

Das KI-gestützte Contact Center

Einführung

Das KI-gestützte Contact Center: Serviceerlebnisse während der gesamten Customer Journey verbinden

Künstliche Intelligenz (KI) verändert unsere Welt. Sie ermöglicht lebensrettende medizinische Dienstleistungen und schafft Verbindungen zwischen Menschen – wir beginnen gerade erst, die vielen Vorteile angewandter KI zu nutzen.

Durch den Einsatz von KI können Ihr Unternehmen und Ihre Kunden leichter in Verbindung treten, miteinander kommunizieren und eine Beziehung aufbauen. Mit der Leistungsfähigkeit der KI von Genesys (die Datenintegration, Analysen und maschinelles Lernen umfasst) können Sie die Kundenbindung personalisieren und kontinuierlich verbessern.

Sehen wir uns ein ganz gewöhnliches Kundenszenario an, und wie KI dabei helfen kann:

- **Kundendaten durch Interaktionen vereinheitlichen**
Die KI-Technologie von Genesys begleitet die Beziehung zwischen Ihren Kunden und Mitarbeitern über Marketing, Vertrieb und Service hinweg, auf digitalen Kanälen ebenso wie auf Sprachkanälen. Die KI von Genesys verbessert die Leistung Ihrer Mitarbeiter durch eine nahtlose, optimal abgestimmte Weiterleitung unter Einbeziehung von Verlaufs- und Echtzeitkontext.
- **KI-gestützte Echtzeit-Kunden- und Mitarbeitererfahrungen**
Die KI von Genesys bietet Ihnen durch leistungsfähige Orchestrierung eine intelligenteren Unterstützung und Automatisierung als virtuelle Assistenten. Durch die Koordination mit Datenquellen von Drittanbietern (und sogar anderen KIs) können Sie Gespräche zwischen Bots und Kunden mit Artikeln aus der Wissensdatenbank vertiefen und Mitarbeitern während ihrer Interaktion mit Kunden in Echtzeit hilfreiche Tipps geben.
- **Kontinuierliche Personalisierung der Interaktionen während der gesamten Customer Journey**
Die KI von Genesys optimiert alle Interaktionen und die gesamte Customer Journey anhand einer Analyse der Ergebnisse – von der proaktiven Bindung potenzieller Kunden mit hoher Kaufwahrscheinlichkeit über die Personalisierung und Bereitstellung von Mitarbeiterschulungen bis hin zur Optimierung der Zahl aktiver Mitarbeiter in jedem einzelnen Moment.

Sehen wir uns zunächst einmal Sarah an.

Inhalt

Wir lernen Sarah kennen	2
Warte, warte – bleib bei uns.....	3
Hinter den Kulissen – aus Mitarbeitersicht	4
Prognose: Sonnige Interaktionen ...	5
Ein KI-Traum paar ist gefunden.....	6
KI als Absicherung	7
Fast fertig.....	8
Aber halt, das war noch nicht alles	9
Wir präsentieren: Die KI von Genesys	10



Wir lernen Sarah kennen

Sarah hat gerade ein neues Auto gekauft und besucht die Website ihrer Versicherungsgesellschaft, weil sie herausfinden will, ob sie ihre Autoversicherung mit der Hausversicherungspolice kombinieren kann, die sie bereits bei GInsurance hat.

Sarah beginnt, das Online-Formular auszufüllen, um ein Angebot zu erbitten, hat aber Schwierigkeiten mit der Beantwortung einer der Fragen. Schließlich verlässt sie das Formular. Wenn GInsurance jetzt nichts unternimmt, geht wahrscheinlich eine sehr gute Verkaufschance verloren.

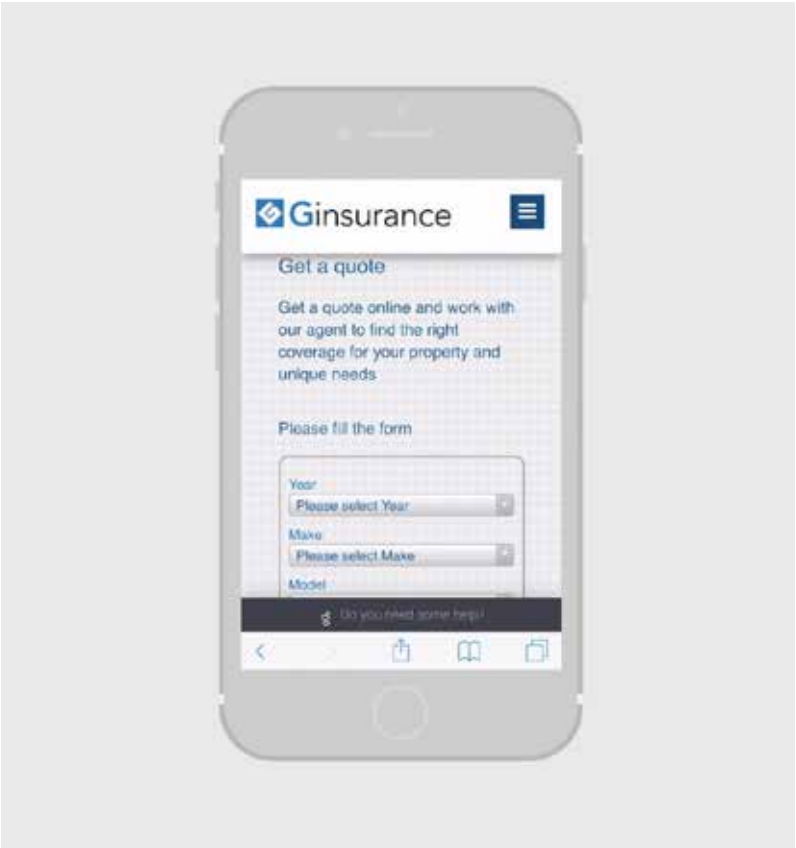
Durch die vorausschauende Interaktionsfunktion erkennt GInsurance, dass dies der richtige Zeitpunkt für eine Interaktion mit Sarah ist, und lädt sie zu einem Webchat mit einem Bot ein.

Vorausschauende Interaktion – Predictive Engagement

Die vorausschauende Interaktionsfunktion (Predictive Engagement) von Genesys nutzt KI, um online Interessenten und Kunden zu finden, zu gewinnen und zu binden, indem sie zur richtigen Zeit mit der richtigen Ressource auf dem richtigen Kanal mit ihnen in eine Interaktion eingeht.

Verbessern Sie Ihren digitalen Umsatz um bis zu **400 %**, indem Sie die Customer Journey mit der vorausschauenden Interaktion von Genesys gestalten.

[Mehr erfahren](#)



Warte, warte – bleib bei uns



Der Chat-Bot von Glnsurance stellt sich Sarah vor und bietet ihr seine Unterstützung an. Der Chat-Bot beantwortet schnell Sarahs konkrete Frage und hilft ihr sogar beim Ausfüllen des restlichen Antrags – nur mit dialogorientierter KI, ohne die Antworten selbst in das Formular einzutragen.

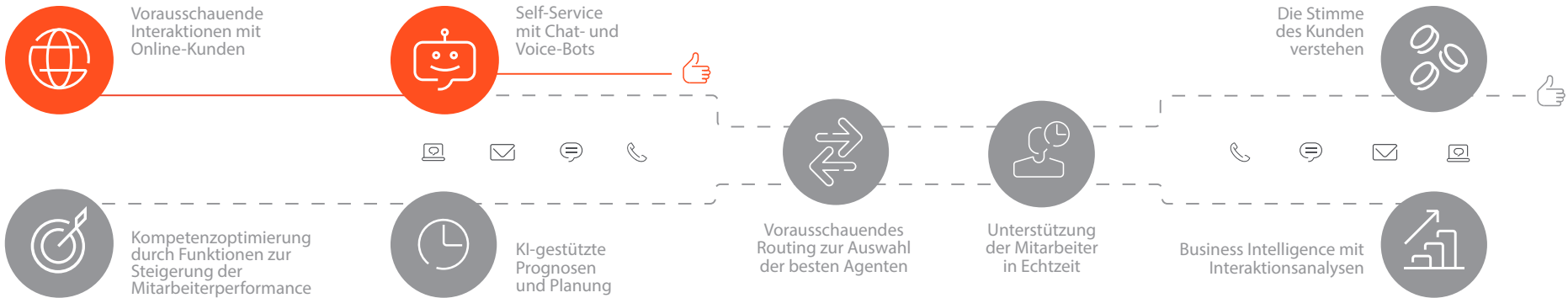
Wenige Minuten später hat Sarah ihr Versicherungsangebot und ist bereit zum Vertragsabschluss. Wie viele Kunden in dieser Phase möchte auch Sarah diesen Teil des Gesprächs lieber mit einem echten Mitarbeiter führen. Der Chat-Bot gibt ihr also eine persönliche Direktdurchwahl zu einem Mitarbeiter, der bereits informiert ist.

Dialogorientierte KI: Chat- und Voice-Bots

KI-gestützte Chat- und Voice-Bots von Genesys vereinheitlichen und orchestrieren native und Drittanbieter-Bots über alle Messaging- und Sprachkanäle hinweg und optimieren gleichzeitig die Customer Journey, um herausragende Kunden- und Mitarbeitererfahrungen zu ermöglichen.

Bis zu **30 %** Verbesserung bei der Interaktionseingrenzung mit der dialogorientierten KI von Genesys.

Mehr erfahren



Hinter den Kulissen – aus Mitarbeitersicht

Sehen wir uns an, was hinter den Kulissen vor sich geht, damit der Mitarbeiter, der Sarah am besten helfen kann, gefunden wird, die nötigen Verlaufsdaten erhält und somit an das Chat-Bot-Gespräch anknüpfen kann.

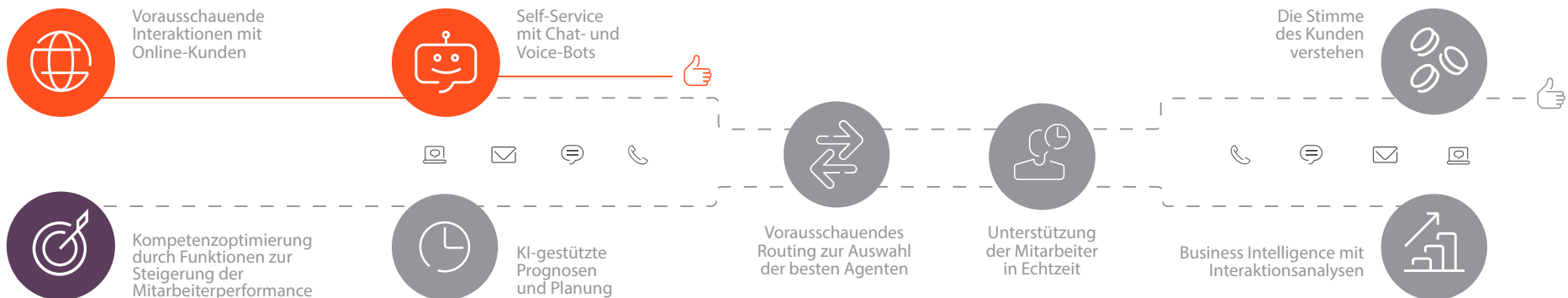
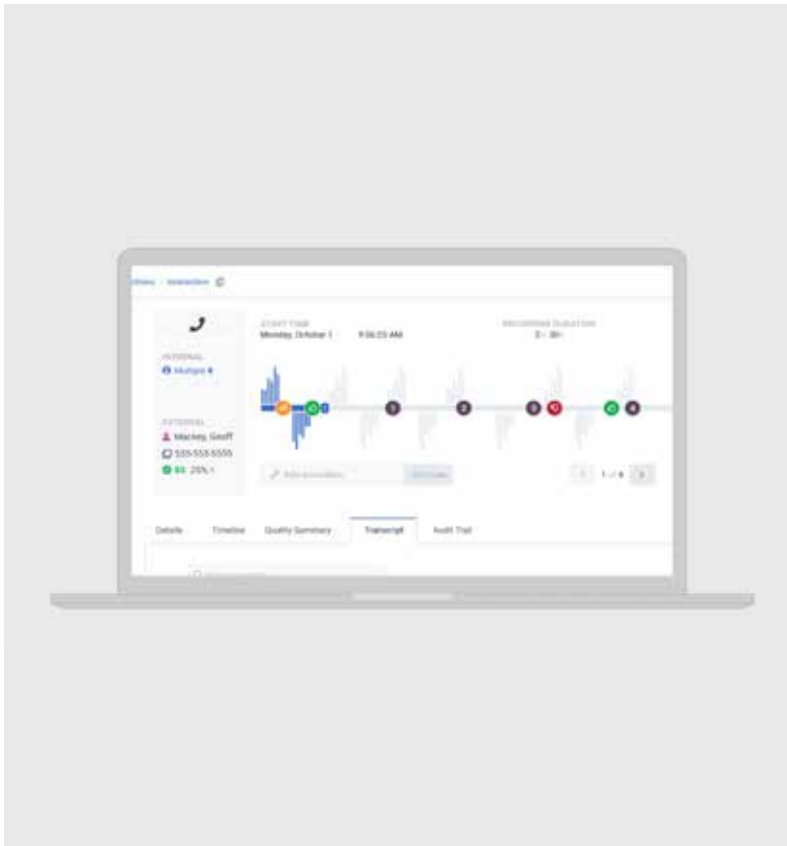
Wenn Sarah (und andere Kunden) die Website von Glnsurance besuchen, erfasst die KI von Genesys wertvolle Interaktionsdaten und erkennt Muster, die zur Erstellung von Mitarbeiterprofilen verwendet werden. Aus dieser Profilbibliothek wählt die KI von Genesys jetzt den Mitarbeiter von Glnsurance aus, der Sarah am besten helfen kann.

Mitarbeiterperformance

Genesys AI analysiert jede Interaktion, um die Fähigkeiten, Kenntnisse und Verhaltensweisen der leistungsstärksten Mitarbeiter zu identifizieren. Sprach-, Text- und Stimmungsanalysen beleuchten Coaching-Möglichkeiten und entwickeln Mitarbeiterprofile, um den besten Mitarbeiter für jeden Kunden und jede Situation zu finden.

10 % weniger Wiederholungsge-
spräche durch die KI von Genesys. Das
bedeutet 3 Mio. GBP (ca. 4 Mio. USD) pro
Jahr an messbaren Geschäftsvorteilen.

[Mehr erfahren](#)





Prognose: Sonnige Interaktionen

Zu wissen, welcher Mitarbeiter Sarah am besten helfen kann, reicht noch nicht aus. Glnsurance muss außerdem dafür sorgen, dass der richtige Mitarbeiter Sarah in genau diesem Moment zur Verfügung steht.

Um die Erwartungen der Kunden, die jederzeit online gehen können, effizient und effektiv zu erfüllen, prognostiziert Glnsurance den Bedarf mit der KI von Genesys und trifft entsprechende Vorkehrungen.

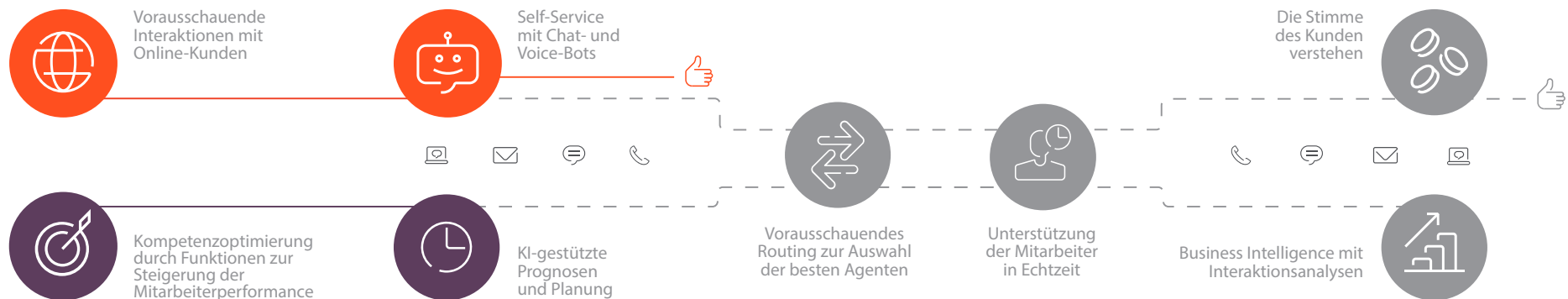
Sehen wir uns an, welcher Mitarbeiter von Glnsurance für Sarah im Moment verfügbar (und am besten geeignet) ist.

Prognosen und Planung

Mit der automatischen kurzfristigen Prognose und Planung von Genesys wird sichergestellt, dass die richtigen Mitarbeiter mit den passenden Fähigkeiten verfügbar sind, um schwankenden Bedarf zu decken.

Bis zu **4,4 %** bessere Mitarbeiterauslastung mit Prognosen und Planungen von Genesys.

[Mehr erfahren](#)



Ein KI-Traumpaar ist gefunden

Während Sarah ihr Angebot erhält und sich auf das Gespräch mit einem Mitarbeiter vorbereitet, greift das vorausschauende Routing von Genesys auf die Profile und die Verfügbarkeit der Mitarbeiter von GInsurance zu und stellt fest, dass Connor am besten geeignet ist, um Sarah zu helfen.

Als Sarah zu Connor weitergeleitet wird, sieht er sofort den vollständigen Verlauf von Sarahs vorherigem Chat-Gespräch und die Echtzeit-Mitschrift seines aktuellen Gesprächs mit ihr. Connor steht nun bereit, Sarahs weitere Fragen zu beantworten.



Vorausschauendes Routing

Vorausschauendes Routing von Genesys verbessert die allgemeine Unternehmensleistung, indem der am besten geeignete Mitarbeiter identifiziert und verbunden wird, um jede Kundenanfrage auf Grundlage der erwarteten Ergebnisse zu beantworten.

Bis zu **22 %** mehr Lösungen beim ersten Kontakt (First-Contact Resolution, FCR) durch das vorausschauende Routing von Genesys.

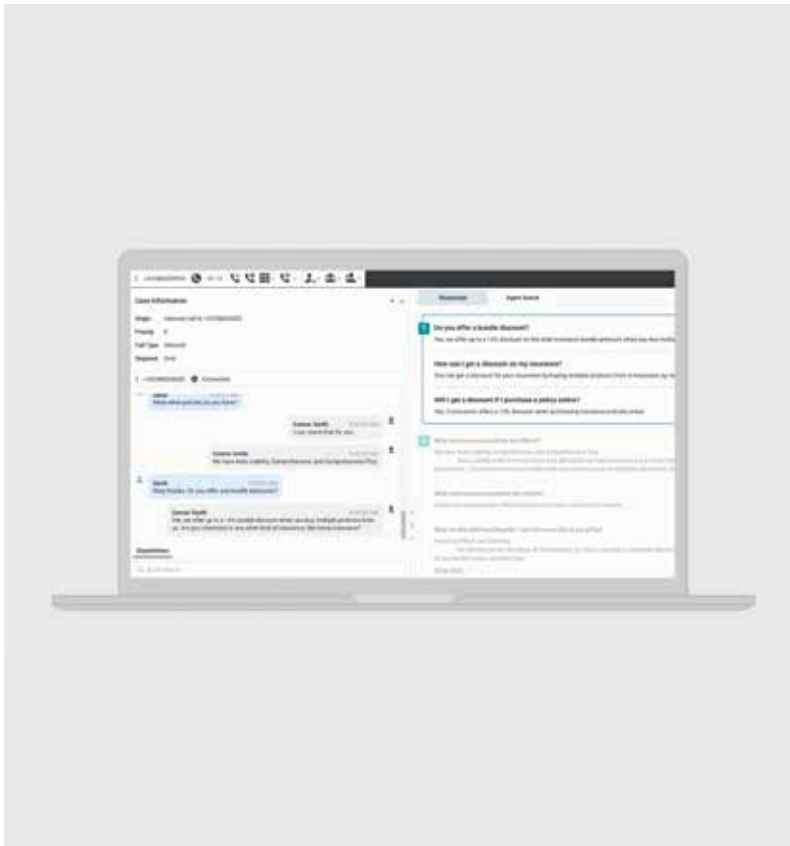
[Mehr erfahren](#)



KI als Absicherung

Als Sarah mit einem Mitarbeiter des Kundenservice verbunden ist, beginnt sie, ihre Fragen zu stellen. Zunächst sind sie leicht zu beantworten. Doch dann stellt sie eine Frage, die Connor auf dem falschen Fuß erwischt. Er führt schnell eine Suche durch. Die Agentenunterstützung von Genesys legt ihm in Echtzeit wissensbasierte Vorschläge aus den FAQs vor. Damit hat Connor, was er braucht, um Sarahs Fragen vollständig zu beantworten und das Geschäft abzuschließen.

Sehen wir uns an, ob Sarah mit ihrem Angebot und diesem Erlebnis zufrieden ist.

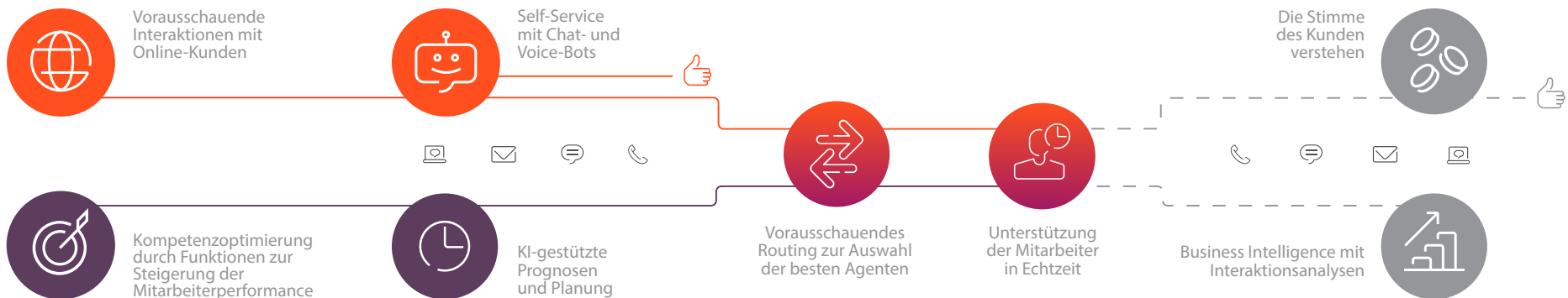


Agentenunterstützung

Die Agentenunterstützung von Genesys überwacht die Gespräche zwischen Kunden und Agenten, um dem Agenten in Echtzeit Empfehlungen zu geben und Folgeaktionen vorzuschlagen.

Doch die KI-Tools für Mitarbeiter beschränken sich nicht auf die Agentenunterstützung. Genesys nGAGEMENT schafft mit KI ein immersives Mitarbeitererlebnis, das die Kraft der Eigenmotivation nutzt. Die Mitarbeiter erreichen die KPIs Ihrer Contact Center durch Spielmechanismen, Belohnungen, Bestätigung und Social-Media-Konzepte.

Bis zu **3 %** geringere durchschnittliche Bearbeitungszeit (Average Handling Time, AHT) mit der KI von Genesys.



Fast fertig

Nachdem Sarah und Connor ihr Gespräch beendet haben, sendet GInsurance den Vertrag mithilfe einer Mikroapp von Genesys an Sarah. Sie liest sich die Police durch, bezahlt mit Apple Pay, unterzeichnet den Vertrag und sendet ihn zurück – alles innerhalb weniger Minuten über ihr Telefon.

Anschließend nimmt sie sich einen Moment Zeit, um ihre Erfahrung zu bewerten.

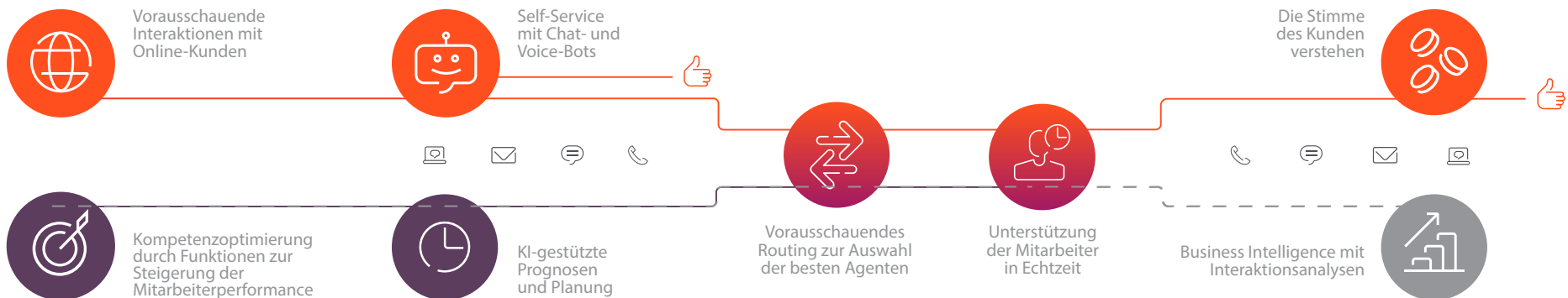
Wieder ein zufriedener Kunde mehr – aber wir sind noch nicht am Ende dieses Szenarios.



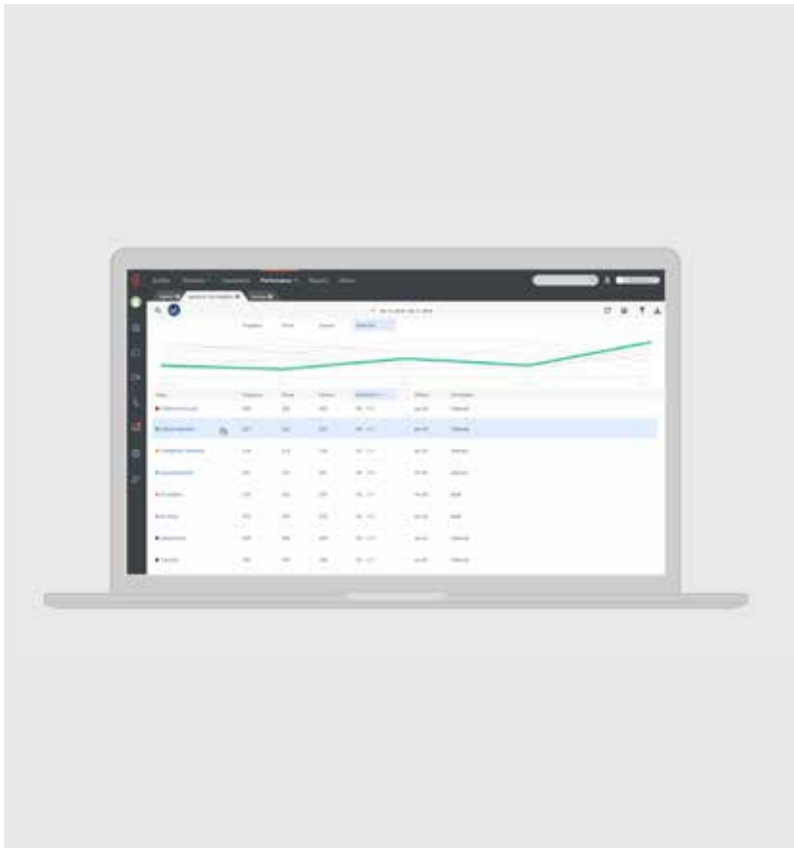
Die Stimme des Kunden

Genesys Umfragen, die nach der Interaktion gestartet werden, bieten eine webbasierte Möglichkeit, um Einblicke in die Kundenzufriedenheit und -erfahrung über alle Kommunikationskanäle hinweg zu erhalten.

10 Mio. USD weniger verlorene Telefonkunden bei einem der 4 größten Mobilfunkanbieter in den USA durch Ermittlung der wichtigsten Hinderungsgründe für Anrufe mit dem NPS-Umfrageprogramm von Genesys.



Aber halt, das war noch nicht alles



Das Feedback von Sarah wird sofort einer sinnvollen Verwendung zugeführt. Die Daten werden dem Mitarbeiterprofil von Connor hinzugefügt, damit er weiterhin den richtigen Kunden zugeordnet wird.

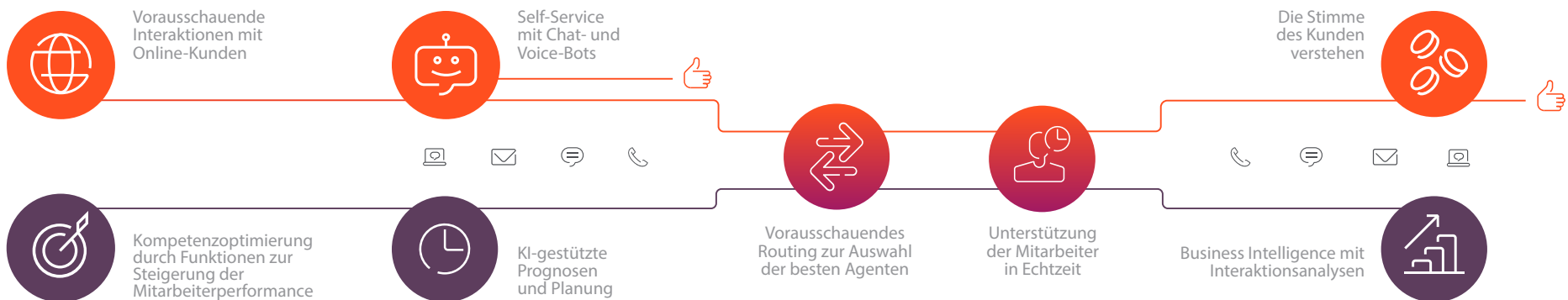
Außerdem ergänzt die KI von Genesys mit Sarahs und Connors Gespräch ihren ständig wachsenden Datensatz zur Analyse der Interaktionen von GInsurance. Mit diesen Analysen gewinnt GInsurance Einblicke in die Qualität, Compliance und Markttrends, überwacht und verbessert die derzeitigen Vorgehensweisen und steigert dadurch letztendlich den Gewinn.

Interaktionsanalysen

Interaktionsanalysen von Genesys bieten die Möglichkeit, Aufzeichnungsinhalte für wichtige Ereignisse und Sprachen zu analysieren, um Einblicke in die Customer Experience, die Mitarbeiterleistung, den Vertrieb und die Compliance zu erhalten.

Interaktionsanalysen von Genesys reduzieren die Beaufsichtigungsaktivitäten in Zusammenhang mit der Überwachung und Verteilung von Aufgaben um bis zu **40 %**.

[Mehr erfahren](#)



Wir präsentieren: Die KI von Genesys

Die KI von Genesys unterstützt personalisierte Interaktionen in großem Maßstab – kontinuierlich über die gesamte Customer Journey hinweg. Die Kunden- und Mitarbeitererfahrung, die Effizienz, der generierte Umsatz und die Performance des Unternehmens werden dadurch insgesamt verbessert.

Optimierte Leistung für Ihr Contact Center mit der KI von Genesys:

- Um die Kundenerfahrungen durch einheitliche und kanalübergreifende Interaktionen zu verbessern
- Um mit einem integrierten System über eine gemeinsame, normalisierte Datenschicht die betriebliche Effizienz zu steigern
- Um die Umsatzchancen durch die Erfassung und Qualifizierung von Leads und den Einsatz der besten Ressourcen zu ihrer sinnvollen Unterstützung zu verbessern
- Um durch einen Abgleich der Ergebnisse bei jedem Mitarbeiter einen Leistungsschub zu erzielen und jeder Kundeninteraktion die beste Ressource zuzuordnen

Mit den richtigen Tools muss die Optimierung der Customer Journeys und der Employee Journeys keineswegs kompliziert sein. Finden Sie heraus, ob **die KI von Genesys** das Richtige für Sie ist.

Für weitere Informationen kontaktieren:



DELIBERATE

 GENESYS™

Resell-, Technology- und AppFoundry-Partner



Konrad-Zuse-Str. 12
D-71034 Böblingen

Telefon: +49 7033 54884 - 0

E-Mail: info@deliberate.de

Internet: deliberate.de



Nüscherstrasse 31
CH-8001 Zürich

Telefon: +41 445002648

E-Mail: info@deliberate.ch

Internet: deliberate.ch

 GENESYS™

ÜBER GENESYS

Jedes Jahr liefert Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern mehr als 70 Milliarden Customer Experiences, die im Gedächtnis bleiben. Unsere Technologie verknüpft im Zusammenspiel mit der Cloud und KI die Kundenkommunikation über Marketing, Vertrieb und Service hinweg auf jedem Kanal und verbessert gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung. Genesys ist führend bei Experience-as-a-Service™, sodass Unternehmen jeder Größe eine echte, bedarfsgerechte Personalisierung bieten und mit Empathie das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden fördern können. Dies wird durch Genesys Cloud™ ermöglicht, eine All-in-One-Lösung und weltweit führende Contact CenterPlattform für die Public Cloud, die für schnelle Innovation, Skalierbarkeit und Flexibilität steht.

Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.

© 2020 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.