

KI im Kundenservice Cheat Sheet by ManFromTheMoon via cheatography.com/186384/cs/44969/

Definition & Grundlagen

Was ist KI im Kundenservice?

- Strategischer Einsatz intelligenter Technologien
- Optimierung der Kundeninteraktion & Servicequalität
- Unterstützung statt Ersatz menschlicher Mitarbeiter
- ► Integration von Mensch & Technologie
- · Automatisierung repetitiver Aufgaben
- ► Fokussierung auf Mehrwert-Services

Zentrale Konzepte

- Machine Learning für Prozessoptimierung
- Natural Language Processing für Kommunikation
- ▶ Predictive Analytics für Vorhersagen
- Computer Vision für Dokumentenverarbeitung
- Deep Learning für komplexe Mustererkennung
- ► Reinforcement Learning für Prozessoptimierung

Definition von KI im Kundenservice

Kundenerwartungen & Herausforderungen

Top-Kundenfrustrationspunkte

- 1. Wartezeiten
- ► Telefonwarteschleifen über 4 Minuten
- ► Mehrfaches Weiterleiten
- ► Verzögerte E-Mail-Antworten
- 2. Informationsfluss
- Wiederholte Erklärung des Anliegens
- ► Inkonsistente Auskünfte
- ► Fehlende Transparenz beim Status
- 3. Servicekompetenz
- Unzureichendes Produktwissen
- Mangelnde Lösungskompetenz
- Standardantworten statt individueller Lösungen

Einsatzbereiche & Anwendungen

Kundenservice-Automation

- · Chatbots & Voicebots
- FAQ-Beantwortung
- Routineanfragen

Einsatzbereiche & Anwendungen (cont)

- o Bestellstatus
- o Produktinformationen
- · Self-Service Portale
- Wissensdatenbanken
- o Troubleshooting-Guides
- Video-Tutorials
- o Interaktive Hilfen
- · Ticket-Management
- o Automatische Kategorisierung
- Prioritätensetzung
- Routing
- SLA-Überwachung

Mitarbeiter-Support

- Agent Assist Tools
- Antwortvorschläge
- o Informationsaufbereitung
- Prozessunterstützung
- o Echtzeit-Coaching
- · Schulung & Entwicklung
- o E-Learning
- Simulation
- o Feedback-Systeme
- Skill-Tracking
- · Qualitätsmanagement
- Gesprächsanalyse
- Compliance-Prüfung
- Performance-Monitoring
- o Best-Practice-Sharing

Datenanalyse & Optimierung

- · Customer Intelligence
- o Verhaltensanalyse
- o Präferenzermittlung
- Segmentierung
- Journey Mapping
- ► Prozessoptimierung
- Bottleneck-Analyse
- Automatisierungspotenziale
- o Effizienzsteigerung
- o Ressourcenplanung

Einsatzbereiche & Anwendungen (cont)

- · Qualitätssicherung
- KPI-Tracking
- Benchmark-Analysen
- Trend-Monitoring
- o Root-Cause-Analysis

Key-Komponenten:

KI-Chatbots & Sprachassistenten

Self-Service Portale & intelligente FAQ

Wissensmanagement mit generativer KI

Speech Analytics zur Gesprächsanalyse

Funktionsweise

Intelligente Anfragenanalyse

- Automatische Kategorisierung & Priorisierung
- ► Echtzeitanalyse von Kundenanfragen
- Sentiment-Erkennung & Dringlichkeitsbewertung
- ► Kontextbasierte Weiterleitung
- ▶ Intent Recognition
- ► Automatische Spracherkennung
- Multilinguale Verarbeitung
- Entity Extraction

Predictive Intelligence

- Vorausschauende Analyse des Kundenverhaltens
- ▶ Frühzeitige Problemerkennung
- ► Bedarfsprognosen & proaktiver Service
- ► Churn-Prävention
- ▶ Wartungsvorhersagen
- ▶ Kapazitätsplanung
- Ressourcenoptimierung
- ► Trendanalysen

Generative KI

- Maßgeschneiderte Antworten & Lösungsvorschläge
- ► Automatische Dokumentenerstellung
- ▶ Personalisierte Kommunikation
- ► Content-Generierung
- ► Übersetzungsdienste
- ZusammenfassungenVorschlagssysteme



By ManFromTheMoon

Published 12th November, 2024. Last updated 12th November, 2024. Page 1 of 3. Sponsored by **ApolloPad.com**Everyone has a novel in them. Finish

Yours

https://apollopad.com

cheatography.com/manfromthemoon/



KI im Kundenservice Cheat Sheet

by ManFromTheMoon via cheatography.com/186384/cs/44969/

Funktionsweise (cont)

► Template-Anpassung

Wissensmanagement

- Intelligente Verknüpfung von Informationen
- Automatische Aktualisierung der Wissensbasis
- Kontextbasierte Informationsbereitstellung
- ► Semantische Suche
- Wissenskategorisierung
- · Collaborative Learning
- Knowledge Mining

Sicherheit & Compliance

Datenschutz

- ▶ DSGVO-Konformität
- ► Datenverschlüsselung
- ► Access Management
- ▶ Data Governance
- Privacy by Design
- ► Audit-Trails
- ► Datenlöschung
- ▶ Dokumentation

Qualitätssicherung

- ► ISO-Zertifizierungen
- ► Compliance-Monitoring
- ▶ Regular Audits
- ► Risk Management
- ▶ Quality Gates
- ▶ Performance Reviews
- Security Testing
- ► Incident Management

Channel-Integration

Website

- ► Embedding-Optionen
- ► Design-Anpassungen
- ▶ Mobile Optimierung
- ▶ Performance-Tests

Messenger

- ► WhatsApp Business API
- ► Instagram Chat
- ► Facebook Messenger

Channel-Integration (cont)

► Telegram

Social Media

- ▶ Facebook
- ► Twitter
- ► Instagram
- LinkedIn

Erfolgsmessung & KPIs

Kundenorientierte Metriken

Zufriedenheit

- ► CSAT Score
- ► NPS
- ► Feedback-Ratings
- ► Wiederkehrende Nutzer

Effizienz

- ▶ First Response Time
- ► Resolution Time
- ► Self-Service Rate
- ▶ Erfolgsquote

Engagement

- ► Nutzungsrate
- ► Abbruchquote
- ► Interaktionstiefe
- ► Kanal-Präferenzen

Operative Metriken

Leistung

- ► Anfragevolumen
- ► Bearbeitungszeit
- Automatisierungsgrad
- ► Eskalationsrate

Qualität

- ► Erkennungsrate
- ► Fehlerquote
- ▶ Präzision
- ▶ Vollständigkeit

Effizienz

- Kosteneinsparung
- Mitarbeiterentlastung
- ▶ Durchsatz
- ▶ Skalierbarkeit

Messbare Vorteile & KPIs

Effizienzsteigerung

- ► Reduktion benötigter Servicekapazitäten
- ► Reduktion eingehender Anfragen
- ▶ Verbesserung der Erstlösungsquote
- ► Mehr Ticketvolumen pro Mitarbeiter/Jahr

Mitarbeiterproduktivität

- Weniger Schulungsbedarf
- Anfragen auch Automatisch gelöst
- ► Schnellere E-Mail-Antwortzeiten
- ▶ Reduzierte Fehlerquoten
- Verbesserte Arbeitszufriedenheit
- ► Effizientere Einarbeitung
- ▶ Höhere Mitarbeiterbindung
- ► Fokussierung auf komplexe Aufgaben

Kundenzufriedenheit

- ► Schnellere Reaktionszeiten
- ► 24/7 Verfügbarkeit
- ► Konsistente Serviceleistung
- ▶ Personalisierte Lösungen
- ▶ Proaktiver Service
- Mehrsprachiger Support
- ► Omnichannel-Erlebnis
- ► Self-Service-Optionen

Zukunftstrends

Hyperautomatisierung

- ► End-to-End Prozessautomatisierung
- ► KI-gesteuerte Workflows
- ► Automatische Prozessoptimierung

Personalisierung

- ► Individuelles Kundenverständnis
- ► Maßgeschneiderte Lösungen
- ► Kontextbasierte Interaktion

Omnichannel Excellence

- ► Nahtlose Kanalintegration
- Konsistentes ServiceerlebnisKanalübergreifende Kundenhistorie

C

By ManFromTheMoon

Published 12th November, 2024. Last updated 12th November, 2024. Page 2 of 3.

Sponsored by **ApolloPad.com**Everyone has a novel in them. Finish

https://apollopad.com

cheatography.com/manfromthemoon/



KI im Kundenservice Cheat Sheet by ManFromTheMoon via cheatography.com/186384/cs/44969/

Implementierung & Best Practices

Strategische Vorbereitung

- ► Bestandsaufnahme & Gap-Analyse
- ▶ Definition messbarer Ziele & KPIs
- ► Stakeholder-Mapping & Buy-in
- ▶ ROI-Berechnung & Business Case
- ► Realistische Roadmap-Entwicklung
- ▶ Quick-Wins Identifikation

Technische Implementation

- ► Systemkompatibilitätsanalyse
- ▶ Modulare & skalierbare Architektur
- ► API-First Ansatz
- Security & Privacy by Design
- ► Performance-Optimierung
- ► Monitoring & Alerting Setup
- ▶ Backup & Recovery Strategie

Organisatorischer Wandel

- ► Change Management Programm
- ► Kommunikationskonzept & -plan
- ► Rollenmodell & Verantwortlichkeiten
- ► Training & Enablement
- ► Feedback-Mechanismen
- Erfolgsgeschichten & Best Practices
 Sharing

Qualitätssicherung & Kontrolle

- ► KPI-Monitoring System
- ► A/B-Testing Framework
- ► Continuous Improvement Process
- ► Regelmäßige Audits & Reviews
- ▶ Performance Tracking
- ► Risk Management
- Quality Gates

Erfolgsfaktoren

- ► Schrittweise, iterative Einführung
- ► Frühe Mitarbeitereinbindung
- ► Agile Anpassungsfähigkeit
- Kontinuierliche Schulung
- ► Datenschutz & Compliance
- ▶ Regelmäßige Evaluation
- ► Dokumentation & Wissenstransfer

Siehe auch den ARD Podcast:

KI und Kundenservice - Hallo, wie kann Künstliche Intelligenz helfen?

Technische Begriffe

Machine Learning (ML)

- Automatisierte Mustererkennung: ML-Algorithmen lernen aus Daten und erkennen Muster, um Vorhersagen oder Entscheidungen zu treffen.
- Kontinuierliche Optimierung: Durch stetige Anpassung verbessern ML-Modelle ihre Leistung mit zunehmendem Datenvolumen.

Natural Language Processing (NLP)

- Text- und Sprachverarbeitung: NLP ermöglicht Computern, gesprochene und geschriebene Sprache zu verstehen und zu interpretieren.
- Kontextuelles Verständnis: Analysiert und erkennt den Kontext, um auf menschliche Anfragen präziser zu reagieren.

Large Language Models (LLMs)

- Generative Textmodelle: LLMs können Texte erstellen, Fragen beantworten und Zusammenfassungen liefern, indem sie auf riesigen Datenmengen trainiert wurden.
- Sprachliche Vielseitigkeit: Unterstützen verschiedene Sprachen und Themen, um globale Interaktionen zu ermöglichen.

Predictive Analytics

- Datenbasierte Vorhersagen: Nutzt historische Daten, um zukünftige Ereignisse oder Trends vorherzusagen.
- Proaktiver Kundenservice: Erlaubt es Unternehmen, potenzielle Probleme frühzeitig zu identifizieren und präventiv zu handeln.



By ManFromTheMoon

y main reministration

Last updated 12th November, 2024. Page 3 of 3.

Published 12th November, 2024.

Sponsored by **ApolloPad.com**Everyone has a novel in them. Finish
Yours!

https://apollopad.com

cheatography.com/manfromthemoon/