

**Freundlich, kompetent und immer erreichbar: Virtueller  
Toshiba Avatar Yoko beantwortet Online-Anfragen schnell  
und zuverlässig**

*Prompte Hilfe bei servicerelevanten Fragen zu Notebooks, Tablets, TVs,  
DVD/Blu-ray und Storage-Produkten*

**Neuss, 14. August 2015** – Einfach mal jemanden fragen, der sich mit sowas auskennt – auf Toshiba's Webseiten<sup>1</sup> ist das ab sofort rund um die Uhr möglich. Die virtuelle Beratungsassistentin Yoko hilft Kunden freundlich und kompetent bei Support-Fragen weiter. Wenn es um Technik, Reparatur, Garantie und andere Aspekte von Toshiba Notebooks, Tablets, TVs, DVD/Blu-ray und Storage Produkten geht, hat Yoko (fast) immer den passenden Rat parat. Der Avatar basiert auf der Living Actor™-Technik von Cantoche und antwortet per Sprachausgabe sowie mittels Sprechblasen. Dabei nutzt Yoko Armbewegungen und Körpersprache, um die Informationen ins Blickfeld des Anwenders zu rücken. Anfragen nimmt die virtuelle Assistentin über ein schwebendes Eingabefeld auf der Webseite entgegen.

**Kompetent in sechs Kategorien**

Yokos Antworten beruhen auf einer von Toshiba Servicetechnikern gepflegten Datenbank. Das System ist in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingebunden. Fragen, die Yoko derzeit nicht beantworten kann, werden an das Support-Team weitergeleitet, das die fehlende Antwort zusammenstellt und für zukünftige Anfragen in der Datenbank hinterlegt. Yokos Lösungskompetenz wächst so im Laufe der Zeit proportional zu ihren Aufgaben. Kunden erhalten durch die virtuelle Onlineassistentin bequemer und schneller Antworten, denn Yoko kennt



keinen Feierabend, sie ist jeden Tag 24 Stunden lang im Dienst. Ein weiterer Vorteil für den Endverbraucher ist die unmittelbare Lösung des angefragten Problems. Da der Kunde schon online ist, bekommt er hier auch prompt die Antwort geliefert – ohne Wartezeiten oder Weiterleitung. Durch Yoko demonstriert Toshiba eindrucksvoll, wie Multi-Channel Kommunikation im digitalen Zeitalter umgesetzt wird, damit Kunden den maximalen Vorteil daraus ziehen.

In Frankreich wurde der online Avator „Yoko“ bereits mit einem Customer Service Award „Miss Client“ ausgezeichnet.

<sup>1</sup> Das Toshiba Support Center ist über folgenden Link zu erreichen:  
[http://www.toshiba.de/innovation/generic/SUPPORT\\_PORTAL/](http://www.toshiba.de/innovation/generic/SUPPORT_PORTAL/)

Alle anderen hier erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer.

Änderungen von Produktspezifikationen und Konfigurationen sowie Verfügbarkeit vorbehalten. Abweichungen des Produktdesigns und der Produktmerkmale sowie Abweichungen von den dargestellten Farben sind möglich. Irrtum vorbehalten.

### Über Toshiba

Die Toshiba Corporation ist eines der „Fortune Global 500“ Unternehmen und gliedert ihre hochentwickelten elektronischen und elektrischen Produkte und Systeme in fünf strategische Geschäftsbereiche: Energie und Infrastruktur, Community Solutions, Gesundheitssysteme und- Dienste, Elektronische Geräte und Komponenten sowie Lifestyle-Produkte und -Services. Getreu den Prinzipien des Leitgedankens der Toshiba Group, „Committed to People, Committed to the Future“, treibt Toshiba ihr weltweites „Wachstum durch Kreativität und Innovation“ voran und trägt dazu bei, eine Welt zu formen, in der Menschen überall als geschützte Gemeinschaft leben und sich wohlfühlen können.

Die Toshiba Corporation wurde 1875 in Tokio gegründet und umfasst heute ein globales Netzwerk aus mehr als 590 Unternehmen mit über 200.000 Mitarbeitern und einem jährlichen Umsatz von über 63 Milliarden US-Dollar (Stand: 31. März 2014).

Die Toshiba Europe GmbH (TEG) mit ihrer Zentrale in Neuss, Deutschland, ist ein Tochterunternehmen der Toshiba Corporation, Tokio und Toshiba Lifestyle Products & Services Corporation, Tokio.

Weitere Informationen über die Digital Products & Services sowie Visual Solutions Business von Toshiba sind unter [www.toshiba.de](http://www.toshiba.de) erhältlich. Reprofähige Bilddaten erhalten Sie auf Anfrage bei Flutlicht oder auf der Toshiba Homepage unter dem Link <http://www.toshiba.de/press/>

### Pressekontakt

Flutlicht GmbH  
Gila Griesbach / Sabine Siemel  
Allersberger Str. 185 G  
90461 Nürnberg  
Tel.: 0911 / 47 49 5 - 0  
Fax: 0911 / 47 49 5 - 55  
[toshiba@flutlicht.biz](mailto:toshiba@flutlicht.biz)

Toshiba Europe GmbH  
Tanya Quijano Burchardt / Kerstin Lindemeyer  
Presse & Öffentlichkeitsarbeit Deutschland / Österreich  
Hammfelddamm 8  
41460 Neuss  
Tel.: 02131 / 158 - 107  
Fax: 02131 / 158 - 835  
[Tanya.Quijano@toshiba-teg.com](mailto:Tanya.Quijano@toshiba-teg.com)  
[Kerstin.Lindemeyer@toshiba-teg.com](mailto:Kerstin.Lindemeyer@toshiba-teg.com)