

## **KI-Anwendungen im Bereich Kunden- und Self-Service.**

### **Aktueller Stand und Ausblick**

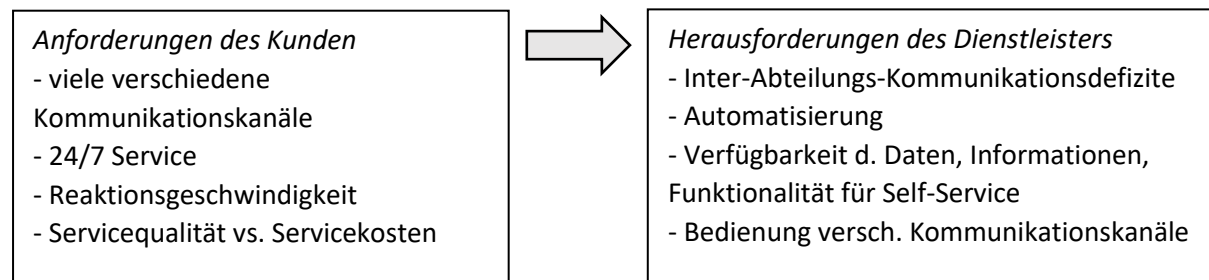
#### *Die Firma: Media Solutions GmbH*

- 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