

Wie Conversational AI neue Kundenbeziehungen aufbaut

Von der Kontaktvermeidung zur Kontaktgenerierung



Agenda



CAI Evolution TEF Germany

Kein Sprint, sondern Marathon



CAI & LLMs bei Telefonica

Proof of Concept



Blick in die Zukunft

Mehr Menschlichkeit in der KI Ära



Launch E-Plus IVR

First statistical NLU in the hotline

2013





Launch E-Plus IVR

First statistical NLU in the hotline

2013

2017

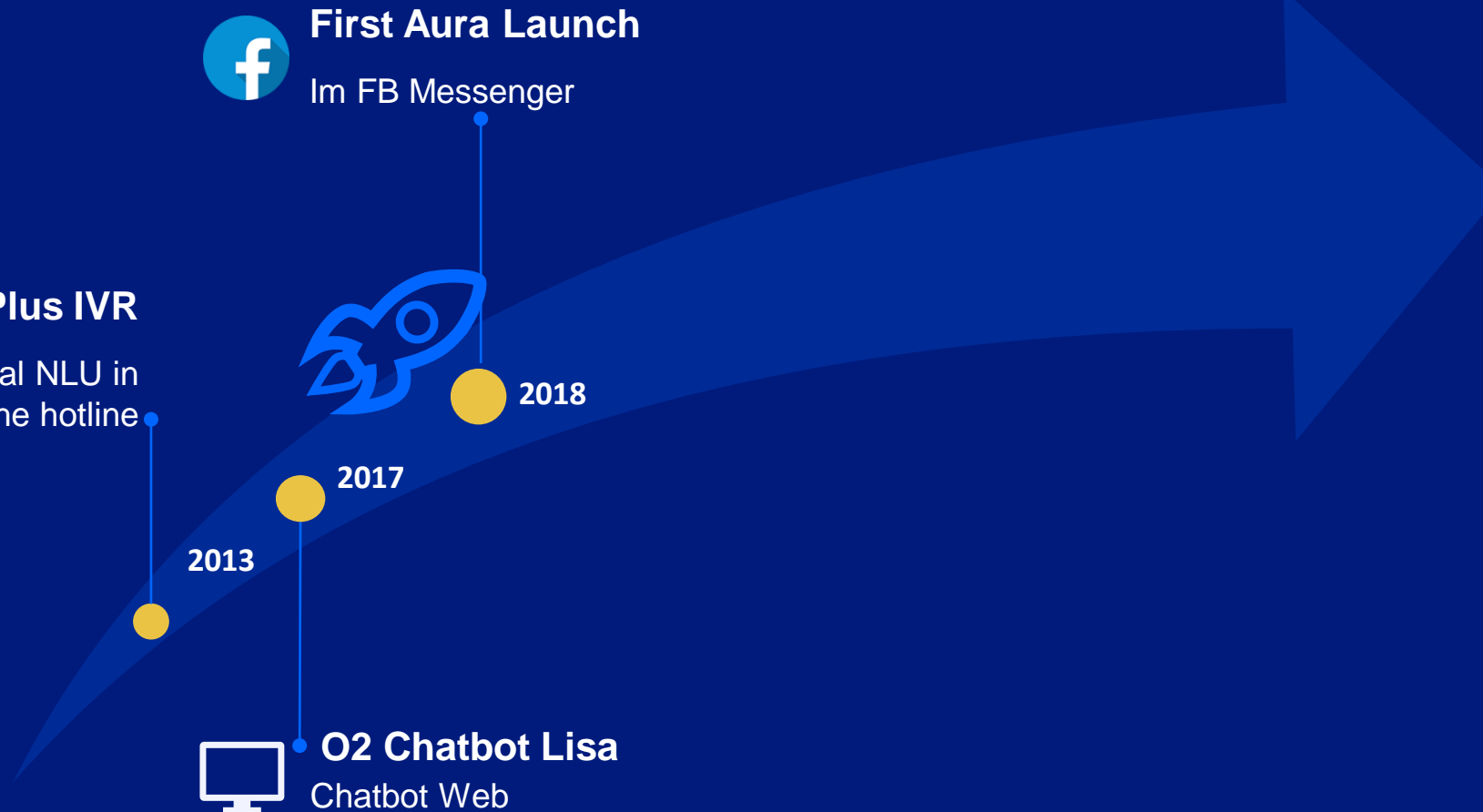


O2 Chatbot Lisa
Chatbot Web



Launch E-Plus IVR

First statistical NLU in the hotline



2013

2017

2018



First Aura Launch

Im FB Messenger



O2 Chatbot Lisa

Chatbot Web



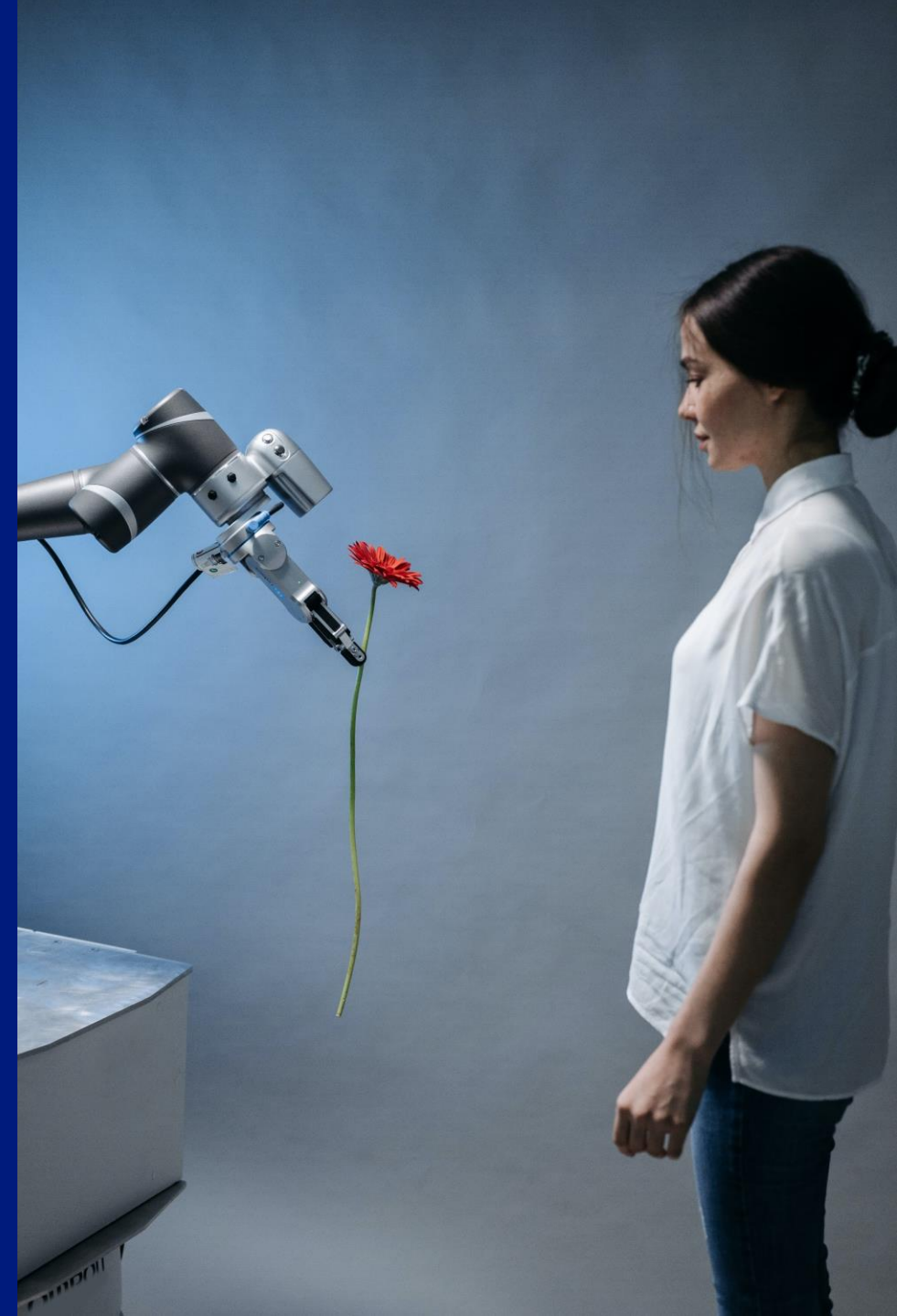
Warum wir dachten, ein Chatbot sei die Lösung

- Lange Wartezeiten
- Mehr digitales Angebot
- Zu hohes Kontaktvolumen
- Reduktion operationale Kosten



Warum der Erfolg nicht eingetreten ist

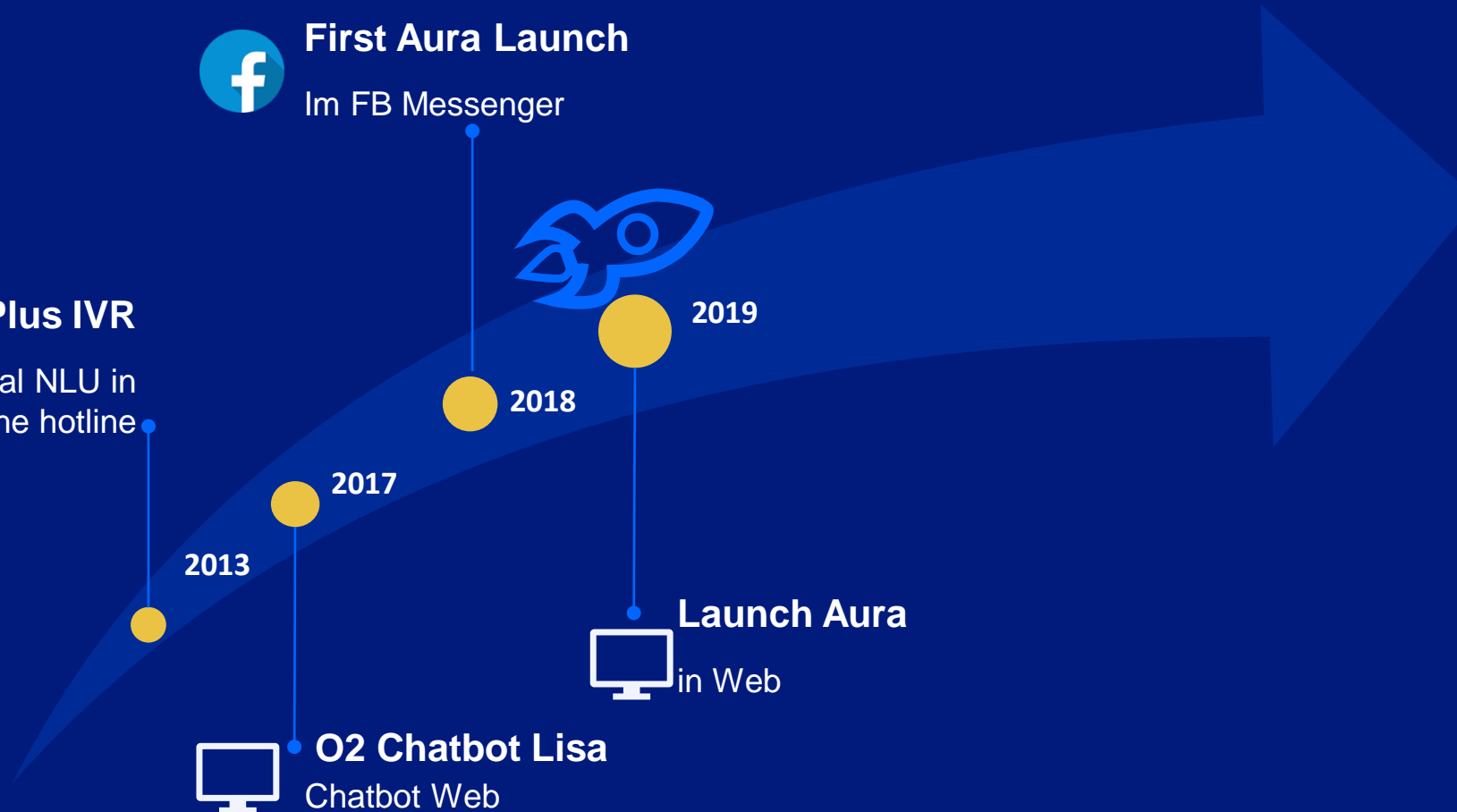
- Natural Language Understanding nicht ausgereift
- Fehlende Skills (Conversational Design)
- Keine Qualitätsmessung





Launch E-Plus IVR

First statistical NLU in the hotline



2013



O2 Chatbot Lisa
Chatbot Web

2017



First Aura Launch
Im FB Messenger



2018



Launch Aura
in Web

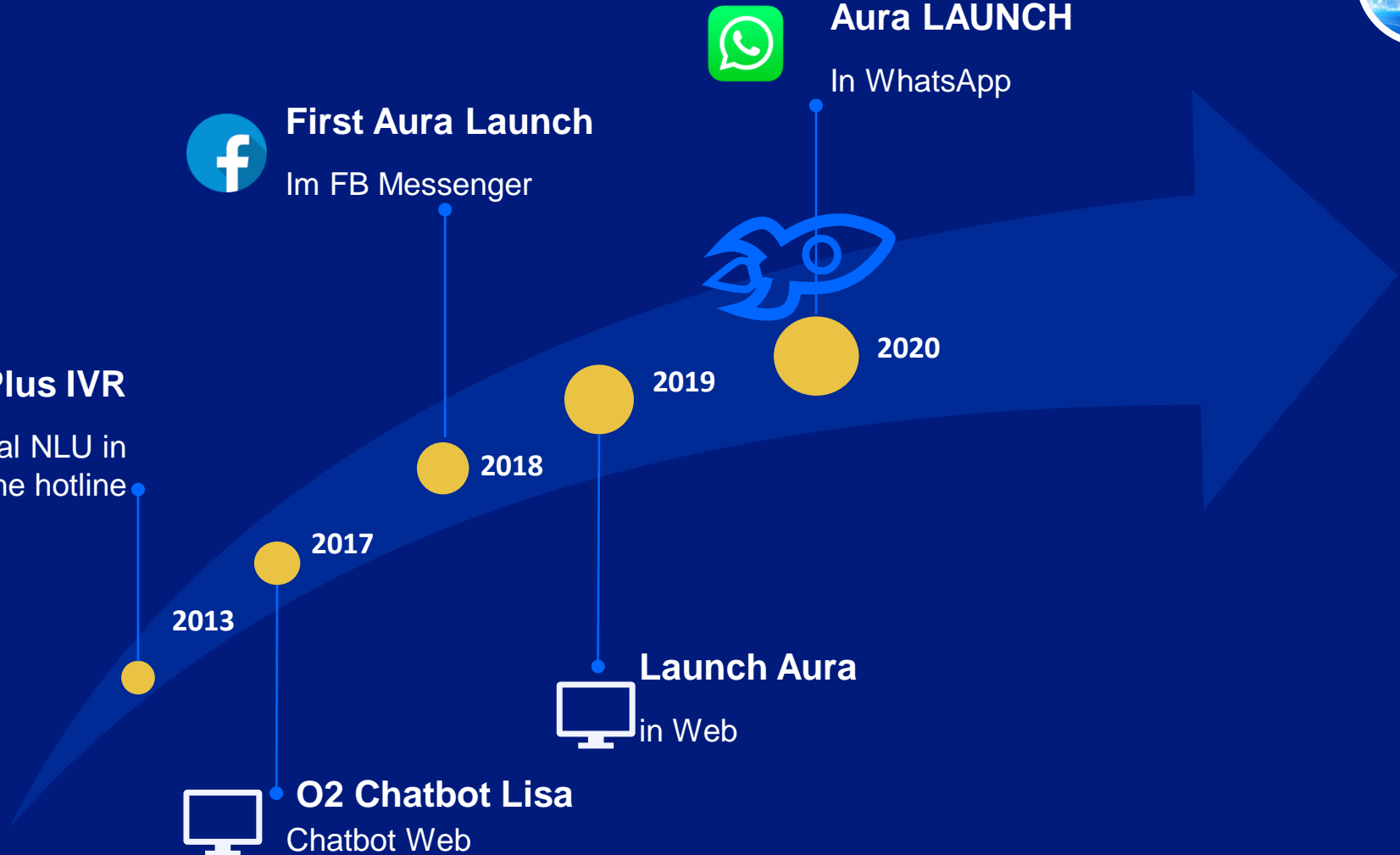
2019





Launch E-Plus IVR

First statistical NLU in the hotline



First Aura Launch

In FB Messenger



Aura LAUNCH

In WhatsApp



2019

2020

2018

2017

2013

Launch Aura

in Web

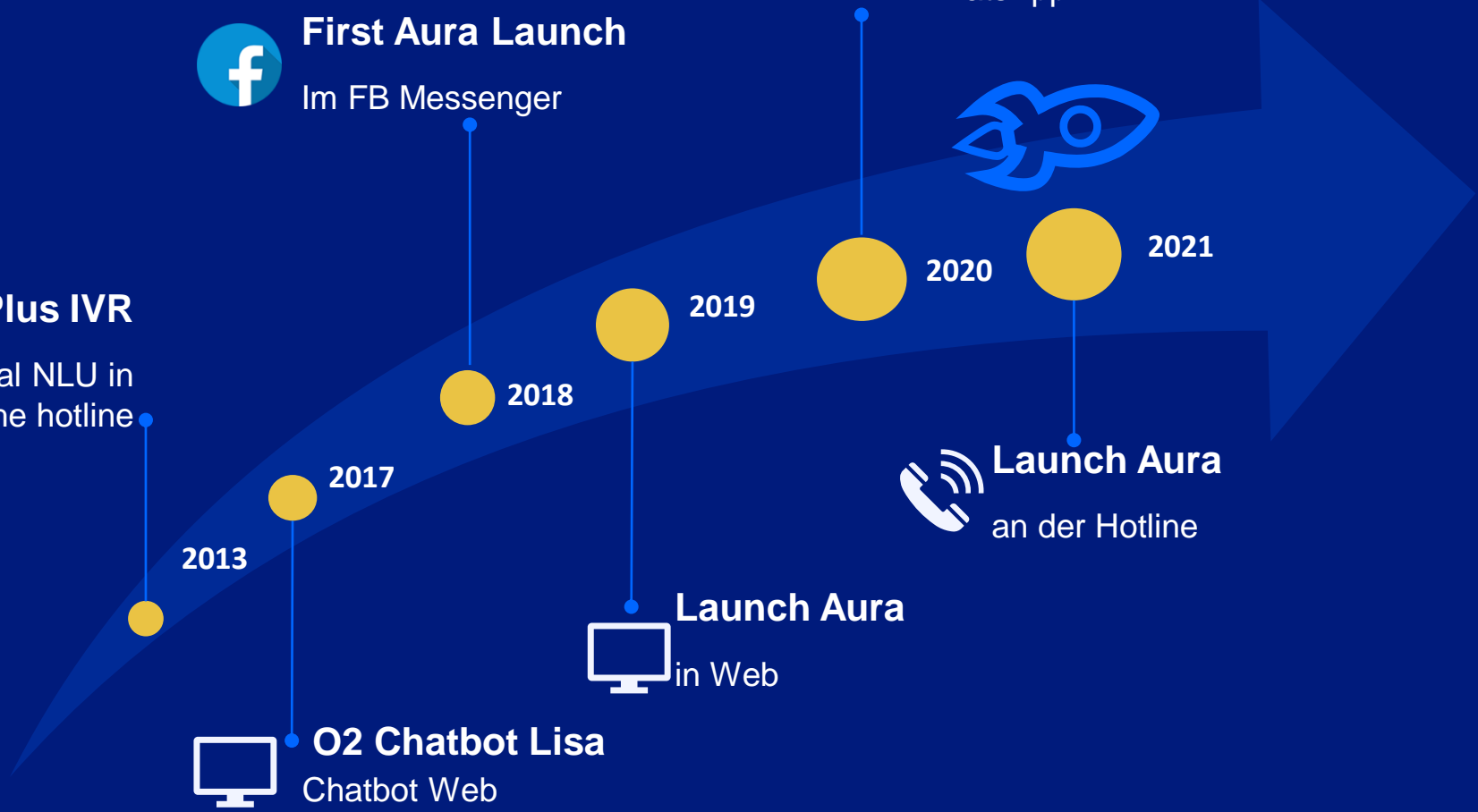
O2 Chatbot Lisa

Chatbot Web



Launch E-Plus IVR

First statistical NLU in the hotline



2013



O2 Chatbot Lisa
Chatbot Web

2017



First Aura Launch
In FB Messenger

2018



Launch Aura
in Web

2019



Aura LAUNCH
In WhatsApp

2020



Launch Aura
an der Hotline

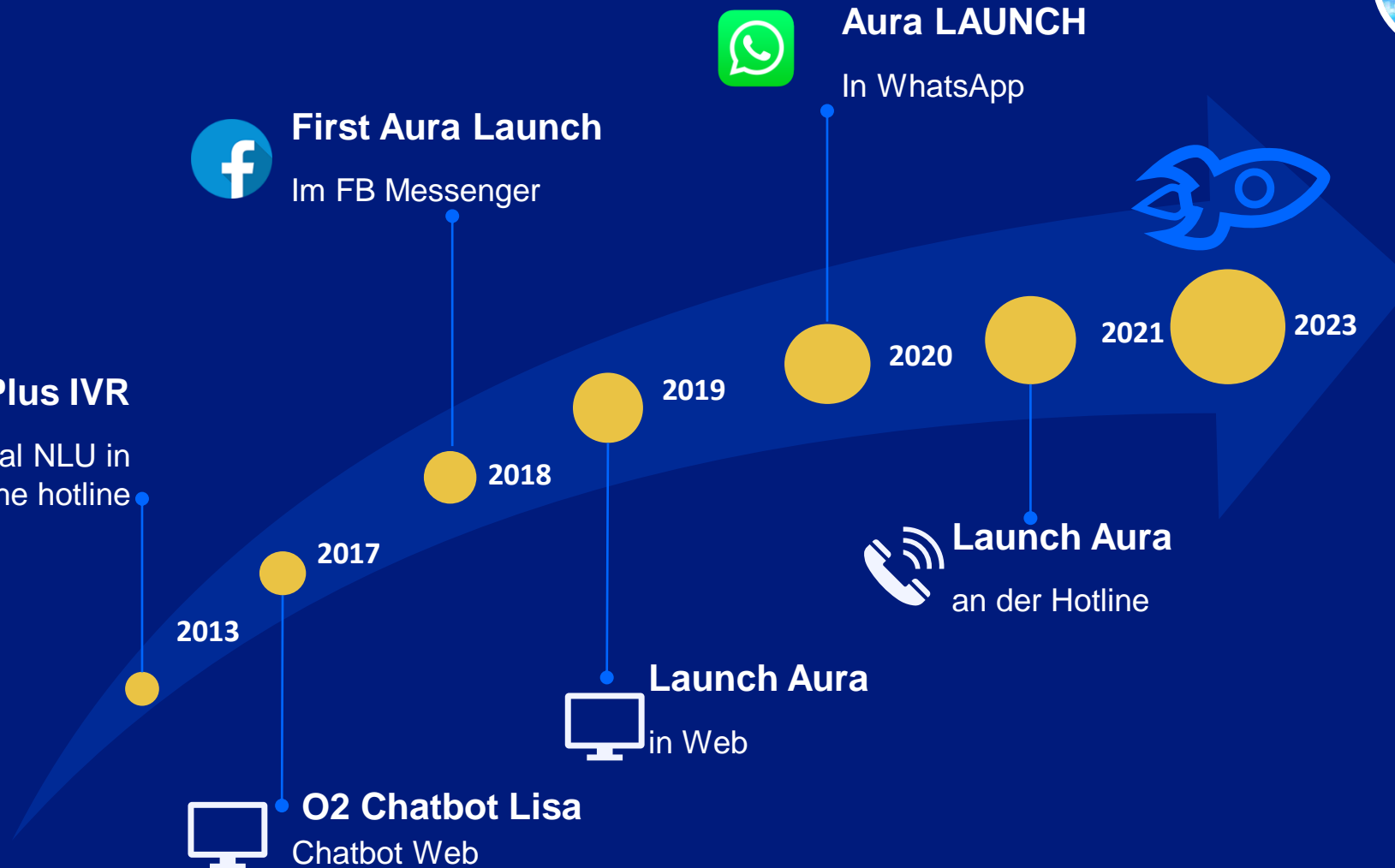


2021



Launch E-Plus IVR

First statistical NLU in the hotline



Aura GOES OMNICHANNEL

Aura-Integration für Text- und Sprachkanäle für eine vollständige Kanalfreiheit und einen nahtlosen Wechsel für unsere Kunden

User mon.

> 400 k Hotline

> 120 k Text

Use Cases

> 2000 generisch

>30 personalisiert



Vision

Our customers love Aura.

Aura is our Virtual Agent who serves our customers with their personal service & sales topics

- anytime, anywhere, personally.

We accompany our customers on their individual, digital journey and we make their lives easier by using conversational AI.

Mission

Aura increases customer loyalty and inspires our customers strongly.

With constant quality improvements and continuous enhancements of the customer experience we create the most satisfied customers in the telco industry!

Nutzung von Large Language Modells wird nicht nur zu Effizienzsteigerung führen, sondern ist ein MUSS für die Steigerung von Kundenzufriedenheit



Smalltalk Fähigkeiten



Service Content
(Retrieval augmented generation)

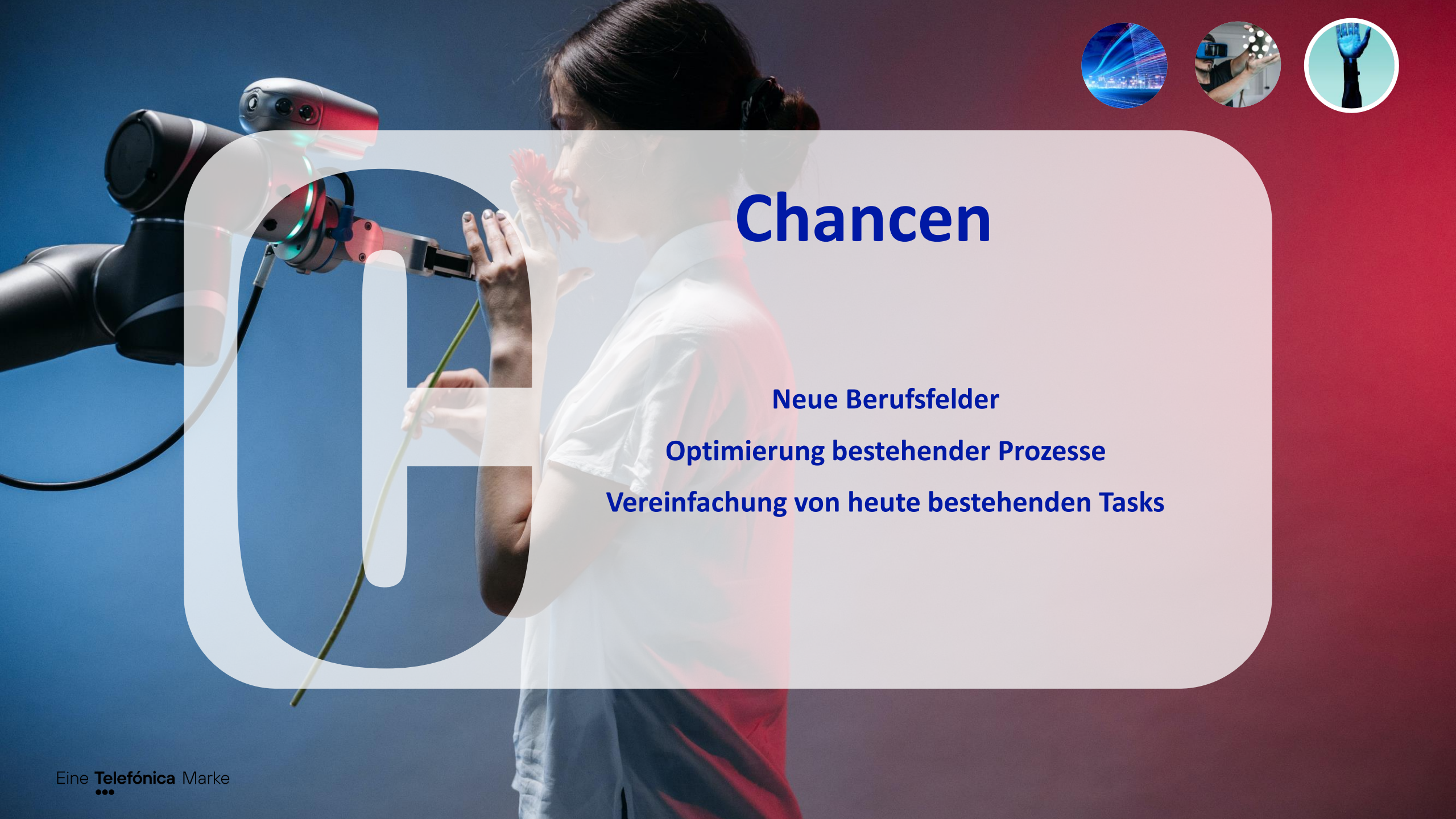


Personalized Use Cases
(Teneo)





#❤️ Aura



Chancen

Neue Berufsfelder

Optimierung bestehender Prozesse

Vereinfachung von heute bestehenden Tasks



Ethik & Verantwortung

Entwicklung von Richtlinien zur Vermeidung von Bias

Transparente Kommunikation über den Einsatz von KI

Implementierung von Mechanismen zur Überprüfung & Kontrolle
von KI-Entscheidungen



Vielen Dank
Ich freue mich auf den Austausch



Contact me on LinkedIn



O₂ can do

