**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*

*Herausforderungen des Dienstleisters*- Inter-Abteilungs-Kommunikationsdefizite  
- Automatisierung  
- Verfügbarkeit d. Daten, Informationen, Funktionalität für Self-Service  
- Bedienung versch. Kommunikationskanäle

*Anforderungen des Kunden*  
- viele verschiedene Kommunikationskanäle  
- 24/7 Service  
- Reaktionsgeschwindigkeit  
- Servicequalität vs. Servicekosten

*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**