

# KÜNSTLICHE INTELLIGENZ



# EVOLVE YOUR COMMUNICATION



Bis vor kurzem noch unter der Kategorie „Science Fiction“ abgelegt, ist die Einbindung „Künstlicher Intelligenz“ (K.I.) im regulären Arbeitsalltag auch mittelständischer Unternehmen nichts Ungewöhnliches mehr. Zum Beispiel lässt sich in der Telefonie intelligente maschinelle Interaktion bereits bei vielen Hotlines beobachten, wo das Kundenanliegen in einer IVR für die anschließende menschliche Bearbeitung sozusagen „vorsortiert“ wird.

Auch die erweiterte, gänzlich maschinell unterstützte Self-Service-Struktur ist heutzutage in der Kundenkommunikation bereits im Einsatz. Die größte Rolle spielt K.I. in diesem Bereich jedoch nach wie vor bei der Sicherstellung einer schnellen Service-Aufnahme.

Darüber hinaus kann durch die Einbindung von K.I. auch die Qualitätssicherung unterstützt werden.

Alle Anfragen ad-hoc bedienen, effizient an Live-Agenten weiterverteilen und zugleich effektive Qualitätssicherung praktizieren – das ermöglicht derzeit der Einsatz von K.I. in der Kundenkommunikation.



COMMUNICATE WITH EVERYONE. EVERYWHERE.

# Das Ziel

Knapp formuliert lautet die Kernaussage, dass der Einsatz von KI in der Service-Center-Branche primär darauf abzielt, dem Kunden die „best customer service experience“ zu bieten.



Durchgehende Servicebereitschaft



Vollautomatisierte Self-Service-Struktur



Automatisierte Inbound-Annahme



Optimierung von Wartezeiten

Im Detail betrachtet jedoch kann der Einsatz von KI mit all ihren Möglichkeiten die komplette Übernahme des 1st Level bedeuten.

In der Folge nimmt die Bedeutung des Live Agenten zu, der ab dem 2nd Level aufwärts eine dem Kunden weitaus effizientere Hilfestellung bieten kann und somit konkret zur allgemeinen Steigerung der Kundenzufriedenheit und damit der Qualität beiträgt.

## Das können Sie sich gar nicht so richtig vorstellen...?

Dann lesen Sie weiter

# Der Ansatz

Die effiziente Nutzung künstlicher Intelligenz in diesem Bereich beginnt bei der Qualitätssicherung. Bestehende Prozesse werden um eine Schnittstelle für KI ergänzt, so dass maschinelles Auditing Ihrer Kundenkommunikation (Gespräche, Chats, etc.) durchgeführt werden kann.

Parallel dazu läuft im Hintergrund eine Automation der Prozesse über den Einsatz von Bots – wie z.B. auch bei einer simplen IVR – die eine Vorab-Qualifizierung durchführen mit dem Ziel, die allgemeine Prozesssteuerung und Verteilung an Ihre Agenten zu optimieren.

Als Qualitätssicherungskomponente begleitet Ihre KI alle Inbound-Aktivitäten und überwacht Workflows, Routings und die Verteilung der Kundenanfragen. Es werden die Einhaltung von Workflows überprüft und Inhalte analysiert, aber auch Ton-Analyse kommt zum Einsatz.

Ergebnisse werden als Transkript dargestellt und geben Ihnen konkrete Fakten an die Hand für ein effizientes Coaching Ihrer KI, welches für den weiteren Lernprozess unverzichtbar ist

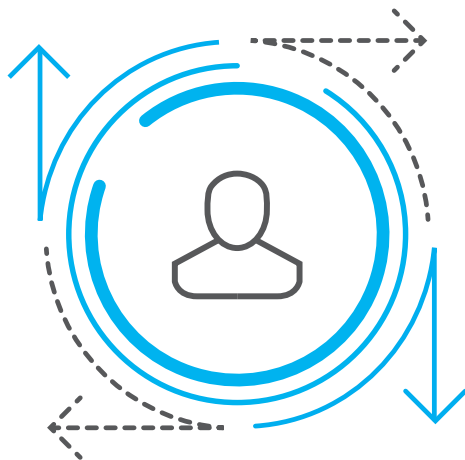
- 
- The background is a dark blue gradient. On the right side, there are several overlapping, concentric circles and a complex, web-like pattern of thin blue lines. On the left side, there is a large, faint, irregular circle that frames the text.
- QUALITÄTSSICHERUNG
  - OPTIMIERUNG DES GESAMTPROZESSES
  - SELF-LEARNING PROZESS

# Das Human Interface

Stellen Sie sich Ihre KI wie einen neuen Mitarbeiter vor, der zwar keine einschlägige Erfahrung mitbringt, dafür aber eine sehr schnelle Auffassungsgabe, die Fähigkeit zu echtem Multitasking und vor allem die Bereitschaft, sich kontinuierlich neues Wissen anzueignen und dieses anzuwenden.

Dieser Mitarbeiter muss jedoch erst einmal eingearbeitet werden. Das für die Ausübung seiner Tätigkeit notwendige Wissen muss vermittelt werden. Workflows und Prozesse müssen erlernt werden, es muss aufgezeigt werden, worauf zu achten ist – also alles nicht anders als bei einem Menschen.

Das Human Interface – der Coach Ihrer KI – übernimmt diese Rolle und füttert das System. Und greift in die laufenden Prozesse so lange korrigierend ein, bis nur noch minimale Feintuning gefordert ist. Wenn überhaupt.





TGA Systems GmbH  
Q7, 24  
68161 Mannheim

Tel: +49 621 37909 300  
Fax: +49 621 37909 315  
sales@telerion.com

[www.telerion.com](http://www.telerion.com)

## WE ARE SOCIAL

<https://www.telerion.com/social>



Want to read in a different language?



<http://www.telerion.com/media>