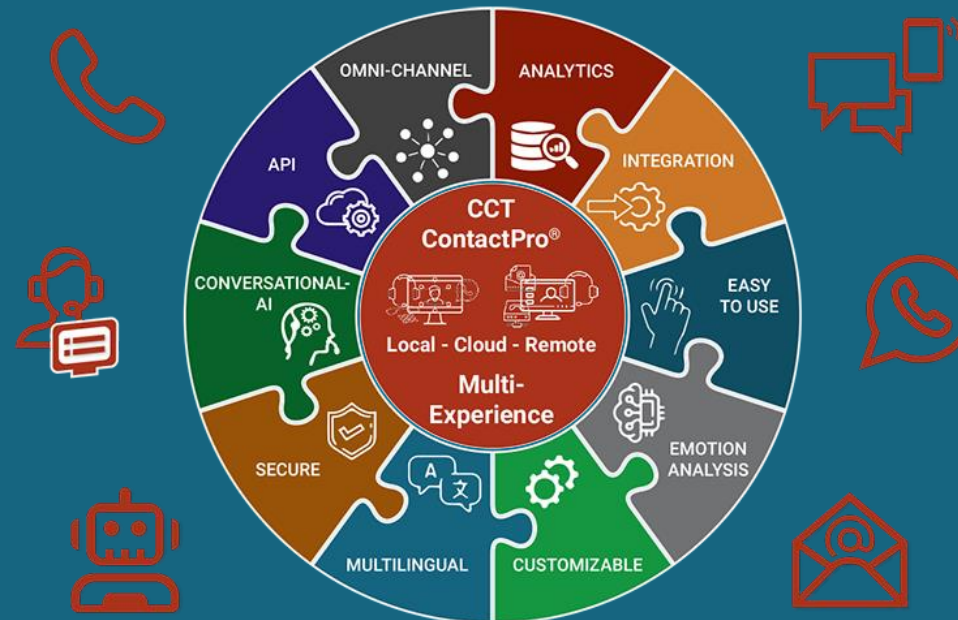


Wie Multi-Experience Kunden, Automatisierung, Agenten verbindet

Wie sieht die Lösung für einen intelligenten Agentenarbeitsplatz heute aus, wenn Automatisierung mit dem Multi-Experience Customer Service kombiniert wird.
Ein Ausflug in die Praxis.



Key Facts



Integrierte Lösungen für Kommunikation und automatisierten Kundenservice

1

*Von der Customer Journey zur Customer **Service** Journey*

2

Was wird in der Zukunft am Arbeitsplatz von Mitarbeitern im Kundenservice anders sein?

3

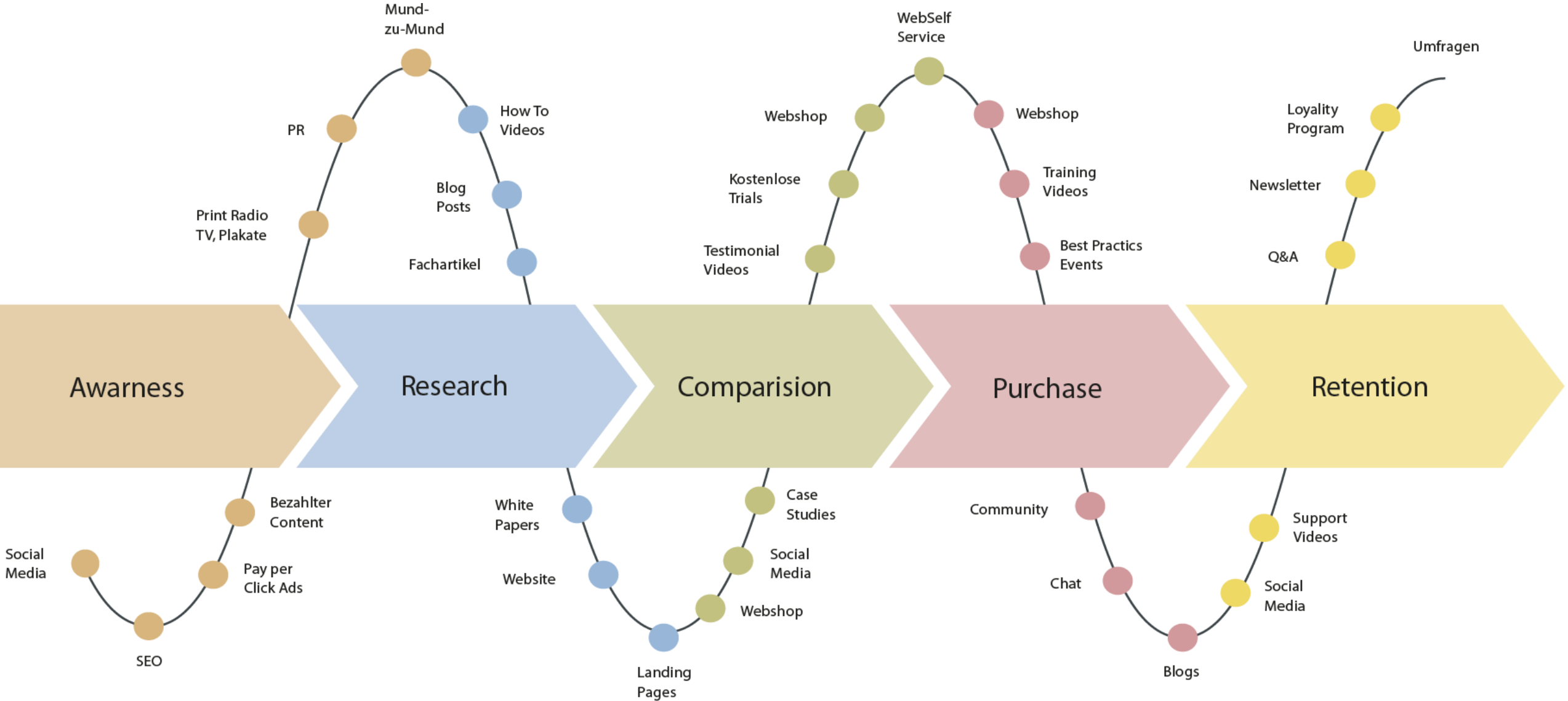
Praktische Möglichkeiten

4

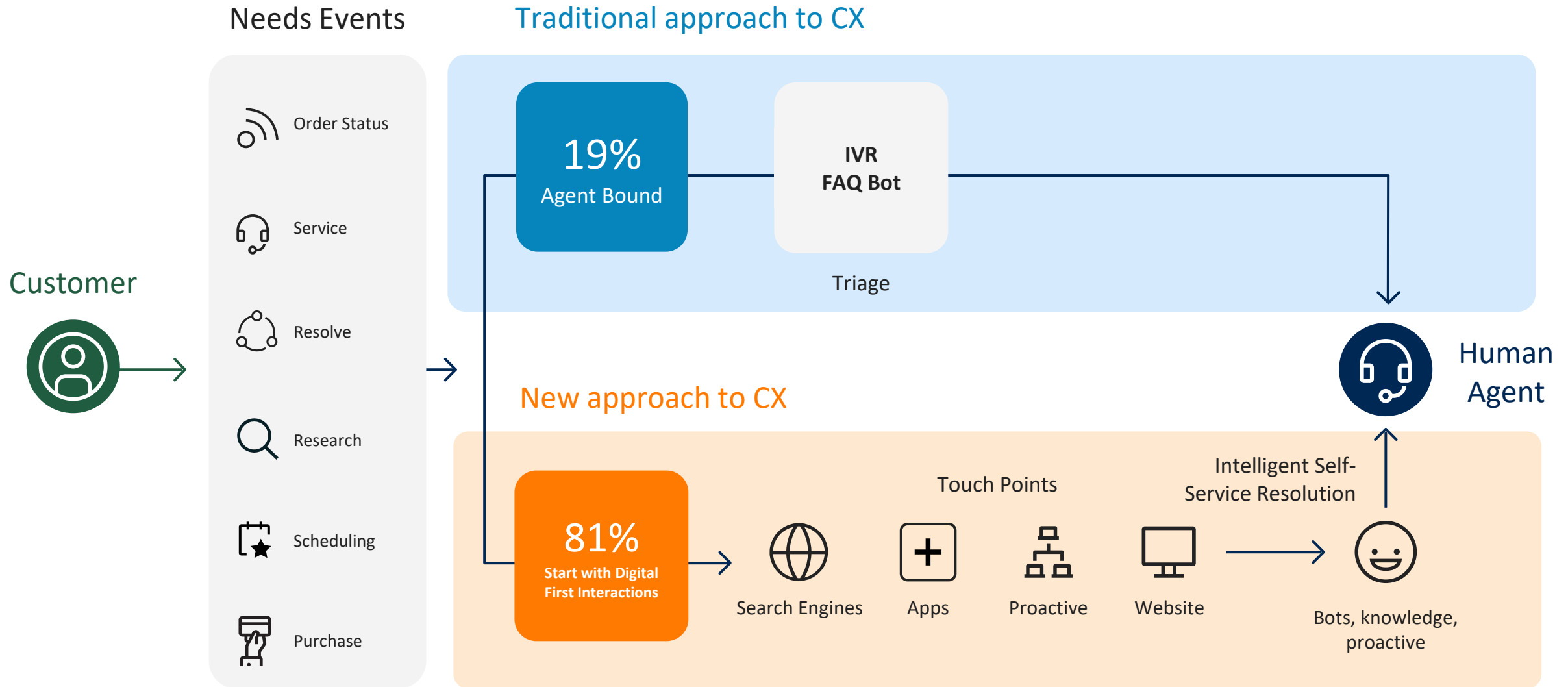
Wo liegen die Potenziale überhaupt, wie werden diese gefunden?

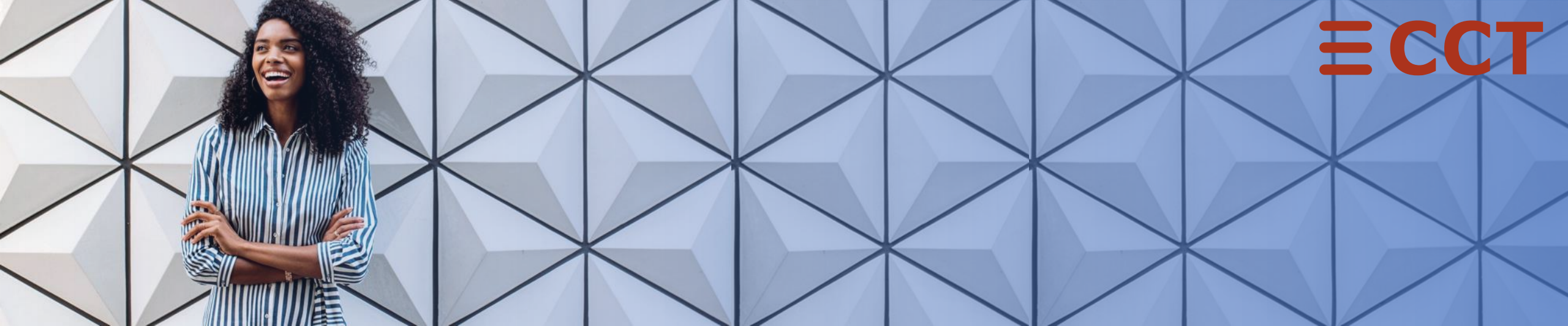
CCT ist führend bei Omni-Channel-Kundenbindungslösungen. CCT hilft Unternehmen, mit ihren Kunden auf die effizienteste Art und Weise über alle verfügbaren Kontaktkanäle zu kommunizieren. Die Integration mit Automatisierungstools und Datenquellen gewährleistet den besten Kundenservice zu den niedrigsten Kosten.

Von der Customer Journey → Multi-Experience



Der traditionelle CX-Ansatz passt nicht mehr





Die Customer Service Journey hat sich verändert



Kunden wählen die Selbstbedienung:

*Auf der Website,
Conversational AI –
Bots oder IVR*



Wenn das Problem nicht gelöst wird:

*Kontaktaufnahme mit
dem Servicecenter
-
Per Telefon, E-Mail oder
Chat*



Zu diesem Zeitpunkt hat der Kunde:

*Wissen
-
Eine komplexe Anfrage
-
Hohe Erwartungen an den
Service*

Unternehmen passen den Servicebetrieb an die Kundenbedürfnisse an



Servicecenter:

*Bieten digitale
Selbstbedienungsoptionen
an*

-

*Via: Chat-/Sprachbot,
Webseiten,
IVR, App*



Wenn das Problem nicht gelöst wird:

*Landet es bei einem/einer
Servicecenter-Mitarbeiter:in*

-

*Diese bearbeiten dann Anfragen
aus mehreren Kanälen gleichzeitig*



An diesem Punkt möchte das Unternehmen

Lösung bereitstellen

-
Effizient sein

-

**Eine großartige
Kundenerfahrung bieten**

Ihre Kundenservice Mitarbeiter:innen sind der Schlüssel zum Customer Experience Erfolg

Sie durch komplexe Prozesse und Kundeninteraktionen zu führen

Ihnen die richtigen Informationen zur richtigen Zeit geben

Zeigen, was sie sagen oder tun müssen

Sie befreien von sich wiederholenden Aufgaben, damit sie sich auf die wertvollen Aufgaben konzentrieren können.

So helfen Sie, das Beste aus ihnen herauszuholen!

Die Vorteile von Automatisierungen im Kundenservice erstrecken sich über viele KPIs



Kosten

Servicekosten einsparen



Fehlervermeidung

80% der menschlichen Fehler können vermieden werden



First Contact Resolution

20% höhere FCR-Rate im technischen Support



Handle Time

87%ige Reduzierung in bestimmten Fällen



Kundenzufriedenheit

11 Punkte höheren NPS-Wert durch effektiven Telefonsupport



Trainingszeiten

37 % weniger Zeit für Kompetenzaufbau



Service to Sales Conversion

15%ige Erhöhung der zusätzlichen Deckung (Versicherungsschutz)



Einhaltung von Compliance Vorgaben und Prozessen

99%ige Genauigkeit bei der Identitätsprüfung für die Bearbeitung von Ansprüchen



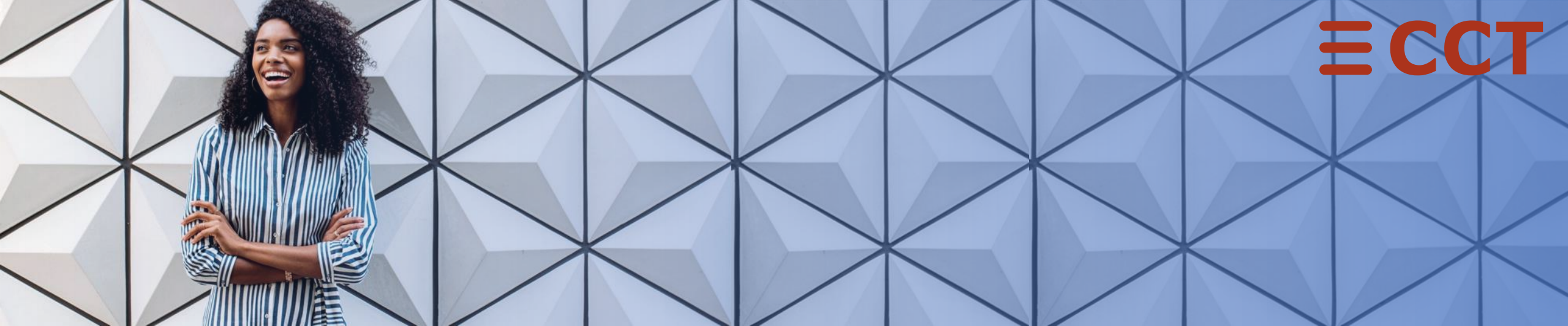
Engagement der Mitarbeiter

7% weniger Abwanderung von Mitarbeitern



Service Standardisierung

89%ige Reduzierung bei komplexen Prozessabwicklungen (Öffentlicher Dienst)



Automatisierungsszenarien



Smarte Assistenten



**Wissensmanagement
- Expertenwissen**



Begleiter des Kunden

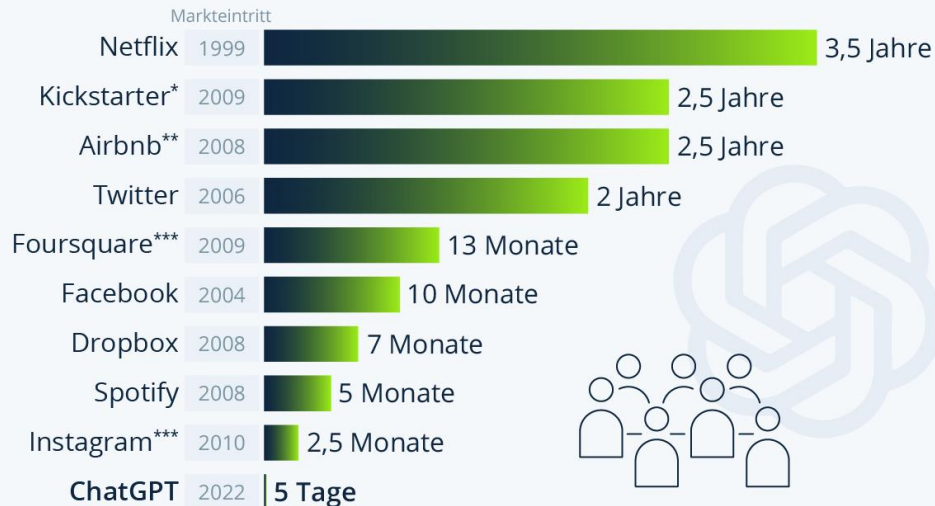


**Coaching in Realtime &
AgentAssist**

Kunden begeistern mit virtuellen Agenten am Beispiel ChatGPT

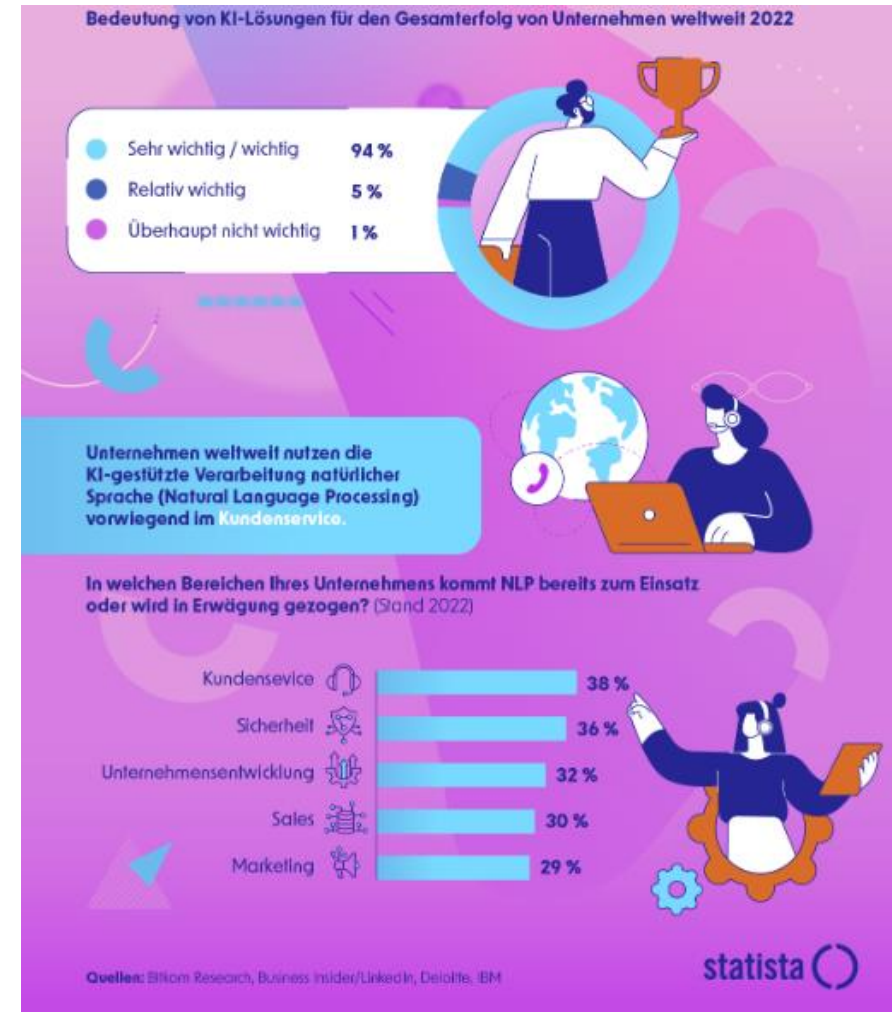
ChatGPT's Sprint zu einer Million Nutzer:innen

Zeitraum, den Online-Dienste gebraucht haben, um eine Million Nutzer:innen zu erreichen



* 1 Mio. Unterstützer:innen ** 1 Mio. Übernachtungen *** 1 Mio. Downloads

Quelle: Unternehmensangaben via Business Insider/LinkedIn



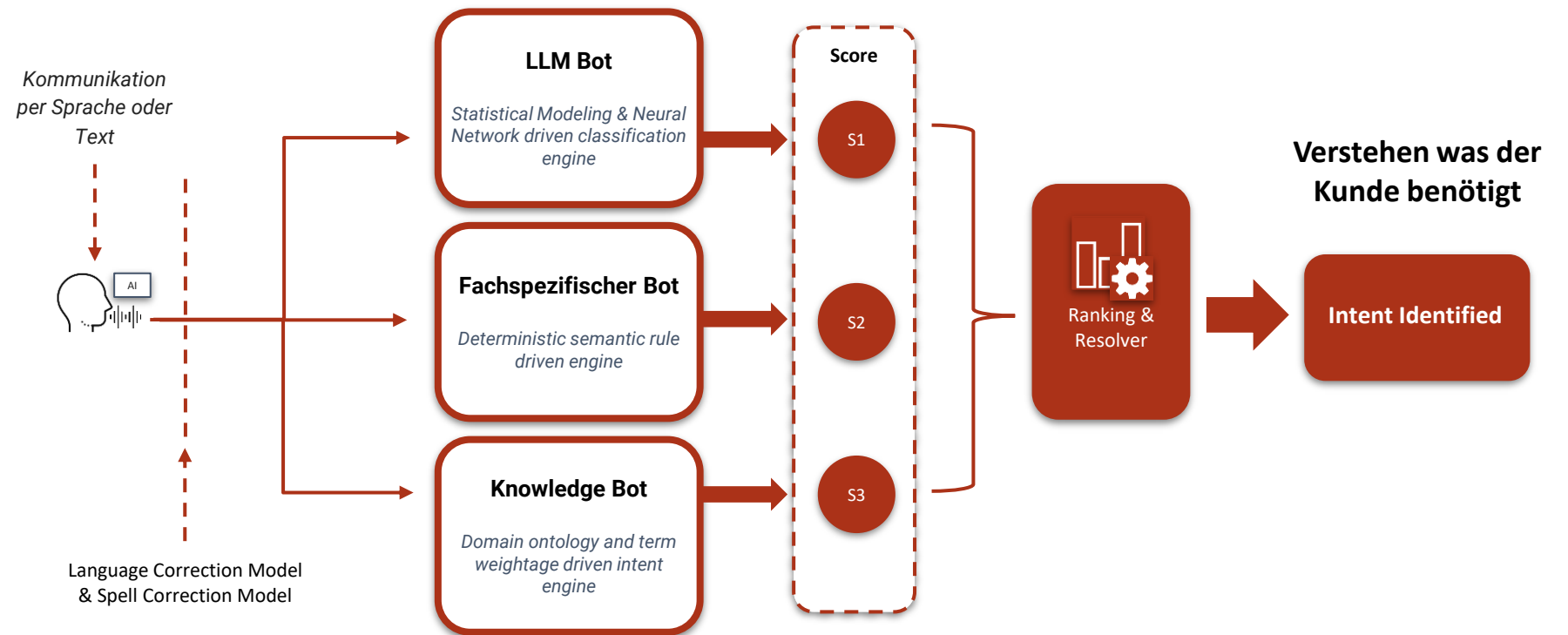
Praxis im Kundenservice

- *Multi-Bot-Integration: Kombinieren von LLM mit fachspezifischen Bots*
- *Hilfe für Ersteller und für die Konfiguration: Zero-Shot und Few-Shot Modelle*
- *Hilfe für Mitarbeiter in der Kommunikation mit dem Kunden*



Kombination von mehrere Bots

- Anbindung mehrerer Bots für unterschiedliche Themen in einer Konversation
 - LLM Bot
 - Expertenbot / Klassischer Bot
 - FAQ Bot
 - Weitere Bots




Hilfe für Ersteller

- *Erstellen eines Modells, hierbei werden keine (Zero-Shot) oder wenige Trainingsdaten (Few-Shot) benötigt.*
- **Beispiel:** *Copilot bei der Conversational oder Text Bot Erstellung*
 - *Erstellung von Flows und Use Cases*
 - *Automatische Dialoggenerierung*
 - *Vorschläge für Trainingsdaten*
 - *Vorschläge für NLP-Batch-Testfälle*
 - *Vorschläge für Konversations-Testfälle*



Hilfe für Ersteller – Use Cases / Intents

Create New Bot ✕



Bot Name

Purpose ⓘ

Travel Management ▾

Description ⓘ

A chatbot to book flights, check flight status, book hotels, check hotel availability, book car rentals, check car rental availability, get visa

[↻ Get Use Cases](#)

STANDARD BOT STEP 2 OF 2

Suggested Use Cases (10)

ⓘ You can modify the Description to improve the suggestions. ✕

Get Travel Advisory ✕

Get Hotel Price ✕

Get Hotel Deals ✕

Get Flight Schedule ✕

Get Flight Deals ✕

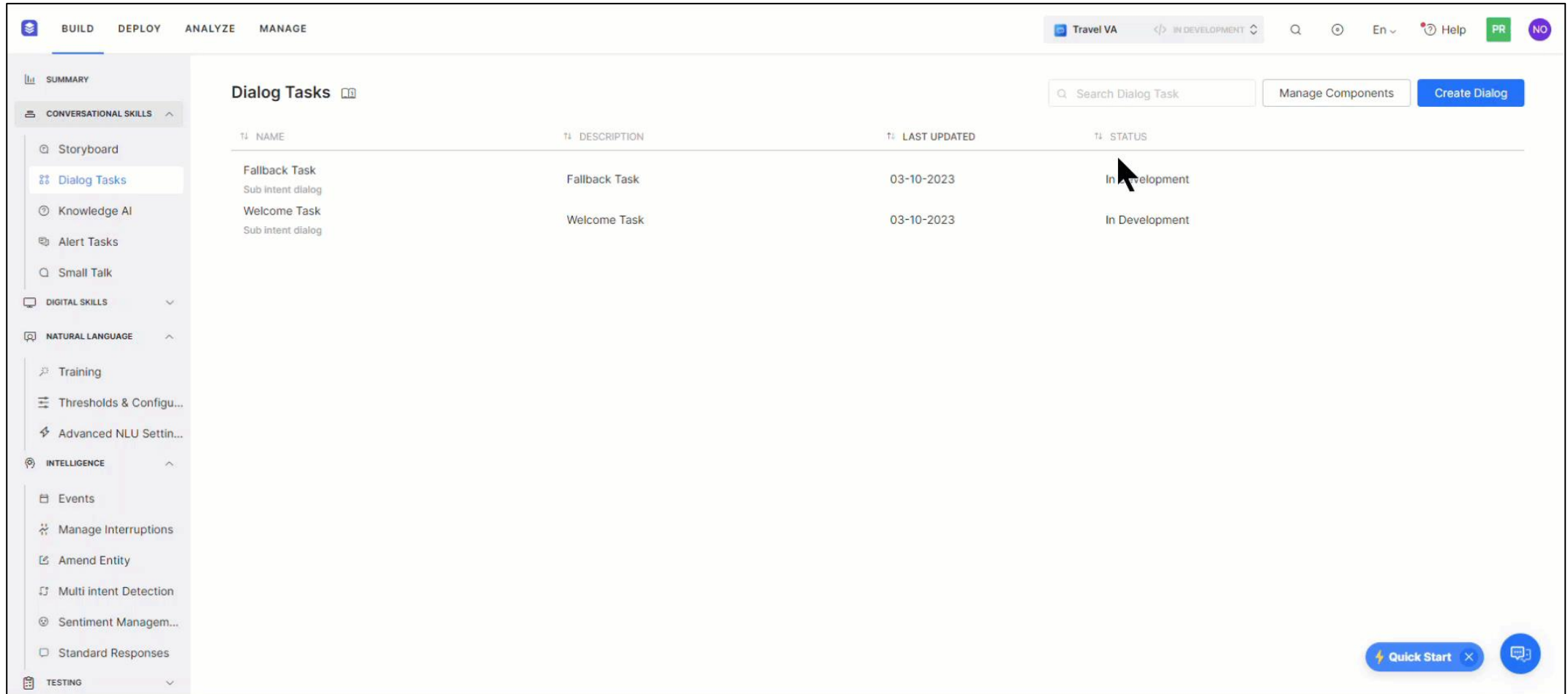
Get Travel Tips ✕

Get Travel Itinerary ✕

[Back](#) [Create without Use Cases](#) [Create →](#)

Hilfe für Ersteller – Flow und Antworten

Erstellt automatisch einen Flow anhand der mitgelieferten Beschreibung mit Anpassung User



Travel VA IN DEVELOPMENT

Search Dialog Task Manage Components Create Dialog

NAME	DESCRIPTION	LAST UPDATED	STATUS
Fallback Task Sub intent dialog	Fallback Task	03-10-2023	In Development
Welcome Task Sub intent dialog	Welcome Task	03-10-2023	In Development

Quick Start

Hilfe für Ersteller – Test Cases

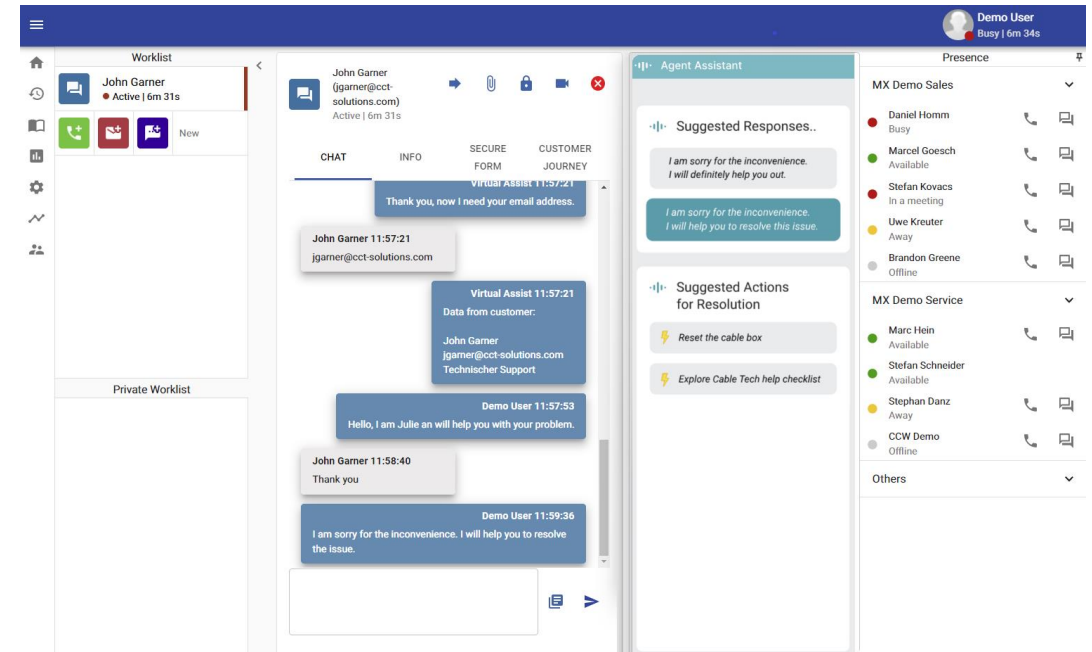
Liefert automatische Antworten für den Test des Flows

The screenshot displays the CCT web interface. At the top, there are navigation tabs: BUILD, DEPLOY, ANALYZE, and MANAGE. On the right side of the top bar, it shows 'Travel VA' in 'IN DEVELOPMENT' mode, along with search, refresh, language (En), help, and status (PR, NO) indicators. A left-hand sidebar contains a menu with categories like DIGITAL SKILLS, NATURAL LANGUAGE, INTELLIGENCE, TESTING, INTEGRATIONS, CONFIGURATIONS, and TOOLS. The 'TESTING' category is expanded, showing options for Utterance Testing, Batch Testing, Conversation Testing (which is highlighted), and Health & Monitoring. The main content area is titled 'Conversation Testing' and features an illustration of a person sitting on a chair next to a screen displaying chat messages, one with a green checkmark and one with a red X. Below the illustration, the text reads 'Create Your First Test Case' and 'Conversation Testing lets you test and simulate the Virtual Assistant's responses to the end-user.' A prominent blue button labeled 'New Test Suite' is centered below the text. In the bottom right corner, there is a 'Quick Start' button with a lightning bolt icon and a chat bubble icon.

Hilfe für Mitarbeiter

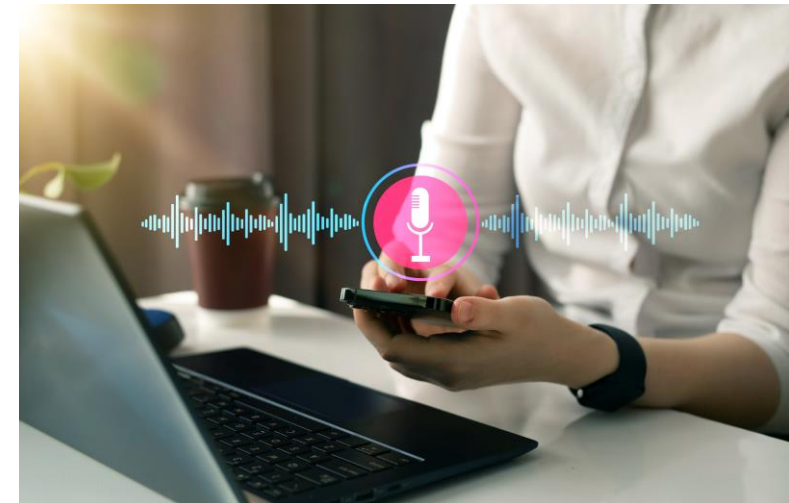
- **Antwortvorschläge**

Schaffung von virtuellen Kundendienst Helfern, die Kundenanfragen verstehen und präzise Antworten in Echtzeit geben können.



- **Live-Transkription**

Transkription der Sprache in Echtzeit. Dies kann angereichert werden mit Semantikerkennung und Hervorheben von Dos and Don'ts.



Hilfe für Mitarbeiter

- **Live-Übersetzung**

Sprache oder Text in Echtzeit in eine andere Sprache übersetzen.



- **Zusammenfassung**

Gespräche und Text auf die wesentlichen Punkte zusammenfassen und diese Daten der Customer Journey oder 3rd Party Systemen übermitteln.



Hilfe für den Mitarbeiter Beispiel

The screenshot displays a Microsoft Teams interface with a chat window open. The chat is with 'Stefan Schneider (sschneid@csolutions.com)' and shows a message from 'HW Technischer Support Voice' dated 2023-04-21 18:48, marked as 'CLOSED' and 'EINGEHEND'. A transcript overlay is visible, showing a list of bullet points in German. The interface also includes a contact list on the left and a presence sidebar on the right.

Transcript Content:

- Der Kundenservice-Berater hilft dem Kunden bei der Lösung eines Problems mit seiner Waschmaschine.
- Die Maschine pumpt nicht ab und der Kundenservice fordert weitere Informationen an.
- Sie diskutieren verschiedene Möglichkeiten, aber das Problem scheint der verstopfte Siphon zu sein.
- Der Kundenservice löst das Problem und der Kunde ist zufrieden.
- Der Kundenservice wünscht dem Kunden einen schönen Tag und verabschiedet.

Presence Sidebar:

- MX Demo Sales**
 - Daniel Homm (Beschäftigt)
 - Marcel Goesch (Bereit)
- MX Demo Service**
 - Marc Hein (Beschäftigt)
 - Stefan Schneider (Bereit)
 - Stephan Danz (Beschäftigt)
 - CCW Demo (Offline)
- Others**

Automation Finder

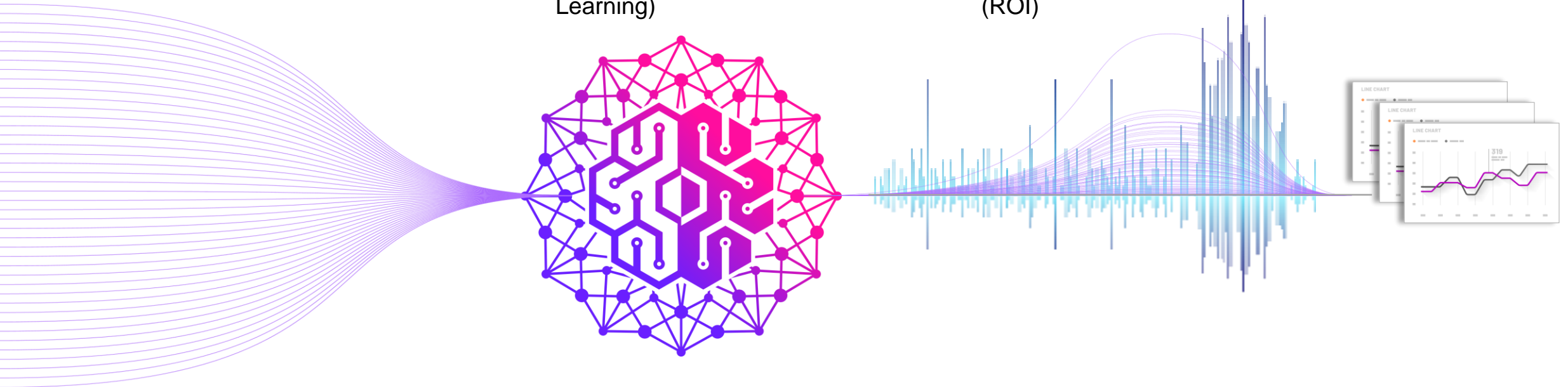
Verstehen, was automatisiert oder optimiert werden kann

Sammelt die Desktop-Aktionen der Benutzer (Aktionen, Felder, Eigenschaften)

Clustern von Aktionen in Prozesse und Routinen (unüberwachtes Machine Learning)

Priorisierung der für die Automatisierung geeigneten Prozesse (ROI)

Zeigt Lücken in der Kundenkommunikation auf



Transparenz und Klarheit über die Prozesse gewinnen



Ermittlung der Verbesserungsmöglichkeiten



Operationalisieren von:
Prozessautomatisierung/-optimierung
Mitarbeiterführung/-schulung

**Sprechen Sie mit unseren Partnern und uns in den Pausen
oder am Ende der Veranstaltung.**

Kontakt:

*CCT Deutschland GmbH
Tilsiter Str. 1
60487 Frankfurt am Main
Germany
Phone +49 69 7191 4969 0*

*E-Mail: contact@cct-solutions.com
www.cct-solutions.com*

**“Die Zukunft der Kundenkommunikation ”
9. Mai 2023
KölnSKY**

