

Vielfalt ist unsere Stärke

synergetic 

Internet . Networking . Development



**Explain it again, Sam! –
Virtuelle Beratung bei Samsung Electronics**

Der Avatar Sam

Projekt – Der Avatar Sam



Auftraggeber

Samsung Electronics GmbH
Am Kronberger Hang 6
65824 Schwalbach / Ts.

Samsung Electronics gehört zu den weltweit führenden Herstellern von Halbleitern, Telekommunikation, digitalen Medien und digitalen Konvergenz-Technologien.



Ausführende Agentur

synergetic AG
Wertstraße 8
73240 Wendlingen

Die Full-Service-Webagentur gehört zu den größten deutschen Multimedia-Unternehmen und ist tätig in den Bereichen Internet, Networking und Development.

Ausgangssituation

- Hohe Kosten im Service-Center
 - Für Kunden 14 Cent / Minute
 - Für Samsung 2,50 Euro / Anruf
- Wiederholung häufig gestellter Fragen
- Schwierige Auswertung der Kundenanfragen
- Zeitabhängige Beratung
 - Telefonische Beratung von 8-20 Uhr
- Weit verzweigte Navigation der Website
- Erklärungsbedürftige Produkte
- Komplexe Technologien



Zu hohe Kosten für ein sehr komplexes Kundenberatungssystem.

Zielsetzung

- Entlastung Service-Center
- Zeitunabhängige Beratung
- Hochwertige Beratung
- Sympathische Beratung
- Spielerischer Anreiz
- Erleichterung der Navigation
- Erhöhung der Verweildauer auf der Website
- Abgrenzung von Mitbewerbern

Es soll eine kostengünstige, zeitunabhängige, sympathische und kundengerechte Beratung geschaffen werden.



Lösungsansatz – Der individuelle Avatar

Definition Avatar: Virtuelle Figur auf einer Website, die einen schriftlichen, natürlichsprachlichen Dialog in Echtzeit über ein Ein- und Ausgabefenster ermöglicht.

- Beratung mit einem Gesprächs-Charakter
- Vorschläge für unentschlossene Kunden
- Kompetente Erklärung neuer Technologien und Produkte
- Ständige Optimierung und Ausbau des Wissens
- Zufriedenheit des Kunden erhöhen
- „Gesicht“ eines Unternehmens schaffen



Beratung durch einen virtuellen, auf das Unternehmen abgestimmten Charakter, den Avatar.

Umsetzung – Die beteiligten Abteilungen



Projektmanagement

Ist von der Beratung über die Konzeption bis hin zur Realisation eine wichtige Schnittstelle zwischen dem Kunden und dem Team der synergetic AG



Development

Erweckt den Avatar mit innovativer Software und Programmierung zum Leben



Grafik und Webdesign

Ist für das Design des Avatars zuständig und verleiht ihm menschliche Mimik und Gestik



Redaktion

Baut Sams Wissensbasis auf und erweitert diese bis heute unablässig

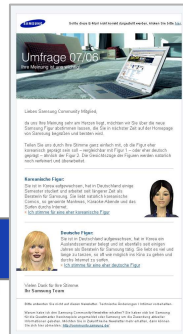
Umsetzung – Die Figur

- Gesucht wurde eine menschliche, sympathische Figur
- Entscheidung der Grafik innerhalb einer Community und des Unternehmens zur größtmöglichen Akzeptanz bei Mitarbeitern und Kunden
- Auswahl zwischen einer koreanisch und europäisch geprägten Person



April 2006

Befragung 1



September 2006

Befragung 2



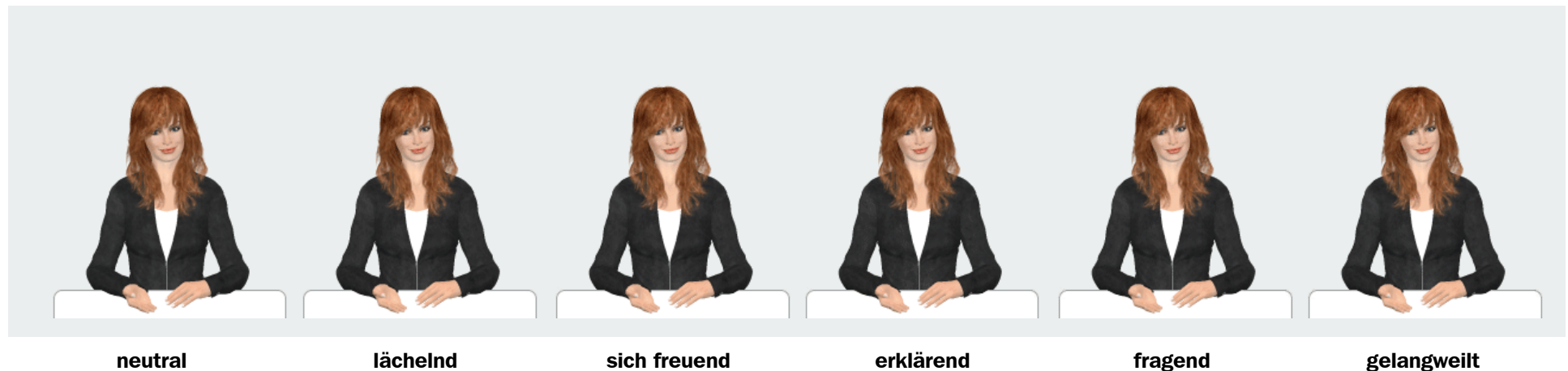
November 2006



März 2007

Umsetzung – Die Animation

Die Aussagen des Avatars werden mit verschiedenen Emotionen unterlegt. Dadurch wird beim Dialog eine gewisse Natürlichkeit und ein Spannungsbogen der Aussage erreicht.



Umsetzung – Das Wissen

Aufbau der Wissensbasis in folgenden Kategorien:

1. Basiswissen

- Samsung Allgemeines Wissen, Firmenbiografie
- Smalltalk Wetter, Wohlbefinden, Abblock-Regeln

2. Funktionelles Wissen

- Website Support Navigation, Suchfunktionen, Produktsuche
- Kundengespräche Beratung und Auswahl, Erkennen von Produkteingaben

3. Expertenwissen

- Produkte Technische Daten, Ersatzteile, Zubehör, Features
- Technologien Informationen zu neuesten Techniken und Innovationen
- Service Installation, Bedienung, Sicherheitshinweise, Störungsbeseitigungen

Umsetzung – Die Produktgruppen

- Integration des Wissens über die einzelnen Produktgruppen in chronologischer Reihenfolge.
- ⇒ Begonnen wurde mit einer Produktgruppe, deren Sortiment nicht so häufig wechselt.
- ⇒ Derzeit wird die Wissensbasis zu den Mobiltelefonen fertig gestellt.



Haushaltsgeräte



Fernseher



Notebooks



MP3 &
Audio/Video



Drucker / Monitore

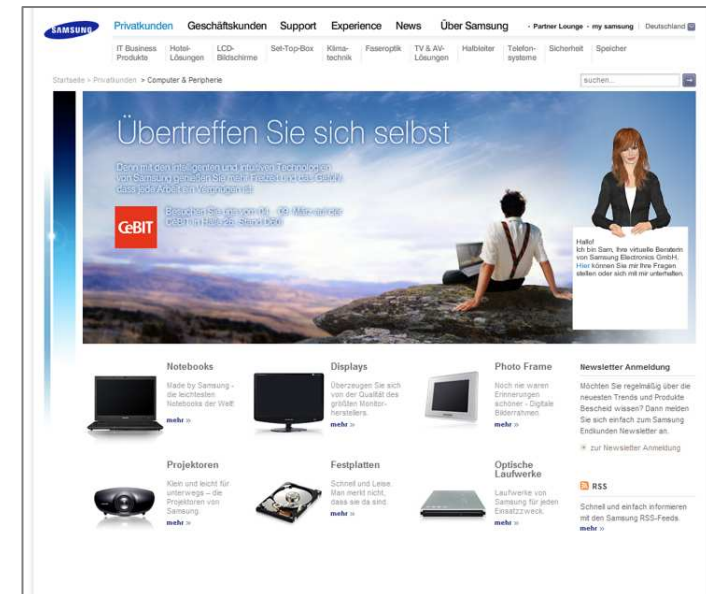
Highlights – Akzeptanz & Usability

Menschliche Gestaltung, Akzeptanz

Aufgrund der menschlichen Gestaltung und der individuellen Biografie und Geschichte ist die Akzeptanz und das Interesse der User, sich mit dem Avatar Sam zu unterhalten, äußerst hoch. Die authentische Unterhaltung senkt die Hemmschwelle, sich nach neuen Technologien oder Innovationen zu erkundigen.

Usability & Optimierung

Die Usability ist durch den Avatar Sam, der die Navigation übernimmt und detaillierte Informationen zu den Produkten von Samsung übersichtlich und leicht verständlich wiedergibt, deutlich gestiegen. Durch die Analyse der User-Gespräche findet eine ständige Optimierung der Website statt (Struktur, Seitenaufbau, Inhalte).



Highlights – Wissen des Avatars

Tiefes Wissen

Mit über 7.500 Antworten kann der Avatar von Samsung auf fast jede Useranfrage eine passende Antwort finden und verfügt über ein weit verzweigtes, tiefes Wissen zu den einzelnen Produkten und Technologien. Außerdem gewährleistet die Anbindung an verschiedene Datenbanken, beispielsweise zu den Artikeln, Preisen oder Technischen Daten, eine ständige Aktualität.

Wissensbasis mit vielfältigen Möglichkeiten

Die umfangreiche Wissensbasis bietet dem Unternehmen darüber hinaus vielfältige Nutzungsmöglichkeiten. So kann das reiche Wissen von Sam beispielsweise zu internen Schulungen für neue Mitarbeiter, Supportmitarbeiter oder im Callcenter genutzt werden.

[04]Auf Wiedersehen, Marc. Ich würde mich freuen, Sie bald wieder hier begrüßen zu dürfen.[02]
danke, mich würde das auch freuen
EVENT [1]:
Das freut mich. Dann bis zum nächsten Mal, Marc!
ok bis zum nächsten mal und alles gute
EVENT [1]:

Anderes Thema: [03]Darf ich Ihnen die innovativen Hausgeräte der Samsung Electronics GmbH präsentieren?
Gerne, ich suche ein Kühlschrank
EVENT [1]:
[05]Darf ich Ihnen einen Kühlschrank vorstellen, der perfekt zu Ihren Bedürfnissen passt?
Ja, Du darfst.
EVENT [1]:
Aber: [04]Die Kühlschränke von Samsung sind mit vielen innovativen Technologien ausgestattet. [02]Außerdem sind Marktführer bei den Side-by-Sides .
Danke Dir, ich folge dem Link.
EVENT [1]:
[03]Das ist doch selbstverständlich. Wie kann ich Ihnen noch behilflich sein?

wie bekomme ich den Kundendienst
EVENT [1]:
{04}Hier rufe ich die Seite auf, mit der Sie Kontakt zu unserem Service
wie ist die Faxnummer:
EVENT [1]:
[02]Unsere Faxnummer lautet 01 805-12 12 14.
du bist echt gut
EVENT [1]:

Ergebnis – Die Nutzung

Die Nutzung

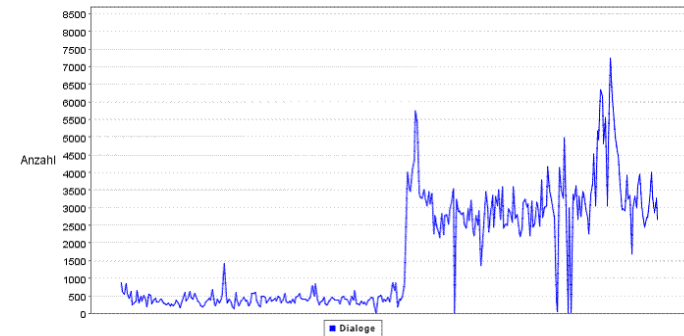
Seit der Veröffentlichung wurden 365.456 Gespräche geführt und 1.897.575 einzelne Fragen gestellt.

Besuche auf der Website

Seit der Veröffentlichung des Avatars sehen sich die Besucher im Durchschnitt mehr Seiten an.

Verweildauer auf der Website

Seit der Veröffentlichung des Avatars hat sich die Verweildauer auf der Website verbessert.



Die synergetic AG – Die Geschichte der synergetic AG

1993	Gründung der Firma synergetic GbR‘
1994 – 1996	Aufbau eigener EDV-und Internetlösungen, Integration von Webdesign und Application Development
1997	Aufbau eines eigenen Backbones, 1 Million DM Umsatz
2000	Umwandlung zur synergetic AG mit Sitz in Wendlingen
2001	Spezialisierung auf Application Development und ICT-Lösungen, Integration von Tochterunternehmen und Beteiligungen
2005	Beteiligung an der Berliner Loomes AG und Einstieg in den Markt als White Label ISP
2007	Integration der Stuttgarter WebArt GmbH & Co. KG in die synergetic AG
2008	Kauf der Schweizer Avatea AG und Ausbau der Europäischen Geschäftstätigkeiten

Unternehmensbereiche der synergetic AG

Internet – Kommunikation ist Alles

Wenn sich Ihre Ideen trotz moderner Technologie nicht gezielt umsetzen lassen, dann ist das äußerst ärgerlich. Doch auf unsere Hilfe ist Verlass: Unsere schnellen Internetzugänge und Festverbindungen, jede Menge verfügbare Domains, hochwertige Downloads und unsere professionelle Server- und Webbetreuung garantieren Ihnen die Lösung all Ihrer technischen Probleme!



Internetzugänge

Festverbindungen **Domains**

Server Housing Webhosting

Web Promotion

Unternehmensbereiche der synergetic AG

Networking – Vielfalt ist unsere Stärke

Dank einer sorgfältigen Softwareberatung und einer genauen Abstimmung der PC- und Notebook-Systeme müssen Sie sich nicht mehr über Ihren Computer ärgern. Mit unseren zuverlässigen Sicherheitssystemen sowie Netzwerk- und Serveranbindungen können Sie sich ab jetzt unnötige Arbeit ersparen. So können Sie sich wieder den wirklich wichtigen Dingen des Lebens widmen.



Netzwerke & Server

Sicherheitslösungen PC & Notebooks

Peripherie & Software Service & Wartung

Anwenderschulung

Unternehmensbereiche der synergetic AG

Development – Das Leben kann so bunt sein

Mit uns können Sie sich sicher sein, dass Ihre Webseite ein voller Erfolg wird, denn unser kompetentes Team unterstützt Sie bei der Entwicklung, Optimierung und Überarbeitung Ihres Internetauftritts. Intelligente Programmierer, professionelle Techniker, kreative Grafiker und Texter vereinen alle Fähigkeiten, die Sie für die Verwirklichung Ihrer Ideen benötigen.



Webdesign Programmierung

Flash & Multimedia **Content Management**

Shopsysteme Infotainment & Spiele

Redaktion Schulungen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

synergetic AG
Wertstraße 8
73240 Wendlingen

Ansprechperson: Melanie Mayer

Telefon: 07024 / 978-130
E-Mail: m.mayer@synergetic.ag