



AICC
HUAWEI

Künstliche Intelligenz Contact Center

2024

Huawei in der Call Center Industrie

Erfahrung



30 Jahre Contact Center
Erfahrung, Start von Telecom



Kontinuierlich 25% des Umsatzes
in F&E des Contact Center-
Geschäfts investieren

Führend



Nr.1 in China
durch Versand in den letzten 4
Jahren (IDC-Bericht)



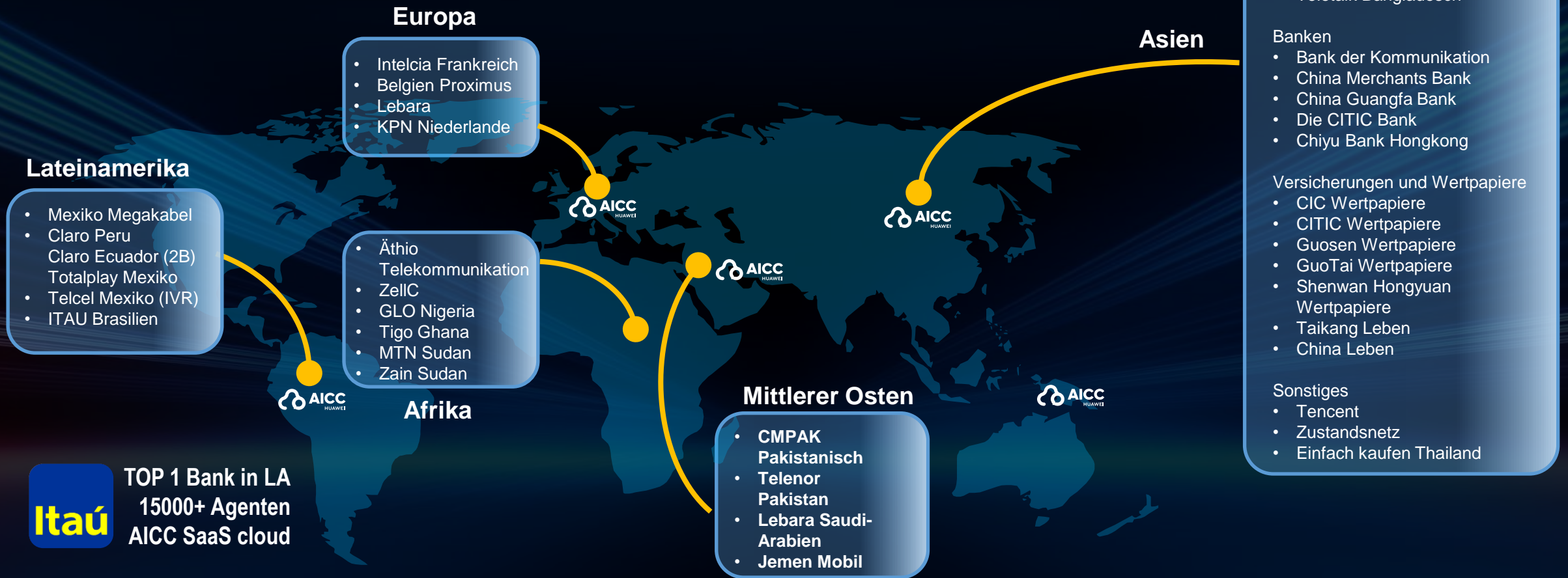
55% Agentenmigration von Genesys &
AVAYA in den letzten 2 Jahren

Innovation



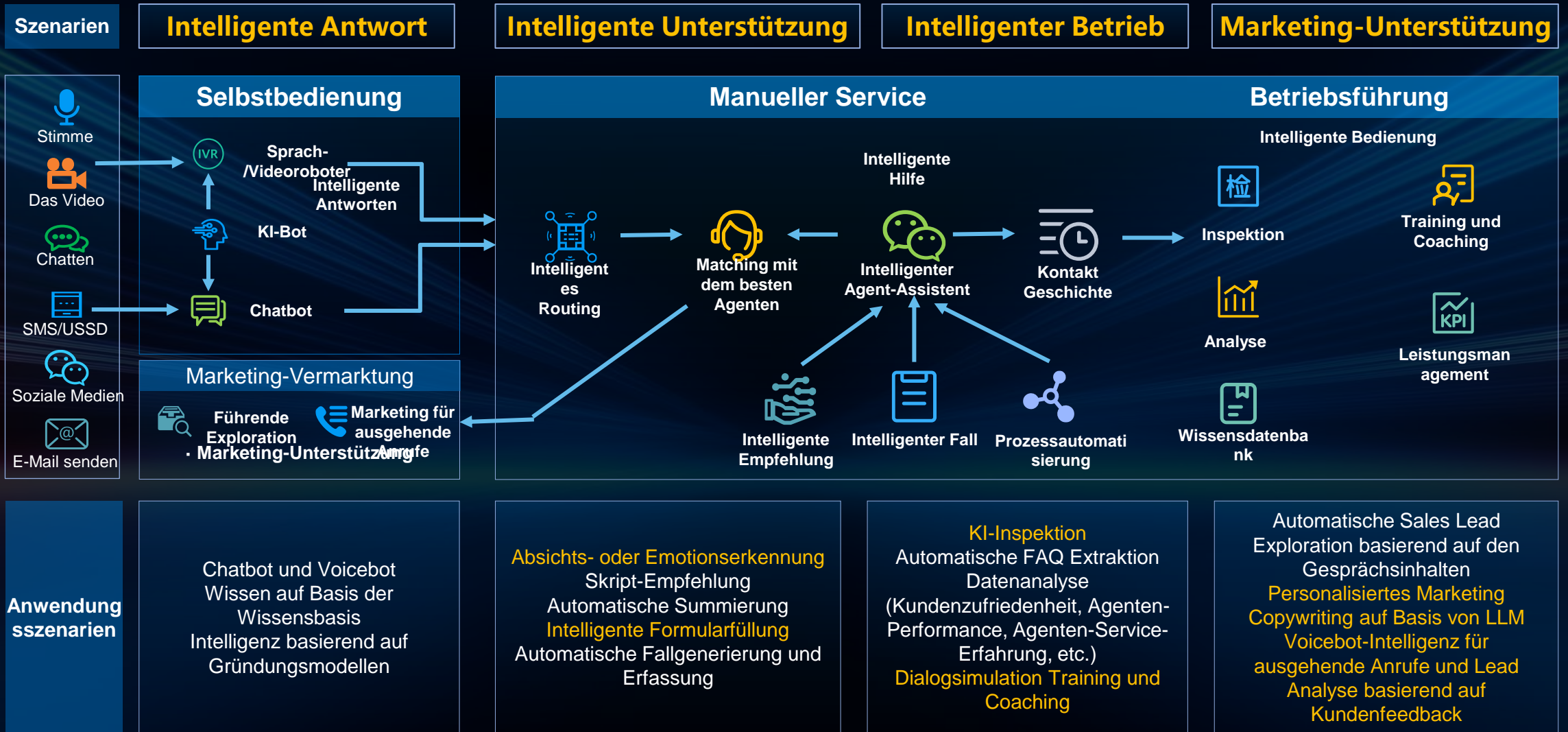
**IDC Future
Enterprise
Awards
2021**

Globale Installationen

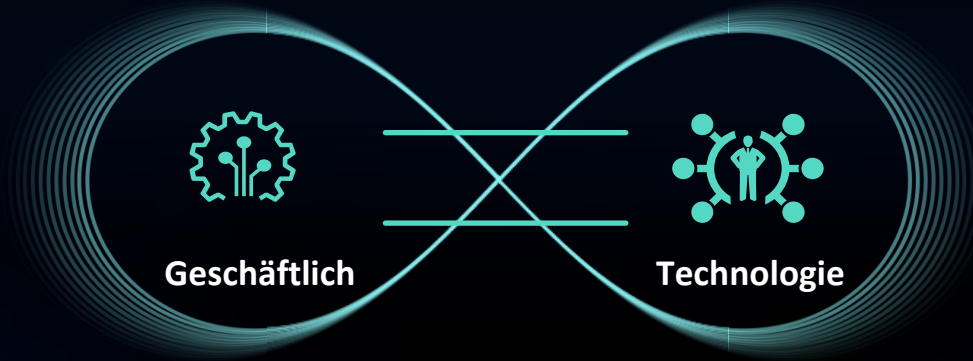


1.200+ Alle Branchen 700K Agentensitze 1tes 5G Video Contact Center

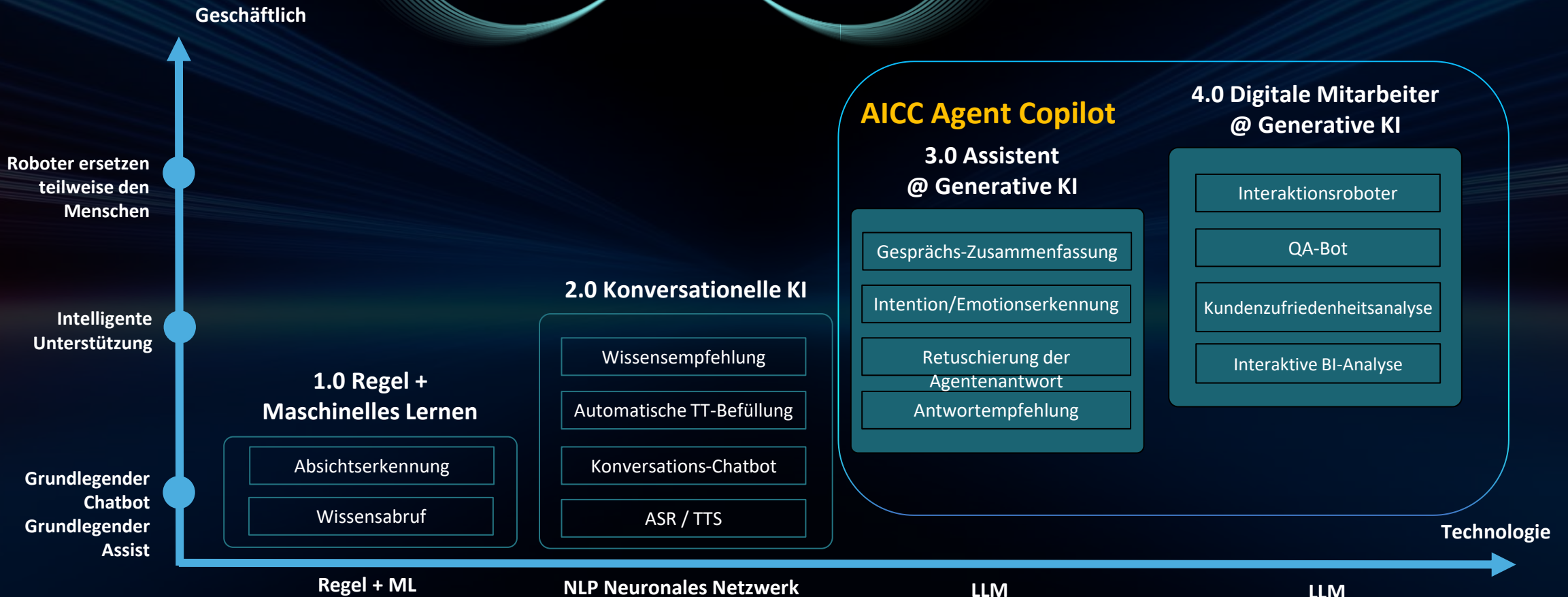
Komplette Szenario Künstlicher Intelligenz



Künstliche Intelligenzentwicklung des Huawei AICC



Die Innovation von AICC wird von geschäftlichen & technologischen Themen angetrieben.



Identifizieren von Absichten und Beschwerdetrends zur Bereitstellung von Echtzeitunterstützung

LLM der Generative KI kann automatisch Szenarien in Echtzeit identifizieren und diese den Kundenservice-Tools hinzufügen.

KI-Assistent für den Kundenservice

Identifizieren von Absichten und beschwerdeanfälligen Szenarien

✓ Veränderungen der Kundenemotionen

✓ Kundenzufriedenheit

✓ Off-Topic-Antworten

Zum Beispiel in Off-Topic-Reaktionsszenarien:



Misverständnis der Bedürfnisse des Kunden

Falsche Antworten auf Kundenfragen

KI - Wissensdatenbank für Unternehmen

Personalisierte Denkanstöße zur Behandlung von Einwänden

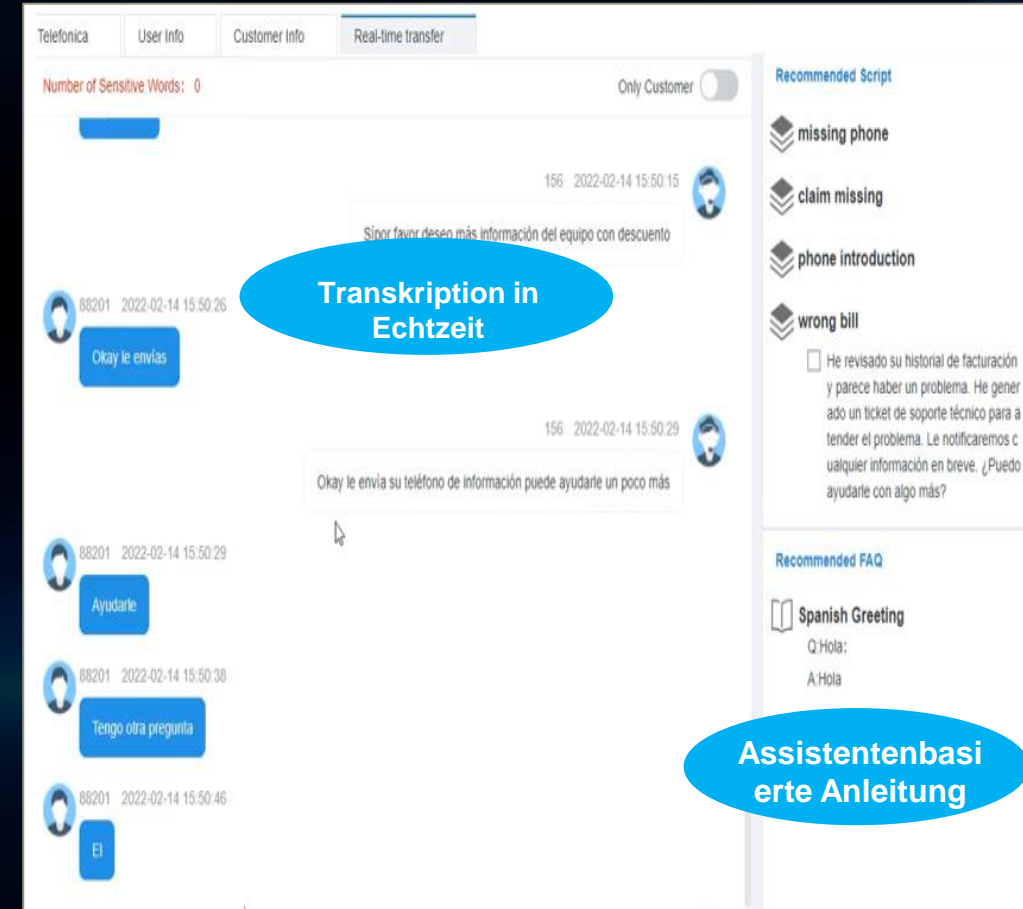
Skripte zur emotionalen Beruhigung für Kunden mit unterschiedlichen emotionalen Schwankungen

Echtzeit-Alarme bei Abweichungen

Automatische Zusammenfassung des Gesprächs und des Arbeitsauftrags

The screenshot displays a customer service interface. On the left, there's a 'Speakly AI' header and a 'KI - Wissensdatenbank für Unternehmen' section. Below it, a flowchart titled 'Loss reporting process' shows steps like 'ID Verification', 'Announce Final Sale', 'Report Loss Fee', and 'Closing remarks'. On the right, a 'Complaints Rising: Monitor' alert is visible, containing 'Recommended Content' with helpful reminders for dealing with customer complaints. The interface also shows a search bar and various navigation icons.

Intelligenter Agentenassistent: Reduzieren Sie Schulungskosten und steigern Sie den Schulungserfolg



Anwendungsszenario

- Compliance-Warnungserinnerung
- Empfohlene Standardsprache
- Empfehlung für Marketingaktivitäten
- Empfohlener Arbeitsauftragstyp
- Automatisches Befüllen von Arbeitsaufträgen/Hilfsbefüllen von Arbeitsaufträgen/Entsorgungen
- Verwandtes Wissen/FAQ-Empfehlung
- Positive/negative Emotionserkennung

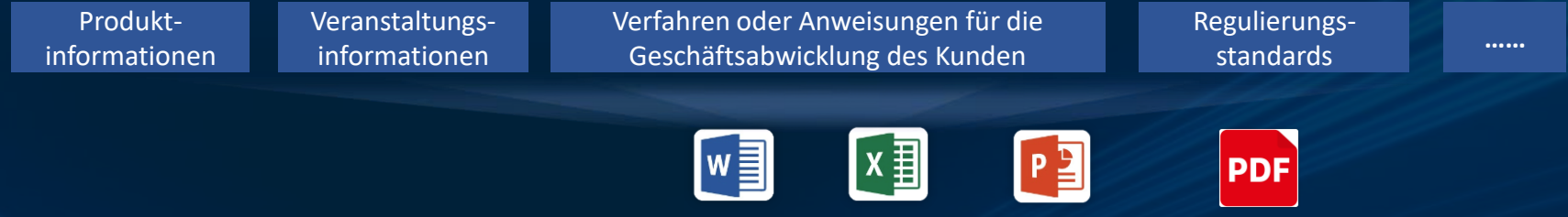
Lösungshighlights

- Patentierte Lautsprechertrennungstechnologie verbessert die Übersetzungsgenauigkeit
- Sprachübertragung in Echtzeit auf der zweiten Ebene
- **Bedienungsanleitung in Echtzeit**
- Zusammenarbeit mit dem intelligenten Qualitätskontrollsystem
- **Reduzierter Qualifikationsbedarf für Kundendienstmitarbeiter**

Automatische Umwandlung von Wissensdaten & Dokumenten in QAs



Inhalt der Unternehmens-Wissensdatenbank



Vorher

Nach

Bei jeder Aktualisierung von Informationen sind mehrere oder ein Dutzend Betriebsmitarbeiter erforderlich, um diese Dokumente zu lesen und zu vergleichen, zu organisieren und zusammenzufassen und dann FAQs zu generieren, die in der Knowledge Base konfiguriert werden.



LLM Empowerment: automatische Analyse von Wissensdokumenten aus verschiedenen Formaten und Quellen und automatische Zerlegung in Q&A.

Der Iterationsprozess ist langsam, zeitaufwändig und fehleranfällig

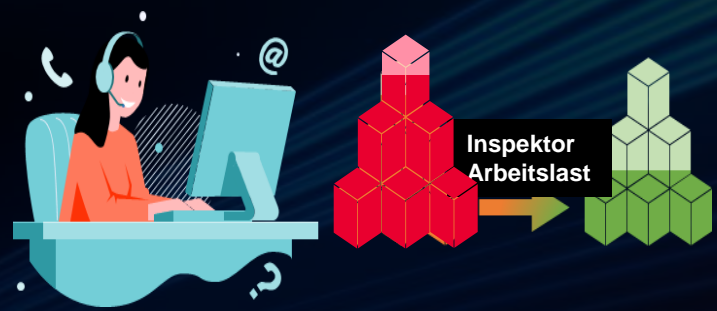
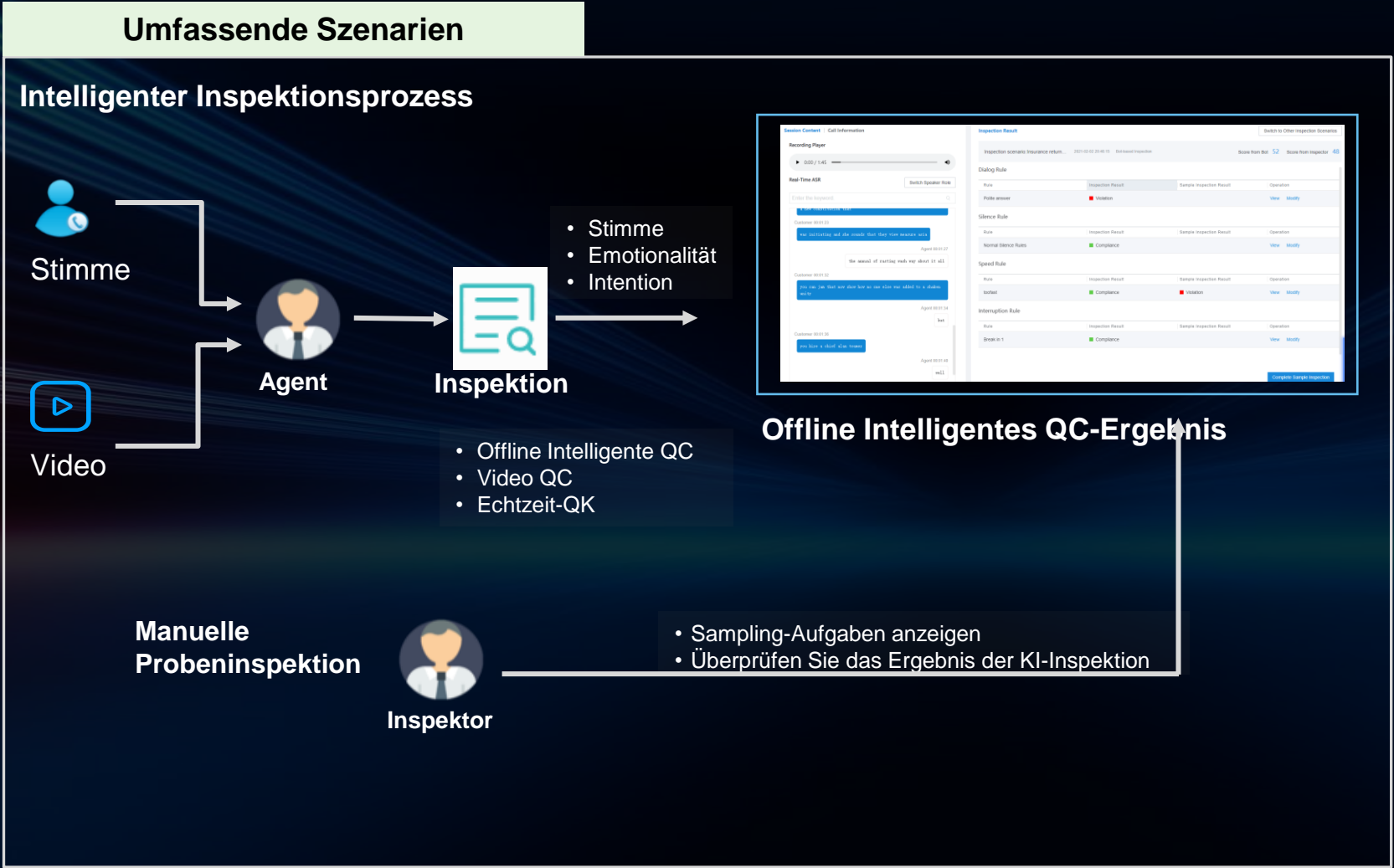
Kundendienst

Kundendienst, Geschäftsabwicklung, Antworten auf professionelles Wissen.

Interne tägliche Abläufe

Berichterstellung, Zusammenfassung, Wissenssuche usw.

Intelligente Inspektion: höhere QC-Abdeckung mit niedrigeren manuellen Kosten



Intelligente Inspektionsrolle

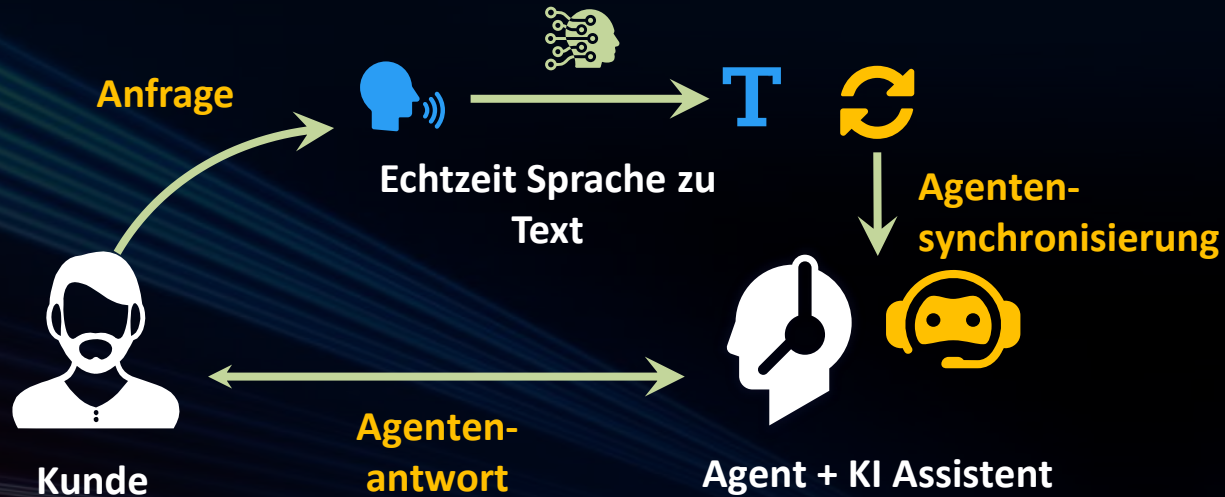
KI-Trainer

- Korpus hinzufügen
- Konfigurieren Sie die Semantik
- Konfigurieren von Inspektionsregeln und Geschäftsszenario
- Schulungsmodell für Qualitätsinspektionen

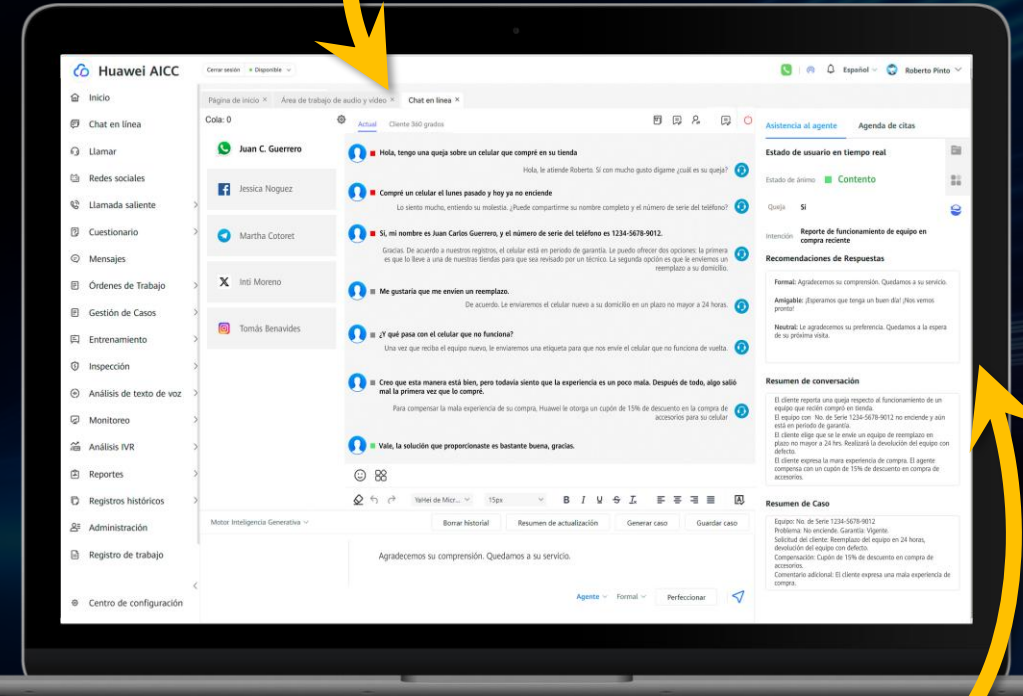
Inspektor

- Prüfen Sie das Ergebnis der Maschineninspektion
- Prüfergebnis der konformen Prüfung

Geringere Schulungskosten und höhere Effektivität



Sprach-/Texterkennung in Echtzeit



Anwendungs-Szenarien

- Compliance-Warnung
- Standardsprache
- Marketingaktivitäten
- Arbeitsauftragstyp
- Automatisches Ausfüllen von Arbeitsaufträgen
- Zugehörige Informationen

KI-Copilot-Highlights

- Lautsprechertrennung für bessere Übersetzung
- Sofortige Sprachkommunikation
- Anleitung zum Live-Betrieb
- Qualitätsverbesserung mit intelligenter Inspektion
- Einfach zu bedienender Kundenservice

Workflow-basiert auf dem KI-Assistenten des Agenten

Intelligentes Echtzeit-Coaching: Agentenfähigkeit schnell verbessert

Coaching Geschäftsführung



- Fragebogen-Design: Voice Script/ Recorded Voice
- Bewertungsinhalt : Sprache / Bedienung
- Bewertungselement: positiver/negativer Punkt & Kommentar
- Mock Call Task konfigurieren und überwachen

VoiceBot-Plattform



- Kundenanruf simulieren
- Frage stellen, wie entworfen
- Response Agent-Antwort als Flow

Bericht

System-Highlights

- Echtzeit-Mock-Anruf an den Agenten
- Intelligente Evaluation Agent Antwort / Bedienung
- Flexible Fragebogen- und Auswertungsvorlage: Skript / realer Datensatz



Agentin

Intelligente Qualitätssicherung



- Stimme, Bildschirmaktion aufzeichnen
- AI Evaluate basierend auf Vorlage: Markieren Sie falsche Antwort
- Ergebnisabfrage
- Analyse & Verbesserungsvorschläge

Nutzen

*Vergleich	AI	Bedienungsanleitung
Anzahl der Trainer	2	10
Bewertungsrate	90%	75%
Schulungszeit für neue Mitarbeiter	2 Wochen	4 Wochen
Systembewertung	100% Voller Check	1-2% Probenahmeprüfung

Bewerbungsgespräch

(Aussprache/ Soft Skills)

Schulungen für neue Mitarbeiter

(FAQs/Services Handling Prozess)

Schulungen für neue Unternehmen

(neues Produkt, neues Ereignis, neues System)

Service Coaching

(Fallstudie, Serviceprüfung, High Level Training)

Intelligente Formular-Befüllung und -klassifizierung: Ein-Klick-Fallerstellung

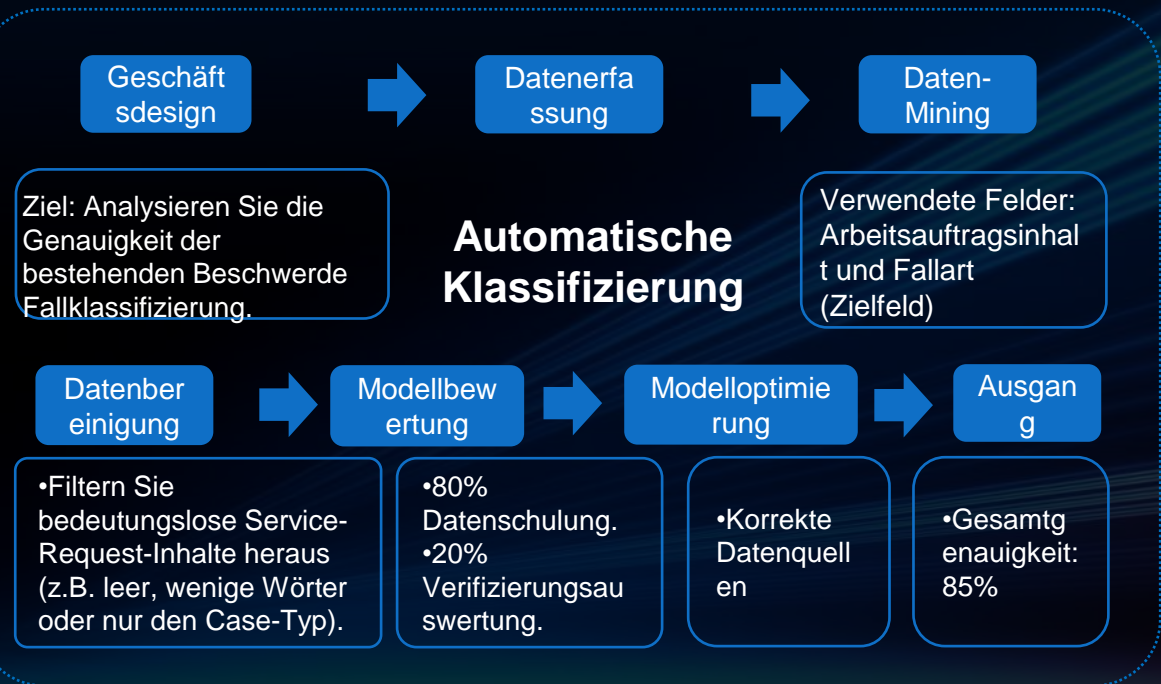
Ein-Klick-Bedienung bringt höhere Effizienz

Ein-Klick-Bedienung für die automatische Befüllung von Formularen

- Identifizieren Sie intelligent die Gesprächsaufzeichnungen zwischen Agenten und Kunden, extrahieren Sie Schlüsselwörter zur Fallbefüllung und legen Sie die Schlüsselwörter automatisch auf der Seite zur Fallerstellung vor.

Empfehlung zur intelligenten TT-Klassifizierung

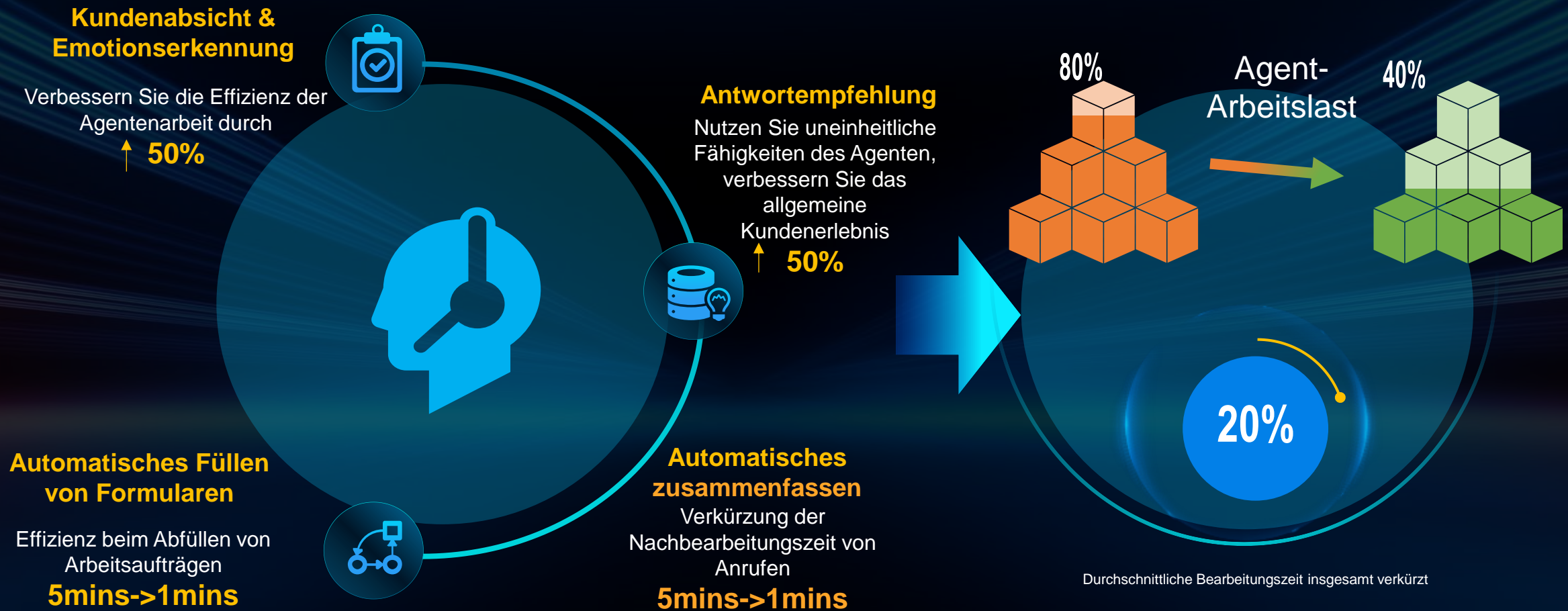
- Aufbauen Sie auf der Grundlage der NLP-Technologie ein Modellierungstool zur Analyse von Beschwerden Fallklassifizierung und Ursachenanalyse, um die Genauigkeit der Klassifizierung von Fallserviceanfragen zu verbessern und eine effektivere Überwachung und Warnung zu ermöglichen.
- Empfehlen Sie die Top 3 möglichen Fallkategorien.



Vorteile:

- ✓ Verkürzen Sie die AHT der Agenten, verbessern Sie die einmalige Auflösungsrate und die Effizienz der Agenten.
- ✓ Verkürzen Sie die Einarbeitungszeit der neuen Mitarbeiter, reduzieren Sie die Schwankungen in der Servicequalität und verbessern Sie die Kundenzufriedenheit.
- ✓ Predictive Service optimiert den Kundeninteraktionsprozess und verbessert das Kundenerlebnis.

Steigerung der Agentenleistung durch den Smart Agent Copilot



Verbessern Sie letztendlich die Effizienz und Effektivität, reduzieren Sie den Arbeitsaufwand für Agenten.

Huawei AICC setzt digitale intelligente Transformation fort



Omni-Kanal Kundenerfahrung

Revolutionäre Erfahrung
Offline zu Online

- **Nahtlose Kanäle CX mit Sprach-, Text-, Social-Media-Zugriffen.**
- Convergence Video Kundenbindung



AI in Vollscenarien

E2E intelligente Reise
Verbessern Sie die Produktivität um **20%+** ↑

- Journey Automation, AI Bot, automatische Formfüllung
- **KI-Smart COPILOT**, Verbesserung der Leistung von Frontline-Agenten
- **Verbesserung des Betriebs mit KI** (QC, Schulung usw.)



Agil Im Betrieb

E2E DIY
TTM verkürzen **50%+** ↓

- Kostengünstiger Huawei E2E-Lösung
- **Integriertes Telekommunikationssystem u. Daten (CRM, OSS usw.)**
- Volles Szenario DIY-Werkzeugkette, verkürzt TTM auf Tage.





Vielen Dank!

Huawei Technologies Deutschland GmbH

Huawei AICC-Website

Ansprechpartner



Monte Borowy
+49 176 10361452

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

Die Informationen in diesem Dokument können vorausschauende 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 können, dass die tatsächlichen Ergebnisse und Entwicklungen wesentlich von den in den vorausschauenden Aussagen zum Ausdruck gebrachten oder implizierten abweichen. 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



Die All-in-One-Lösung AICC von Huawei bietet ein umfangreiches Portfolio

Frontend

Effizienz im Kundenservice

Omni-Kanal
Sprache / Text
/ Video

Vollständiger E2E
Omnichannel mit
Text, Sprache und
Video



Conversational Bot &
Generative KI-Bots
(Text, Stimme,
Video)

Digitaler Mensch:
Live Video und
Live Avatar

Bildschirmfreigabe +
Digitale Signatur

Grundlagen

20%+ Agentenproduktivität

Alles in
einem

Voice Recorder
+ KI-basierte
Inspektionen



Vollständiges
E2E
Omnichannel
Routing



Einheit-
liche
Kontakt
historie



Einheitliches
Monitoring
und Reporting

Grundlagen



Outbound
Voice & Text
Kampagne



Eingehende
Sprache,
Text und
Video



Hohe technische
Sprachqualität

Backend

30% durchschnittliche Kosten

E2E KI



Agent Desktop +
Mobile Agent +
Gemeinsam
genutzte KMU-
Agenten



Unified Communication
(MS Teams Integration ...)



Mehrere
CRM-
Integration



Intelligenter Assistent:
- AI-basierte Fallfüllung
- KI-basierte Wissensempfehlung
- AI-basierte Emotionserkennung
- KI-basierte Zusammenfassung
- KI-basiertes intelligentes Coaching

Architektur

50%+ Integrationseffizienz

Offenheit

Pre-integration to
multiple CRMs



Flexible Generative AI
Integration (ChatGPT,
AlephAlpha ...)

Huawei AICC

Flexible
Integration with
No-Code-Tools

Apps Shared SME Agent Model Smart assistant Intelligent Inspection

Huawei AICC Core Modules



Real Time Voice
Transcript

LLM Engine
LLM Adapter (GenAI integration module)

Grey Release
Support (A/B-
Testing)

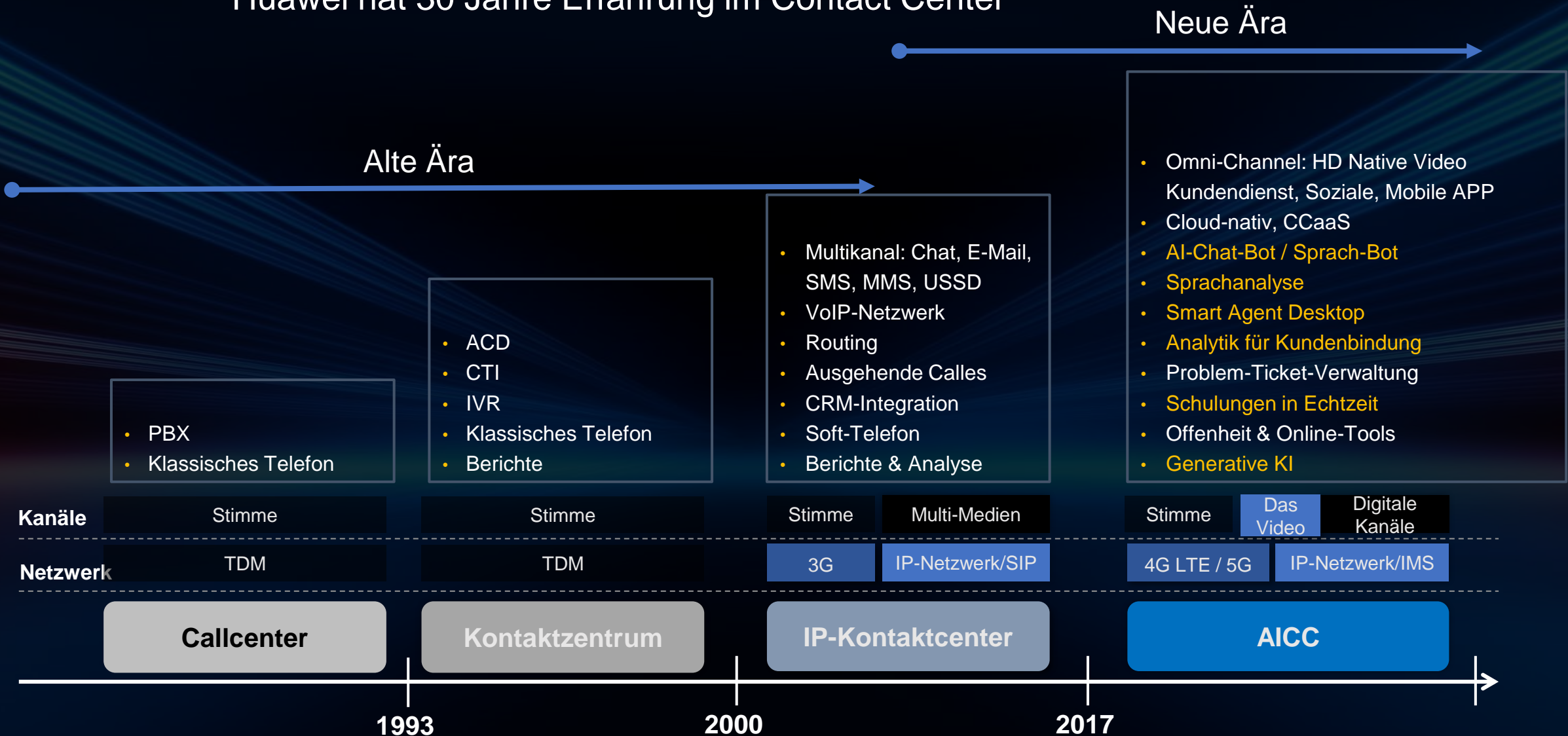
AICC
Component 1

AICC
Component n

Infrastructure: Cloud / SaaS or On Premises, Multi-Tenant

Huaweis Erfahrungen als ICT-Lösungsanbieter für Contact Center

Huawei hat 30 Jahre Erfahrung im Contact Center



Beste Effizienz & bester Kundenservice basierend auf ALL IN ONE



Luftfracht
(Luftfahrt)



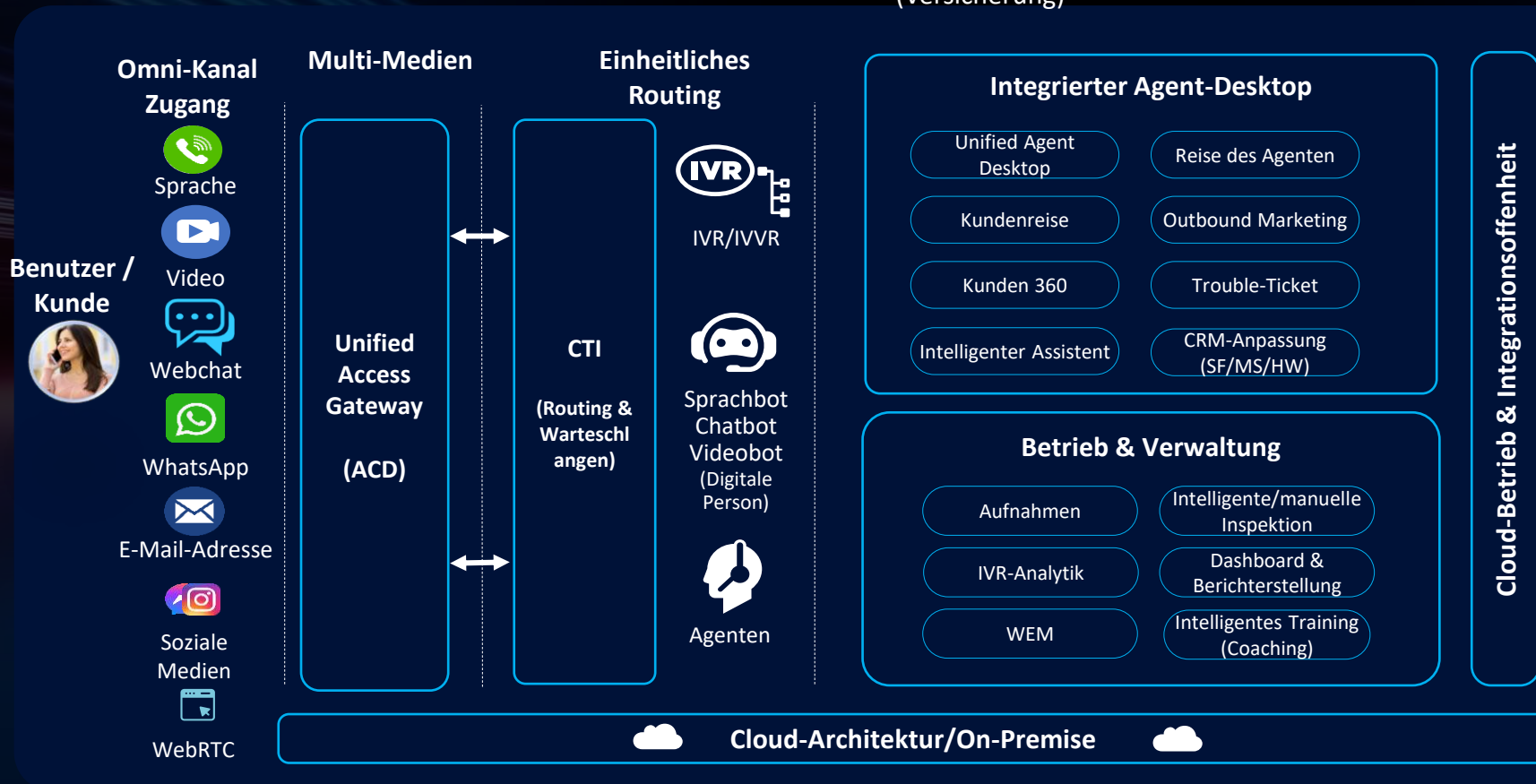
Finanzmanagement
(Bank)



Intelligente
Kundenbetreuung
(Versicherung)



Versicherungsumfrage
(Versicherung)



ALLES IN EINEM
E2E-Lösung,
Originallieferantenbereitstellung &
Dienstleistungen

Omnichannel & Video
Unterstützen Sie mehr
Geschäftsszenarien, verwandeln Sie
Offline-Service in Online

KI gestärkt
Alle Szenarien Intelligenz verbessert
die Effizienz, senkt die Kosten

B+O konvergent
Convergent Data fördert die
Effizienz des Betriebs

Cloud & Mandantenfähigkeit
Aktivieren Sie 2B-Geschäfte

Omni-Channel-Zugriff und Zusammenarbeit verbessern das Kundenerlebnis

Alle Kanäle

Einheitlicher Zugriff und einheitlicher Prozess



- ✓ Einheitlicher Zugriff
- ✓ Einheitliches Routing
- ✓ Einheitliche Warteschlange
- ✓ Alle Skill Agent
- ✓ Einheitlicher Monitor

Omni-Channel-Zusammenarbeit

für Voice, Video, digital

Systemaufforderung:
Warteschlangenposition & erwartete Wartezeit, wählen Sie:

1. Um weiter zu warten
2. Der Agent wird Sie zurückrufen
3. WhatsApp Agent wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen



Benutzer



Warteschlange

- 1 Warten auf Agent
- 2 Rückruf
- 3 Sozialer Kanal

All-In-One-Lösung sorgt für den nahtlosen Omni-Channel basierend auf 3 Funktionen

1. Der einheitliche Self-Service-Flow für alle Kanäle sorgt für einen konsistenten Wechsel zwischen allen Kanälen
2. Contextual Service Mechanism, einheitliche Service-Info-Quelle für alle Kanäle
3. Frühere Service-Informationen Auto Display auf Werkbank, sorgen für reibungslose Verschiebung zum Agenten

Einheitliche Konfiguration des Self-Service-Flows



Kanal-ID
Art des Dienstes
Service-Infos
Über uns

Für alle Kanäle



Info. vom letzten Kanal automatisch angezeigt

Kanal-ID, Service-Typ, Service-Info.

Elektronische Signatur: nahtlose Verbrauchersignaturen ermöglichen

Online digitale Vertragsfreigabe und
Smartphone-Signaturen

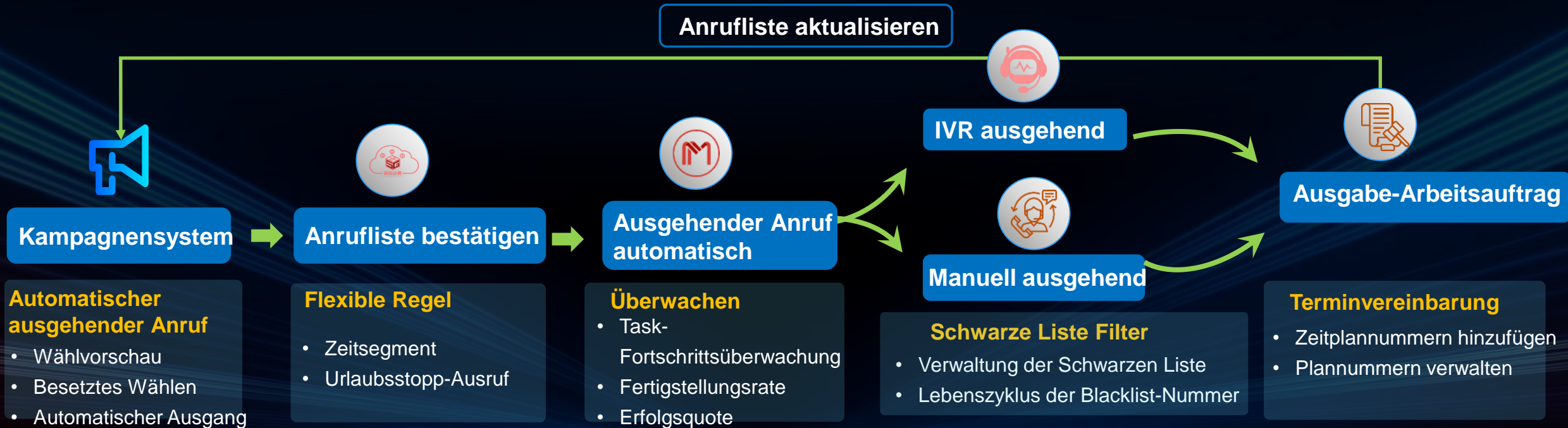


- B2B- und B2C-Lösung
- Verkürzung der Markteinführungszeit durch nahtlose Vertragsunterzeichnung
- Weniger Kundenreklamationen und Vertragskündigungen
- Funktioniert ohne Anwendung heruntergeladen
- Vermeiden Sie Medienbrüche und ermöglichen Sie einen vollständigen digitalen Prozess
- Grüne Lösung spart Kosten und papierlose Umgebung

Von offline zu online



Outbound Call Transfer Call Center von Kostenstelle zu Profit Center



		1s	10s	60s		
Vorgesehene Dialing <ul style="list-style-type: none"> • Komplexe ausgehende Anruftaufgaben • Stark kontrolliert 	Bedienungsanleitung	Manuelles Initiieren eines ausgehenden Anrufs	Warten auf Antwort	Starten Sie einen Anruf		
		Predictive Dialing <ul style="list-style-type: none"> • Einfache Aufgaben für ausgehende Anrufe • Verbessern Sie die Effizienz der Agenten 	System & Bedienungsanleitung	Manuelles Initiieren eines ausgehenden Anrufs	Warten auf Antwort	Starten Sie einen Anruf
				Automatisches Wählen <ul style="list-style-type: none"> • Statik Sprachnotiz • Schnelle Abdeckung 	IVR & Sprach-Bot	Initiieren eines ausgehenden Anrufs

Ausgehende Anrufe: Sie mit Chancen verbinden

Planung



Ausgehende Kampagnen

Automatisch

Roboter



- Vorschau** Das System schiebt den Kunden zum Agenten. Der Agent überprüft die Informationen vor dem Anruf.
- Vorhersagen** Agenten erhalten einen stetigen Strom von Anrufen als Dank zu einem System, das die Anruflautstärke anpasst und effizient zuweist.
- Vorbelegt** Agenten werden zuerst besetzt und dann die Der Kunde wird gestartet, nachdem der Agent antwortet den Anruf.
- Festgelegt** Ausgehende Anrufe werden Agenten automatisch basierend auf freien Plätzen zugewiesen, um die Effizienz zu maximieren.

Intelligenter Roboter

Nach der Anrufverbindung spielt der Roboter Ansagen ab und interagiert mit dem Kunden, der von LLM unterstützt wird, um:

- Stellen Sie bei Anrufen ein konsistentes Maß an Informationsgenauigkeit und Professionalität sicher.
- Standard-Voicebots zu verbessern und den Anruf zu personalisieren.

Tastenroboter IVR

Das System verbindet den Kunden nahtlos mit einem zentralen IVR für Ankündigungen und Datenerfassung.

Manuell

Ziehen Sie in Betracht, dass ein Agent basierend auf den Geschäftszielen manuell für gezielte Anrufe wählt.

Referenz Kunden

China Unicom (CU) Zentralisierte AICC

Shortlist für 2024



**BESTE KI-
INNOVATION**

Self-Service-Rate 83%, Kostensenkung 16,5%, Steigerung der intelligenten Prozesse um 15%+

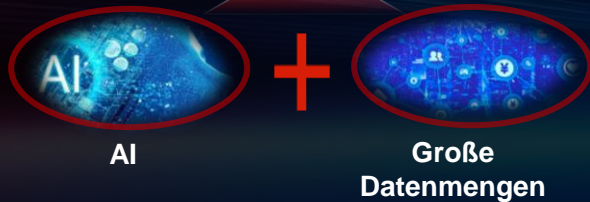
China Unicom hat im Dezember 2021 ein nationales zentrales Callcenter fertiggestellt, was ein wichtiger Meilenstein auf dem Weg zur digitalen Transformation war. Das Unternehmen baute zwei Rechenzentren und vier regionale Zentren, die den intensiven Betrieb für 420 Millionen Teilnehmer unterstützten

2 APP + 5 Kompetenzzentren

Kundendienst-Hotline

Kundendienstbetrieb

Omni-Kanal Präziser Service Intelligenter ausgehender Anruf Service und Marketing Nahtloser Service



Intelligentes Zentrum

Anrufverbindungszentrum

Wissenszentrum

Servicezentrum

Wahrnehmungszentrum

Systemfähigkeiten



420+
Millionen
Dienstbenutzer



8000+ Agenten
Online-Agentur



100+ Million/Monat
Verkehrsvolumen



> 88%
Selbstbedienungsrate



16.5%
Agenten HR Kosten
Speichern

Erfolge

1. Die abgeschlossene Self-Service-IVR-Rate stieg um 14%, erreichte 83%, OPEX um 16,5% reduziert
2. **Anrufe verbunden Rate 85% innerhalb von 15s für Agenten. Und FCR 77,3 Prozent.**
3. Sozialdienst-Zufriedenheitsrate erreicht 84%, VIP & geschätzte Kundenanrufübertragung zum Agenten erreicht 100% Erfolg

Brasilien Itaú TOP5 Bank

+56 Mio. Privatkunden

+24 Millionen digitale Kunden

+96.000 Mitarbeiter

+3,7K Tech-Ingenieure

+4.337 Bankagenturen

+19K Call-Center-Agenten

+Befindet sich in mehr als 20 Ländern



Erste Phase: Agenten von 15,000



Plattformbaumodus: HUAWEI CLOUD



AICC Offenheit und voll integriert mit CRM: Agenten, die von Dynamics365 aus arbeiten, Schnittstelle mit AICC-Tools eingebettet



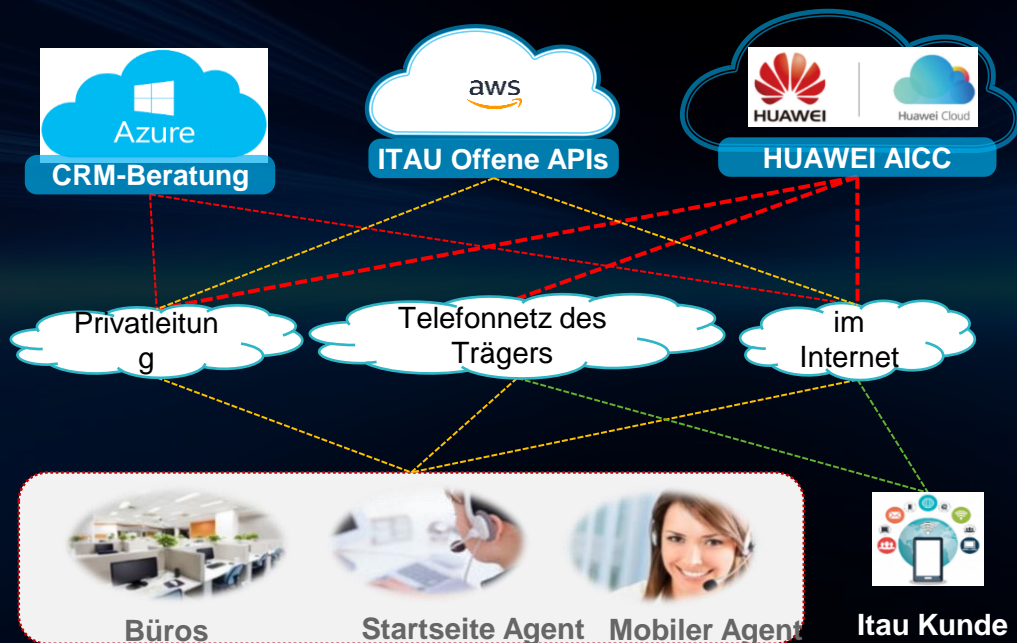
Verteilte Bereitstellung: Bereitstellung und Zugriff auf verteilte Arbeitsplätze



Multi-Channel-Kommunikation: Social Media, Voice, SMS, E-Mail, Chat. Die gesamte Kundenkommunikation in einem einzigen Tool.



Integration mit Analytics und externer KI: Bereitstellung von Daten für das Datenanalysesystem und Integration mit externer KI zur Unterstützung von Agenten und Kunden.



"Huawei ist flexibler als andere Wettbewerber. Huawei reagiert schnell und die Einstellung ist die beste. Wenn das ITAU-Team ein Problem findet, denken sie daher sofort daran, Huawei zu bitten, es zu lösen. Mehrere brasilianische Kollegen, die für die Lieferung verantwortlich waren, waren ebenfalls sehr engagiert und professionell".

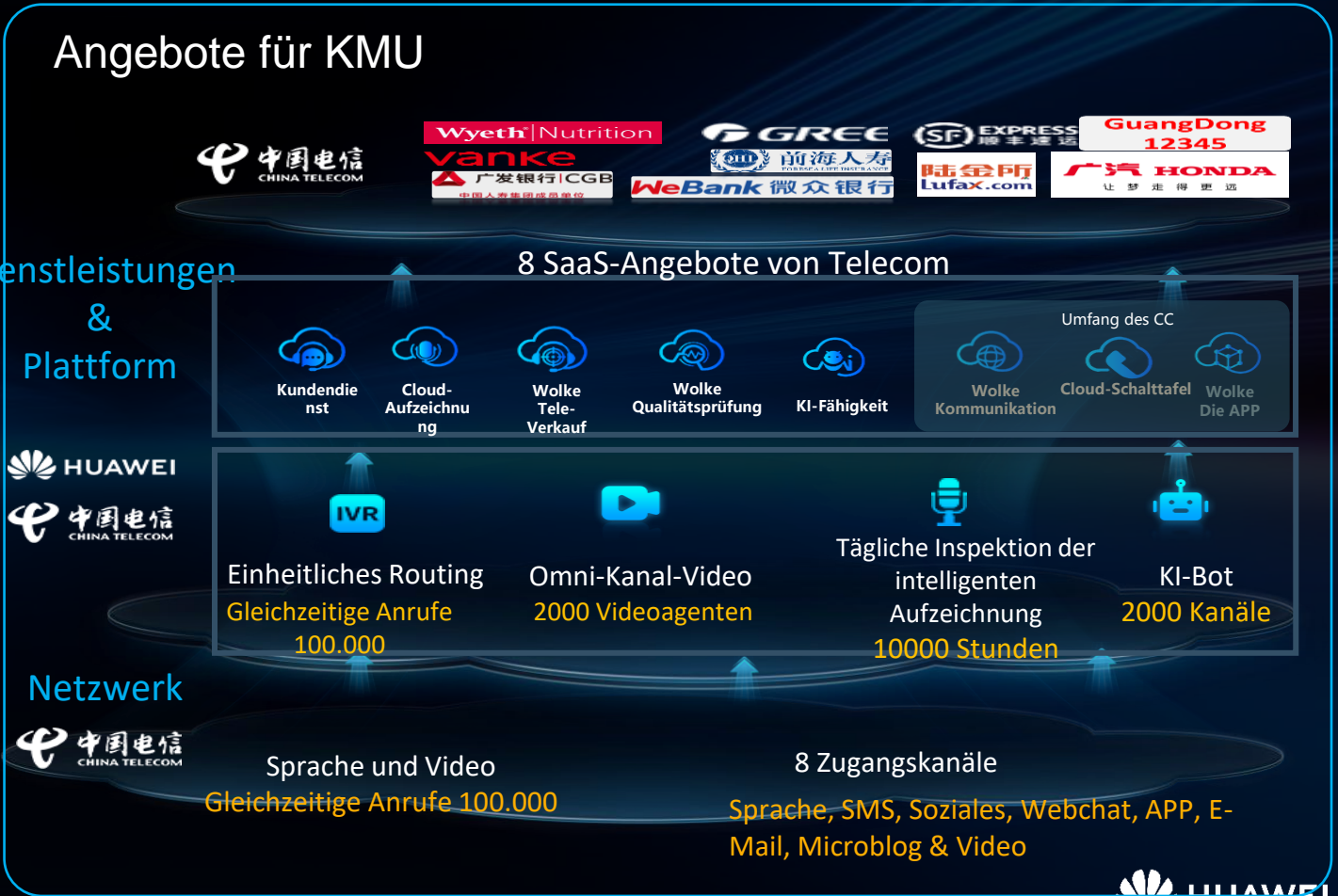
-- Itaú Rede

Call Center KMU Resell, GuangDong Telekommunikation steigern die ToB-Umsätze

GuangDong ist die führende Tochtergesellschaft der China Telecom Group und bedient 70+ Millionen Abonnenten, einschließlich Mobil-, Festnetz-, Heim- und TV-Dienste. Kombinieren Sie mit ihren Telekommunikationsressourcen (Voice Trunk, Shortcodes, Clouds & Agent und die Betriebsressourcen) erreichte der Umsatz von AICC im Jahr 2022 190 Mio. USD.



- ### Wichtige Fakten:
- 15 Jahre Contact Center Wiederverkauf/Outsourcing
 - 100.000 Agenten, Outsourcing an 120+ KMU
 - AI- und Videofähigkeit, 1. 5G-Videokontaktcenter
 - IDC Future Enterprise Awards 2021 für 12345-CC-Projekt



Huawei AICC setzt digitale intelligente Transformation fort



Omni-Kanal Kundenerfahrung

Revolutionäre Erfahrung
Offline zu Online

- **Nahtlose Kanäle CX mit Sprach-, Text-, Social-Media-Zugriffen.**
- Convergence Video Kundenbindung



AI in Vollszenarien

E2E intelligente Reise
Verbessern Sie die Produktivität um **20%+** ↑

- Journey Automation, AI Bot, automatische Formfüllung
- **KI-Smart COPILOT**, Verbesserung der Leistung von Frontline-Agenten
- **Verbesserung des Betriebs mit KI** (QC, Schulung usw.)



Agil Im Betrieb

E2E DIY
TTM verkürzen **50%+** ↓

- Kostengünstiger Huawei E2E-Lösung
- **Integriertes Telekommunikationssystem u. Daten (CRM, OSS usw.)**
- Volles Szenario DIY-Werkzeugkette, verkürzt TTM auf Tage.

