

BESSERE KUNDENKOMMUNIKATION DANK KÜNSTLICHER INTELLIGENZ

Kunden kommunizieren meist unstrukturiert über eine Vielzahl an Kanälen mit Unternehmen. Dabei stellen sie laufend höhere Anforderungen an die Verfügbarkeit, Qualität und Antwortzeit. Den meisten Firmen fällt es schwer, diese Erwartungen zu erfüllen. Wie kann künstliche Intelligenz hier helfen?

Gemäss der Erfahrung von Swiss Post Solutions (SPS) gibt es zwei zentrale Ziele bei der Anwendung von künstlicher Intelligenz (KI) in der Kundenkommunikation: die Reduktion der durchschnittlichen Bearbeitungszeit und die Verbesserung der Qualität.

Eine kürzere Bearbeitungszeit führt zu geringerem Aufwand und schnelleren Antwortzeiten und ist damit oft der wichtigere Indikator als allfällige Automatisierungsraten. Die Verbesserung der Qualität kann durch die Definition von Templates und automatisiertes Bereitstellen relevanter Information erreicht werden – mit diesen können Mitarbeiter Fälle schnell lösen.

Damit KI erfolgreich in der Kundenkommunikation eingesetzt werden kann, sind vier Schritte entscheidend:

1. Die richtige Implementierung von KI ist der Kern der Lösung. Damit lässt sich das Kundenanliegen erkennen und entscheiden, welche Schlüsselinformationen aus einem unstrukturierten Text extrahiert werden müssen.

2. Der zweite Schritt ist das Anreichern der Informationen mit bereits vorhandenen Daten. Oft benötigen Mitarbeiter viel Zeit, um verschiedene, oft langsame interne Systeme zu durchsuchen, um die relevanten Informationen zur Berechnung eines Business Case



Lukas Hebeisen
Head of Solution
Development & Digital
Transformation, SPS

zu erhalten. Diese Informationen können basierend auf der Klassifizierung von KI automatisch abgefragt werden.

3. Der dritte Schritt ist das einwandfreie Funktionieren der eingesetzten Applikationen, um Kundenanfragen zu beantworten.

Oftmals sind diese nicht darauf ausgerichtet, entsprechende Anfragen zu beantworten und es geht viel Zeit verloren. SPS ist in der Lage alle relevanten Informationen, die Anfrage und den Antwortvorschlag auf einer grafischen Benutzeroberfläche fallspezifisch darzustellen und somit die Bearbeitungszeit deutlich zu verkürzen. Diese Applikation kann als Metaebene eingesetzt werden, ohne die Kernsysteme anzupassen.

4. Der letzte Schritt betrifft das Reporting und die Analyse. Oft liegen keine genauen Informationen zur Anzahl der Anfragen und der Bearbeitungszeit vor. Ein intelligentes End-to-end-System kann sehr viele benutzerdefinierte Informationen in Echtzeit liefern.

Wenn diese vier Schritte optimal umgesetzt werden, können beeindruckende Resultate erzielt und die durchschnittliche Bearbeitungszeit um 40–50 % reduziert werden. Das erhöht die Kundenzufriedenheit und entlastet Fachkräfte, die sich komplexeren Problemstellungen widmen können. Damit steigt auch die Qualität. LUKAS HEBEISEN ■■