

Kundenservice der Zukunft

Service Summit

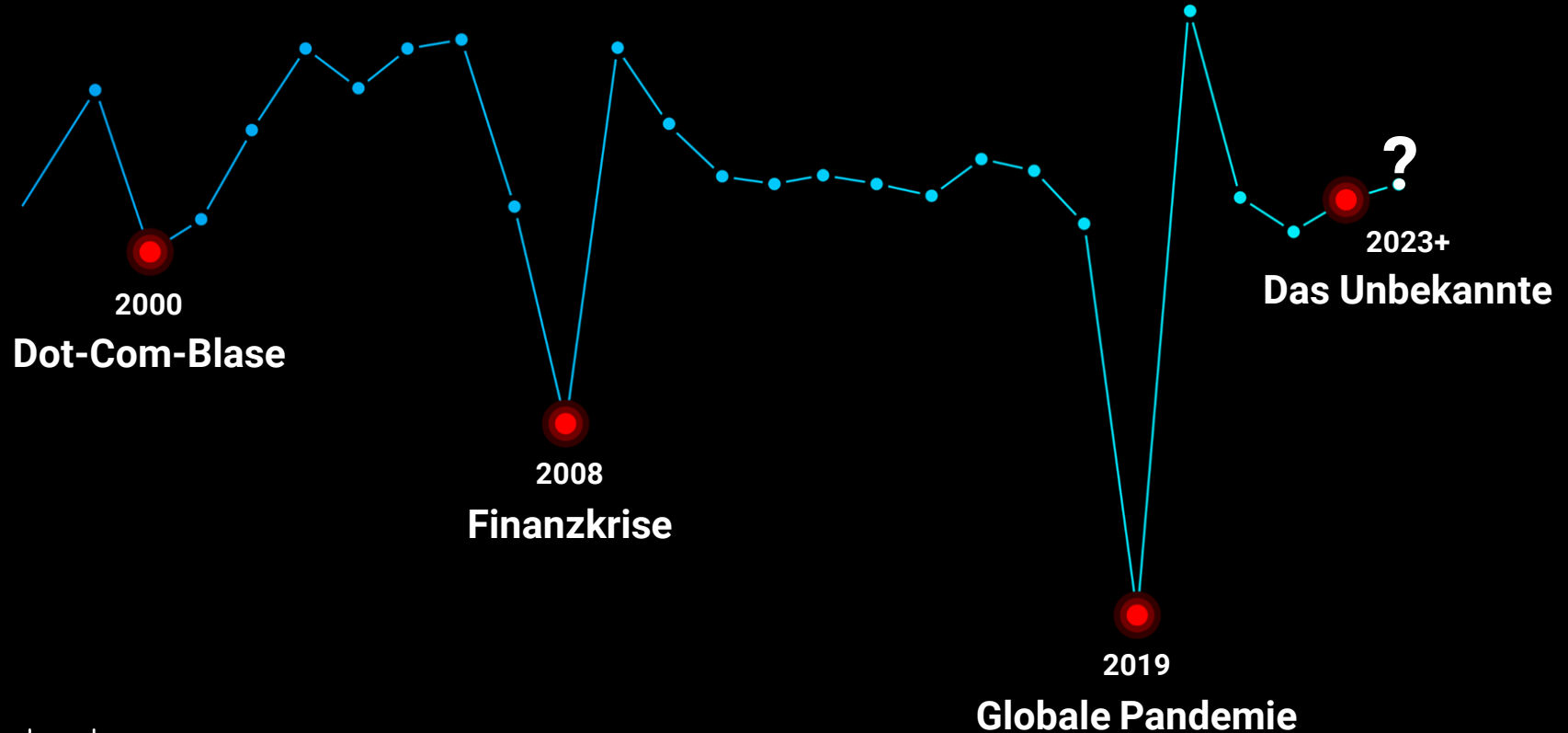
Hamburg, 22. November 2023



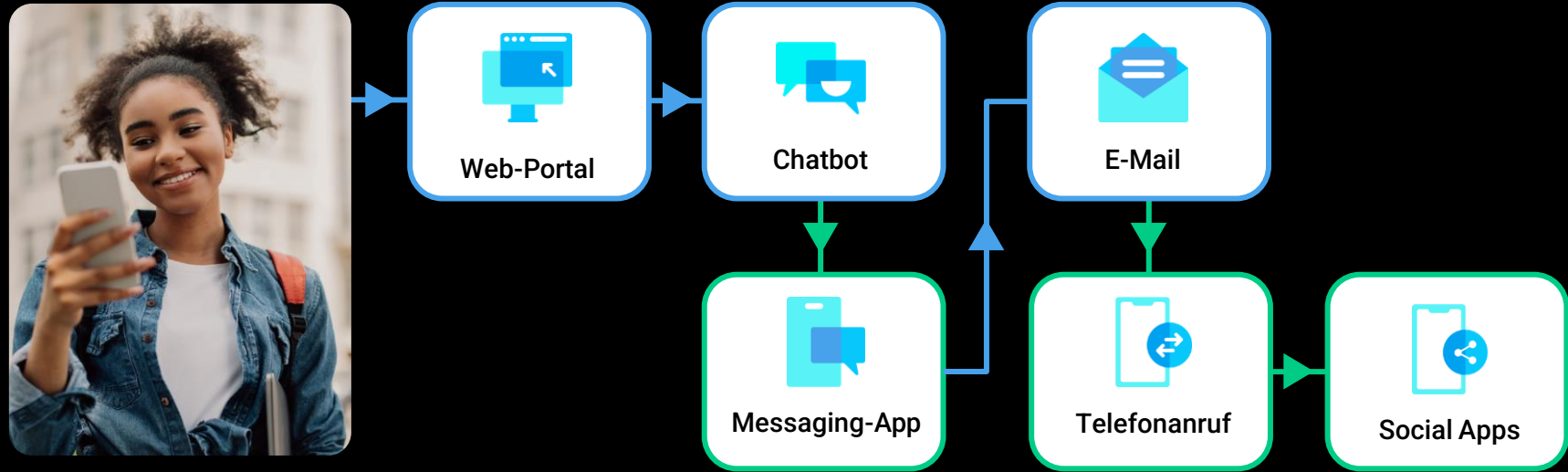
Emina Biscevic

Head of Enterprise Sales, DACH
Freshworks

Wir befinden uns in einer Zeit mit vielen Unsicherheiten



Die Art und Weise, wie Kunden heute mit Marken umgehen, ist extrem dynamisch und unvorhersehbar



COCA-COLA · Published April 24, 2023 8:40pm EDT

Have AI and a smile: Coca-Cola leveraging artificial intelligence to improve customer service, ordering

By Bradford Betz | FOXBusiness

IKEA Uses AI to Transform Call Center Employees Into Interior Design Advisors

BY PYMNTS | JUNE 14, 2023

Citi US Personal Banking turns to AI to 'delight' customers with personalised services

By Bill Goodwin, Computer Weekly

Published: 16 Jun 2023 9:00

AT&T's CFO says using A.I. has saved 'hundreds of millions of dollars'—and that was before ChatGPT

BY SHERYL ESTRADA

June 29, 2023 at 4:23 PM GMT+5:30

Expedia Releases ChatGPT-Powered AI Chatbot on Mobile App

Justin Dawes, Skift
April 4th, 2023 at 12:52 PM EDT

Air India makes \$200M initial investment to use ChatGPT-driven chatbot

By CIONews Desk · April 25, 2023

64 0

How Walmart is using A.I. to make shopping better for its millions of customers

PUBLISHED MON, MAR 27 2023-10:00 AM EDT



Susan Caminiti
@SUSANCAMINITI

How Morgan Stanley, Stripe Use GPT-4 To Optimize Financial Customer Experience (CX)



By Toni Witt · May 11, 2023 · Updated: May 11, 2023 · 6 Mins Read

Qualtrics uses AI to analyze customer needs for better CX

By Mary Reines, News Writer

Published: 19 Jul 2023

Wie sollten Führungskräfte reagieren?

**Wir befinden uns jetzt an einem
Wendepunkt...**

**Generative KI wird die Zukunft von **Kunden- und
Mitarbeitererlebnissen** im großen Maßstab
revolutionieren**

Was ist Generative-KI?

Die generative KI ist eine Technologie der künstlichen Intelligenz, die eine Vielzahl von neuen Inhalten und Ideen wie Text, Bilder, Video, Audio und 3D-Renderings erzeugen kann.



Unterschiede: Traditionelle KI vs Generative KI?

Der Hauptunterschied zwischen traditioneller KI und generativer KI liegt in ihren Zielen

1 Traditionelle KI

- Konzentriert sich auf Klassifizierungsaufgaben
- Zuordnung von Eingaben zu bestimmten Ausgaben auf der Grundlage von markierten Trainingsdaten
- Beispiele: *Bildklassifizierung, natürliche Sprachverarbeitung (NLP) und Stimmungsanalyse*

2 Generative KI

- Erstellt neue Daten und Inhalte
- Lernt ständig und produziert neue Instanzen
- Beispiele: *Generative Chatbots, Text-zu-Bild-Modelle, Plattformen zur Erzeugung synthetischer Medien*

Unternehmen stehen vor zahlreichen Herausforderungen



Kunden und Mitarbeiter

Schlechtes Kundenerlebnis

Lange Wartezeiten, kontextlose Gespräche und langsame Lösungszeit selbst bei einfachen Problemen



Agenten und Admins

Geringe Produktivität

Kein Kontext, übermäßiger Zeitaufwand für sich wiederholende Aufgaben, und lange Einarbeitungszeit



Führungskräfte und Manager

Mangelnde Entscheidungsfindung

Es fehlen proaktive, kontextbezogene, bereichsspezifische Einblicke und Empfehlungen

**Als Führungskräfte in unseren Unternehmen
müssen wir uns auf das konzentrieren, was
wir kontrollieren können...**



Generative KI

70%

Höhere Self-Service Aktionen

Ticketvermeidung über FAQs hinaus mit Software, die Ihre Live-Agenten imitieren kann

50%

Erhöhte Agenten-Produktivität

Führen Sie Agenten zu schnelleren, präziseren Lösungen

60%

Höhere Ausführungsgeschwindigkeit

Automatisieren Sie Aufgaben, um die Zykluszeit von Tagen auf Minuten zu verkürzen

Wie eine innovative Kundensupport-Lösung aussehen kann

Innovative Support-Lösung für herausragende, skalierbare Kundenerlebnisse



Customer Experience

Leicht Antworten zu finden



Agent Experience

Einfach Kunden begeistern



Admin experience

Leichte Anpassung an Änderungen



Leader Experience

Skalierbarkeit und Wertmaximierung

Unterstützt durch generative KI-Funktionen

Vorteile einer mit generativer KI-gestützten Support-Lösung

Sofortige, personalisierte und kanalübergreifende Lösungen anbieten

mit Self-Service und agentengeführten Gesprächen, auf jedem Kanal

Erhöhen Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter

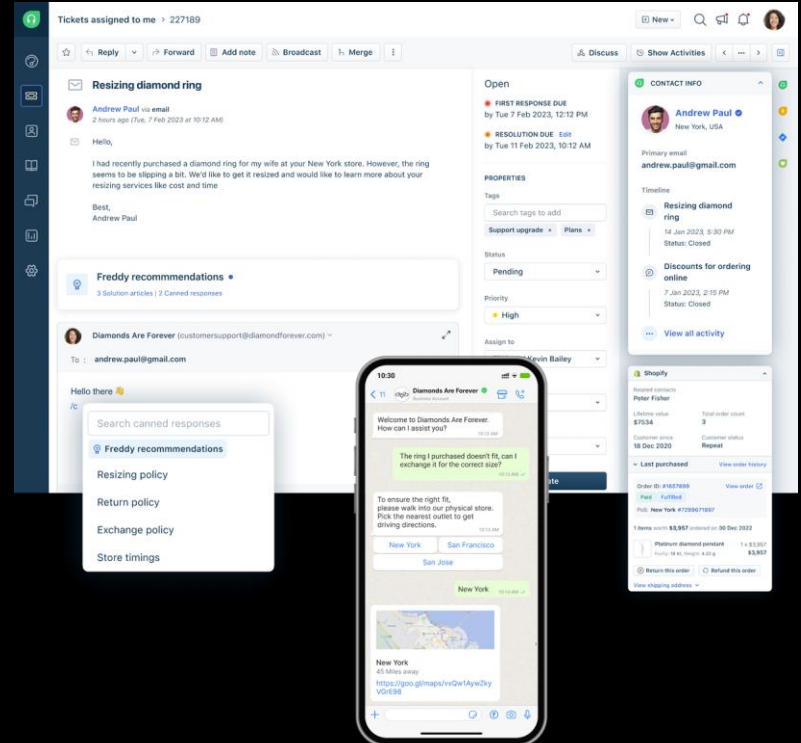
mit Agentenempfehlungen und nahtloser Zusammenarbeit

Treffen Sie schneller intelligente Entscheidungen

mit proaktiven Erkenntnissen und Empfehlungen, die von KI unterstützt werden

Erreichen Sie schneller einen Mehrwert und Wirkung

mit einer einfach zu implementierenden, benutzerfreundlichen und leicht zu skalierenden Lösung



Beispiele wie Freshworks mittels Gen-KI Neuerungen im Kundenservice einführt

Mit Freddy KI den **Kundenservice** optimieren



Führungskräfte



Freddy Insights

Präzise Einblicke für
schnelles Handeln



Agenten und Admins



Freddy Copilot

KI-Assistent soll
Produktivität steigern

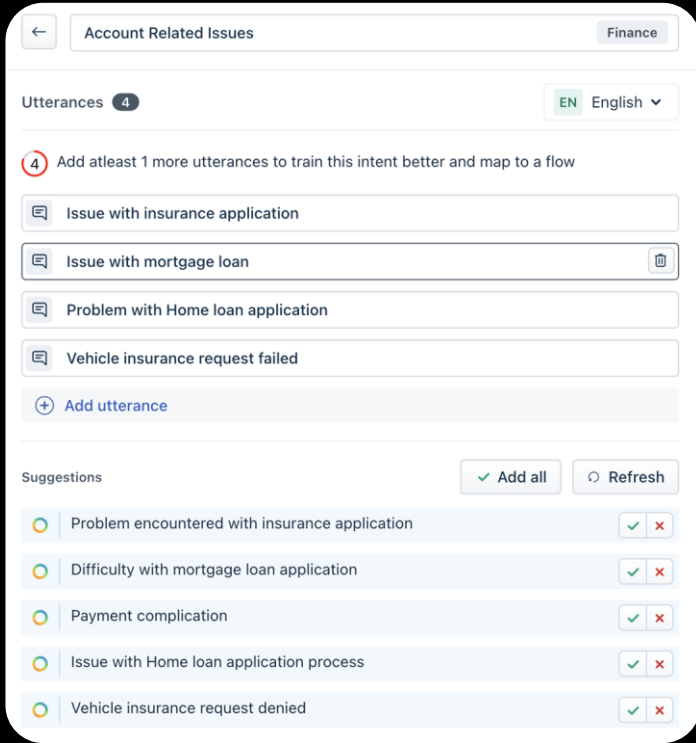


Kunden



Freddy Self Service

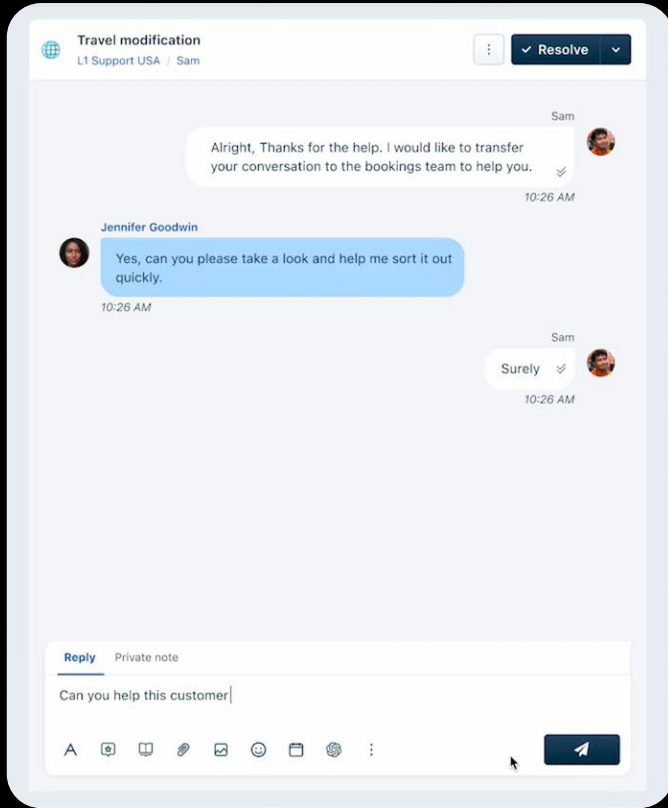
Den Kunden helfen,
sich selbst zu helfen



KI-generierte Varianten

Trainieren Sie Ihren Bot schneller mit KI-generierten Versionen von Fragen, die Ihre Kunden stellen werden.

Generieren Sie mehrere Varianten von Fragen, die Ihre Kunden häufig stellen, und trainieren Sie Ihren Bot, um die Intentionen der Kunden zu erkennen.



Conversation summarizer

Fassen Sie Ihre Gespräche vor der Übergabe zusammen.

Sparen Sie Zeit und bieten Sie einen vollständigen Kontext, indem Sie Ihre Gespräche zusammenfassen, bevor Sie sie an einen anderen Mitarbeiter weitergeben.

The screenshot displays the 'Ask Freddy' admin interface. On the left, there is a sidebar with navigation icons. The main area is divided into two sections: 'Insights' and 'Prompts'. The 'Insights' section contains several cards with metrics and actions, such as '3 high frequency customer contact scenarios detected', 'Avg. quality score has been declining steadily in the last month', and '60% forecasted surge in number of tickets next week'. The 'Prompts' section shows a bot flow for 'baggage allowance and missing baggage' with 8 steps: 1. Greeting, 2. Identify type of enquiry, 3. Provide baggage allowance information, 4. Retrieve and display baggage allowance information, 5. Offer additional assistance, 6. Collect missing baggage details, 7. Log missing baggage report, and 8. Confirm report and provide next steps. Below the steps are buttons for 'Add to an existing bot' and 'Create a new bot'. The 'Create a new bot' section shows a preview of the 'Baggage queries bot' and a 'Deploy bot on support WhatsApp number' button. At the bottom, there is a search bar and a prompt input field.

Prompt based bot builder

Ermöglichen Sie es Administratoren, textbasierte Aufforderungen zur Erstellung von Bot-Elementen zu geben.

Admins können Freddy einfach fragen, um Bots und Bot-Elemente zu erstellen, ohne dass sie technisches Know-how oder Programmierkenntnisse benötigen.

The screenshot displays the Freddy AI interface. On the left, a sidebar contains navigation icons. The main area is titled 'Freddy' and features a search bar. Below the search bar, there are two tabs: 'Insights' and 'Prompts'. The 'Insights' tab is active, showing several key performance indicators (KPIs) with icons and brief descriptions:

- 3 high frequency customer contact scenarios detected** (Fire icon): Show me all the scenarios
- Avg. quality score has been declining steadily in the last month** (Downward arrow icon): Give me evaluation of agent performance
- There is a 12% reduction in the SLA adherence in the past 24 hours** (Downward arrow icon): Show me the SLA adherence percentage...
- 60% surge forecasted in the number of conversations next week** (Upward arrow icon): Suggest staffing changes
- 2 or more duplicate automations that run on conversations are found** (Gears icon): Review and remove the duplicates
- Scenario automations that can save upto 14% average handling time** (Lightning bolt icon): Review and publish scenario automations

The right side of the interface shows a chat conversation with Freddy. The user asks: "Show me all the scenarios". Freddy responds: "Sure. Your support team has handled a total of **17,235** conversations in the last 30 days. Here's the breakdown." and provides a table:

Contact scenarios	Occurrences
1. Warranty Replacement	31%
2. Damaged Products	22%
3. Return Information	17%

The user then asks: "How much time do my agents spend on each of these?". Freddy responds: "Here is the Average Handle Time for these scenarios." and provides another table:

Contact scenarios	Average Handle Time
1. Warranty Replacement	1m 33s
2. Damaged Products	2m 19s
3. Return Information	1m 58s

At the bottom of the chat, there are two suggested prompts: "Show me the most asked questions grouped by contact scenarios" and "How do I reduce handle time". A search bar at the very bottom says "Ask me anything or use the prompt library! ✨".

Prompt based analytics

Ermöglichen Sie es dem Management, textbasierte Aufforderungen zur Erfassung von Analysen zu geben.

Admins können Freddy einfach nach Analysen und umsetzbaren Insights fragen, um geeignete Konfigurationseinstellungen und Konversationsanalysen zu erhalten und datengestützte Entscheidungen zu treffen.

Erfolge, die wir mit generativer KI erzielen

61%

Zeitersparnis für Agenten dank generativer KI

Features: Solution Article Generator, Auto Generation of Variants (Bots)

56%

Zeitersparnis bei Zusammenfassung von Tickets

Features: Summarize, L1 to L2 Summarization

34%

Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit

Features: Rephrase, Tone Enhancer, Message Expansion, Draft Email Gen.

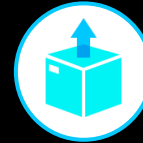
A man with glasses and a white shirt is smiling and looking at a tablet held by a woman with long brown hair, who is also smiling. They are in a bright, modern office with large windows. In the background, other office workers are visible at their desks. The text is overlaid on the image in a bold, sans-serif font.

**LÖSUNGEN FÜR
DIE FORTUNE 5 MILLION
NICHT NUR FÜR DIE
FORTUNE 500**

Letztendlich... überdenken Sie alles, was Sie an einem Tag tun



- 1 Effizienzsteigerung durch automatisierte Arbeitsabläufe, die Sie wählen und KI für Sie erstellt
- 2 Sie erhalten proaktive Unterstützung in Bereichen, deren Bearbeitung allein länger dauern würde
- 3 Schnelles Erkennen und Handeln bei Prioritäten, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern



Vielen Dank!