



# Generative AI in Customer Service

Tab

23 November 2023



# Was ist Generative AI?

Generiert verschiedene Arten von Daten, die den verwendeten Trainingsdatensätzen ähnlich sind.



Dear company,

I'm very unhappy with the recent delivery. The product was completely wrong and the packaging torn off. Please help.

Best,

Your customer



# Perceptron (1957)





# RNN (1988)

Dear customer,

Sorry problem. Send order info. We fix.

Thanks, Service



# LSTM (1997)

Dear customer,

Sorry for the issue. We will look into the problem with delivery and product. Send order information. Help will be given.

Thank you,  
Company





# Transformer (2007)

Dear customer,

Sorry for your delivery. We apologize for any issues. Please tell us more about the order. We want to help and fix it.

Thanks,  
Company





# GPT-2 (2019)

Dear customer,

We apologize for the inconvenience you faced with your order. We understand how disappointing this must be. Please provide us the details of your order, and we will do our best to resolve the issue quickly. Thank you for letting us know.

Regards,  
Company Support



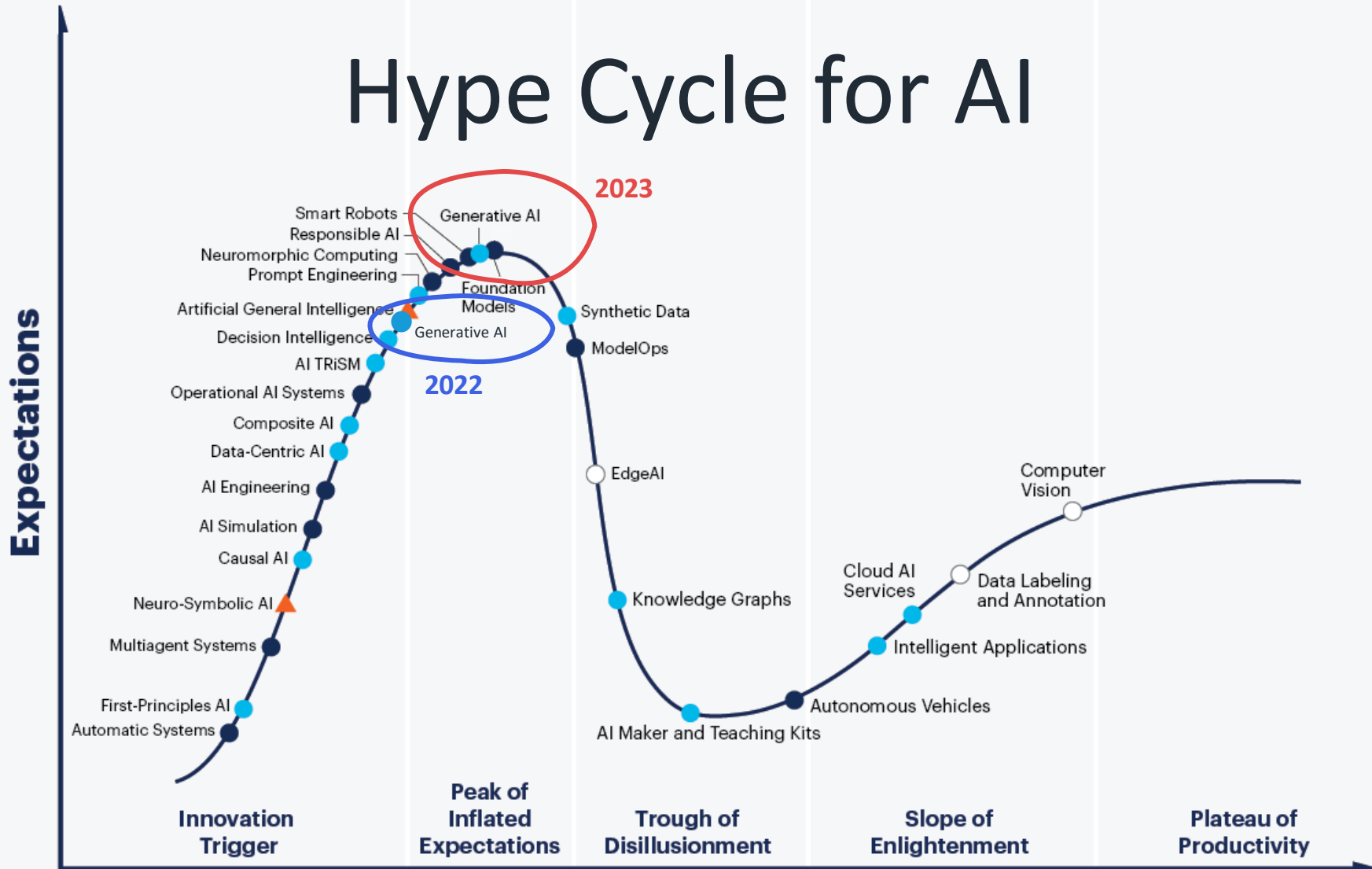
# GPT-4 (2023)

Dear valued customer,

I deeply apologize for the inconvenience you've experienced with your recent delivery. We take matters like this very seriously. Please provide us with the order details, and we will promptly address the issue and ensure that a correct product is sent to you. We appreciate your understanding and patience. Thank you for bringing this to our attention.

Warm regards,  
Company Customer Service

# Hype Cycle for AI



Plateau will be reached:

○ less than 2 years

● 2 to 5 years

● 5 to 10 years

▲ more than 10 years

⊗ obsolete before plateau



# Live-Umfrage



[slido.com](https://slido.com)

#1861808





Typewise

x



dpd

# Ausgangslage

Customer Service + Sales Teams

>50 

Tickets

~10,000

pro Monat



Sprachen

DE

FR

IT

GB

CRM

**bsi.crm**

- Tickets hauptsächlich per Email
- Sowohl B2C und B2B Kunden
- Mischung aus in-house und near-shore Teams



Search...



Service Console

Cases

00001029 | Case

### Case Details

Case Number: 00001029  
 Case Owner: George Roberts  
 Status: New  
 Priority: High  
 Subject: Problem mit Paketzustellung: Falsch zugestelltes Paket  
 Description:  
 Hallo DPD,  
 Ich erwarte seit einigen Tagen ein wichtiges Paket. Gestern wurde mir ein Paket vor der Türe abgestellt. Allerdings ist es das falsche Paket und ist an einen Herrn Müller adressiert. Wo ist mein Paket und was mache ich mit dem fälschlich zugestellten Paket? Es ist zudem sehr schwer, ich kann es selbst nicht bewegen und es versperrt mir den gesamten Eingangsbereich. Bitte um eine schnelle Lösung!  
 Danke  
 Albert Heinzelmann

### Contact Details

Name: Albert Heinzelmann  
 Title: Account Name  
 Email: aheinzelmann@example.org  
 Phone:

### Cases for Parent Contact (1)

00001029  
 Subject: Problem mit Paketzustellung: Falsch zuge...  
 Priority: High  
 Date/Time Ope...: 01.09.2023, 18:26  
[View All](#)

### Case Problem mit Paketzustellung: Falsch zugestelltes Paket

+ Follow Edit

#### Feed Details

Post Email Poll

From: George Roberts <george.roberts@typewise.app>

To: Albert Heinzelmann

Bcc: george.roberts@typewise.app

Subject: Problem mit Paketzustellung: Falsch zugestelltes Paket

Rich text editor toolbar: Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Text color, Background color, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Undo, Redo, Link, Unlink, Image, Table, Embed, Code, Source, Preview, Fullscreen, Print, Share, Help

Font: Size: Format: [Icons]

Send

### Milestones

No milestones to show.

#### Related

- Attachments (0)  
Upload Files  
Or drop files
- Activity History (0)
- Open Activities (0)

Most Recent Activity

Search this feed...

All Updates | Emails | Call Logs | Text Posts | Status Changes



Subject

Problem mit Paketzustellung: Falsch zugestelltes Paket

Description

Hallo DPD,

Ich erwarte seit einigen Tagen ein wichtiges Paket.

Gestern wurde mir ein Paket vor der Türe abgestellt.

Allerdings ist es das falsche Paket und ist an einen Herrn

Müller adressiert. Wo ist mein Paket und was mache ich

mit dem fälschlich zugestellten Paket? Es ist zudem sehr

schwer, ich kann es selbst nicht bewegen und es versperrt

mir den gesamten Eingangsbereich.

Bitte um eine schnelle Lösung!

Danke

Albert Heinzelmann

s Paket.  
bgestellt.  
an einen Herrn  
as mache ich  
st zudem sehr  
und es versperrt

To

 Albert Heinzelmann X

 Cc

Bcc

george.roberts@typewise.app X



Subject

Problem mit Paketzustellung: Falsch zugestelltes Paket



Lieber Herr Heinzelmann,

Es tut uns leid zu hören, dass es zu einer Verwechslung bei der Zustellung Ihres Pakets gekommen ist. Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten, die dadurch entstanden sind. Tab



Send

Account Name

Phone

Contact (1)

mit Paketzustellung: Falsch zuge...

3, 18:26

[View All](#)

Lieber Herr Heinzelmann,  
Es tut uns leid zu hören, dass es zu einer Verwechslung bei der Zustellung Ihres Pakets gekommen ist. Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten, die dadurch entstanden sind.

Ich habe soeben mit dem Fahrer abgeklärt, dass er noch das falsche Paket wieder abholt. Das richtige Paket ist leider heute noch nicht lieferbar, wir setzen aber alles daran, dies in den kommenden Tagen vorbeizubringen.

uns Ihre Telefonnummer mit.

🔍 Sendung

German ▾

**Unvollständige Sendung erhalten** ▾

Bitte teilen Sie uns umgehend mit, welche Artikel in Ihrer Bestellun...

**Rücksendung nach NAB** ▾

Bitte beachten Sie, dass alle Rücksendungen an unsere Niederlas...

**Rücksendung eingeleitet** ▾


Wir bestätigen hiermit, dass Ihre Rücksendung erfolgreich eingele...

**Bestätigung der Rücksendung** ▾

Wir bestätigen den Erhalt Ihrer Rücksendung. Vielen Dank für die...

**Sendung status** ▾

Sie können Ihre Lieferung selbst nachverfolgen. Bitte besuchen Si...

 Typewise

↩ Insert ↑ ↓ Navigate Esc Close



Send

🔍 Search this feed...



n einen Herrn  
s mache ich  
t zudem sehr  
nd es versperrt

Bcc

george.roberts@typewise.app X



Subject

Problem mit Paketzustellung: Falsch zugestelltes Paket

Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, link, unlink, insert link, list, indent, outdent, and other text formatting options.

Gerne stehen wir Ihnen bei, sobald der Liefertermin bekannt ist. Bitte teilen Sie uns Ihre Telefonnummer mit.

Sie können Ihre Lieferung selbst nachverfolgen. Bitte besuchen Sie dazu unsere Webseite auf <https://www.dpd.com/ch/en/mydpd/> und geben Sie Ihren Tracking-Code ein.

Gerne stehen wir Ihnen weiteren Fragen zur Verfügung.  
Wir wünschen Ihnen einen schönen Tag.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr DPD-Team



Footer icons for link, code, list, eye, trash, and share.

Send

Most Recent Activity ▼

Search this feed...

Refresh and share icons



# Effizienz-Steigerungen



# Success Factors

# Datenschutz

The background of the slide is a photograph of a large, heavy-duty metal safe door. The door is dark blue or black with intricate brass or gold-colored hardware, including a large circular handle with a ship's wheel design. The safe is set in a dark, industrial-looking environment with visible structural beams and other parts of the safe's interior.

- Daten-Segregation (eigene KI)
- Anonymisierung
- EU-Hosting / on-prem Option



# Integration

A circular puzzle with a globe in the center, surrounded by scattered puzzle pieces on a dark background. The puzzle pieces are dark blue and brown, and the globe is a lighter blue and white. The background is dark and textured, with some scattered puzzle pieces and a faint grid pattern.

- Custom Sprachmodell
- Flexible Daten-Pipeline
- Browser Erweiterung



# Monitoring

The background image shows a control room or data center. In the foreground, a person is seated at a desk with several computer monitors. The desk is cluttered with a keyboard, mouse, and some papers. The monitors display various data visualizations, including maps, charts, and text. In the background, a large wall of projection screens displays various data visualizations, including maps, charts, and text. The overall atmosphere is dark and technical.

- Klare Ziel-Metriken
- Regelmäßiges Review (Mgmt + Engineering)
- Human-Feedback Loop

# Let's connect!

David Eberle (CEO)  
david.eberle@typewise.app  
+41 79 453 1960

