



Automatisierter Kundenservice dank künstlicher Intelligenz: Solvemate geht an den Start

- Selbstlernender Chatbot beantwortet über 75 Prozent eingehender Kundenanfragen
- Kundenanliegen werden durchschnittlich innerhalb von 12 Sekunden gelöst
- Multiple-Choice-Fragen sorgen für effizienten Service rund um die Uhr
- Einfache Integration in Webseite oder App
- Weniger Kosten, höhere Kundenzufriedenheit

Berlin, 30. Januar 2018 – Nach einer etwa zweijährigen erfolgreichen Betaphase unter dem Namen „fred knows“ startet die internationale Plattform für automatisierten Kundenservice [Solvemate](#) nun richtig durch. Das Berliner Startup hat einen virtuellen Berater entwickelt, der den Kundenservice für Unternehmen deutlich schneller, einfacher und kostengünstiger macht. Unternehmen können die Software in ihre Webseite oder App integrieren und somit den Kundenservice zum einen verbessern und zugleich effizienter machen. Solvemate hat derzeit Kunden in Europa, Nord- und Südamerika und ist als Software-as-a-Service weltweit einsetzbar.

Individuelle Beratung per Chatbot

Wer sich an den Kundenservice eines Unternehmens wendet, ist in der Regel auf der Suche nach einer einfachen Lösung ohne lange Wartezeit. Genau das bietet Solvemate: Mit Hilfe von künstlicher Intelligenz stellt der virtuelle Berater im Schnitt innerhalb von zwölf Sekunden eine Lösung für jedes Kundenanliegen bereit – und das Tag und Nacht. Gerade durch den Einsatz von gezielten Multiple-Choice-Fragen, die an das jeweilige Unternehmen angepasst sind, ist Solvemate im Vergleich zu anderen Chatbots nicht nur viel schneller, sondern löst mit über 75 Prozent auch deutlich mehr Kundenanfragen fallabschließend. Das Tool, das sich ohne großen technischen Aufwand in die Webseite oder App jedes Unternehmens integrieren lässt, lernt außerdem mit jeder gestellten Frage dazu. Unternehmen können dabei zwischen verschiedenen Paketen wählen – je nachdem wie viele Kundenanfragen sie erhalten und wie umfangreich der Service durch den virtuellen Berater sein soll. Sie profitieren letztendlich von geringeren Kosten und zufriedeneren Kunden.

Begeisterte Kunden

Wie gut der Service bereits ankommt, zeigt die Liste zufriedener Kunden. Dazu gehören beispielsweise der 3D-Druck Experte Formlabs, der Anbieter für mobile

Bezahlsysteme SumUp, der Fitnessgerätehersteller eGym sowie die Berliner Sparkasse.

„Unsere Kunden möchten schnelle und einfache Antworten auf ihre Fragen – rund um die Uhr und ohne Wartezeit. Konventioneller Kundenservice kann das nicht immer leisten. Mit Solvemate können wir einfache Kundenanfragen in Sekunden lösen – das erhöht unsere Kundenzufriedenheit deutlich“, so Daniela Gommert, Innovationsmanager bei der Berliner Sparkasse.

Frisches Geld

Solvemate erhielt seine zweite siebenstellige Finanzierungsrunde, die – wie auch die erste im Jahr 2015 – von Venture Stars, einem Münchner Inkubator, angeführt wird. Mit dem frischen Kapital möchte Solvemate sein Geschäft weiter vorantreiben. Martin Junker, Founding Partner und Investor von Erfolgsunternehmen wie Holidu und Alphapet Ventures, freut sich über die Fortschritte, die Solvemate gemacht hat: *„Wir haben die fruchtbare Entwicklung von Solvemate in den letzten Jahren aufmerksam verfolgt und sind beeindruckt von dieser Plattform, welche virtuelle Kundenberatung bereitstellt, die tatsächlich funktioniert. Automatisierter Kundenservice mit Hilfe maschinellen Lernens hat eine vielversprechende Zukunft – wir freuen uns, Teil dieser Reise zu sein“.*

Auch Gründer und CEO Erik Pfannmöller ist zuversichtlich, dass Solvemate der Kundenservice der Zukunft ist: *„Das Feedback unserer Kunden zeigt uns, dass der Markt für einen Kundenservice, der auf künstlicher Intelligenz basiert, nicht nur vorhanden ist, sondern angesichts seiner zahlreichen Vorteile weiter stark wachsen wird. Mit dem erneuten Investment können wir unseren Service entsprechend der Kundenwünsche weiter ausbauen.“*

Über Solvemate

[Solvemate](#) ist ein Technologieunternehmen, das den Kundenservice schnell, angenehm und kostengünstig macht. Die Plattform ermöglicht es Unternehmen, einen virtuellen Kundenberater zu trainieren, um ihn auf ihrer Website oder in ihre App zu integrieren. Durch die Verwendung von intelligent generierten Multiple-Choice-Fragen ist Solvemate deutlich schneller als andere virtuelle Berater und bietet einen Rund-um-die-Uhr-Service. Unternehmen profitieren so von niedrigeren Kosten, schnelleren Reaktionen und zufriedeneren Kunden. Das Startup mit Sitz in Berlin wurde 2015 von Seriengründer Erik Pfannmöller gegründet. Zu den derzeitigen Kunden gehören u.a. Formlabs, SumUp sowie die Berliner Sparkasse.

Press contact

Solvemate - PR

pr@solvemate.com

+49 170 570 5866