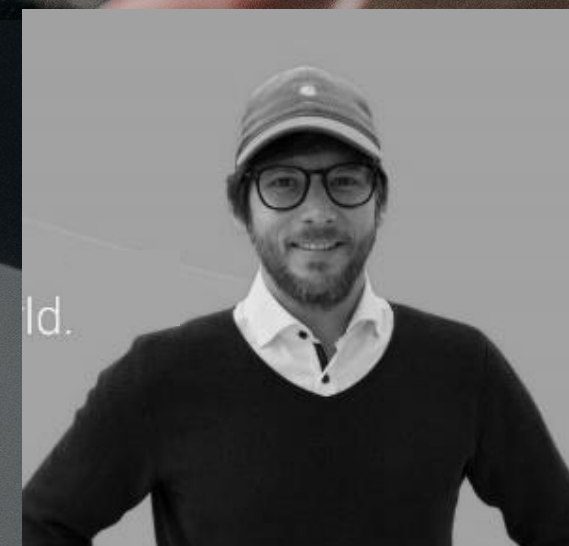


Wie gelingt herausragender Kundenservice mit AI – heute und in Zukunft?

Service Summit - 11.2023

chris.meidinger@parloa.com
<https://www.linkedin.com/in/cmeid/>

benjamin.gebauer@infinet.cx
<https://www.linkedin.com/in/benjamin-gebauer/>





#esistviellos ...

**... am Markt, mit der Technologie und bei
unseren Kunden**



Vertrauliche und geschützte Informationen. Unautorisierte Weitergabe ist untersagt.



Kundenerwartungen verändern sich – jeden Tag!

Kontrollierbar

DIY Erfahrung, die Kunden selbst gestalten die Konversation mit Marken. Kunden verfolgen selbst die Position des Uber Fahrers, des Technikers, der Essenslieferung auf dem Mobile.

Emotional

Echte Erfahrungen passend zum Kontext, positiv und negativ, um im Gedächtnis zu bleiben. Marken müssen hart daran arbeiten Vertrauen zu verdienen.

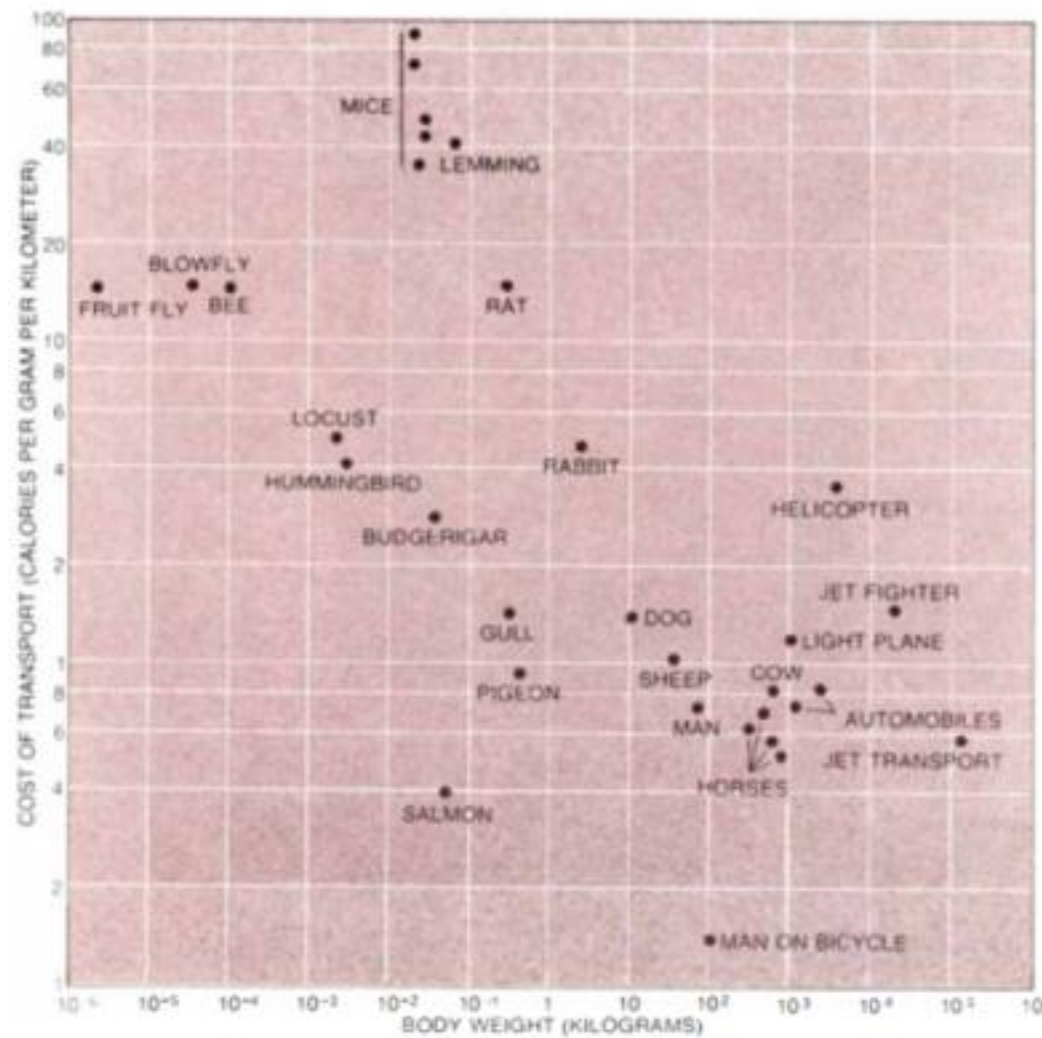
Individuell

Datengetriebene Personalisierung – Konsumenten kaufen bevorzugt von Marken die Ihre eigenen Werte reflektieren.

Nahtlos

Markenerfahrungen kennen keine Silos oder Kanalübergänge. Orchestrierte Erfahrungen über relevante Touchpoints hinweg.
Kunden präferieren hybride Erfahrungen.





MAN ON A BICYCLE ranks first in efficiency among traveling animals and machines in terms of energy consumed in moving a certain distance as a function of body weight. The rate of energy consumption for a bicyclist (about .15 calorie per gram per kilometer) is approximately a fifth of that for an unaided walking man (about .75 calorie per gram per kilometer). With the exception of the black point representing the bicyclist (lower right), this graph is based on data originally compiled by Vance A. Tucker of Duke University.



LOCOMOTION EFFICIENCY AND TOOLMAKING

Scientific American March 1973 S.S. Wilson

1973



ChatGPT



Der iPhone-Moment der Künstlichen Intelligenz

**First they ignore you
Then they laugh at you
Then they fight you
Then you win**



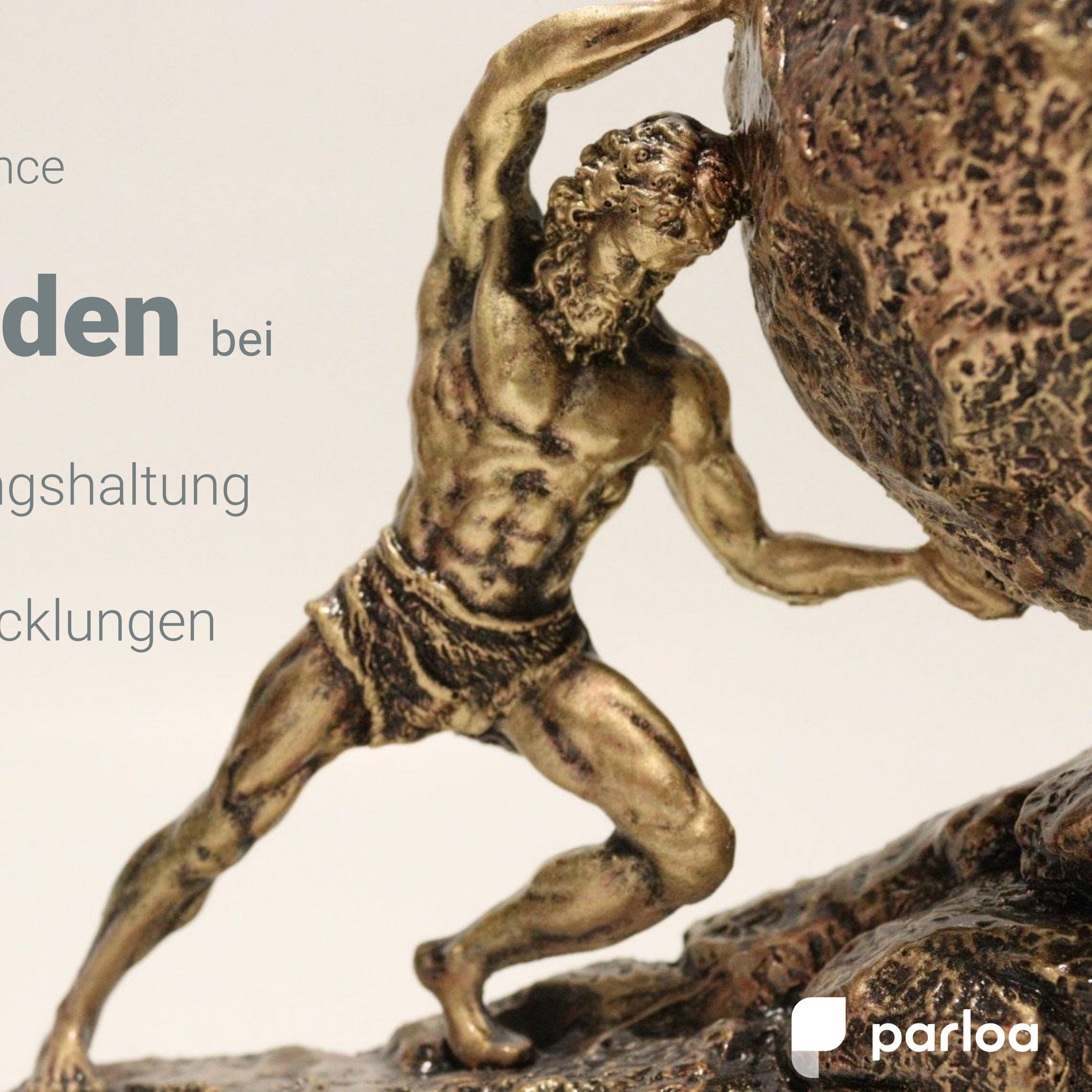
**Und wir so, in der
Contact-Center-Bubble?**

Same Shit
Different Day

Die **Sisyphos-Aufgabe** in
Kundenservice & Customer Experience

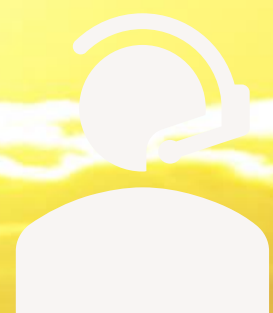
Zufriedene Kunden bei

- ständig steigender Erwartungshaltung
- zu wenig Personal
- rasanten technischen Entwicklungen
- chronischem Kostendruck

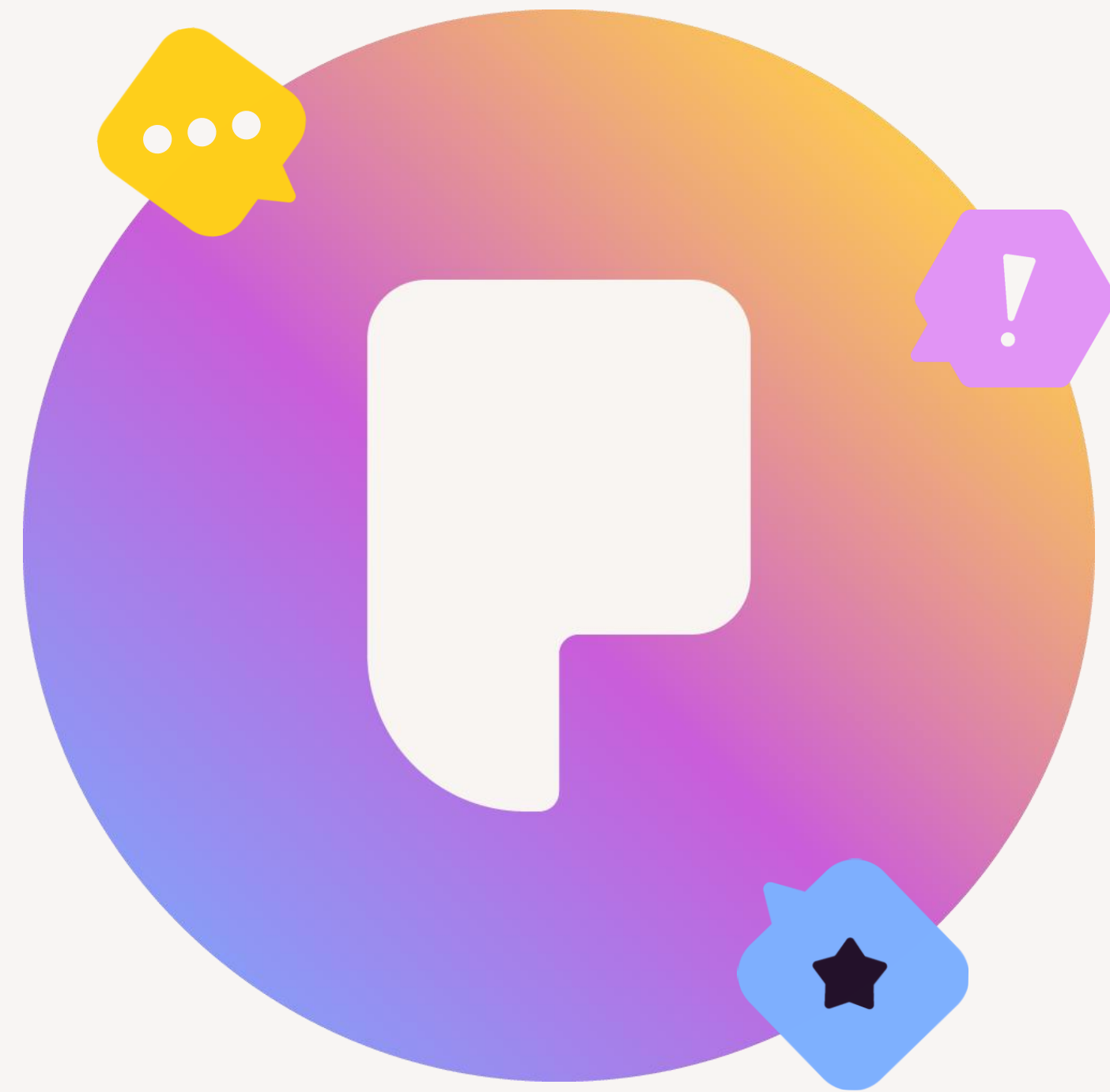




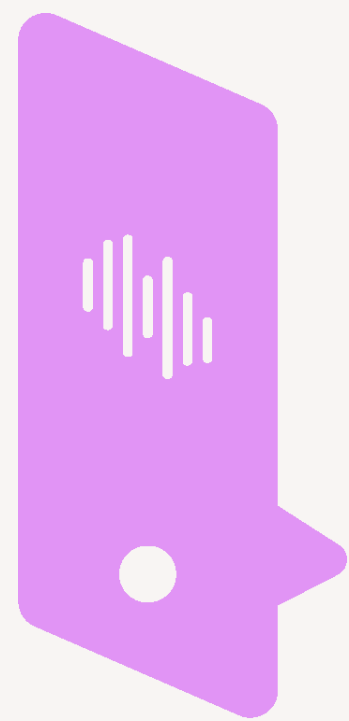
Optimismus!







Wie gelingt herausragender Kundenservice mit AI
– heute und in Zukunft?



**4 goldene Regeln
für die Automatisierung
Eures Contact Centers**



»Das ist leider falsch. Bitte
wiederholen Sie Ihre Eingabe.«







Wie klingt der perfekte AI-Phonebot?



Regel #1

**Ein AI-Phonebot lernt das Sprechen
von Menschen, also sollte er auch klingen wie sie.**

»Ich benötige bitte einen Begriff, der zu Ihrem Anliegen passt, damit ich Sie an die richtige Abteilung weiterleiten kann.
Bitte sagen Sie mir diesen jetzt.«



»Bitte sagen Sie „Vertrag“, wenn es um Ihren Vertrag geht, „Neuschaden“, wenn Sie einen Schaden melden möchten, „Bestandsschaden“, wenn Sie Auskunft über einen bereits gemeldeten Schaden brauchen, oder sagen Sie „Sonstiges“ für alles Weitere.«





»Was kann ich für Sie tun?«





Schreibe nicht für die Lesbarkeit, sondern für den Klang:
Lies deine Texte immer laut vor während du sie schreibst!



Vermeide technische Formulierungen oder Anweisungen
und fasse dich möglichst kurz.



In der Regel gilt:

Je einfacher die Sprache, desto besser die UX!



Regel #2

**Ein AI-Phonebot ermöglicht
weitere Eingaben bei jeder Interaktion.**



»Wie lautet die Postleitzahl deiner neuen Adresse?«

»10187«

tellSlot
PLZ: 10187



»10187, verstanden. Und welche Straße und Hausnummer darf ich notieren?«

»Tut mir leid, 10178 meinte ich.«

Sorry Fallsick
PLZ: 10178



Kein Problem, ich habe die Straße mit der
Straße und Hausnummer. Bitte wiederhole das.«



»Wie lautet die Postleitzahl deiner neuen Adresse?«

»Oh, warte kurz, die kann ich noch nicht auswendig.«

WaitIntent



»Kein Problem, ich warte gern.«

»Gut, kann weitergehen.«

LetsGoIntent



»Super, also: Wie lautet deine Postleitzahl?«



Regel #3

**Ein AI-Phonebot geht im Missverständnis
immer davon aus, dass er den Fehler gemacht hat.**



»Und in welchem Jahr bist du geboren?«

»Zwei Pfund Wirsing.«

FallbackIntent

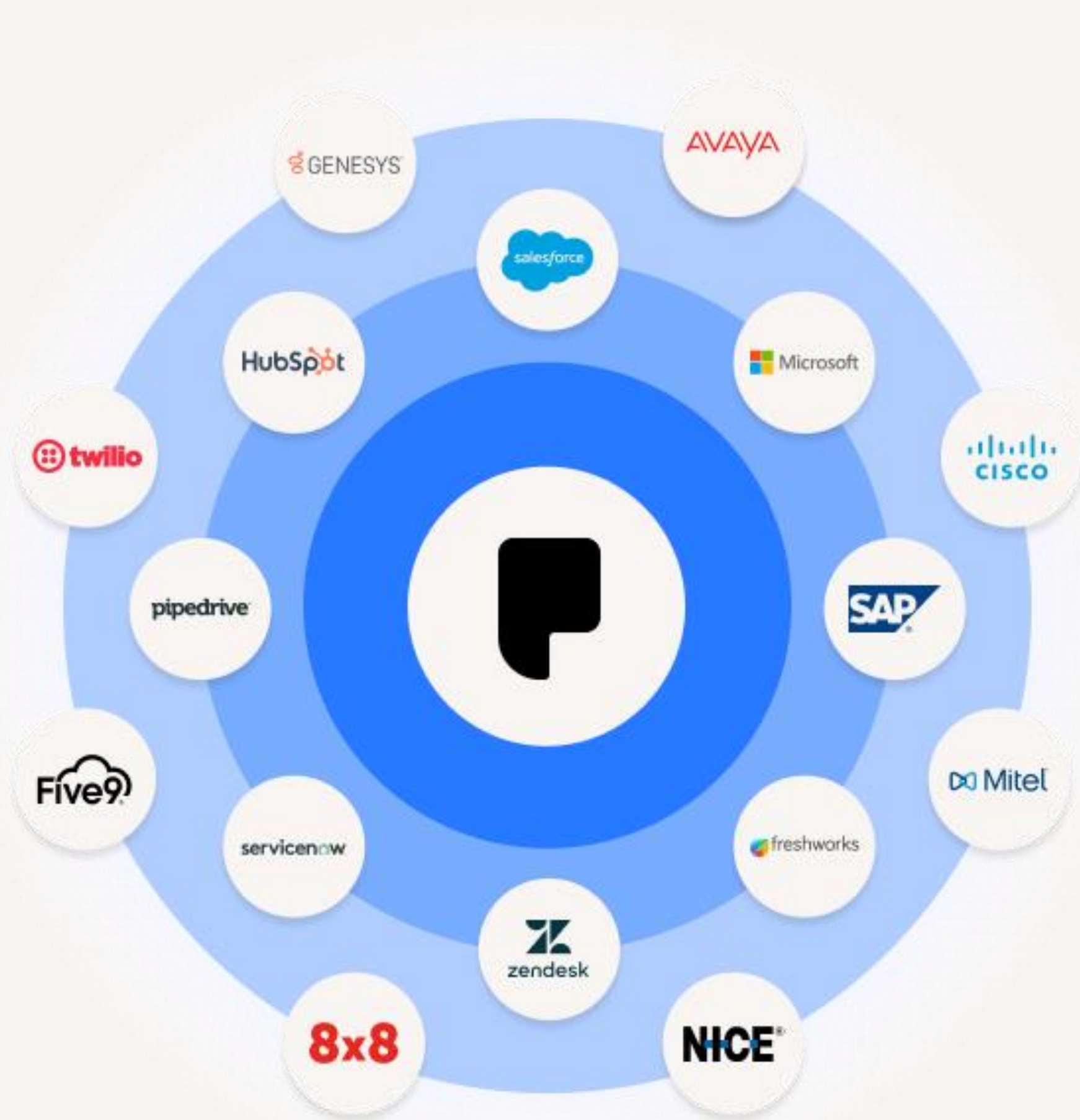


»Entschuldigung, welches Jahr war das?«
Das ist leider kein richtiges Jahr,
bitte versuch's noch einmal.«

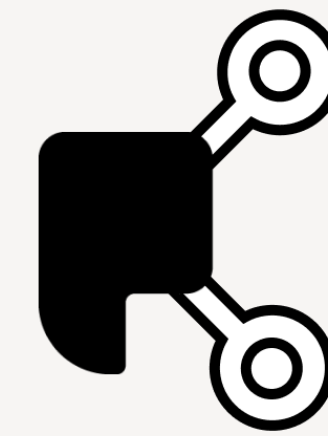


Regel #4

Ein AI-Phonebot liebt Kontext.



Post-Processing



Contextual Listening



Speech-To-Text Hints



»Bitte nenn mir zur Authentifizierung noch kurz deinen vollständigen Vor- und Nachnamen sowie deine Kundennummer.«

»Mein Name ist **Kieran O'Reilly** und meine Kundennummer ist die **473 654 42** **Zwei** Pfund Wirsing



Regel #1

Ein AI-Phonebot lernt das Sprechen von Menschen, also sollte er auch klingen wie sie.

Regel #2

Ein AI-Phonebot ermöglicht weitere Eingaben bei jeder Interaktion.

Regel #3

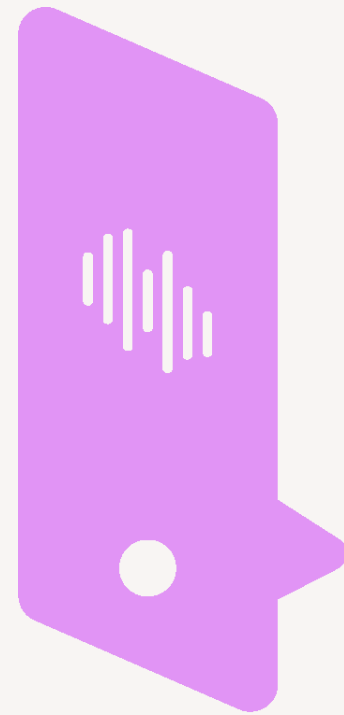
Ein AI-Phonebot geht im Missverständnis immer davon aus, dass er den Fehler gemacht hat.

Regel #4

Ein AI-Phonebot liebt Kontext.

Wie gelingt herausragender Kundenservice mit AI
- heute und in Zukunft?

Augmentation





Caller

Jag fick precis fakturan för mitt köp men totalbeloppet stämmer inte. Det är högre än vad jag förväntade mig. Kan ni kolla om det har skett något fel?

Ich habe gerade die Rechnung für meinen Einkauf erhalten, aber der Gesamtbetrag ist nicht korrekt. Es ist höher als ich erwartet hatte. Können Sie überprüfen, ob etwas schief gelaufen ist?

Uppfattat, vänligen ge mig ett ögonblick.

Intermediate Response



Ich sehe, dass es tatsächlich einen Fehler im Gesamtbetrag gibt. Ich werde die Rechnung sofort korrigieren und Ihnen zusenden.

Jag ser att det har skett ett fel i totalbeloppet. Jag ser till att korrigera detta och skickar dig en korrekt faktura.

Echtzeit-Übersetzung des gesprochenen Worts als TTS



Agent



Caller

Jag fick precis fakturan för mitt köp men totalbeloppet stämmer inte. Det är högre än vad jag förväntade mig. Kan ni kolla om det har skett något fel?

Uppfattat, vänligen ge mig ett ögonblick.

Intermediate Response

Jag ser att det har skett ett fel i totalbeloppet. Jag ser till att korrigera detta och skickar dig en korrekt faktura.

Echtzeit-Übersetzung des gesprochenen Worts als TTS



powered by
Generative AI

+ AI-generierte Antwort-
Vorschläge:

AI-generierte
Antwort 1

AI-generierte
Antwort 2



Agent





Caller

Jag fick precis fakturan för mitt köp men totalbeloppet stämmer inte. Det är högre än vad jag förväntade mig. Kan ni kolla om det har skett något fel?

Uppfattat, vänligen ge mig ett ögonblick.

Intermediate Response

Jag ser att det har skett ett fel i totalbeloppet. Jag ser till att korrigera detta och skickar dig en korrekt faktura.

Echtzeit-Übersetzung des gesprochenen Worts als TTS

powered by
Generative AI

+ AI-generierte Antwort-
Vorschläge:

Απάντηση τεχνητής
νοημοσύνης 1

Απάντηση τεχνητής
νοημοσύνης 2



Agent





Incoming call

+46 214 232 13 23

Accept Call



Takeaways



Mehrwert! Den Kunden nicht vergessen!



Smarte Digitalisierung – Nicht jeder Anwendungsfall bzw. Prozess ist geeignet.



Lassen Sie den Bot nicht allein, er muss noch viel lernen.



**Die Zukunft
unserer Branche
wird großartig!**

Dankeschön!