

FREUNDLICHE ÜBERNAHME: WENN DIE KI IM KUNDENSERVICE AKTIV WIRD

Besuchen Sie uns in
Halle 3
Stand C8/D6
Ihre Terminbuchung:
bit.ly/3842Dsn

Was kommt als „Kontakt“ besser an auf einer Webseite, ein stilisierter Avatar oder das Foto einer realen Person? Diese und andere Fragen muss ein Webseitenbetreiber für sich entscheiden, wenn eine KI, beispielsweise in Form eines Chatbots, den Kundenservice unterstützen soll. Als Experte für KI im Kundenservice rät parlamind Unternehmen bei allen Kundenkontakten zu Transparenz – vor allem im Chat, aber auch in der Kommunikation mit dem Kunden via Mail oder Telefon.



Tina Klüwer,
CEO bei parlamind

Digitale Kundenansprache Rund-um-die-Uhr

Intelligente Dialogsysteme in Form von Chatbots werden in der Regel eingesetzt, um Webseiten oder andere Anwendungen durch dynamische Konversation userfreundlicher und damit attraktiver zu gestalten. Individuelle Chatbotlösungen von parlamind werden dazu mit realen Daten aus dem Kundenservice gefüttert und lernen so, die Anfragen des Kunden zu beantworten. Damit der Chatbot möglichst viele Fragen verstehen und korrekt beantworten kann, muss er deren Inhalt zunächst zu erkennen sowie verstehen lernen und die richtigen Antworten beigebracht bekommen. In der Regel erfordert dies für den Chatbot das Lernen von mehreren Tausend sprachlichen Variationen jeder Frage. Ist das geschafft, begrüßt der Bot die Nutzer Tag und Nacht und entlastet Kundenservice-Teams bei bis zu 50 Prozent aller Anfragen.

E-Mail-Automatisierung für höhere Servicequalität und Effizienz

Wer seinen Kundenservice im Bereich E-Mail, dem am zweithäufigsten genutzten Kanal im Kundenservice, durch eine Künstliche Intelligenz unterstützt, steigert sowohl dessen Produktivität als auch Reaktionsgeschwindigkeit. Kein Wunder, denn typische Statusabfragen wie „Wo bleibt mein Paket?“ machen oft einen Großteil der Anfragen aus und binden einen erheblichen Teil der verfügbaren Ressourcen im Kundenservice. Mit Hilfe zielgerichteter Trainingsmaßnahmen basierend auf Verfahren des Maschinellen Lernens bearbeitet die KI Kundenanfragen je nach Komplexität teil- oder vollautomatisiert. Auf diese Weise werden das Benutzererlebnis optimiert, die Kundenzufriedenheit erhöht und Serviceteams zuverlässig entlastet.

Smarte Stimmen für mehr Kundenzufriedenheit

Über die Hälfte aller in Deutschland eingehenden Kundenanfragen erfolgen jedoch weiterhin telefonisch. KI-basierte Voice-Lösungen sind heute bereits in der Lage, Kundendialoge in gesprochenem Wort zu führen. So lassen sich viele Standardvorgänge, die branchenübergreifend in Unternehmen vorkommen, mit einem hohen Zuverlässigkeitsgrad automatisieren. Dazu zählen etwa Hilfen zu Abokündigungen, Adressänderungen oder Fragen zu Öffnungszeiten die dem Kunden direkt telefonisch Rund-Um-die-Uhr zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus bietet parlamind branchenspezifische Voice-Lösungen. Im Hotelwesen erlauben es intelligente Voice-Lösungen dem Kunden zum Beispiel, die Buchung von Zimmern oder anderen Serviceleistungen selbstständig im Dialog mit der KI am Telefon durchzuführen. Für Kunden verbessert sich die Reaktionszeit, der Mensch im Customer Service wird entlastet und gewinnt mehr Zeit für anspruchsvolle Kundenberatung.

KI auf drei Kanälen nutzen

Ganz gleich jedoch ob E-Mail-Bot, smarte Chatlösung oder die intelligente Stimme am Telefon: Wer auf Effizienz setzt, wird KI auf mehrere Kanäle ausweiten, um seine Customer Experience zu optimieren. Denn das für einen Kommunikationskanal trainierte Wissen kann die parlamind KI durch ihre Omnichannel-Architektur mühelos auf alle anderen Kanäle übertragen. Mit diesem Ansatz lassen sich die individuellen Lernerfolge aus einem Kanal schnell und wirkungsvoll multiplizieren.

parlamind

info@parlamind.com
www.parlamind.com