

A woman with vibrant red curly hair is laughing joyfully while sitting on a blue couch. She is wearing a beige turtleneck sweater and light-colored pants. A laptop is open in front of her. The background is a dark, textured wall.

Automatisierung und KI im Kundendialog

Die Referenten stellen sich vor



Hannes Krüger

Product Manager
Cloud Services



Jürgen Urbitsch

Moderator

Automatisierung und KI im Kundendialog

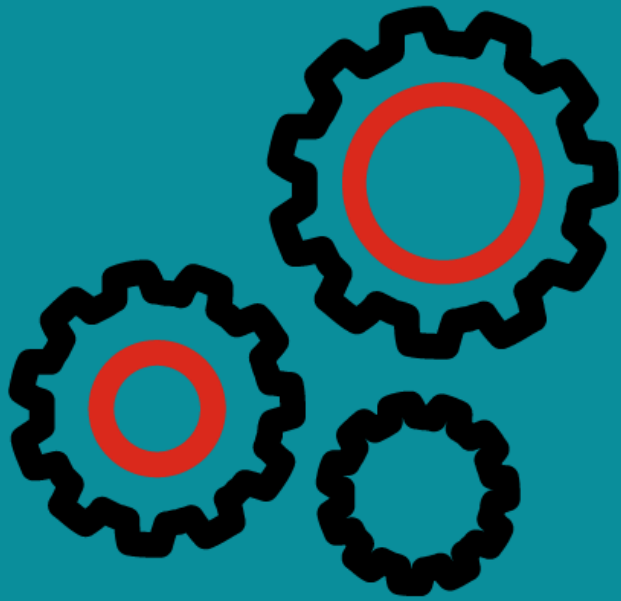
Was ist KI und Automatisierung?

**Wie fügen sich KI und
Automatisierung in Workflows ein?**

**Wie wird KI und Automatisierung
umgesetzt?**

A man and a woman are sitting at a table in a bright, modern kitchen or office setting. The man, on the right, is wearing a light blue button-down shirt and has his hand on his chin, looking thoughtfully at a laptop screen. The woman, on the left, is wearing an orange polo shirt and is also looking at the laptop. There are two glasses of orange juice on the table. In the background, there are white kitchen cabinets and a hanging lamp.

Was ist KI und Automatisierung?



Was ist Automatisierung?

- Prozessabwicklung
- Datenabruf, -austausch und -verarbeitung
- Ersetzt für einfache, wiederkehrende Tätigkeiten manuelle Arbeit



Was ist KI?

- Selbstlernende und selbst weiterentwickelnde Algorithmen
- Benötigt anfängliches Training
- Kann Annahmen machen aufgrund historischer Daten
- Kann große Datenmengen verarbeiten

Der Markt ändert sich

- Verhalten der Endkunden ändert sich
 - Ansprüche steigen
- Personalmangel
- Customer Experience ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor
- 86% der von Gartner befragten Unternehmen wollen reagieren*

* aus 3 Key Gartner Marketing Predictions for 2021

<https://www.gartner.com/en/marketing/insights/articles/three-key-gartner-marketing-predictions-2021>

Automatisierung und KI in Ihren Workflows



3 Kontaktszenarien



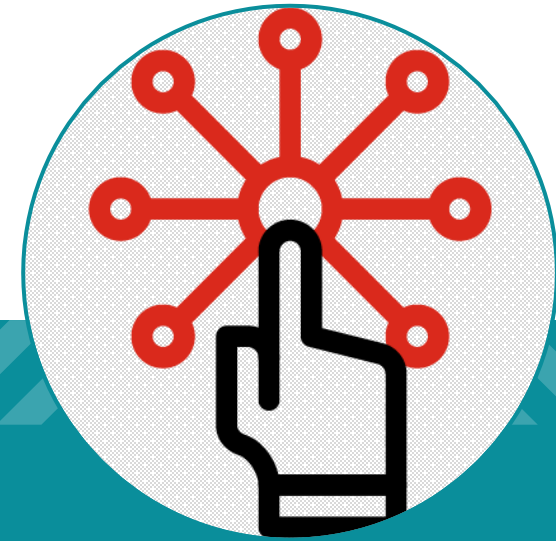
Hybrides System

- Vorgelagerte Systeme beschleunigen die Abläufe vor Kontakt mit Agenten



Live Agent

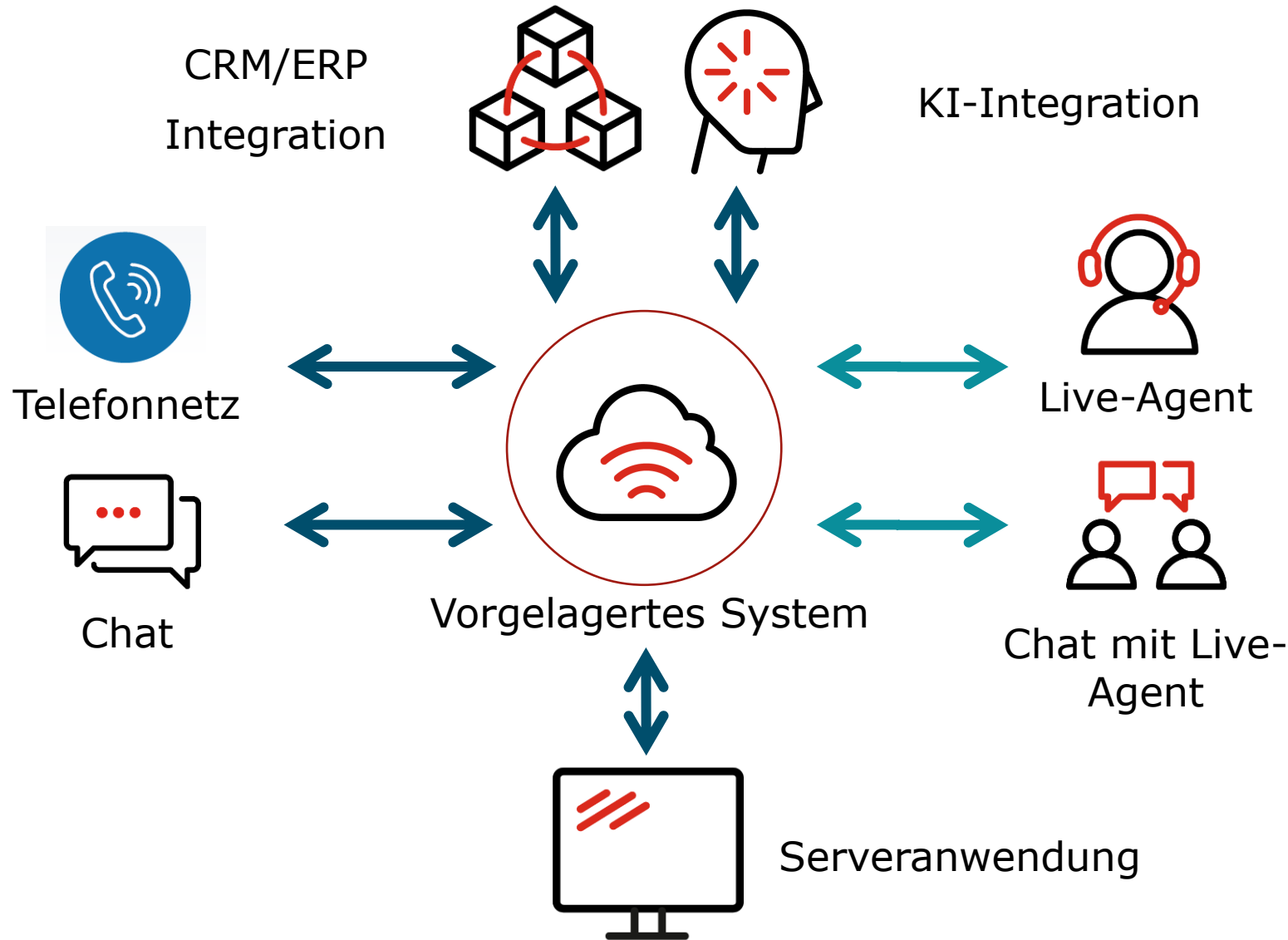
- KI & Automatisierte Systeme unterstützen den Agenten im Kundenkontakt



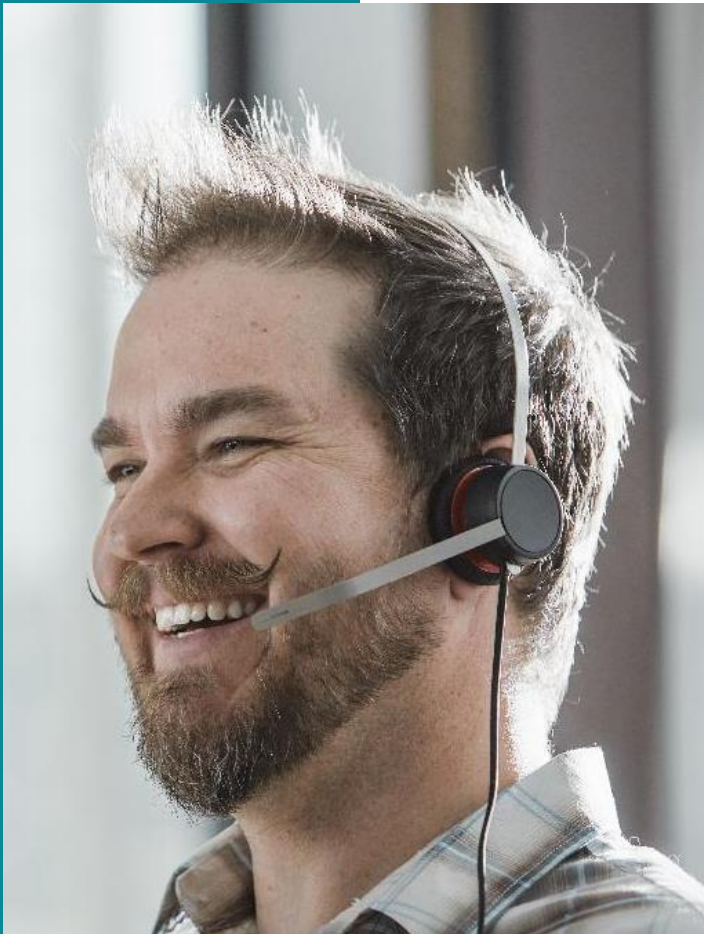
Self-Service

- Kunde kann sein Anliegen selbst lösen

Hybrides System – Kunde wird an Live Agent übergeben



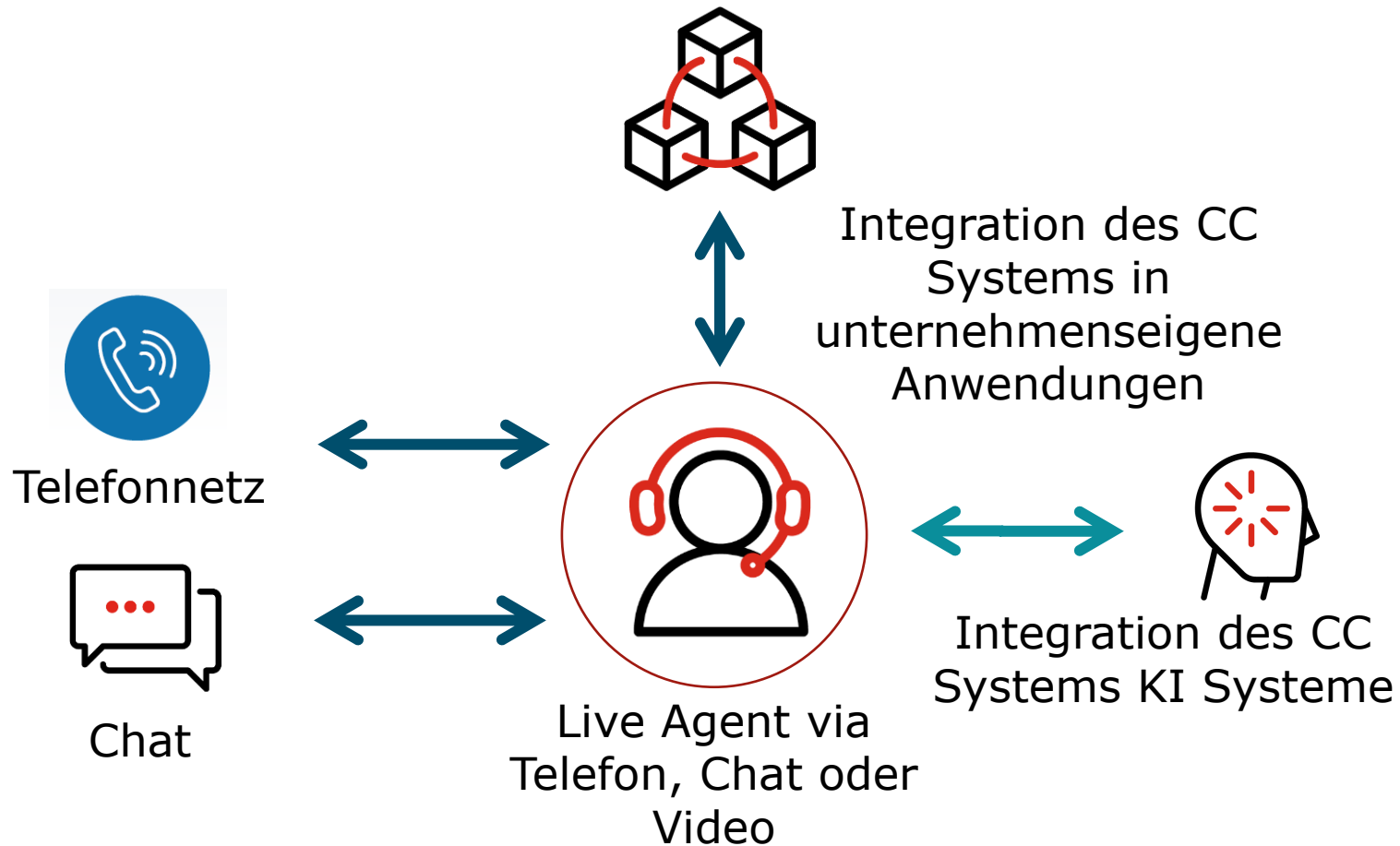
- Vorgelagertes System prüft Kundendaten im CRM/ERP System
- Macht Authentifizierung
- Fragt Kundenanliegen ab und nimmt weitere Infos auf
- Sucht geeigneten Agenten und übergibt Kunden und gesammelte Daten



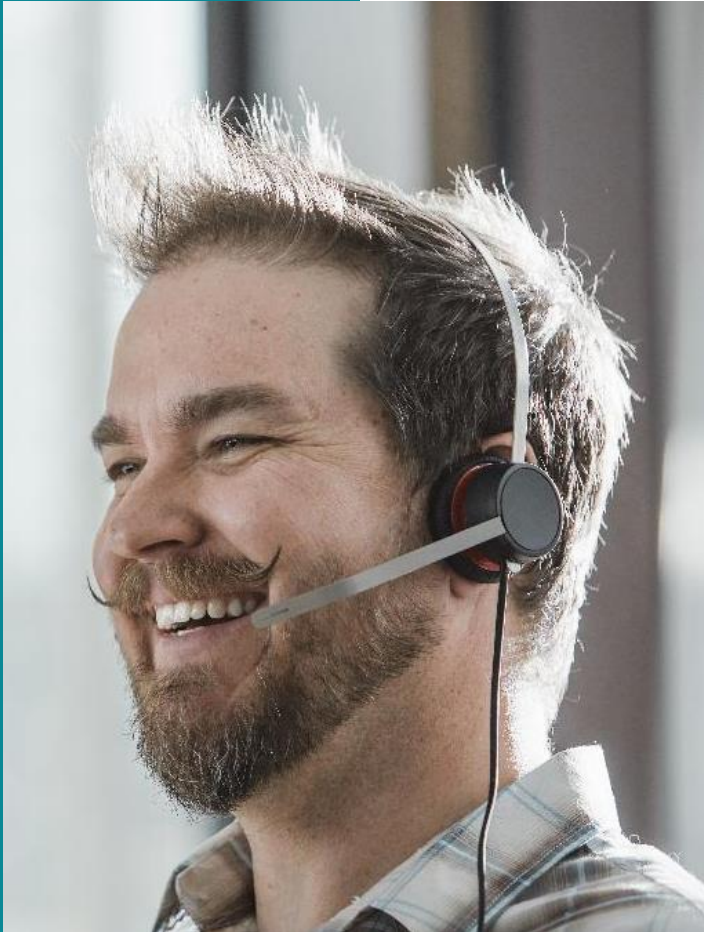
Hybrides System

- Aufnahme der Daten weniger fehleranfällig und schneller
- Authentifizierung und Datenabgleich benötigt keine manuelle Interaktion
- Weniger Agenten benötigt um gleiche Anzahl Kunden zu bedienen
- Agenten können verstärkt für Nachbearbeitung und Kundenkontakt eingesetzt werden

Live Agent – Unterstützung des Agenten



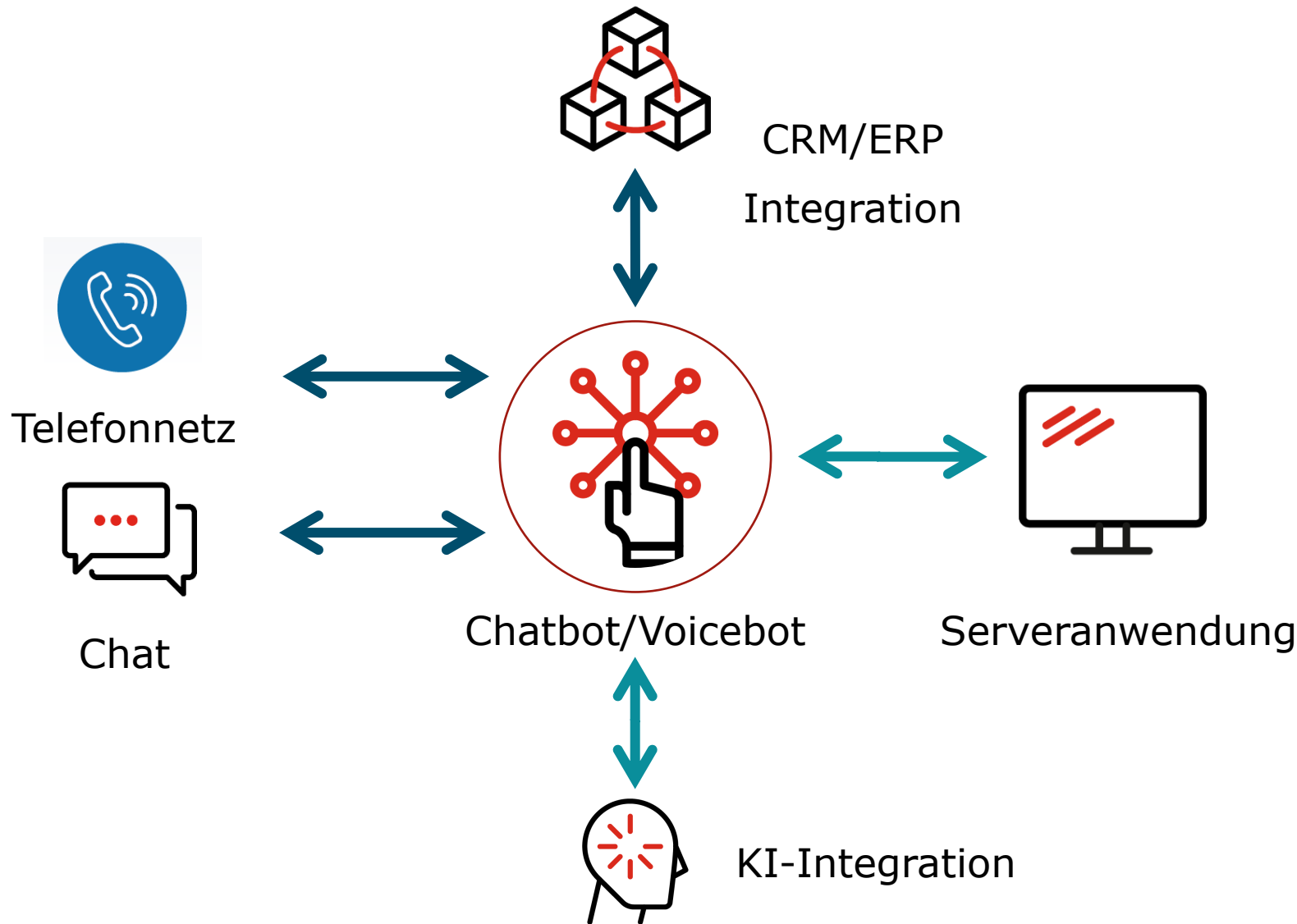
- CC Anwendung prüft Kundendaten auf Match und stellt alle Daten zur Verfügung
- KI kann unterstützen durch Transkribieren, biometrische Authentifizierung, Übersetzung
- KI kann Vorschläge machen



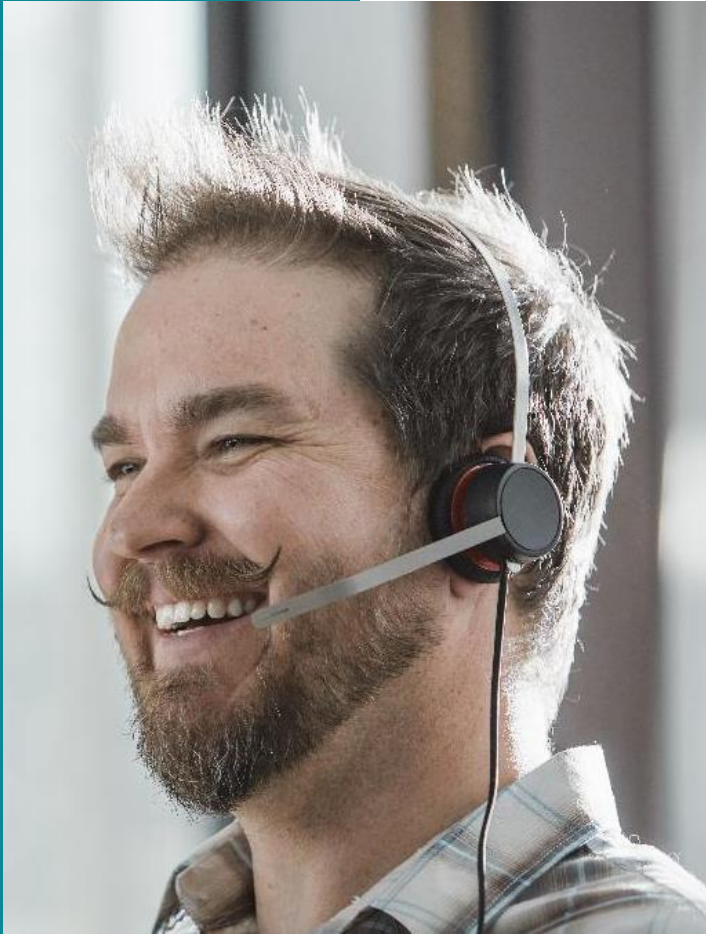
Live Agent

- Agent kann mehrsprachig eingesetzt werden
- Agent muss keine Notizen machen und kann sich auf Kunden konzentrieren
- Nachbearbeitung kürzer oder entfällt
- Möglichkeiten zum Upselling

Self-Service- ohne Live Agent eingreifen



- Kunde kann mit Chatbot oder Voicebot Anliegen klären
- Chatbot Interaktion kann abgelegt werden
- Voicebot Interaktion als Aufzeichnung oder Transkript (KI) gespeichert werden
- Wiederkehrende Anliegen können gut automatisiert werden



Self-Service

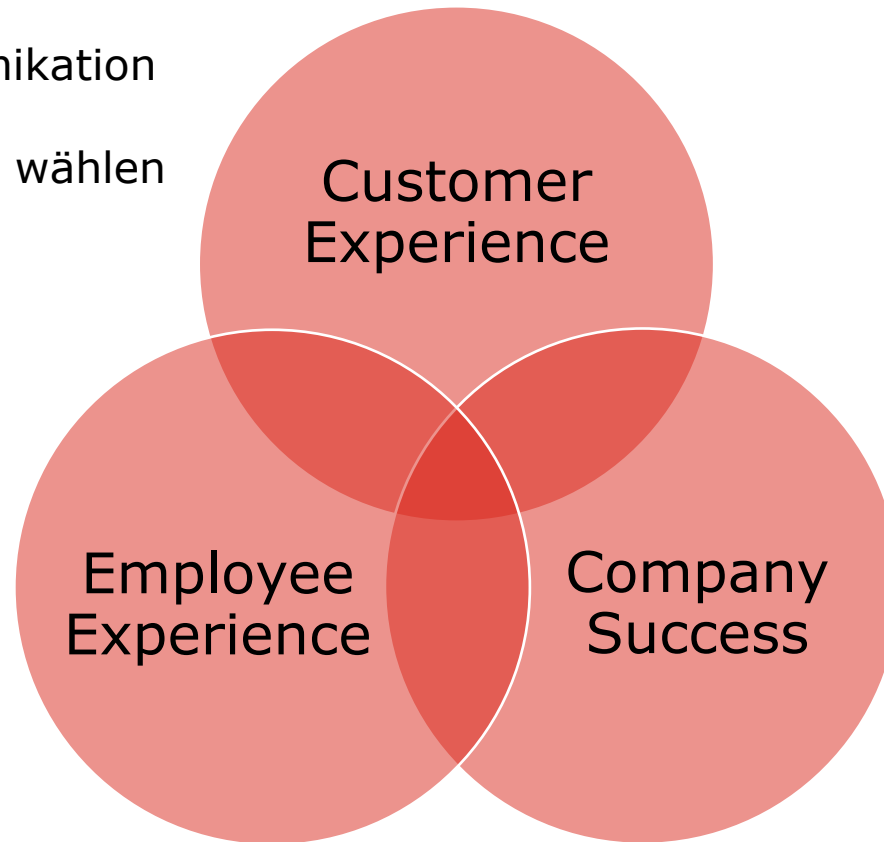
- Keine Wartezeiten für Kunden da Bots immer einsatzbereit sind
- Jederzeit erreichbar
- Kann mit Kundenaufkommen beliebig skalieren
- Mitarbeiter wird nur noch für Nachbereitung benötigt

Kundenzufriedenheit

- Verkürzte Wartezeiten
- Kunden kommen schneller zum Ziel
- Persönlichere Kommunikation
- Freiheit den Kommunikationskanal zu wählen

Mitarbeiterzufriedenheit

- Erfolgserlebnisse mit Kunden
- Weniger monotone Arbeit
- Mehr Zeit für komplexere Themen
- Mehr Abwechslung



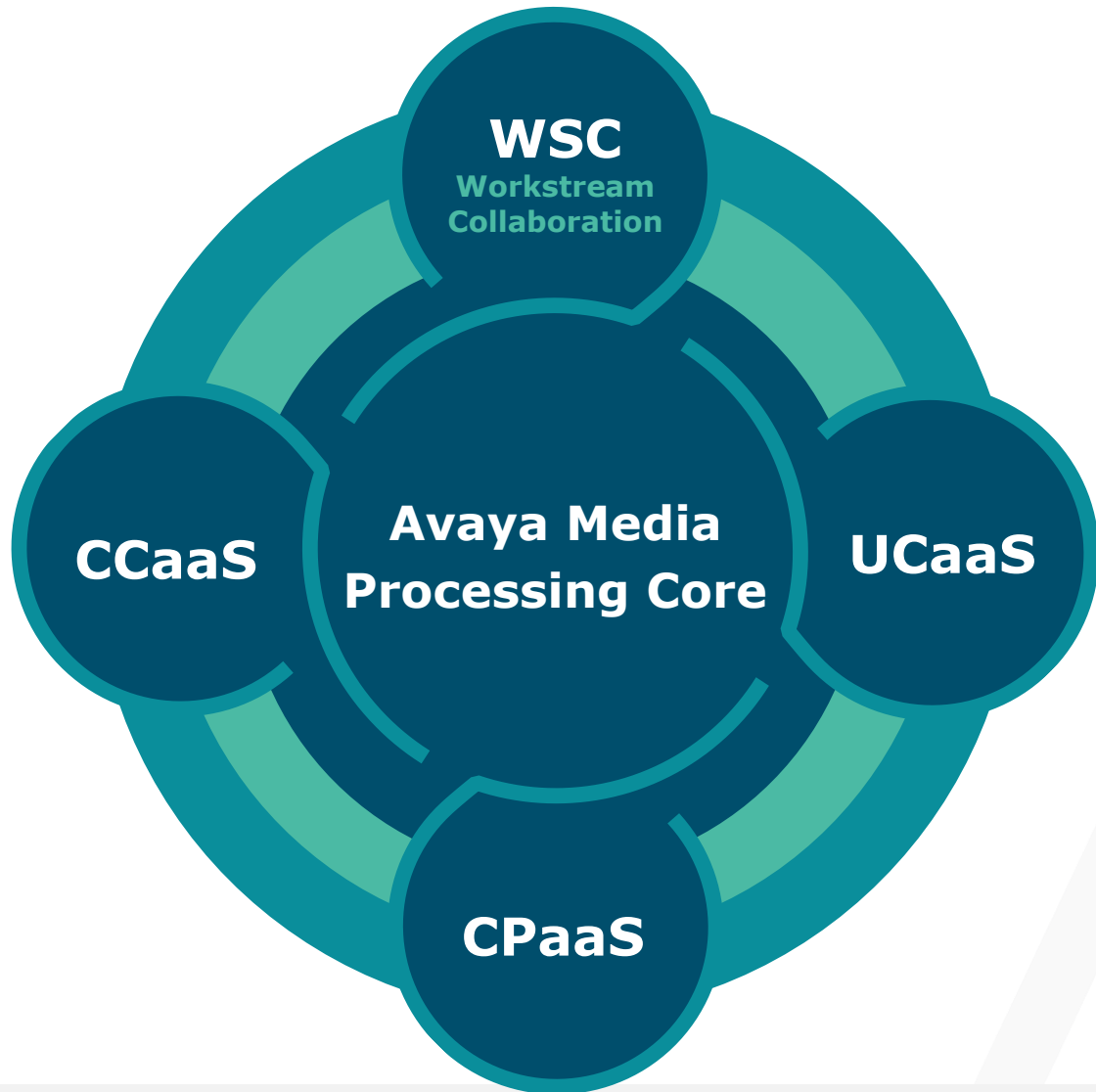
Unternehmenserfolg

- Zufriedene Kunden sind loyaler
- Zufriedene Mitarbeiter sind loyaler und leistungsfähiger
- Gleicher Anzahl Agenten kann mehr Kunden bedienen
- Bessere Anpassung an Unternehmenserfolg

Umsetzung von KI und Automatisierung



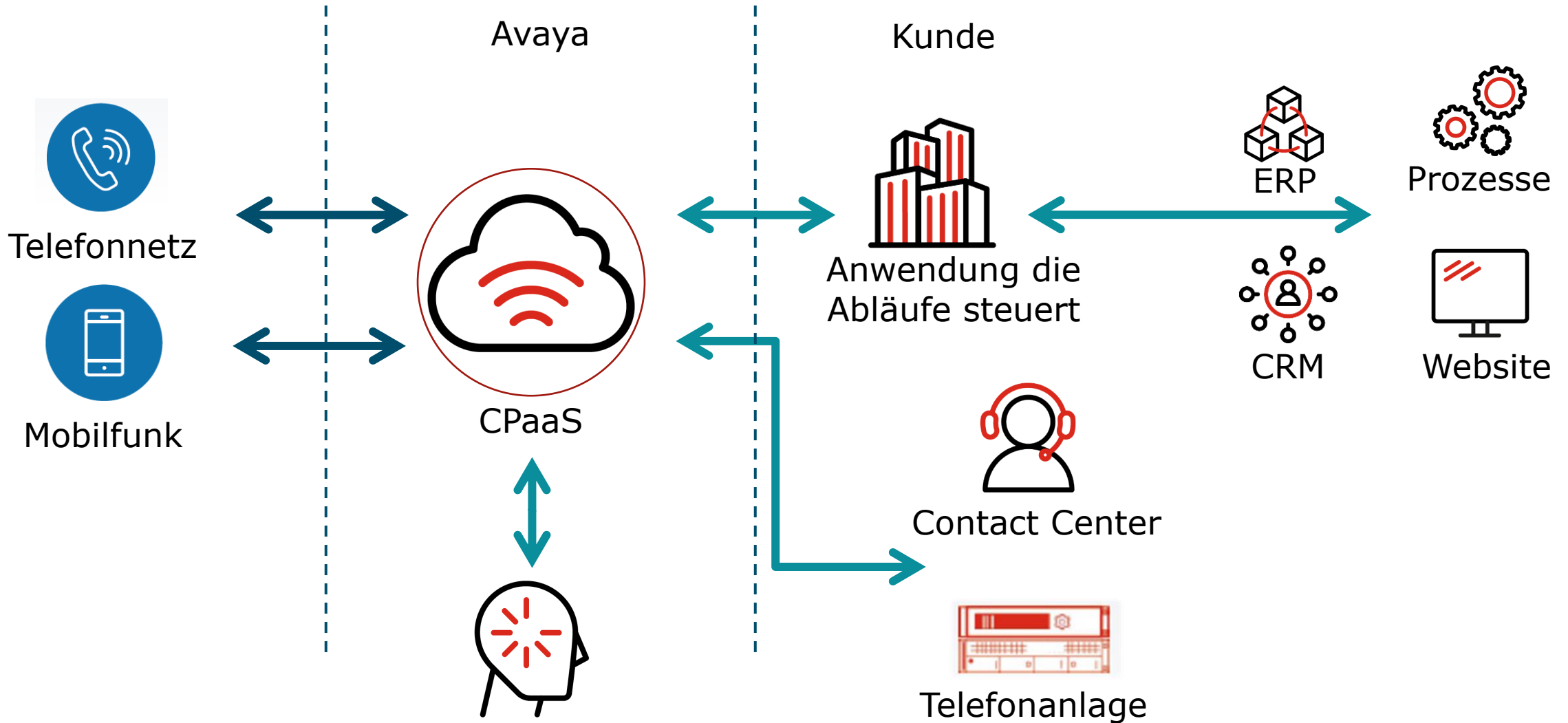
AVAYA OneCloud



Avaya OneCloud – Eine Cloudarchitektur für alle!

- Individuelle Lösungen für Ihre spezifischen Anwendungsfälle
- Offene REST-API Schnittstellen
- Anwendungen selbst hosten oder auf der Plattform belassen
- KI-Dienste einfach nutzen

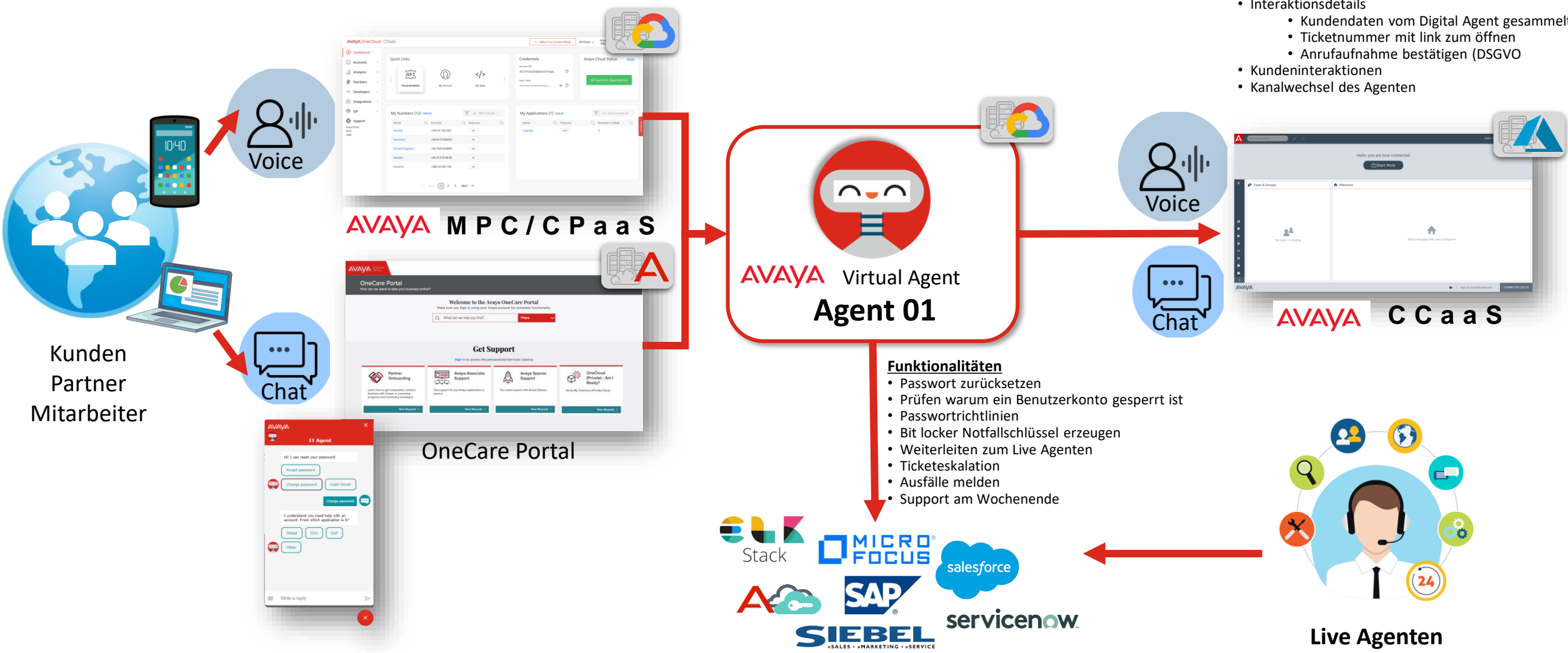
CPaaS – Zentrale Schnittstelle





Use-Case Beispiele

Avaya IT Service Desk Beispiel



- CCaaS Integration**
- Interaktionsdetails
 - Kundendaten vom Digital Agent gesammelt
 - Ticketnummer mit link zum öffnen
 - Anrufaufnahme bestätigen (DSGVO)
 - Kundeninteraktionen
 - Kanalwechsel des Agenten

- Funktionalitäten**
- Passwort zurücksetzen
 - Prüfen warum ein Benutzerkonto gesperrt ist
 - Passworrichtlinien
 - Bit locker Notfallschlüssel erzeugen
 - Weiterleiten zum Live Agenten
 - Ticketeskalation
 - Ausfälle melden
 - Support am Wochenende

Terminplanung und Erinnerung



Die Herausforderung:

- Termine planen und Terminerinnerungen verschicken ist eine sich wiederholende und zeitraubende Tätigkeit für Mitarbeiter des Gesundheitswesens

Die Lösung:

- Cloud basierte, durch KI unterstützte Terminplanung
- Unterstützt Sprache, Webchat, SMS und soziale Medien
- Lässt sich mit CRM Systemen integrieren
- Verschickt automatisch Terminerinnerungen über unterschiedliche Kommunikationskanäle

Das Ergebnis:

- Weniger verpasste Termine
- Kostenersparnis im Kundenservice
- Mitarbeiter können sich auf komplexere Arbeiten konzentrieren
- Verkürzte Wartezeiten



Beispiel: Stadtwerke

- Personenerkennung anhand der Kundennummer
- 2-Faktor-Authentifizierung via SMS
- Eingabe & Abfrage von Informationen, wie Zählerständen
- Integrierter Live-Beratungsraum

AVAYA

| Experiences
That Matter

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

www.avaya.com