Use Case: Sales

Der emotionale Spurhalteassistent

Mission Statement

Software Add-On für digitale Interaktionen / Video-Konferenzen

- Wir machen menschliche Emotionen in Online- Konferenzen
  - sichtbar
  - evaluierbar
  - nutzbar
- Damit sind wir der emotionale Spurhalteassistent für Videokonferenzen

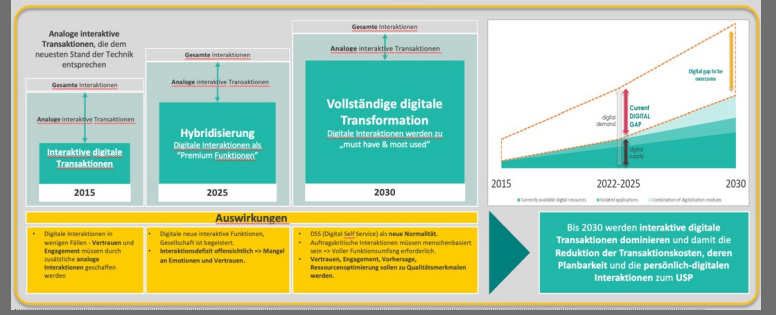
interaction - emotion - trust

Dominanz digitaler Interaktionen

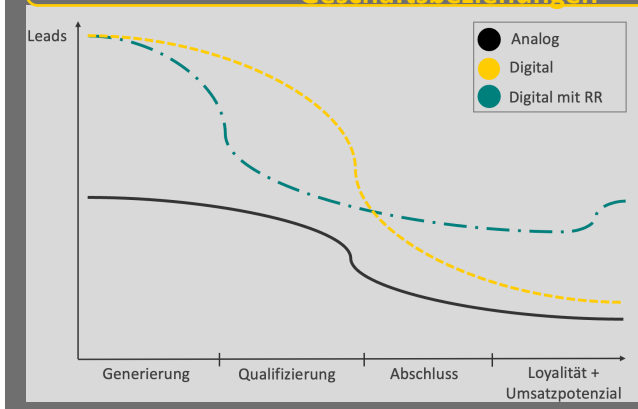
Globale Megatrends 2015 - 2030

Die Pandemie wirkte als Katalysator **für die Umsetzung digitaler Prozesse.** Die zusätzliche Verknappung von Ressourcen (Budget und Mitarbeiter) steigert die **Notwendigkeit digitaler Optimierung, Automatisierung & Prozesse**. Der limitierte **persönliche-digitale Kontakt wird zum USP.**

- **Verifizierung** des Prozessablauf und der Ressourceninvestition
- Verlässlichkeit und **Vorhersagequalität** des Prozessfortschrittes
- **Real erlebbare Komponente fehlt** im Schritt der Onlinekonferenzen



Bessere Vorhersagbarkeit und langfristige Geschäftsbeziehungen



Benefits im Online-Sales

- ✓ Schnellere Leadqualifizierung
- ✓ Erhöhung der Leadqualität
- ✓ Erhöhung der Abschlussquote
- ✓ Gesteigerte Kundenloyalität
- ✓ Erhöhung der Warmakquise-Umsätze
- ✓ Verbesserte Vorhersagegenauigkeit im Vertriebsprozess
- ✓ Reduzierung unnötiger Aktivitäten

Ohne emotionale Ebene kein Vertrauen

Wissenschaftliche Erkenntnisse und Ansatz

Menschliche Interaktionen sind stets emotional und geben uns ein sogenanntes Bauchgefühl - in digital-menschlichen Interaktionen fehlt diese Komponente

Fakten

- Episode des **sinkenden Vertrauens** und der Generationenvielfalt
- Unverbindliche Gespräche und **sinkende Verlässlichkeit**
- Anspruch an Effizienz steigt
- Notwendigkeit der **Reduzierung** von **Verschwendung**
- Sinken der Vorbereitungszeit und Dauer der Interaktionen
- Relevante **Interaktionen** und Touchpoints **werden wichtiger**
- Viel Brainpower nötig

Emotion & Vertrauen

- Die positive emotionale Ebene und das **Bauchgefühl** ist als Brücke für das erfolgreiche **Zusammenfinden** und **Vertrauen** zweier Parteien notwendig
- Viele **physische Prozesse beeinflussen** diesen Prozess, bspw.: Oxytocin, Dopamin, Endorphin, die sog. Spiegelneuronen, die Funktion der Amygdala, das Teaming …
- Das sog. **„Bias"** ist **stets präsent** und beeinflusst uns ebenfalls

Engagement & Wert

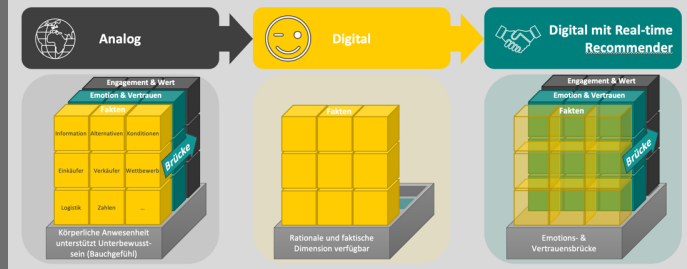
- Der **Real-time Recommender** bringt das **Bauchgefühl** in **Videokonferenzen** hinein
- Er liefert grafisch aufbereitete **Echtzeit-Daten** zu kurzzeitigen Gefühlszuständen, Stimmungen und der **Gesprächsentwicklung** auf Basis von **Emotionen**, Affekten und Zeit
- Dies bringt **Handlungsfähigkeit** zurück und allen Beteiligten **Zufriedenheit**

→ In digitalen Transaktionen fehlt die Ebene der Emotionen, ein Baugefühl ist nur schwer herzustellen
→ Digital entsteht kein verlässliches und vorhersehbares Commitment, die Vorhersagegenauigkeit leidet

Der RR als Brücke zu generiertem Wert

Der emotionale Spurhalteassistent für Videokonferenzen

Menschliche Interaktionen sind stets emotional und geben uns ein sogenanntes Bauchgefühl - in digital-menschlichen Interaktionen fehlt diese Komponente



→ Die emotionale Ebene fehlt im Digitalen, ein Baugefühl ist nur schwer herzustellen
→ Digital entsteht kein verlässliches und vorhersehbares Commitment; das kann nur emotionalen hergestellt werden → Nur Emotion und Vertrauen generieren Engagement und Wert

© 2023 CSE digital GmbH | Content is strictly confidential and may not be distributed without permission.