

KI-Anwendungen im Bereich Kunden- und Self-Service

Aktueller Stand und Ausblick

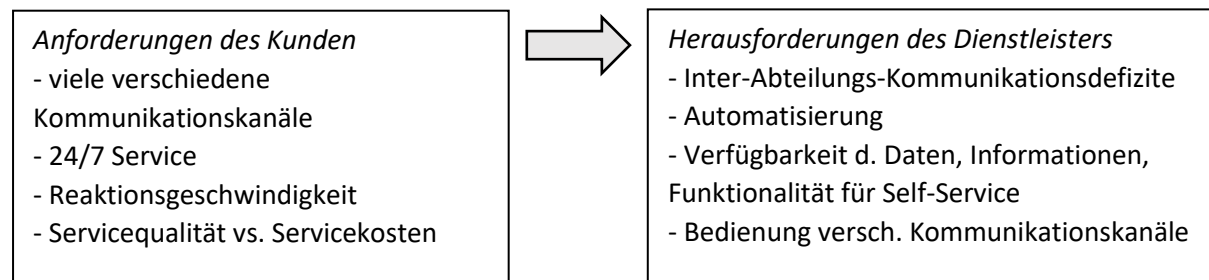
Die Firma: Media Solutions GmbH

- Gründung 1996
- Firmensitz: München, Ingolstadt
- Team: 40 Mitarbeitende, Freelancerpool, Partnernetzwerk
- Geschäftsführung: Michael Staar, Lukas Fof
- Kunden: Autoindustrie, Zulieferer, Flughafen, Bank und Börse

Aufgaben im Kundenservice

- Beratungsfunktion der Prozessoptimierung
- Anwendungsentwicklung für externe und interne Kommunikation
- „Employee Experience“ optimieren

Besondere Challenges und Lösungsansätze im Kundenservice



Softwarelösungen im Kundenservice

- Tickets anlegen
- Ticketstatus abfragen
- Verweise auf Knowledgebase Artikel
- Self Help Anleitungen
- Weiterleitung an Service-Mitarbeiter
- Bestellungen (HW, SW)

Softwarelösungen – weitere Einsatzszenarien

- Service Desktop:
 - » Zusammenführung d. Kommunikationskanäle
 - » Routine von Anfragen / Tickets
 - » Lösungsvorschläge
 - » Relevante Inhalte und Beiträge
- Predictive Maintenance
 - » Wartungsintervallberechnung auf Basis des Verschleißes
 - » Analyse auf Basis von Erfahrungswerten
 - » Ziel: Kosten und Verzögerungen vermindern

Projektbeispiele

- Kwitt
 - » Chatbot der Sparkasse
 - » Parameterabfrage zu Name, Betrag
 - » Generiert personalisierte Videos
 - » Versand per Mail an „Schuldner“
- TOBi
 - » Chatbot von Vodafone
 - » Support zu Rechnungen, Mobilfunkvertrag, DSL, Installation
 - » Automatische Kategorisierung von Anliegen und selbstständige Lösung der Weiterleitung
 - » Asynchrone Kommunikation über SMS oder Facebook

Plattformen und Frameworks

- Chatbot Development Frameworks
 - » Botpress (Microsoft)
 - » Wit.ai (Facebook)
 - » API.ai (Google)
- Plattformen: Chatfuel
 - » Zur Entwicklung von Chatbots
 - » Abläufe, Logik, Funktionalität
 - » KI- / regel-basiert

Ausblick

- 2022 (Gartner-Institut):
 - » 70% aller Kundeninteraktionen mit Chatbots und Machine Learning (derzeit 15%)
 - » Traditionelle Ansätze (Callcenter) werden zurückgehen
- Technologischer Fortschritt erhöht die Obsoleszenzrate von Assistenz-Software (bis 2020: 40% aller der aktuell entwickelten Bots)

Zukunftsszenarien

- Komplett animierte „Persönlichkeiten“ mit entsprechender Funktionalität
- Kommunikation in natürlicher Sprache
- Analyse der Mimik des Kunden beim Gespräch
- „Soul Machines“ basierend auf IBM Watson

Resümee

- Sinnvoll im Bereich Kundenservice
- Kein vollständiger Ersatz von persönlichem Service
- Verbesserung für Kunden weil schneller, sofort richtige Unterstützung
- Mehr Zeit für Service Mitarbeiter zur Konzentration auf Bereich, in dem Beratung wirklich wichtig ist

→ Spannendes Thema, große Rolle, wird noch viel verändern