

Fortschrittliche KI-Funktionen erweitern das Conversational-Commerce-Angebot von Vonage

03.04.2024, 09:43 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Vonage*

Holmdel, den 03. April 2024 – Vonage, einer der führenden Anbieter von Cloud-Kommunikationslösungen für Unternehmen und eine Tochtergesellschaft von Ericsson (NASDAQ: ERIC), gibt die Einführung von generativer KI für Vonage Conversational Commerce powered by Jumper.ai bekannt. Die generativen KI-Funktionen sind nahtlos in die Conversational-Commerce-Lösung von Vonage eingebunden. Auf diese Weise ermöglicht es Vonage den Unternehmen, plattformübergreifend personalisierte Verbindungen mit Kunden in Echtzeit zu schaffen, aussagekräftigere Daten zu gewinnen und die Abläufe durch Automatisierung zu optimieren.

Die neuen Funktionen der Conversational-Commerce-Lösung (Content-Generator für Marketingvorlagen, Live-Chat mit KI-gestütztem Support, intuitive Wissensdatenbank) beeinflussen alle Berührungspunkte mit Kunden in modernen Unternehmen. Davon profitieren alle Beteiligten: Kunden, Agenten sowie Marketing- und Support-Teams.

Live-Chat mit KI-gestütztem Support

Das Herzstück der neuen Funktionen bildet der KI-gestützte Support für Live-Chat-Interaktionen. Er hilft den Agenten dabei, ihre Antworten anzupassen und einen erstklassigen Kundenservice in Echtzeit zu bieten. Die KI verbessert und beschleunigt die Antworten im Live-Chat und bietet den Angestellten ein „Umformulierungs“-Tool, mit dem sie den Ton ihrer Antworten verfeinern können. Auf diese Weise trägt die KI dazu bei, die Produktivität der Mitarbeiter und die Effektivität der Kommunikation insgesamt zu steigern.

WhatsApp-Marketing-Vorlagen für das automatische Erstellen von Inhalten

Das neue Angebot beinhaltet einen Content-Generator, der speziell für das Anfertigen von WhatsApp-basierten Marketing-Vorlagen konzipiert wurde. Diese Vorlagen ermöglichen es den Firmen, verschiedene Marketing-Inhalte schneller und einfacher zu erstellen. Das entlastet die Marketing-Teams erheblich – sie können nun mehrere Kampagnen durchführen und gleichzeitig sicherstellen, dass die Botschaft bei den einzelnen Kunden ankommt. Mit diesen intuitiven Vorlagen stellen die Unternehmen die Art von Verbindungen her, die zu echten Leads und Rentabilität führen.

Wissensdatenbank mit KI-gestützten Antworten

Die KI-gestützten Antworten aus der Wissensdatenbank des neuen Vonage-Angebots tragen ebenfalls dazu bei, menschliches Zutun zu reduzieren. Ein KI-Bot in der Datenbank interpretiert die Benutzeranfragen, durchsucht die Dokumente in der Wissensdatenbank und liefert direkt Antworten auf die Kundenanfragen. Die Informationen in der Wissensdatenbank verhindern vorgefertigte, unpersönliche Allgemeinphrasen und bieten den Kunden individuelle Auskünfte.

„Wir beobachten eine deutlich steigende Nachfrage nach integrierten KI-Funktionen, die sich plattformübergreifend erweitern lassen, da Unternehmen die Effizienz und die Anpassungsmöglichkeiten erkennen, die generative KI bietet“, sagt Savinay Berry, EVP Product and Engineering bei Vonage. „Durch die Integration modernster generativer KI-Funktionen in unsere Conversational-Commerce-Lösung ermöglichen wir es den Nutzern, kreative Inhalte zu erstellen, Aufgaben zu automatisieren und das gesamte Nutzererlebnis zu verbessern.“

„Fortschritte in der generativen KI können genutzt werden, um Conversational-Commerce-Lösungen erheblich zu verbessern und E-Commerce-Teams und Online-Händler in die Lage zu versetzen, nahtlos mit potenziellen Kunden in Kontakt zu treten und gleichzeitig ein personalisiertes Erlebnis zu bieten“, meint Krishna Baidya, Sr. Director,

Information and Communication Technologies bei Frost & Sullivan. „Durch die Integration von generativer KI in die Wissensdatenbank können die Unternehmen auf Anfragen reagieren und den Kundensupport optimieren, indem sie effiziente und zuverlässige Self-Service-Optionen während der Konversation sicherstellen. Ein KI-gestützter Support in Live-Chat-Interaktionen steigert die Produktivität der Agenten und die Effektivität der Kommunikation.“

Zusätzliche Funktionen

Mit Empfehlungsmarketing gelingt es Unternehmen nach wie vor, ihre Zielkunden zu erreichen und den Umsatz zu steigern. Mit Vonage Conversational Commerce können die Nutzer nun direkt aus dem Dashboard heraus WhatsApp-Empfehlungskampagnen starten und so ohne zusätzliche Marketingkosten neue Kunden gewinnen.

„Mit WhatsApp und Vonage sind wir in der Lage, die oberen 25 Prozent unserer aktiven Abonnenten besser zu identifizieren und zu vermarkten“, sagt Kamila Skötsch, Global CRM Team Lead bei HolidayPirates. Das internationale Reiseunternehmen ist Kunde von Vonage und setzt Conversational Commerce ein. „Unsere Abonnenten, die WhatsApp nutzen, reagieren schneller auf Angebote als die Nutzer anderer Kanäle. Sie generieren mehr Traffic für unsere Partner mit Klickraten von bis zu 40 Prozent, wobei einige Nachrichten eine Öffnungsrate von 97 Prozent aufweisen.“

Vonage hat außerdem Conversational-Commerce-APIs eingeführt, die es den Anwendungen von Drittanbietern ermöglichen, sich mit dem Jumper.ai-Dashboard zu verbinden und Conversational-Marketing- und Commerce-Funktionen über die Integration mit führenden Customer-Engagement-Plattformen wie MoEngage und Salesforce Marketing Cloud bereitzustellen. Diese Entwickler-APIs ermöglichen es den Marketing-Teams und Produktverantwortlichen, ihre Plattform von einfachen Benachrichtigungen zu einer kompletten Zwei-Wege-Kommunikation hochzurüsten, indem die Conversational-Commerce-Funktionen von Vonage zum Einsatz kommen. So gelingt es, Produktkataloge zu teilen und Transaktionen abzuschließen, wodurch sich Benachrichtigungen in Verkäufe verwandeln.

Die KI-gestützten Funktionen von Vonage Conversational Commerce powered by Jumper.ai befinden sich derzeit in der Beta-Phase und werden im zweiten Quartal 2024 allgemein verfügbar sein.

Mehr über Vonage erfahren Sie unter www.vonagebusiness/de

Portrait

Über Vonage

Vonage, einer der führenden Anbieter von Cloud-Kommunikationslösungen, hilft Unternehmen dabei, ihre digitale Transformation zu beschleunigen. Die voll programmierbare Vonage-Plattform für Kommunikationsdienste ermöglicht die Integration von Video-, Voice-, Chat-, Messaging- und Verifizierungsfunktionen in vorhandene Produkte, Workflows und Systeme. Die Conversational-Commerce-Anwendung von Vonage ermöglicht den Unternehmen eine KI-gestützte Customer Experience auf allen Kanälen, die Umsätze und Kundenzufriedenheit steigert. Auf ihr basieren die voll programmierbaren Unified-Communications-, Contact-Center- und Conversational-Commerce-Lösungen von Vonage, mit denen die Unternehmen ihre Arbeits- und Kommunikationsweise standortunabhängig gestalten können. Sie sorgen für die Flexibilität, die für nachhaltige Kundenbeziehungen entscheidend sind.

Vonage ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft von Ericsson (NASDAQ: ERIC) und ein Geschäftsfeld innerhalb des Ericsson-Konzerns mit der Bezeichnung Business Area Global Communications Platform. Ihr Hauptsitz befindet sich in New Jersey, USA. Weitere Niederlassungen betreibt das Unternehmen in anderen US-Bundesstaaten, Europa, Israel

und Asien. Folgen Sie uns auf X (früher Twitter) (twitter.com/vonage) und auf LinkedIn (linkedin.com/company/Vonage/) oder werden Sie Vonage-Fan auf Facebook: facebook.com/vonage. Abonnieren Sie uns auf YouTube: youtube.com/vonage.

Mehr über Vonage erfahren Sie unter www.vonagebusiness/de

Pressekontakt

messerPR - Public Relations
Dachauer Straße 44a
80335 München
Deutschland

StephanieMesser

+ 49-89-38 53 52 39

smesser@messerpr.com

<http://www.messerpr.com>

News-ID: 1260134 • Views: 512 (Stand: 14.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1260134/Fortschrittliche-KI-Funktionen-erweitern-das-Conversational-Commerce-Angebot-von-Vonage.html>