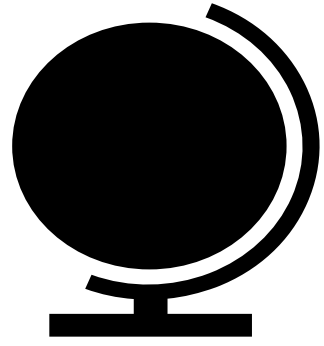




AUTOMATISIERUNG VON ROUTINEAUFGABEN IM KUNDENSERVICE DURCH LLMS



Anwendungsgebiet:

Automatisierung

Anwendungsgegenstand:

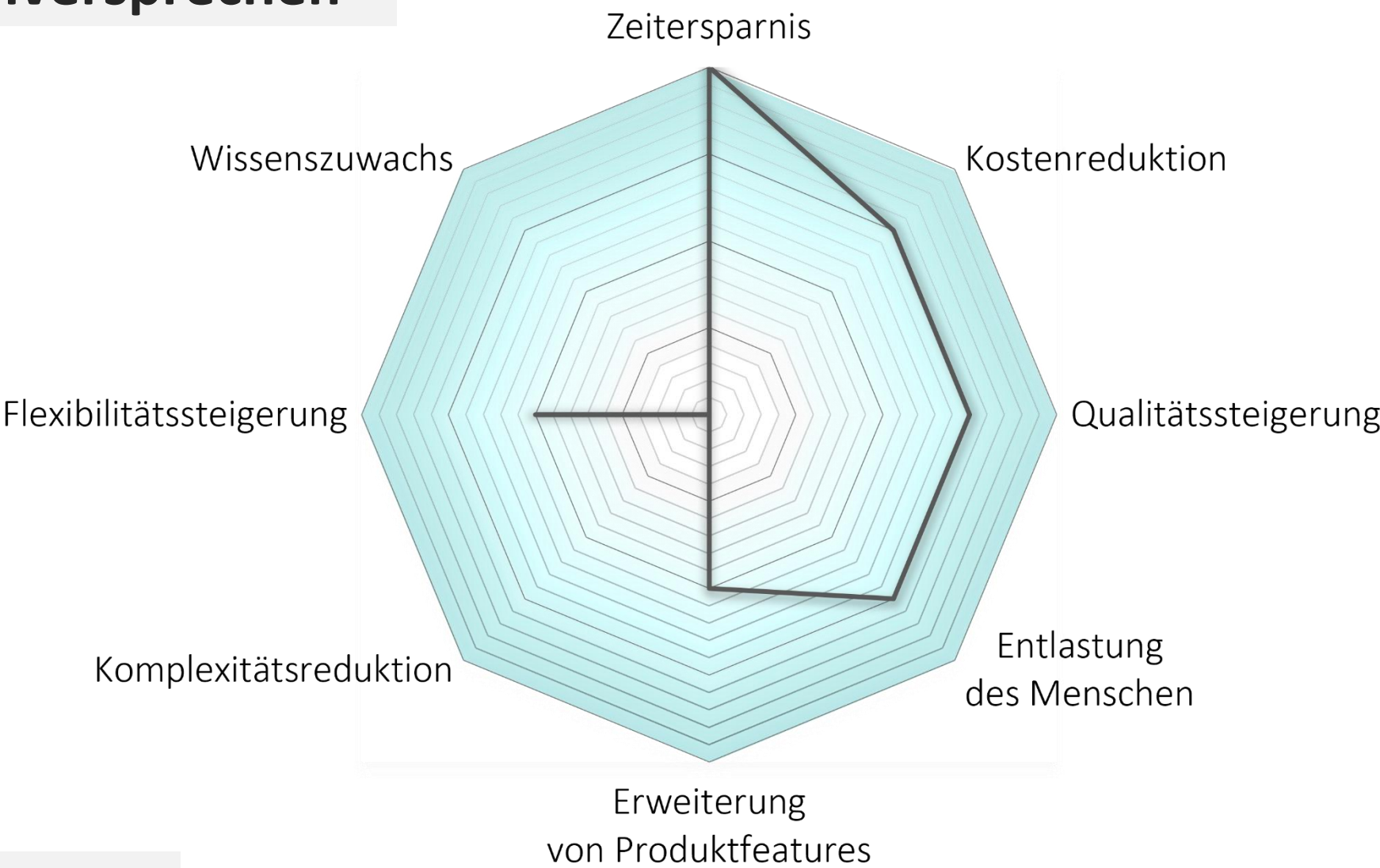
Mensch, Prozesse

Beschreibung



Ziel des Kunden ist es, wiederkehrende Aufgaben im Kundenservice mithilfe von LLMs weitgehend zu automatisieren: Standardaufgaben wie das Ausfüllen von Formularen, die Überprüfung von Eingaben, die Erstellung einfacher Berichte oder das Beantworten häufig gestellter Anfragen werden vollständig erledigt. Das LLM analysiert eingehende Informationen, generiert passende Texte oder Antworten und trifft regelbasierte Entscheidungen zur abschließenden Bearbeitung. In den meisten Fällen prüfen oder geben Mitarbeitende die Ergebnisse jedoch frei, insbesondere bei Ausnahmen, Schwellenwerten oder sensiblen Sachverhalten; nur kleine oder unkritische Vorgänge laufen vollständig automatisiert. Gerade bei sensiblen Daten wie Kunden- oder Unternehmensinformationen hat Datenschutz oberste Priorität. Die Automatisierung steigert damit nicht nur Effizienz, Objektivität und Geschwindigkeit, sondern erfordert auch besondere Maßnahmen zur Sicherung von Sicherheit und Vertraulichkeit.

Nutzenversprechen



Potentiale

- Zeitersparnis
- Standardisierung
- Qualitätssteigerung
- Effizienz

Risiken

- Bias
- Vertrauensverlust
- Skepsis
- Intransparenz
- Qualität

Fokusaspekte

Nachvollziehbarkeit, Benutzerfreundlichkeit

Mensch-KI-Interaktion

Bei wichtigen Anfragen: Der Mensch verbessert die KI bei der Aufgabe; Sonst: Keine Mensch-KI-Interaktion

Readiness

Technologie	1	2	3
Strategie	1	2	3
Organisation	1	2	3
Kultur	1	2	3
Umfeld	1	2	3
Kooperationen	1	2	3

KI-Funktion

Wissensbasiertes System

•Sonstiges

Planung

Lernen aus Daten

Sprachverarbeitung

•Sonstiges

Bildverarbeitung

•Sonstiges

Data Mining

Datenumfang:

Big Data

Datenstruktur:

unstrukturiert, halbstrukturiert

Datentyp:

Textdaten, Bilddaten

Personenbezug Daten:

personenbezug

Datenart:

Sonstiges

Datenquelle:

Daten aus internen Prozessen, Kund: innendaten

Kontakt

