

## Inhalt des Live-Webcasts

# KI-Einsatz im Kundenservice – 10 praxisnahe Tipps für Ihren Einstieg

**Datum und Uhrzeit:** 28. April 2022, 11:00 Uhr

**Dauer:** ca. 60 Minuten

**Mitarbeiter erbringen im Dialog mit Kunden Tag für Tag Höchstleistungen, können aber oft keine anderen Aufgaben mehr übernehmen. An dieser Stelle kann Künstliche Intelligenz helfen. Im Webcast am 28. April erfahren Sie, wie Bots Ihre Services unterstützen und eine natürliche Kommunikation mit Kunden ermöglichen – sowohl geschrieben als auch gesprochen.**

Im täglichen Kundenservice dreht sich viel um einfache Fragen zu einer Bestellung, zu einer Adressänderung, zu Zahlungsarten, zur Lieferung einer Ware etc. Häufig sind das Standardfragen, für deren Beantwortung qualifizierte Mitarbeiter zuständig sind. Die Folge: Diese Mitarbeiter haben nur wenig Zeit für komplexe und aufwendige Vorgänge.

Viele Unternehmen entschließen sich deshalb dazu, den Kundenservice durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) zu entlasten, etwa durch textbasierte und/oder sprachbasierte Bots. **Doch wann und wie lohnt sich die Einführung einer solchen KI-Lösung?** Wie aufwendig ist die Implementierung? Und vor allem: Lohnt sich diese Investition?

Für den **Webcast am 28. April um 11 Uhr** hat Ihnen Thomas Döschl von VIER 10 praxisnahe Tipps zusammengestellt, die bei der Beantwortung dieser Fragen helfen. Sie werden u.a. erfahren,

- welche Probleme KI im Kundenservice lösen kann,
- wie relevant die richtige KI-Strategie ist,
- welche technischen Voraussetzungen zu erfüllen sind,
- wie aufwendig die Implementierung ist und
- welche relevanten Erkenntnisse Sie durch KI gewinnen können.

Nutzen Sie die Chance, Ihre Kunden mit KI-Lösungen besser zu verstehen und Abläufe kundenfreundlich zu automatisieren! **Alle Teilnehmer erhalten zusätzlich das kostenlose VIER-Whitepaper: „KI im Kundenservice – 10 Tipps für die Praxis“.**

Während der Live-Sendung wird Herr Döschl auch Fragen der Zuschauer beantworten. Die Moderation des Webcasts übernimmt Christian Töpfer von Heise Business Services.

**Registrieren Sie sich jetzt!**

**Wichtiger Hinweis:** Wer bei der Live-Sendung nicht dabei sein kann, kann sich die Aufzeichnung des Webcasts ansehen. Registrieren Sie sich dennoch schon jetzt für diesen Webcast – und wir informieren Sie per E-Mail, sobald die Aufzeichnung zur Verfügung steht!

**Sprecher:**

**Thomas Döschl, Sales Manager bei VIER**

Thomas Döschl arbeitet seit 15 Jahren im Sales der Telekommunikationsbranche. Zu Hause in Niedersachsen, betreut er jedoch Unternehmen in ganz Deutschland. Er liebt Präsentation on- und offline – und seine lockere Art machen seine Vorträge kurzweilig und einfach zu verstehen.

**Christian Töpfer, Manager Solutions & Services bei Heise Business Services**

Christian Töpfer war viele Jahre bei ChannelPartner im IDG-Verlag als Redakteur, Content Manager und Chef vom Dienst tätig. Seit 2016 arbeitet er bei Heise und kümmert sich um Online-, Print- und Webcast-Projekte im Auftrag von Kunden.