



Wie der digitale Mensch den Kundenservice verbessert

Gemeinsam gehen wir weiter.

Best Practice aus Asien: Wie man Videos in Kontaktzentren einsetzt

VoLTE-Videolösung verändert den Kundenservice in Südostasien



Einheimischen Video

Audio Video / Schalter

Drei-Parteien-Video

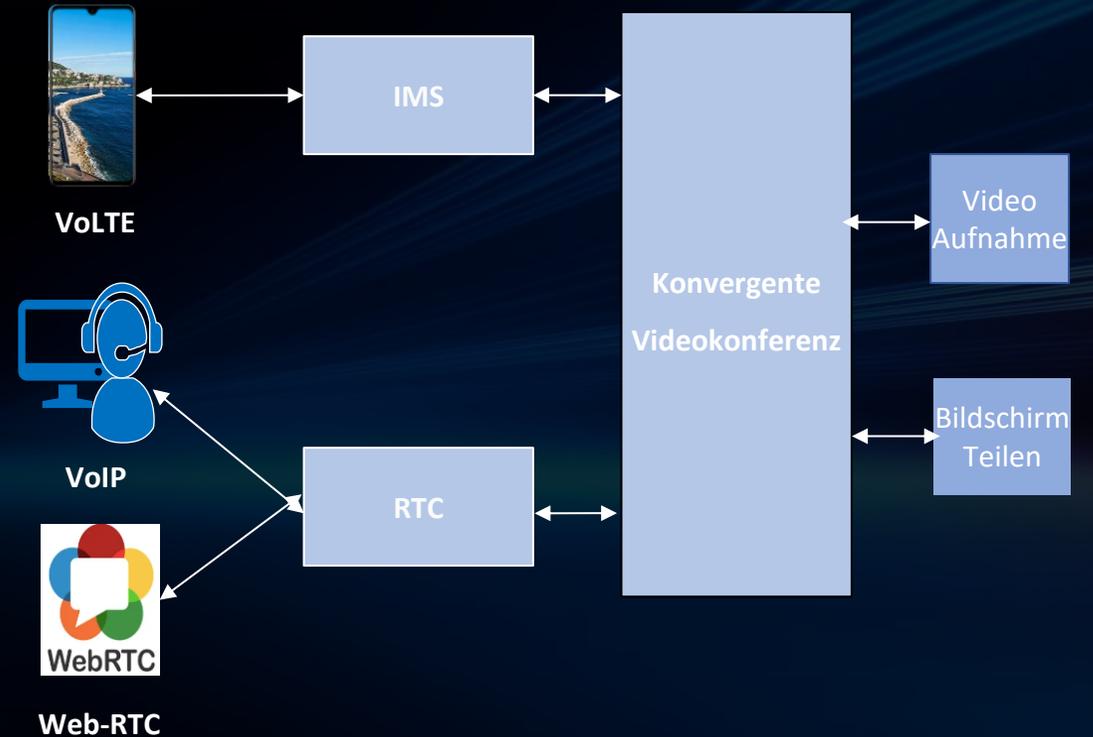
Desktop-Freigabe

Video Menü

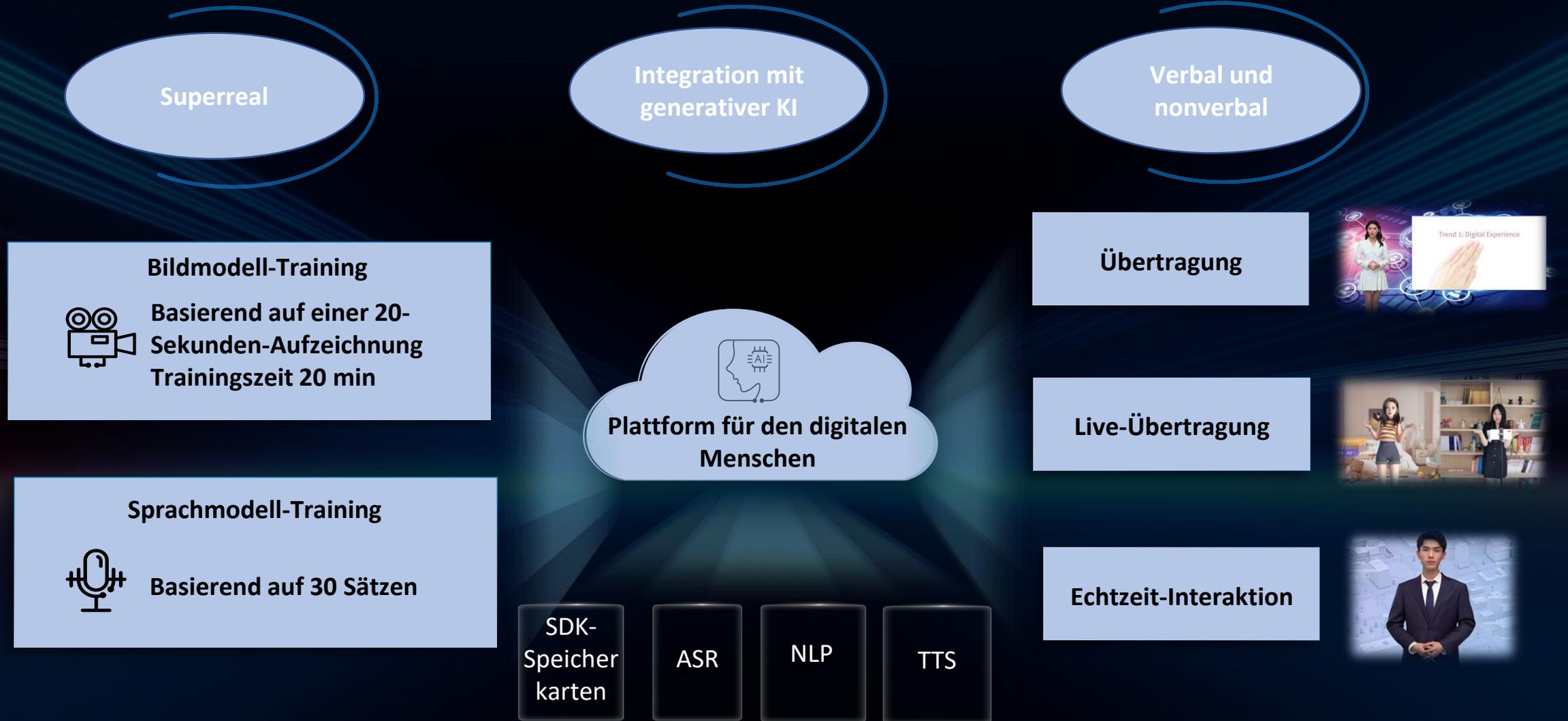
Text/ Bild-Überlagerung

Vorteile

Konvergente Videokonferenz mit Unterstützung für ein einheitliches VoLTE/VoIP/WebRTC-Erlebnis



Vom Sprachanruf zum Video, von Chatbots zu Videobots Digital Human



Digitaler menschlicher Wert: Beschleunigen der Transformation von Service und Dienstmodellen und Verbessern der Serviceeffizienz



Konsultation

Digitaler Mensch: Dient den Nutzern



- **Generative KI:** Automatische Antworten auf Benutzerfragen
- Abfüllung von Hilfsarbeitsaufträgen: Verbesserung der Effizienz der Mitarbeiter



Serviceverarbeitung

Intelligentes Routing
Agentenassistent
Kundenzufriedenheit

Digital Human Broadcast: Video mit Text oder Sprache generieren



Superreales 2D-Modell



3D-Zeichentrickmodell



Videobot Live-Stream: Action-Generierung in Echtzeit



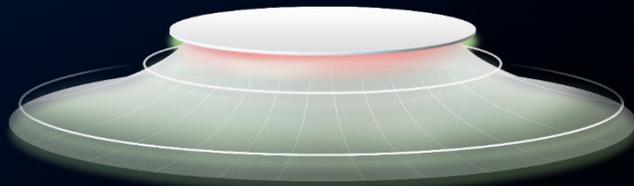
Regelmäßige Körperbewegung



Tanzbewegung



Plattform für den
digitalen Menschen



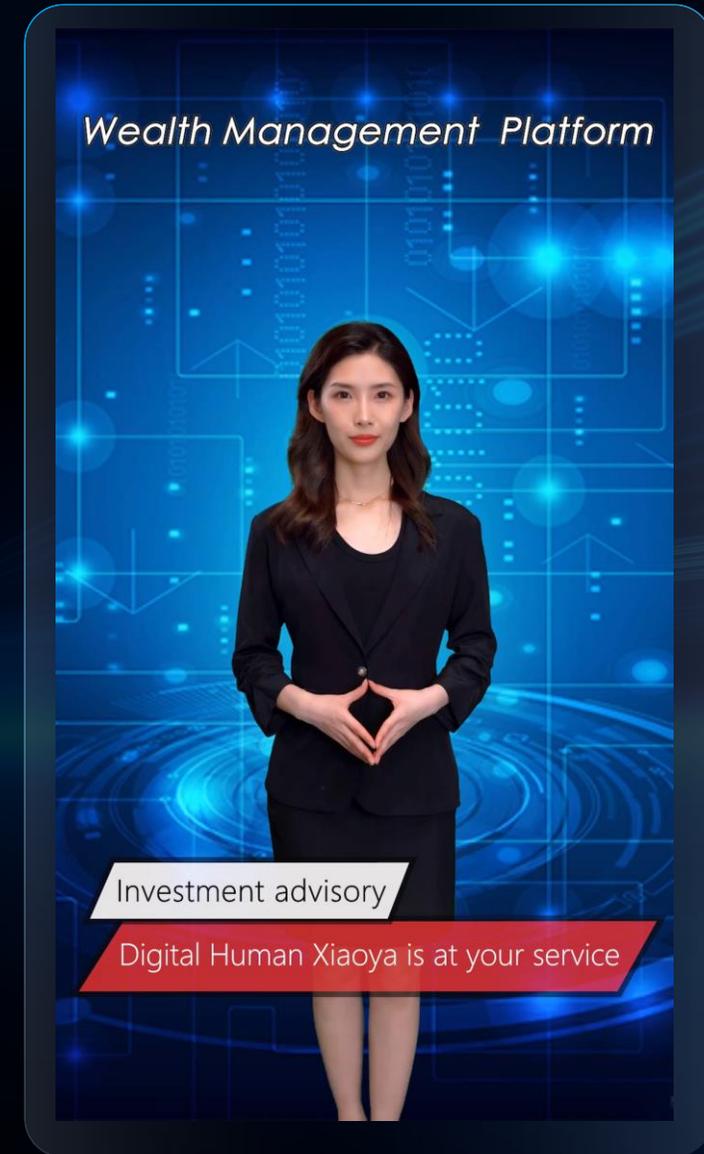
Videobot mit Echtzeit-Integration mit KI-Agent-Copilot und LLM



Digitales 2D/3D-Menschenmodell



Branchen-Wissensdatenbank
mit Unterstützung der
Plattform für generative KI



Digitaler Mitarbeiter

Digitaler Mensch



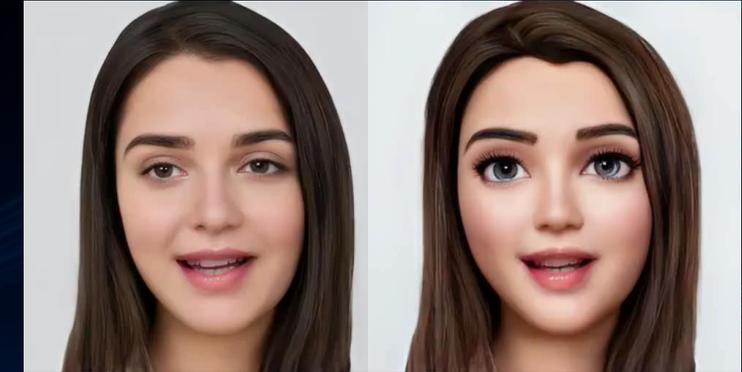
Menü für digitale Personen
Die nächste Generation von SprachBots
Besonderes Self-Service-Erlebnis

Real-Person-gesteuerte digitale Person



Einheitliches Unternehmensimage
Einheitliches Videoanruferlebnis
Mehrere Bilder können eingestellt werden

Foto generiert digitale Person

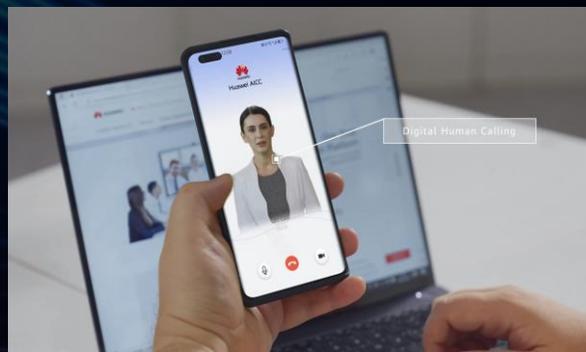


Schnelle Generierung
basierend auf Fotos
Verschiedene Cartoon-Bilder
Anwendung auf Sprachroboter

**Human-driven Digital Human wird in
China Mobile ausgeliefert**

Videobot-Fälle bereits auf Huawei AICC bereitgestellt

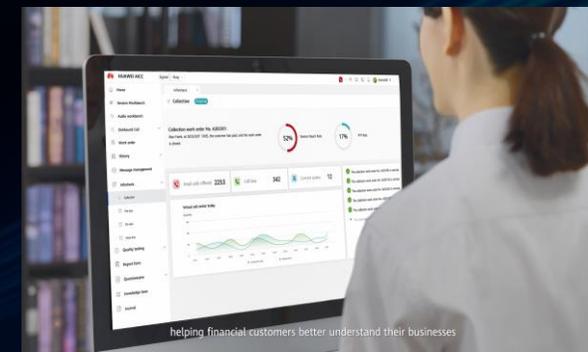
Outbound-Marketing und Inkasso



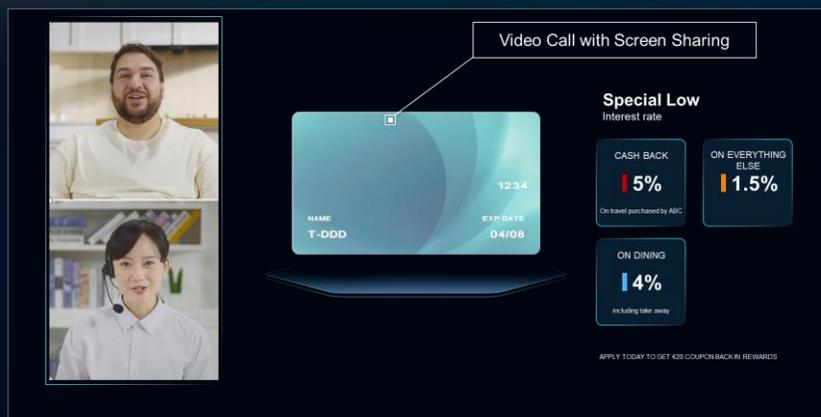
Intelligenter Assistent



Bericht & Qualitätsprüfung



Videoanruf und Bildschirmfreigabe

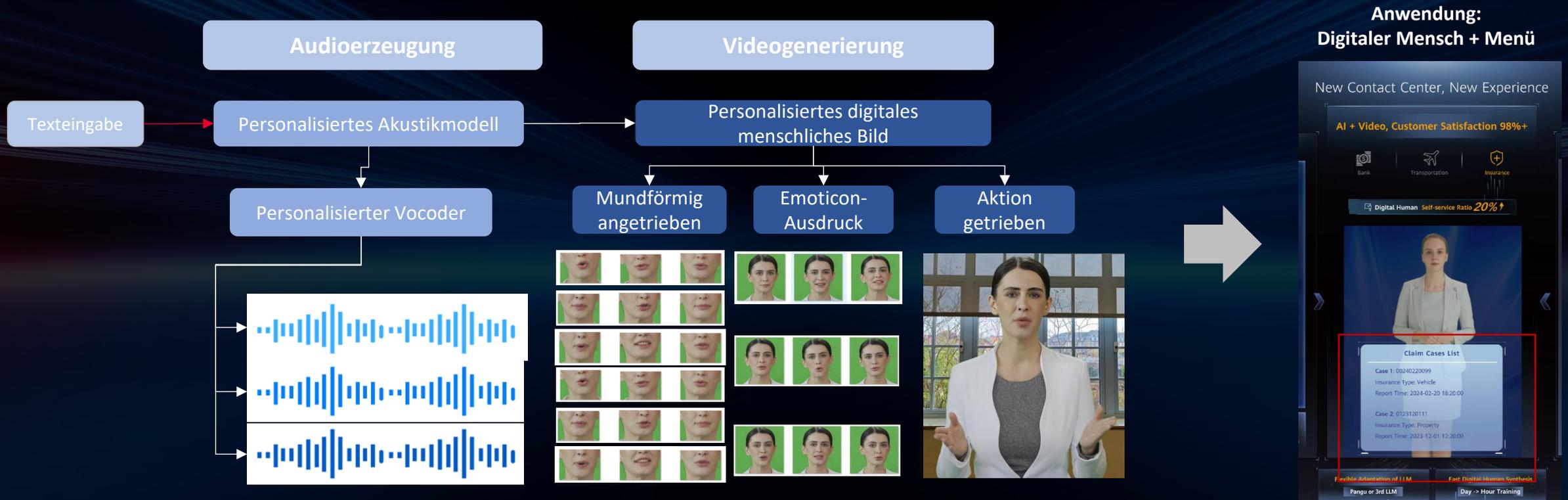


E-Signatur



Erstellen von AI-Videobots

1. Unterstützung für VOLTE/VOIP/WebRTC Kanal, Videomenü overlay
2. Möglichkeit, die Eigenschaften des digitalen menschlichen Bildes anzupassen
3. Unterstützung für Gesprächunterbrechung, hohe Qualität und Hintergrundlärm Entfernung
4. Integration mit generativer KI, um die Leistung und Intelligenz des digitalen Menschen zu verbessern



Wie Digital Human KPIs und Geschäftswerte im Vergleich zu Chatbots verbessert

Kunden- und Benutzererfahrung

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Support rund um die Uhr reduziert Wartezeiten für wiederholende Aufgaben

Ergänzen und Abwickeln von Interaktionen mit geringem Wert/hohem Volumen

Bieten Sie ein personalisiertes Serviceerlebnis

Vorteile für Agenten

Erhöhen Sie die Loyalität und Leistung der Mitarbeiter

Optimieren knapper Agentenressourcen

Menschliche Mitarbeiter können sich auf die hochwertigen und komplexen Fälle konzentrieren

Nahtlose Zusammenarbeit mit menschlichen Agenten und nahtlose Übertragung der Konversation bei Bedarf

Leistungskennzahlen / Geschäftswert

Verbesserung der Servicequalität

Verbesserung der AHT/FCR- und Servicequalität

Steigerung des Kundenengagements und der Kundenzufriedenheit

Verbesserung der Servicequalität und -effizienz.



Danke!

Copyright für 2023 Huawei Technologies Co., Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen in diesem Dokument können prognostische Aussagen enthalten, einschließlich, ohne Einschränkung, Aussagen über die zukünftigen Finanz- und Betriebsergebnisse, das zukünftige Produktportfolio, neue Technologien usw. Es gibt eine Reihe von Faktoren, die dazu führen könnten, dass sich die tatsächlichen Ergebnisse und Entwicklungen wesentlich von denen unterscheiden, die in den Vorhersageaussagen ausgedrückt oder impliziert werden. Daher dienen diese Informationen nur zu Referenzzwecken und stellen weder ein Angebot noch eine Annahme dar. Huawei kann die Informationen jederzeit ohne Vorankündigung ändern.

Huawei Vertraulich
Aufbau einer vollständig vernetzten, intelligenten Welt

