

# Wie Ihre Superagenten durch KI eine bessere Customer Experience bieten können

Künstliche Intelligenz (KI) und Automatisierung sind Schlüsseltechnologien für den langfristigen Erfolg von Unternehmen.

Agenten müssen immer wieder simple, sich wiederholende Aufgaben erledigen. Besser, man setzt hier auf eine Automatisierung, die neben diesen Aufgaben auch Kundenkontakte übernehmen kann. So können Agenten ihre emotionale Intelligenz im direkten Kundenkontakt einsetzen. Dadurch sparen Unternehmen Kosten und managen eine wachsende Anzahl von digitalen Anfragen deutlich schneller und effizienter. KI verbessert Ihr Management, Onboarding und die Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter. So bieten Ihre Agenten die bestmögliche Customer Experience, um die Treue Ihrer Kunden zu sichern.

## Effizientere Abwicklungen

Mit Hilfe von kontinuierlichem, maschinellem Lernen lassen sich unablässig Daten herstellen, aus denen Sie Customer Insights ableiten können. Unternehmen, die solch einen Einblick in die Bedürfnisse Ihrer Kunden haben, können ihre automatisierte Kommunikation anschließend hochgradig personalisieren. Zum Beispiel können sie KI für rund um die Uhr erreichbare Chatbots oder für ein schnelleres Routing in Help Desks einsetzen. Denkbar ist auch die schnellere Bereitstellung von Informationen in Echtzeit und eine verbesserte Kundennähe und -zufriedenheit. Damit stehen auch in Ihrem Unternehmen die Zeichen auf Wachstum!

Mehr als  
**60%**

glauben, das KI die Wartezeit auf Antworten reduzieren und sich gleichzeitig präzise auf ihre Erwartungen einstellen kann.<sup>1</sup>

**63%**

aller Contact-Center-Leiter stimmen der Aussage zu, dass ihre Kunden Anfragen durch Chatbots und virtuelle Assistenten schneller klären können.<sup>2</sup>

## Genauigkeit und Entscheidungen verbessern

Künstliche Intelligenz kann menschliche Intelligenz nachbilden, indem sie Entscheidungen analysieren und Kundenanfragen vorhersagen kann. Diese Fähigkeit unterstützt Agenten dabei, die Qualität, Effizienz und die Kreativität ihrer Entscheidungen nachhaltig zu verbessern. Die Vorhersage kommender Anfragen sowie der Kundenbedürfnisse reduziert den Aufwand auf Kundenseite und unterstützt Agenten dabei, pro-aktiver zu handeln.

**70%**

glauben, Menschen neigen eher dazu, Fehler zu produzieren als eine KI.<sup>3</sup>

**44%**

aller Führungspersonen glaubt, der größte Vorteil einer KI liegt in der Erstellung von Datensätzen, für eine verbesserte Entscheidungsfindung.<sup>4</sup>

*Eine präzise und vollständige Problemlösung wird im Vergleich zur Anzahl und Geschwindigkeit von beantworteten Anfragen immer wichtiger.*

Forrester<sup>5</sup>

## Hohes Volumen, niedrige Kosten

KI unterstützt Unternehmen bei den folgenden Zielen: Kosteneinsparungen im Customer Service, schnellere Antwortzeiten, Freihaltung von Agenten für komplexere Aufgaben und die Bewältigung von 80% aller Routine-Anfragen.

Bis 2022

**80%**

aller gewöhnlichen Kundenanfragen werden von virtuellen Agenten bewältigt und dabei **70% der Interaktionskosten eingespart.**<sup>6</sup>

KI-Power

**95%**

KI wird bis 2025 in der Lage sein, 95% aller Kundenanfragen, Online-Unterhaltungen und Telefonate selbstständig zu übernehmen.<sup>7</sup>

## Agenten für noch komplexere Aufgaben freihalten

KI beschäftigt sich mit simplen Aufgaben, während Mitarbeiter im Customer Service sich mit erfüllenderen Anforderungen beschäftigen können.

**29%**

der Aufgaben im Customer Service könnten mithilfe von Technologie automatisiert werden.<sup>8</sup>

Chatbots können Unternehmen dabei helfen, Kosten im Customer Service zu sparen und die Antwortzeiten zu reduzieren. Bei der Beantwortung von bis zu

**80%**

aller Routinefragen.<sup>9</sup>

**70%**

der Agenten glaubt, dass Automatisierung ihnen die Beschäftigung mit komplexeren Aufgaben erlauben wird.<sup>10</sup>

## Produktivität steigern

KI kann eine verbesserte Datenanalyse und Verteilung interner Ressourcen innerhalb von Unternehmen zur weiteren, signifikanten Kostenreduzierung führen. Diese Technologie ist in der Lage, komplexe Prozesse zu automatisieren und Ausfallzeiten durch die Vorhersage von notwendigen Wartungsarbeiten zu reduzieren.

**53%**

stimmen zu, dass bereits implementierte KI-Lösungen die Produktivität erhöht haben, während

**67%**

die Zukunft der KI darin sehen, Prozesse zu automatisieren sowie die Effizienz und Produktivität zu erhöhen.<sup>12</sup>

KI-Technologien werden bis 2035 die Produktivität innerhalb von Unternehmen steigern, um bis zu

**40%**<sup>11</sup>

## Besser zusammen

Kundenbetreuer werden durch KI nicht ersetzt, sondern gefördert. Das besitzt einen gewaltigen Einfluss auf die Customer Experience.



Bei mit Bots erledigten Anfragen, konnte der



**höchste CSAT\***

(von 5) in einer durchschnittlichen Erhebung innerhalb eines Zeitraums von 6 Monaten gemessen werden.<sup>13</sup>

**80%**

der Entscheidungsträger glaubt, dass KI am effizientesten arbeitet, wenn sie ergänzend zu einem Menschen eingesetzt wird, statt ihn zu ersetzen.<sup>14</sup>

*Verbesserte Interaktionen stehen in Verbindung mit erhöhter Kundentreue, die ein Indikator für Kundenbindung, Beziehungsintensivierung und die Fürsprache im sozialen Umfeld darstellt. Eine Steigerung der Messdaten führt zu höheren Umsatzerlösen und weist Contact-Center in Unternehmen eine noch strategischere Bedeutung zu.*

Forrester<sup>5</sup>

## Finden Sie heraus, wie Enghouse Interactive Ihr Contact-Center mit KI-Technologie zu komplexeren Aufgaben befähigt und Ihre Customer Experience auf ein neues Level bringen kann.

Besuchen Sie uns: [enghouseinteractive.de/ai-chatbots](https://enghouseinteractive.de/ai-chatbots)

### Quellen

<sup>1</sup><https://www.pwc.com/us/en/industry/entertainment-media/publications/consumer-intelligence-series/assets/pwc-botme-booklet.pdf>

<sup>2</sup><https://www.businesswire.com/news/home/20190501005423/en/Contact-Center-Leaders-Confident-Artificial-Intelligence's-AI's>

<sup>3</sup><https://www.pwc.com/us/en/industry/entertainment-media/publications/consumer-intelligence-series/assets/pwc-botme-booklet.pdf>

<sup>4</sup><https://chatbotmagazine.com/the-importance-of-chatbots-in-every-business-infographic-8a8f990be0aa>

<sup>5</sup>The Three Customer Service Megatrends in 2020: Fuse AI And Agents To Drive Better Experiences", Forrester Research, Inc., January 14, 2020

<sup>6</sup><https://www.juniperresearch.com/press/press-releases/chatbots-a-game-changer-for-banking-healthcare>

<sup>7</sup><https://www.financedigest.com/ai-will-power-95-of-customer-interactions-by-2025.html>

<sup>8</sup><https://www.goboomtown.com/blog/customer-support-automation-statistics>

<sup>9</sup><https://www.ibm.com/blogs/watson/2017/10/how-chatbots-reduce-customer-service-costs-by-30-percent/>

<sup>10</sup><https://www.zdnet.com/article/ai-is-revolutionizing-customer-service/>

<sup>11</sup><https://newsroom.accenture.com/subjects/technology/artificial-intelligence-poised-to-double-annual-economic-growth-rate-in-12-developed-economies-and-boost-labor-productivity-by-up-to-40-percent-by-2035-according-to-new-research-by-accenture.htm>

<sup>12</sup><https://www.pwc.com/us/en/industry/entertainment-media/publications/consumer-intelligence-series/assets/pwc-botme-booklet.pdf>

<sup>13</sup>[https://go.helpshift.com/rs/113-UDY-599/images/Report\\_State\\_of\\_CS\\_Automation.pdf](https://go.helpshift.com/rs/113-UDY-599/images/Report_State_of_CS_Automation.pdf)

<sup>14</sup><https://www.zdnet.com/article/ai-is-revolutionizing-customer-service/>