

# KI-EINSATZ IM KUNDENSERVICE: 10 PRAXISNAHE TIPPS FÜR IHREN EINSTIEG

THOMAS DÖSCHL, SALES MANAGER

# COMMUNICA

Ein moderner, zukunftsfähiger Kundenservice benötigt beides: Service-Agenten aus Fleisch und Blut sowie softwarebasierte Service-Roboter und -Bots.

MATTHIAS RIVEIRO

PARTNER, CUSTOMER PRACTICE BEI PWC DEUTSCHLAND

# VIER: EIN ZUSAMMENSCHLUSS VON TECHNOLOGIEUNTERNEHMEN

Erkennt durch den Einsatz innovativer Technologie komplexe Zusammenhänge in der Kommunikation und macht deren Wirkung messbar.

AACHEN/HANNOVER



# VIER

Entwickelt seit 1994 cloudbasierte Customer Experience und Omni-Channel-Software.

HANNOVER



Entwickelt seit 1999 HW + SW für Cloudplattformen für die Sprachverarbeitung, z.B. für Conferencing, ACD, IVR und Voicebots.

KARLSRUHE

## voixen

Entwickelt seit 2014 Cloud-Software für Sprachanalyse- und digitales Coaching.

BERLIN/HAMM

## parlamind

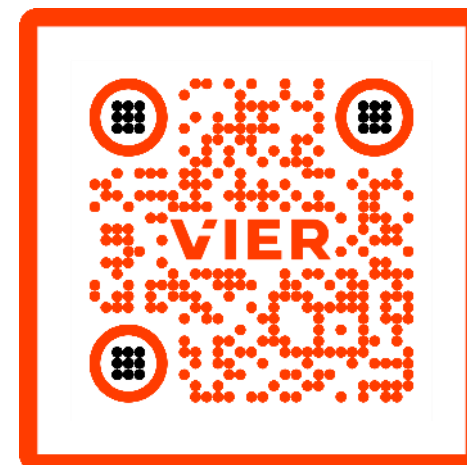
Realisiert seit 2015 auf Basis von KI, Lösungen für Text- und Sprachverarbeitung aus der deutschen Cloud.

BERLIN

VIER



THOMAS DÖSCHL  
Sales Manager



Ich bin Thomas. Scan mich!

+49 151 29500846

Thomas.Doeschl@VIER.ai

vier.ai



# KI IM EINSATZ

**Erst 6%**

der Unternehmen nutzen oder implementieren Künstliche Intelligenz

**Nur 31%**

der Unternehmen schätzen ihr Risiko gegenüber Wettbewerbern mit KI-Einsatz als groß ein

**70%**

der KI-Anwender nutzen sie für die Datenanalyse bei Entscheidungsprozessen

**71%**

der Anwender möchten KI mehr zur Unterstützung der Mitarbeiter und 20% eher autonom einsetzen

# KUNDENSERVICE

**80%**

der Service-Anfragen werden in Zukunft maschinell beantwortet

**60%**

der Service-Anbieter wollen in die Optimierung ihrer Angebote investieren

**Über 50%**

des Investitionsvolumens entfällt auf die Weiterbildung der Mitarbeiter



A close-up portrait of a woman with dark hair and bangs, wearing a bright orange top. Her face is partially obscured by a complex digital overlay consisting of black lines and geometric shapes, resembling a wireframe or data visualization. The background features a light blue and white color scheme with various data charts, including scatter plots and line graphs, overlaid on a grid. The overall aesthetic is futuristic and data-driven.

# UMFRAGE

# DIE DREI PRODUKTKATEGORIEN

---

## VIER engage

Das beste Cloud-Contact Center Europas. Einfach. Schnell. Machen.

Kund:innen erwarten perfekten Service. Unsere KI-unterstützte cloudbasierte Contact Center Lösung bietet Ihnen alle Möglichkeiten für eine Customer Experience, mit der Sie Ihre Kund:innen begeistern.

## VIER evolve

Unsere KI-Produkte für Analyse, Assistenz und Automatisierung.

Wir analysieren, um zu verstehen. Digitale Unterstützung macht Ihre Mitarbeiter:innen zu Superheld:innen. Vollautomatische Prozesse begeistern Ihre Kund:innen dank KI.

## VIER enrich

Die skalierbare Telefonkonferenz – selbstgesteuert oder mit einem Operator.

Sicher, skalierbar von 3 bis 5.000 Teilnehmer:innen und als Self-Service oder gemanagt verfügbar: Unsere Plattform für Telefonkonferenzen erfüllt höchste Ansprüche.



# VIER EVOLVE IST DIGITALISIERUNG IN SERVICE UND VERTRIEB

---



## Hervorragender Service

Mit KI-Technologie, die Ihre Mitarbeiter entlastet, das Unternehmen agil hält und gleichzeitig Kosten reduziert.



## In entscheidenden Momenten gewinnen

Indem Sie Menschen im richtigen Kontext zur richtigen Zeit, in jedem Medium, mit personalisierten Erlebnissen ansprechen.



## Insights in Interaktions-Treiber

Durch Analyse der Mensch-Mensch und Mensch-Maschine Kommunikation in Ihrem Contact Center.

# VIER EVOLVE PRODUKTKATEGORIE

---

VIER Agent Assist

VIER Conversational AI

VIER Cognitive Voice Gateway

VIER Emotion Analytics

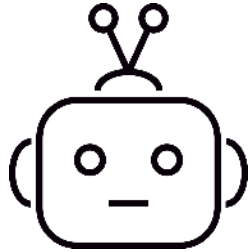
VIER Interaction Analytics

VIER Voice of the Customer

# INTELLIGENZ: WER KANN WAS

---

## Maschine



- › In 3 Sekunden 1 Mio. Datensätze analysieren ...
- › ... und in Korrelation mit 500.000 weiteren Daten bringen
- › Verbraucht viel Energie
- › Kennt aber keine Ermüdung

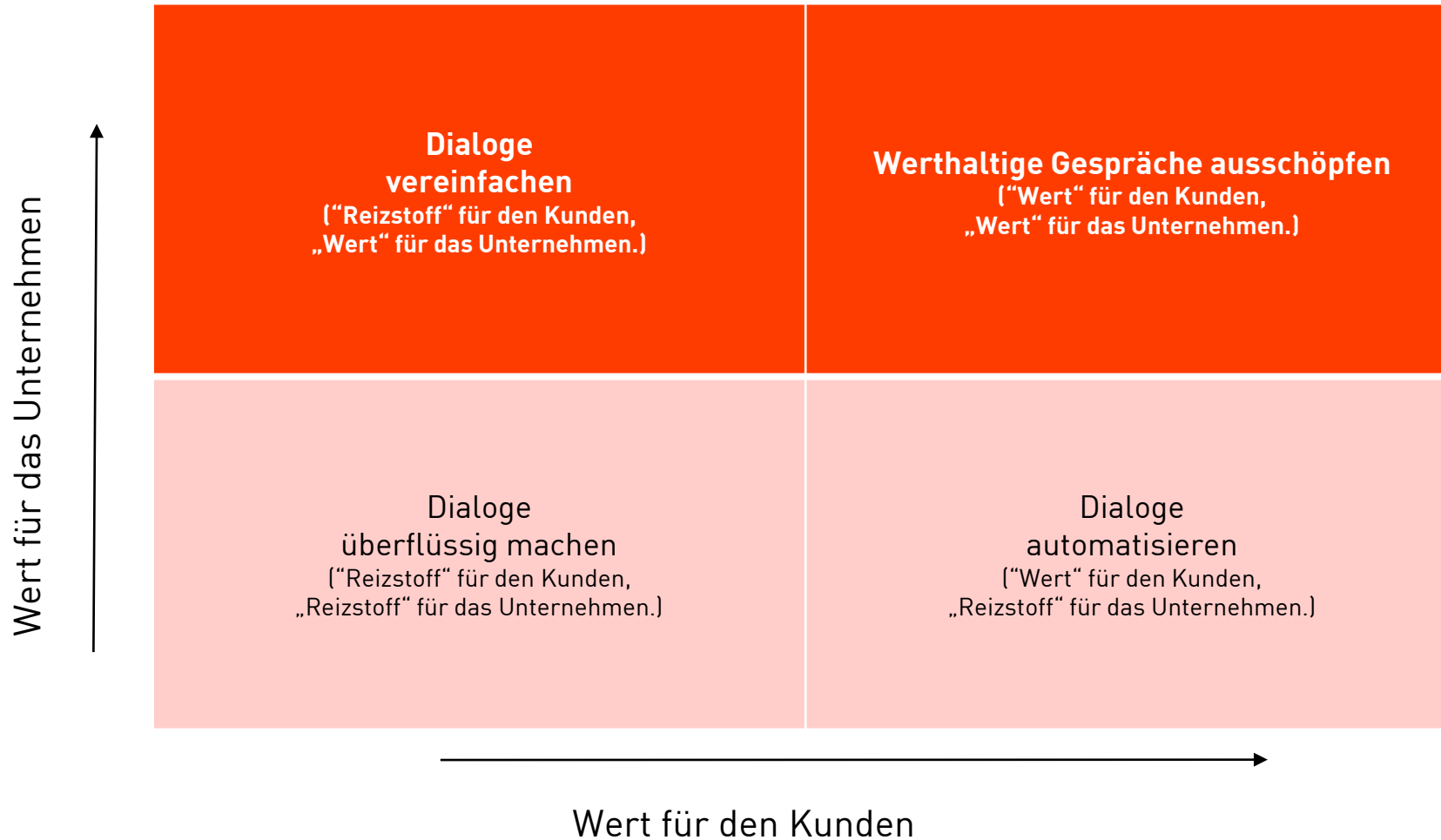
## Mensch



- › Rund zwanzigfache Leistungsgeschwindigkeit gegenüber derzeit leistungsstärksten Rechnern
- › Vergleich Energieverbrauch: Gehirn ca. 20 Watt, leistungsstarker Rechner 1,2 Megawatt
- › Kreativ und empathisch

# DIE VALUE-IRRITANT MATRIX

---



# WENN AUTOMATISIERUNG RICHTIG ROCKT...

---



# VIER EVOLVE HILFT MIT KI ...

... hervorragenden  
Kundenservice bei  
zugleich hoher  
operationeller Effizienz  
zu liefern.



# EIN BOT, MEHRERE KANÄLE, VIELE ANFORDERUNGEN

**Voice** wird vornehmlich von der weniger technikaffinen Generation genutzt, aber auch für den Sachverhalt komplexerer Rückfragen.

Was macht also ein Voicebot?

- › Hauptsächlich Lösen eines „Problems“, einer Aufgabe und spezifischer Fälle
- › Ablösen alter IVR-Systeme (oft menügeführte Sprachportale)

**Chat** wird von der Generation Smartphone genutzt, sie chattet lieber als zu telefonieren.

Was macht also ein Chatbot?

- › Abrufen von Informationen z.B. FAQ oder Hilfestellungen exemplarisch (Wie ist mein Abo Status?)
- › Aufnahme von Daten (Ändern und Erfassen von Kundendaten, Retouren, Sendungsverfolgung etc.)

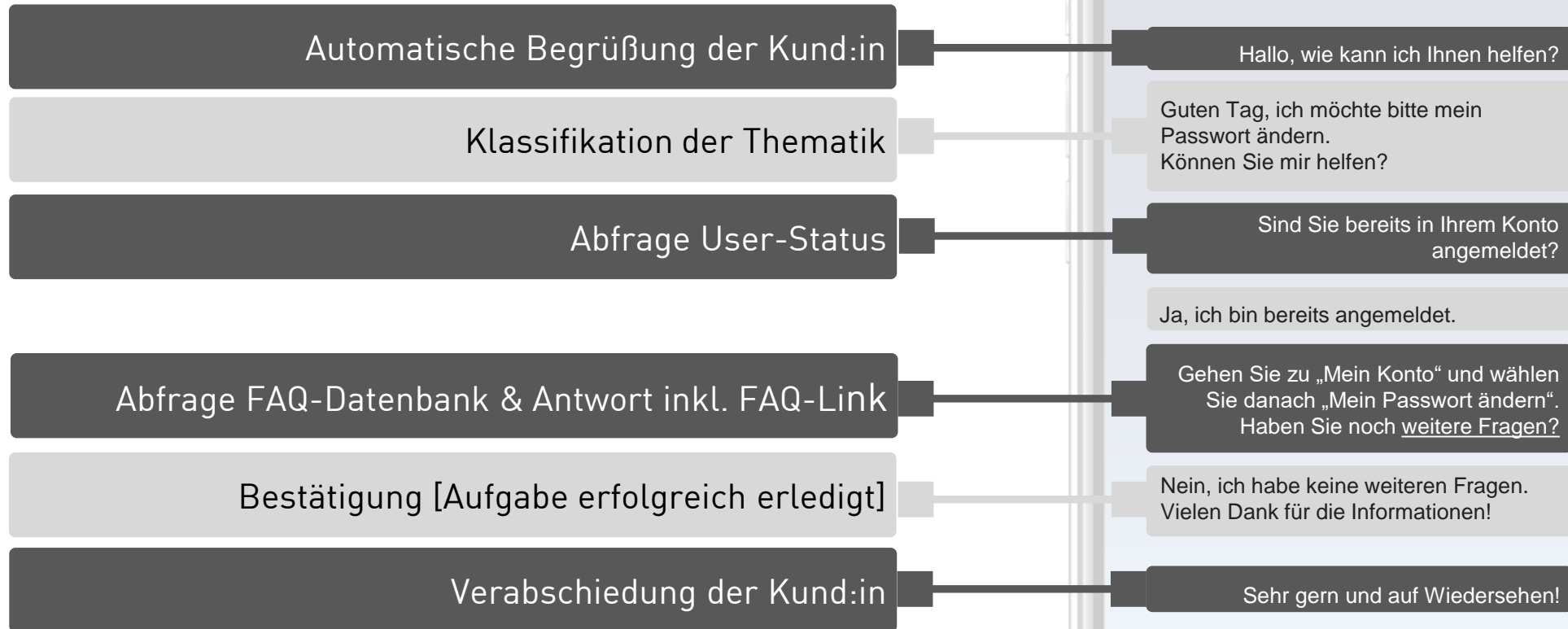


UMFRAGE

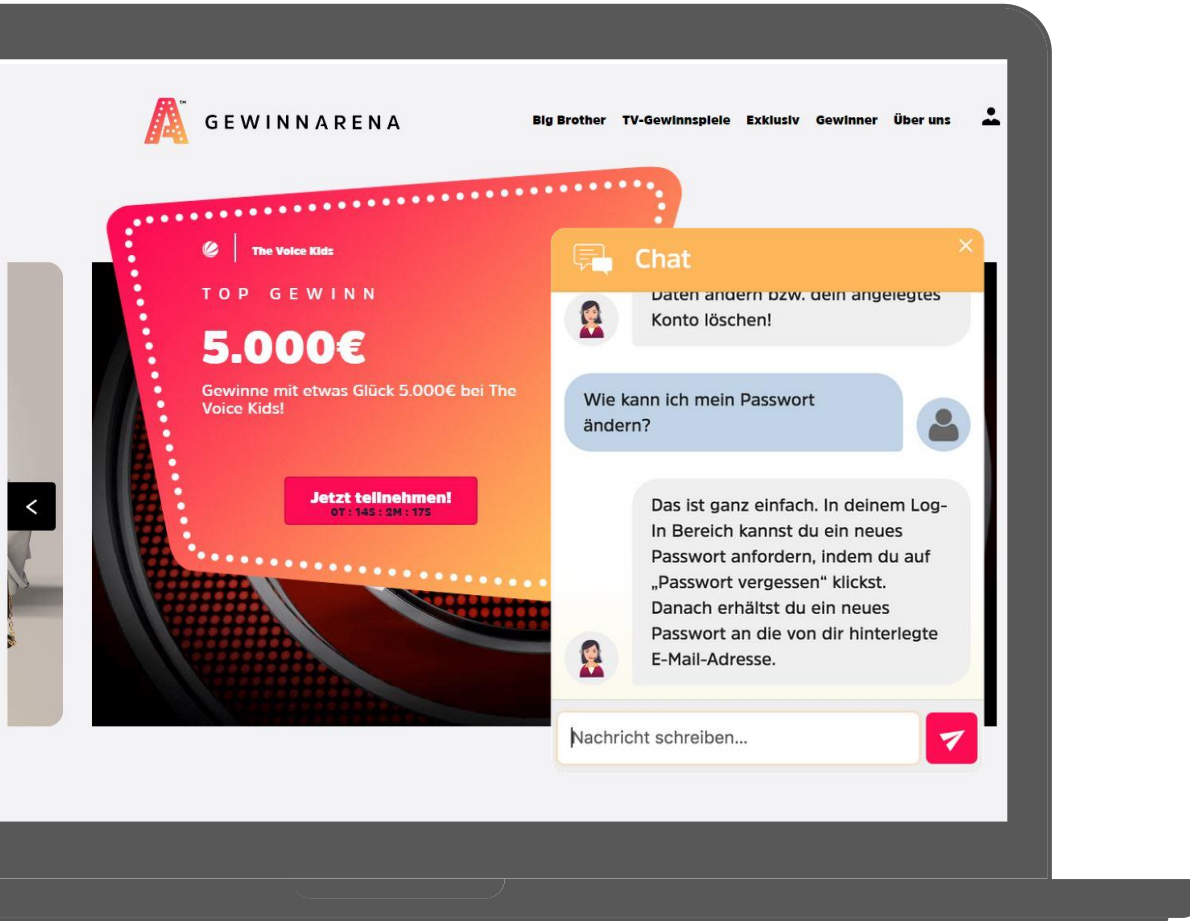


# FAQ-ANTWORTEN IM CHAT

---



# CASE STUDY – GEWINNARENA / PR07



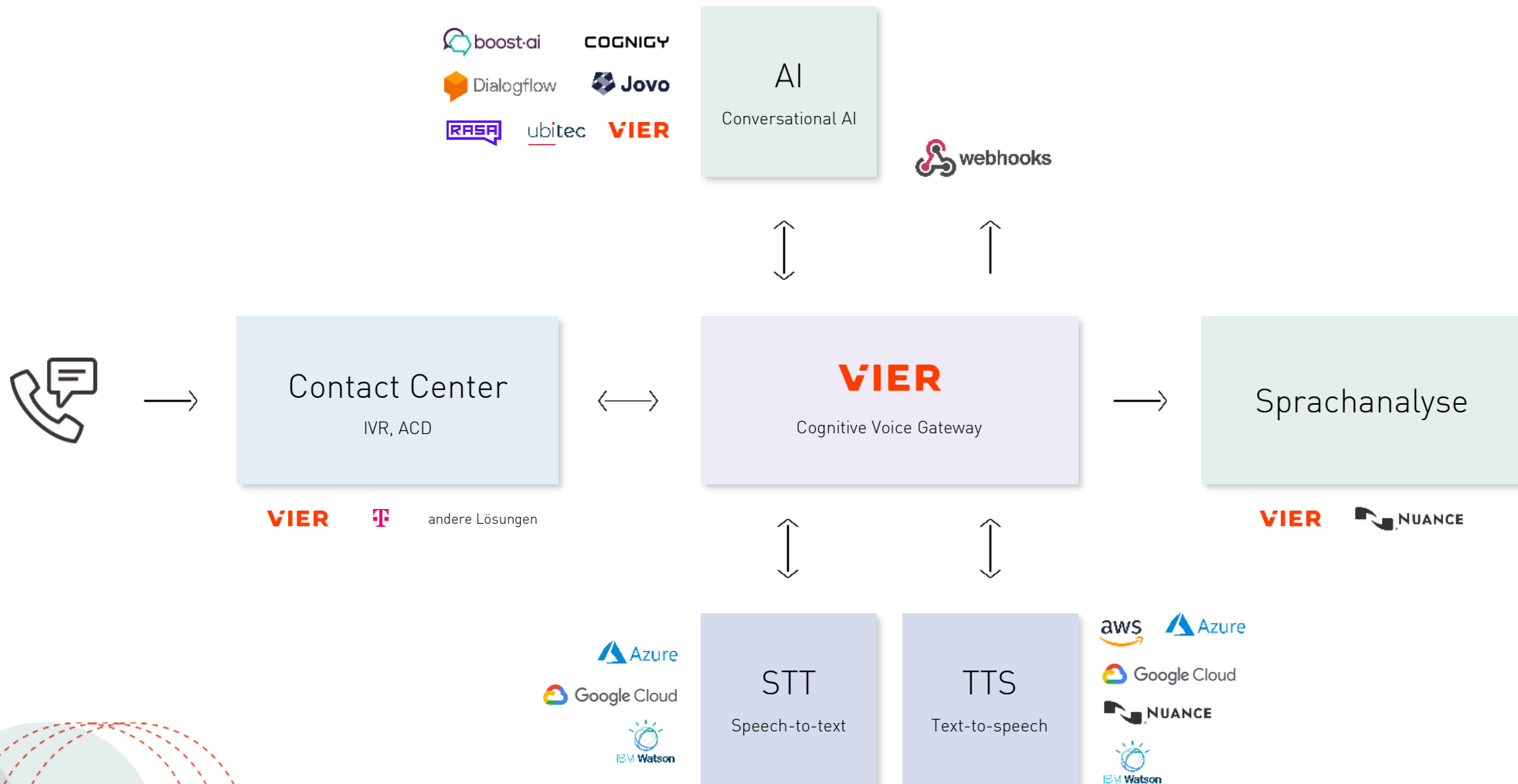
Bessere User Experience und FAQ Visibility mit automatischen Antworten rund um die Uhr durch **Chatbot Vicky**

> 50 % aller Chatanfragen durch Vicky beantwortet

3.200 Klicks pro Monat auf das interaktive Angebot

44 FAQs der Plattform vollautomatisch beantwortbar

# VIER COGNITIVE VOICE GATEWAY



# VIER CONVERSATIONAL AI: VOICEBOT

The screenshot displays the VIER Conversational AI Admin Portal interface. The top navigation bar includes the VIER logo, the text 'Conversational AI Admin Portal', and a notification: 'Neue Lernbeispiele vorhanden. Erstellung eines neuen Modells empfohlen.' The left sidebar contains navigation options for Overview, Insights, Knowledge, Reports, EMAIL, Configuration, Automation, CHAT, and VOICE. The main content area is divided into two sections: 'Ergebnis der Transkription' and 'KI-basierte Analyse'. The 'Ergebnis der Transkription' section features a gauge chart showing a 75% completion rate and a list of transcription results. The 'KI-basierte Analyse' section features a gauge chart showing a 92% completion rate and a list of analysis results. On the right side, there is a 'Sprachsynthesizer' section displaying a chat log with user and system messages.

### Ergebnis der Transkription

75%

- Ja  
14.03.20 93%
- Hamburger Allee 23 in hannover  
14.03.20 90%
- Beides bitte  
14.03.22 90%
- 1234  
14.03.20 87%
- Tamara Techno Nova  
14.03.21 84%

### KI-basierte Analyse

92%

- Kein Kontaktgrund.  
FIN 1234  
14.03.20
- Kein Kontaktgrund.  
PERSON Tamara, Nova FULL\_NAME Tamara Techno  
LAST\_NAME Techno  
14.03.21
- Adresse ändern  
14.03.22 92%

### Sprachsynthesizer

- Alles klar, ich habe Ihre Rechnungsadresse auf Hamburger Allee 23, 30161 Hannover, Niedersachsen, Germany angepasst. Kann ich Ihnen sonst noch bei etwas behilflich sein?  
14.03.21
- Alles klar, ich habe Ihre Lieferadresse auf Hamburger Allee 23, 30161 Hannover, Niedersachsen, Germany angepasst. Soll diese Adresse auch für Ihre Rechnungsadresse verwendet werden?  
14.03.20
- Schön! Bitte sagen Sie mir Ihre neue Lieferadresse, damit ich diese im System anpassen kann.  
14.03.20
- Alles klar! Ich habe Ihre Daten im System gefunden. Möchten Sie Ihre Lieferadresse oder Ihre Rechnungsadresse ändern?  
14.03.20
- Ich habe Ihren Namen aufgenommen. Bitte nennen Sie mir Ihre PIN-Nummer.  
14.03.21
- Ich kann Ihre Adresse gerne im System anpassen, nennen Sie mir dafür bitte Ihren Namen.

# INFORMATIONEN ZUM USE CASE

---

Ich bin, Peter Schmidt, ...

- › begeisterter Kunde eines Online Brillen-Händlers
- › Besitzer einer Lesebrille
- › Interessiert an einer neuen Gleitsichtbrille






Und habe bereits ...

- › einen Benutzeraccount beim Händler
- › mehrfach Kontakt zu dessen Kundenservice gehabt
- › ein Sprachprofil zur Authentifizierung hinterlegt



# CUSTOMER JOURNEY: HYBRIDBERATUNG

---

	Interesse zu Produkt auf Webseite	<ul style="list-style-type: none"><li>› Kund:in hat Interesse an einem Produkt und informiert sich auf Webseite</li><li>› Das Unternehmen spricht Kund:in aktiv per Chat an</li></ul>
	Terminabstimmung für Beratung vor Ort	<ul style="list-style-type: none"><li>› Mitarbeiter:in berät Kund:in online über das Produkt</li><li>› Kund:in vereinbart Termin vor Ort um Produkt live anzuschauen</li></ul>
	Kund:in muss Termin verschieben	<ul style="list-style-type: none"><li>› Kund:in hat eine Terminkollision und muss Termin verschieben</li><li>› Kund:in ruft im Kundenservice an um Termin zu verschieben</li></ul>
	Voicebot bearbeitet Änderungswunsch	<ul style="list-style-type: none"><li>› Voicebot verifiziert Kund:in und fragt nach Anliegen</li><li>› Voicebot verschiebt Termin in Abstimmung mit Kund:in</li></ul>
	Neuer Termin vor Ort bestätigt	<ul style="list-style-type: none"><li>› Terminänderung wird per Schnittstelle im Backend durchgeführt</li><li>› Bestätigung der Terminänderung geht per E-Mail an Kund:in</li></ul>

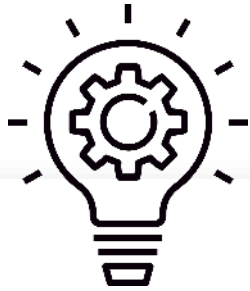
# LIVE DEMO

- › Anliegen erkennen
- › Authentifizieren
- › CRM abfragen
- › Auswahl ermöglichen
- › Konflikt auflösen
- › Änderung durchführen



# MEHRWERT IM KUNDENSERVICE: FAZIT

---



## Automatisierung

Optimale First Contact Resolution durch Vorklassifizierung, assistive Support und automatisierte Antworten



## Schnellere Bearbeitung

Kanalübergreifend gleichbleibend hohe Qualität auf allen Kanälen durch höhere Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit sowie geringere Fehlerquote der KI



## Höhere Qualität


Vollautomatische Bearbeitung von Routinevorgängen für weniger Aufwand der Serviceteams bei mehr Zeit für Beratung und Verkauf



# DREI WICHTIGE HINWEISE



- › Starte mit menschlichen Prozessen und manueller Arbeit, automatisiere dann: Chatbot ohne Chat macht keinen Sinn
- › "Be honest and transparent", Garry Kasparov: Wenn ein Bot am Telefon ist, lass das deine Kund:innen wissen
- › Menschen brauchen Training und Weiterbildung, Bots nur Training



We need AI to achieve our biggest dreams. We are creating greater complexity all the time, so we need tools that can help us navigate it. You don't expect today's scientists to get by with pencil and paper!

GARRY KASPAROV





FRAGEN?