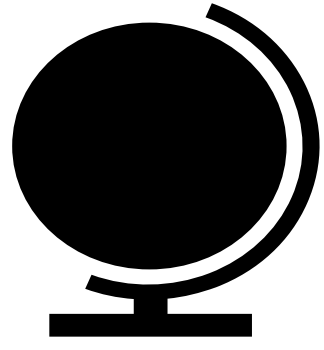




EFFIZIENZSTEIGERUNG IM KUNDENSERVICE MITHILFE VON GENERATIVER KI



Anwendungsgebiet:

Assistenzsystem

Anwendungsgegenstand:

Prozess, Mensch

Beschreibung



Der Kunde steht vor zwei zentralen Herausforderungen: Zum einen müssen relevante Informationen im richtigen Kontext verfügbar sein, zum anderen steckt bis zu 80 % des Wissens implizit in den Köpfen der Mitarbeitenden, von denen ein Großteil bis 2035 in den Ruhestand geht. Um den drohenden Wissensverlust zu vermeiden, wird generative KI im First-Level-Support und im Self Service eingesetzt. Tickets und E-Mails werden automatisiert verarbeitet, wodurch Bearbeitungs- und Callzeiten sinken. Gleichzeitig wird das darin enthaltene Wissen extrahiert, in den Wissenskreislauf des Unternehmens integriert und beim Offboarding schnell sowie strukturiert gesichert. So bleibt wertvolles Wissen im Unternehmen erhalten und kann allen relevanten Rollen zur Verfügung gestellt werden.

Nutzenversprechen



Potentiale

- Mitarbeiterentlastung
- Qualitätssteigerung
- Effizienz
- Wissenstransfer

Risiken

- Halluzination
- Datenschutz
- Akzeptanz
- Datensicherheit

Fokusaspekte

Benutzerfreundlichkeit, Nachvollziehbarkeit, Anpassbarkeit

Mensch-KI-Interaktion

Der Mensch verbessert die KI bei der Aufgabe

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

- Texterzeugung

Bildverarbeitung

- Sonstiges

Data Mining

Datenumfang:

Small Data

Datenstruktur:

halbstrukturiert

Datentyp:

Textdaten, Bilddaten, Audiodaten

Personenbezug Daten:

personenbezug

Datenart:

Sonstiges

Datenquelle:

Produktdaten, Maschinendaten, Kund: innen -daten

Kontakt

