

OPTIMIEREN SIE MIT KI IHRE GESCHÄFTSPROZESSE

WIE UNTERNEHMEN IHRE GESCHÄFTSPROZESSE DURCH KÜNSTLICHE INTELLIGENZ (KI) OPTIMIEREN KÖNNEN

IFS WHITE PAPER

von Steve Morrell, Principal Analyst, ContactBabel

IFS



DARAUF KOMMT ES AN

KI BIETET PRAKTISCHE VORTEILE

VIELE UNTERNEHMEN HABEN SCHWIERIGKEITEN, DEN GROSSEN HYPE MIT DEM TATSÄCHLICHEN NUTZEN NEUER TECHNOLOGIEN IN EINKLANG ZU BRINGEN.

Für künstliche Intelligenz sind unzählige Nutzungsszenarien denkbar, von denen viele jedoch nicht unbedingt auf den ersten Blick offensichtlich sind. Viele Unternehmen haben Schwierigkeiten, den großen Hype mit dem tatsächlichen Nutzen neuer Technologien in Einklang zu bringen. Vor diesem Hintergrund hat IFS verschiedene Optimierungsprojekte aus der Praxis untersucht, die Unternehmen mithilfe von KI durchführen. Dabei geht es insbesondere um die Auswirkungen der sogenannten Robotic Process Automation (Automatisierung von Geschäftsprozessen mithilfe intelligenter Software-Roboter) auf das Unternehmen und andere Geschäftsvorteile und wie die künstliche Intelligenz diese ermöglicht. Deshalb kann dieser Bericht als Leitfaden zu der Frage dienen, wie Sie Ihr Unternehmen mit KI zum Erfolg führen können.

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA)

Robotic Process Automation (RPA) bezeichnet die Verwendung digitaler Software-Agenten zur schnellen, präzisen und einheitlichen Ausführung häufig wiederkehrender, regelbasierter Aufgaben. Diese RPA-„Mitarbeiter“ verhalten sich dabei genauso wie menschliche Kundenbetreuer und werden auf der Darstellungsschicht eingesetzt. Sie erfordern keine tiefgreifende Einbindung in andere Systeme, sondern ahmen die Tätigkeiten der menschlichen Mitarbeiter bzw. Chatbots nach – allerdings mit einem deutlich höheren Tempo und ohne Unterbrechungen. RPA-Agenten können unter anderem Daten aufnehmen, Prozesse einleiten,



RPA IM UNTERNEHMEN

RPA ERSETZT KEINESWEGS DIE BESTEHENDEN SYSTEME, SONDERN WIRD VIELMEHR AUF DIE BESTEHENDE LOGIK UND ANWENDUNGSLANDSCHAFT „AUFGESETZT“ UND NUTZT DIESE AUF DIESELBE WEISE WIE MENSCHLICHE CALLCENTER-AGENTEN, CHATBOTS ODER BACK-OFFICE-MITARBEITER. DESHALB BENÖTIGT SIE AUCH KEINE AUF-WENDIGE INTEGRATION, SODASS DIE ROBOTER RELATIV SCHNELL UND FLEXIBEL EINGEFÜHRT WER-DEN KÖNNEN.

Aufgaben auf Grundlage bestimmter Regeln an andere Roboter oder Personen weitergeben und Daten ohne Übertragungsfehler in unterschiedliche Anwendungen überführen.

RPA ersetzt dabei keineswegs die bestehenden Systeme, sondern wird vielmehr auf die bestehende Logik und Anwendungslandschaft „aufgesetzt“ und nutzt diese auf dieselbe Weise wie menschliche Callcenter-Agenten, Chatbots oder Backoffice-Mitarbeiter. Deshalb benötigt sie auch keine aufwendige Integration, sodass die Roboter relativ schnell und flexibel eingesetzt werden können. Prozesse und die für die Ausführung bestimmter Aufgaben erforderlichen Schritte werden definiert, in eine Warteschleife gesetzt und dann vom Controller den einzelnen Robotern zugewiesen. Diese Roboter lassen sich genauso wie die menschliche Belegschaft auf Geschwindigkeit und Genauigkeit hin kontrollieren. Etwaige Unregelmäßigkeiten werden den menschlichen Vorgesetzten gemeldet, die dann überprüfen können, wieso eine bestimmte Aufgabe nicht wie vorgesehen erledigt worden ist.

RPA kann Contact Center und Backoffices auf vielfältige Weise unterstützen. Hierzu zählt unter anderem:

- Die Bewältigung von Routinetätigkeiten, etwa im Rahmen konkreter Aufgaben wie Adressänderungen; dazu zählt etwa die automatische Anmeldung in bestimmten Systemen, das Ausfüllen von Feldern, die Bildschirmnavigation und das Kopieren/Einfügen, nachdem ein menschlicher Agent Einträge in einer bestimmten Anwendung vorgenommen hat
- Die Einleitung bestimmter Prozesse auf Grundlage eines Gesprächsergebnisses oder einer digitalen Kontaktaufnahme
- Die Prozesserfassung in Ticketingsystemen
- Die Prüfung und Weitergabe von Dokumenten an den nächsten Arbeitsschritt
- Die Überprüfung von Kundendaten
- Der eigenständige Versand aktueller Informationen an einen Kunden je nach Arbeitsschritt

Einer der wichtigsten Anwendungsbereiche für RPA ist das Frontoffice. Der Desktop der dortigen Agenten bildet das Herzstück des gesamten Kontaktzentrums, denn hier fließen alle Daten und Prozesse zusammen. Noch nie wurden derart hohe Anforderungen an lückenlos integrierte Lösungen gestellt. Denn diese müssen die Leistungsfähigkeit und Effektivität der Agenten optimal nutzen und bilden einen zentralen Knotenpunkt im Kontaktvorgang.

Viele Kontaktzentren nutzen heutzutage mehrere komplizierte Anwendungen, die häufig jedoch nur lose miteinander verknüpft sind. Die Navigation durch diesen Irrgarten erfordert kompetente und erfahrene Mitarbeiter, die „nebenbei“ auch noch die Kunden betreuen müssen. Und selbst nach dem erfolgreichen Abschluss eines Telefonats müssen die Agenten in jedes einzelne System bestimmte Einträge eingeben, um die vorgesehenen Backoffice-Prozesse auszulösen oder die verschiedenen Datenbanken auf demselben Stand zu halten. Und immer besteht dabei die Gefahr, dass trotz eines gelungenen Gesprächs Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung ungenutzt bleiben.



IHR PARTNER

IN DEN MEISTEN FÄLLEN, IN DENEN KOMPLEXE ODER VIELE VERSCHIEDENE ANWENDUNGEN VERWENDET WERDEN, SIND DIESE FÜR DIE ARBEIT DER AGENTEN NOTWENDIG. DESHALB LAUTET DIE FRAGE NICHT, WIE SICH DIE ANZAHL DER ANWENDUNGEN VERRINGERN, SONDERN WIE SICH DIE NUTZUNG DER ANWENDUNGEN DURCH DIE AGENTEN VERBESSERN LÄSST.

Infolgedessen schneiden selbst Kontaktzentren, in denen erfahrene, einsatzfreudige und qualifizierte Mitarbeiter arbeiten, oft nur suboptimal ab. Das führt zu einer geringen Kundenzufriedenheit, verursacht unnötige Kosten und drückt auf den Profit. RPA bietet nun eine Möglichkeit, die Agenten bei der Kundenbetreuung zu unterstützen. Dazu wird ihr Desktop optimiert, ohne dass dafür Systeme neu geschrieben oder unterschiedliche Anwendungen/Datenbanken aufwendig miteinander verknüpft werden müssen.

87 % der Befragten verlangen von ihren Agenten, bei ein und demselben Gespräch mehrere Anwendungen zu nutzen. Hier besteht die große Gefahr, dass wichtige Daten nicht eingegeben, erforderliche Informationen nicht abgefragt, die richtigen Prozesse nicht eingeleitet oder Daten uneinheitlich eingetragen werden. Werden unterschiedliche Anwendungen genutzt, wirkt sich dies auch negativ auf den Ausbildungsaufwand und die Genauigkeitsraten neu eingestellter Agenten aus.

In den meisten Fällen, in denen komplexe oder viele verschiedene Anwendungen verwendet werden, sind diese für die Arbeit der Agenten notwendig. Deshalb lautet die Frage nicht, wie sich die Anzahl der Anwendungen verringern, sondern wie sich die Nutzung der Anwendungen durch die Agenten verbessern lässt. Derzeit werden Anwendungen angesichts der großen Komplexität, hohen Kosten und kontinuierlichen Veränderungen nur geringfügig oder überhaupt nicht integriert. Die Agenten werden darin geschult (oder lernen in der Praxis), wie sie schnell zwischen unterschiedlichen Anwendungen hin und her wechseln können. Um nichts zu vergessen, verlassen sie sich auf ihre Erfahrung. RPA kann die in der jeweiligen Situation relevanten Informationen und Daten erfassen und dann je nach Gesprächsergebnis die erforderlichen Backoffice-Prozesse einleiten.

Lässt man diese Arbeitsschritte manuell ausführen, kann dies signifikant negative Auswirkungen haben:

- Höhere Aus- und Fortbildungskosten
- Höhere Personalfluktuation, weil Aufgaben nicht richtig abgeschlossen werden können
- Uneinheitliche Daten aufgrund von Tippfehlern und unvollständige Prozesse aufgrund manueller Bearbeitung
- Längere Gesprächsdauer
- Geringere Kundenzufriedenheit wegen langer Warteschleifen und unnötig langer Telefonate
- Verpasste Chancen für Cross-Selling und Up-Selling
- Sind mehrere Anwendungen auf dem Desktop der Agenten geöffnet, kann dies zu Systeminstabilität und Leistungseinbußen führen

Integrierte Desktoplösungen mit RPA-Unterstützung sorgen dafür, dass sich die Callcenter-Agenten zum einen nicht mehr in mehreren Anwendungen anmelden müssen, und zum anderen unterstützen diese sie während des Gesprächs bei der Navigation zwischen den einzelnen Anwendungen. So wird sichergestellt, dass Kundendaten korrekt erfasst und fehlerfrei in die richtigen Datenbanken



EINE AUTOMATISCHE RESSOURCE

WÄHREND DES GESPRÄCHS UNTERSTÜTZT DAS DYNAMISCHE CALL-SCRIPTING DIE CALLCENTER-AGENTEN DABEI, ZUM RICHTIGEN ZEITPUNKT DIE RICHTIGEN INFORMATIONEN BEREITZUSTELLEN. DABEI WERDEN NAHTLOSE VERKNÜPFUNGEN MIT UNTERSCHIEDLICHEN BACKOFFICE-ANWENDUNGEN UND DATENBANKEN HERGESTELLT. DEM AGENTEN WIRD AUF SEINEM BILDSCHIRM NUR DAS ANGEZEIGT, WAS ZUM JEWEILIGEN ZEITPUNKT RELEVANT IST.

eingegeben werden, ohne dass man dafür durch unterschiedliche Systeme navigieren muss.

KI kann gemeinsam mit anderen Verfahren der Prozessautomatisierung eingesetzt werden (die selbst nicht unbedingt zur KI zählen). So kann OCR (Optical Character Recognition) bei unstrukturierten Daten wie Kunden-E-Mails oder Briefen die Eingabe der Kundenwünsche in das Unternehmenssystem unterstützen. Da KI natürliche Sprache versteht, kann sie die hinter einer Anfrage stehenden Absichten erkennen. Dabei stützt sie sich auf eine Datengrundlage und prüft frühere Antworten auf ähnliche Anfragen, um dem Agenten dann einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Diesen kann der Mitarbeiter in den meisten Fällen ergänzen oder ändern, bevor er dem Kunden eine Antwort schickt. Die Rückmeldungen der Kunden werden dann wiederum ausgewertet, um den Gesprächserfolg zu ermitteln und künftige Antwortvorschläge zu verbessern. Die robotergestützte Prozessautomatisierung lässt sich auch einsetzen, um Kundendaten auf den neuesten Stand zu bringen.

Während des Gesprächs unterstützt das dynamische Call-Scripting den Callcenter-Agenten dabei, zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen bereitzustellen. Dabei werden nahtlose Verknüpfungen mit unterschiedlichen Backoffice-Anwendungen und Datenbanken hergestellt. Dem Agenten wird auf seinem Bildschirm nur das angezeigt, was zum jeweiligen Zeitpunkt relevant ist. Je nach Erfahrung und Profil der Mitarbeiter, den Absichten der Kunden und aufsichtsrechtlichen Einschränkungen können Schaltflächen auf dem Bildschirm aktiviert/deaktiviert werden. Weiter kann der Zugriff auf Eingabefelder je nach Unternehmensvorgaben eingeschränkt werden. Darüber hinaus kann die Befolgung der Unternehmensprozesse sichergestellt werden, indem der Agent gezwungen wird, alle erforderlichen Schritte für die jeweilige Transaktion abzuschließen (Anmerkungen hinzufügen, rechtliche Hinweise durchlesen etc.).

Die folgende Tabelle enthält Schlüsselparameter für die Leistungsmessung in Kontaktzentren. Diese wurden unter Berücksichtigung des Zeitaufwands ausgewertet, den die Navigation durch mehrere In-Call-Anwendungen für die Agenten bedeutet. Dabei ist zu bedenken, dass die vermeintliche Korrelation zwischen besseren Leistungskennzahlen und geringerer Bildschirmnavigation nicht notwendigerweise auf einen kausalen Zusammenhang schließen lässt. Das statistische Muster lässt keine endgültige Aussage darüber zu, dass die Nutzung einer geringeren Anzahl von Anwendungen während eines Gesprächs für sich genommen bereits die Leistungsfähigkeit des Contact Centers verbessert.

Man kann jedoch davon ausgehen, dass die Anrufdauer verringert, die Verfügbarkeit der Agenten erhöht und die Anzahl vorzeitig abgebrochener Gespräche gesenkt wird, wenn man nicht zwischen mehreren Bildschirmen hin und her springen oder längere Zeit damit verbringen muss, sich nach dem Gespräch Notizen zu machen oder Änderungen an diversen Datenbanken vorzunehmen. Und genau das ermöglichen dynamische Skripte, mit denen die richtigen Informationen ohne weiteren Suchaufwand sofort verfügbar sind.

INTERKONNEKTIVITÄT

DAS CONTACT CENTER LÖST EINE VIELZAHL UNTERSCHIEDLICHER PROZESSE AN ANDEREN STELLEN IM UNTERNEHMEN AUS: VON HIER AUS WERDEN DIE MEISTEN DOKUMENTE VERSENDET, DAS LAGER WIRD MIT DER WARENFREIGABE BEAUFTRAGT, LIEFERUNGEN WERDEN KOORDINIERT, ZAHLUNGEN ENTGEGENGENOMMEN UND AUCH VIELE ANDERE WICHTIGE BESTANDTEILE DER TRANSAKTIONEN ZWISCHEN KUNDEN UND UNTERNEHMEN FINDEN HIER STATT.

METRIK	BEFRAGTE VERBRINGEN 0% DES ANRUFS MIT DER NAVIGATION ZWISCHEN DEN BILDSCHIRMEN	BRANCHEN DURCHSCHNITT
Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit	16 Sekunden	41 Sekunden
Abbruchrate bei Anrufen	4.6%	5.7%
Dauer des Serviceabrufs	199 Sekunden	312 Sekunden

Abb. 1: Ausgewählte Leistungskennzahlen, nach Anzahl der verwendeten Call-In- oder Post-Call-Anwendungen.

Es erscheint logisch, dass die Nutzung mehrerer komplizierter Anwendungen ohne konkrete Unterstützung der Agenten eine längere Gesprächsdauer bedeutet. Doch damit nicht genug, denn diese Tätigkeit stößt häufig noch weitere Prozesse im Backoffice an (etwa die Entsendug eines Technikers oder eines Vertriebsmitarbeiters, den Versand von Unterlagen, die Weitergabe einer Kundenanfrage an die richtige Abteilung mit den erforderlichen Angaben, die Kennzeichnung eines Kunden als aussichtsreicher Kandidat für eine bestimmte Werbekampagne etc.).

Dieser Umstand und die Notwendigkeit, Daten in mehrere Anwendungen einzugeben, erhöht den Bearbeitungsaufwand nach dem Gesprächsabschluss so sehr, dass die meisten Agenten einen beträchtlichen Teil ihrer Arbeitszeit überhaupt nicht für Gespräche aufwenden können. Erfahrungswerte zeigen, dass die Agenten ganze 10–15 % ihrer Arbeitszeit mit der Nachbereitung von Telefonaten verbringen.

Zudem führt die manuelle Dateneingabe während der Nachbereitung häufig zu Fehlern bei Dateneinträgen und der weiteren Verarbeitung, was die Betriebseffizienz senkt, Kostensteigerungen

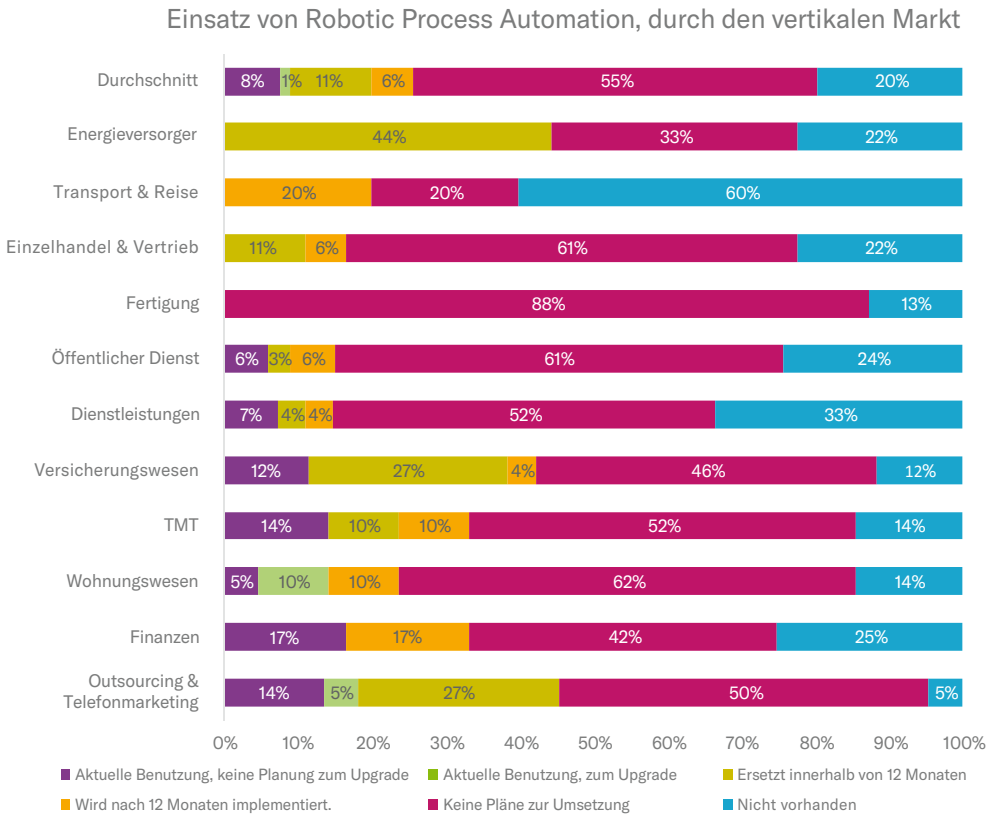


Abb. 2: Einsatz von Robotic Process Automation, durch den vertikalen Markt.

verursacht und sowohl die Gesamtleistung als auch die Kundenzufriedenheit beeinträchtigt. Die Kosten je Anruf steigen, die Produktivität der Agenten sinkt und die First Call Resolution fällt, da viele Anrufe an andere Stellen weitergeleitet werden müssen. Denn die Komplexität der Systeme beeinträchtigt die Agenten eher, anstatt ihnen zu helfen. Es zeigt sich also, dass sich eine unzureichende Anwendungsintegration und -präsentation auf der Desktopebene unmittelbar negativ auf die zentralen langfristigen Strategien des Contact Centers auswirkt, zu denen unter anderem eine hohe Kundenzufriedenheit, eine hohe First Call Resolution und eine geringe Weiterleitungsquote zählen können.

Gerade die Nachbereitung kostet wegen der suboptimalen manuellen Datenverarbeitung viel Zeit und Mühe. So kann eine einfache Adressänderung in einer nicht vereinheitlichten Umgebung mehrere Minuten in Anspruch nehmen, da mehrere unabhängige Datenbanken aktualisiert werden müssen. Allein schon dieser Prozess ist fehleranfällig und kann sich negativ auf den Kunden und das Geschäft auswirken. Zudem ist mindestens ein vermeidbarer Telefonanruf des Kunden erforderlich. Um die Nachbereitungszeit durch eine Optimierung des Agenten-Desktops zu verkürzen, reicht es nicht aus, einheitliche Einträge in den richtigen Datenbanken vorzunehmen, obwohl dies natürlich eine zentrale Voraussetzung ist. Das Contact Center löst auch eine Vielzahl unterschiedlicher Prozesse an anderen Stellen im Unternehmen aus: Von hier aus werden die meisten Dokumente versendet, das Lager wird mit der Warenfreigabe beauftragt, Lieferungen werden koordiniert, Zahlungen entgegengenommen und auch viele andere wichtige Bestandteile der Transaktion zwischen Kunde und Unternehmen finden hier statt. RPA dient nun dazu, diese Verfahren einheitlich, zügig und korrekt zu bearbeiten.

Allerdings wird robotergestützte Prozessautomatisierung gegenwärtig noch kaum genutzt: Lediglich 9 % der Befragten gaben an, RPA im Jahr 2018 bereits eingesetzt zu haben. Am häufigsten befanden sich darunter Mitarbeiter aus Finance, TMT, Wohnungswesen und Outsourcing, wobei jedoch der Durchdringungsgrad in allen vertikalen Marktsegmenten gering ausfiel.

Gleichzeitig besteht großes Interesse an einer Einführung insbesondere im Versicherungswesen, bei Versorgungsunternehmen und im Outsourcing, wo Backoffice-Prozesse eine wichtige Rolle für das gesamte Kundenerlebnis spielen und in denen sich die

KONTINUIERLICHE WEITERENTWICKLUNG

DANK MASCHINELLEM LERNEN KANN DIE KI NICHT NUR DAS, WOFÜR SIE PROGRAMMIERT WURDE, SONDERN SUCHT SELBSTSTÄNDIG NACH NEUEN MÖGLICHKEITEN UND ERBRINGT DIENSTLEISTUNGEN, DIE ÜBER DAS HINAUSGEHEN, WAS AUSDRÜCKLICH VON IHR GEFORDERT WIRD.

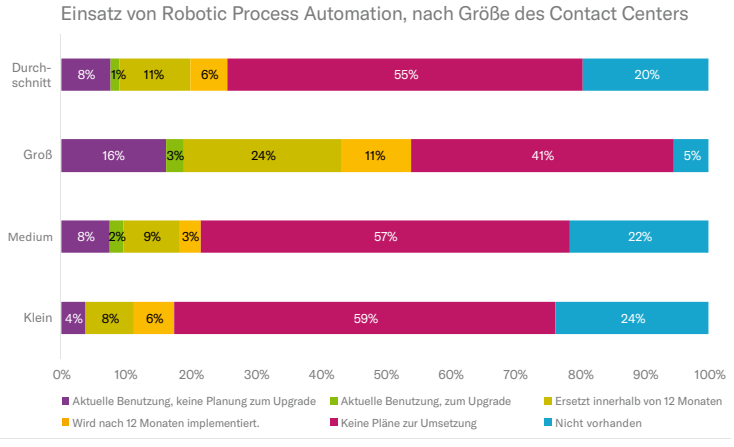


Abb. 3: Einsatz von Robotic Process Automation, nach Größe des Contact Centers.

Agenten mit zahlreichen Systemen, Prozessen und Anwendungen vertraut machen müssen.

Betrachtet man die RPA-Nutzung in Abhängigkeit von der Größe des Contact Centers, so überrascht es kaum, dass sie in Kontaktzentren mit mehr als 200 Mitarbeitern deutlich häufiger genutzt wird – auch ist dort das kurzfristige Interesse daran am höchsten.

VERBESSERN SIE DIE CUSTOMER JOURNEY

Künstliche Intelligenz lässt sich entlang der gesamten Customer Journey einsetzen, etwa im Vertrieb, im Marketing und im Service. Sie unterstützt Unternehmen dabei, das Verhalten, die Motivation und die nächsten Schritte ihrer Kunden besser zu verstehen. So können KI-Lösungen etwa aus dem Verhalten der Kunden schließen, dass diese mit hoher Wahrscheinlichkeit an einem bestimmten Punkt vor dem Verkauf nach bestimmten Informationen suchen. Diese Informationen (oder ein entsprechender Hinweis) können den Kunden dann angeboten werden, noch bevor sie explizit danach fragen. Künstliche Intelligenz unterstützt auch das Kunden-Onboarding, indem sie vorhersagt, welche Kunden vermutlich eine besondere Unterstützung benötigen.

ESKALATION

DAS KI-SYSTEM KANN SO TRAINIERT WERDEN, DASS ES ERKENNT, WELCHE TELEFONATE NORMAL VERLAUFEN UND WO ES ZU ABWEICHUNGEN KOMMT, BEI DENEN DAS QUALITÄTS-MANAGEMENT EINGREIFEN SOLLTE.

Dank maschinellem Lernen kann die KI nicht nur das, wofür sie programmiert wurde, sondern sucht selbstständig nach neuen Möglichkeiten und erbringt Dienstleistungen, die über das hinausgehen, was ausdrücklich von ihr gefordert wird. Auf Grundlage des bisherigen Kundenverhaltens kann die KI die nächsten wahrscheinlichen Handlungen der Kunden in einer gegebenen Situation vorhersagen und aktiv mit ihnen in Kontakt treten. So werden überflüssige Anrufe vermieden, das Kundenerlebnis wird verbessert und die Betreuungskosten sinken.

VERBESSERN SIE PERSONALOPTIMIERUNG UND TRAINING

Dank Sprachanalytik können sämtliche Anrufe ausgewertet werden. Die sich daraus ergebenden Datenbestände werden mithilfe des maschinellen Lernens analysiert, um zum einen Muster im Verhalten der Agenten und zum anderen Merkmale zu erkennen, die häufig in Verbindung mit guten Gesprächsergebnissen auftreten. So kann die Arbeitsleistung erhöht und Schulungsprogramme können exakt auf die einzelnen Agenten zugeschnitten werden. Konkrete Wissens- und Kompetenzlücken werden erkannt und auf Grundlage tausender Telefonate passgenau geschlossen. Damit gehören manuelle Evaluierungen der Vergangenheit an, bei denen ohnehin nur eine Handvoll Telefonate von jedem Agenten berücksichtigt werden konnten.

Da jeder einzelne Anruf mithilfe eines automatisierten KI-Verfahrens ausgewertet wird, kann die Qualitätssicherung auch einzelne Gespräche überprüfen, die als potenziell relevant gekennzeichnet wurden, und muss sich nicht mehr darauf verlassen, durch stichprobenartige Kontrollen zufällig auf genau diese Gespräche zu stoßen. Hierzu können etwa Gespräche zählen, die in einer bestimmten Sprache geführt werden, in denen es zu langen Pausen kommt oder in denen der Callcenter-Mitarbeiter oder der Kunde

laut werden oder sich gegenseitig unterbrechen. Das KI-System kann so trainiert werden, dass es erkennt, welche Telefonate normal verlaufen und wo es zu Abweichungen kommt, bei denen das Qualitätsmanagement eingreifen sollte.

KI versetzt auch das Marketing in die Lage, den voraussichtlichen Erfolg von Kampagnen zu prognostizieren und so Vorhersagen darüber zu treffen, wie dadurch das Contact Center – oder der Kundenkontakt allgemein – beeinflusst wird. Dies ermöglicht genauere Vorhersagen zum Personal- und Schulungsbedarf und dessen Anpassung an die Kundenanforderungen. Da auch eher periphere Daten – wie etwa die Erfahrung der Mitarbeiter – genutzt werden können, lässt sich anhand des genauen Termins und der Jahreszeit für den Kampagnenstart die Genauigkeit der Ressourcenplanung verbessern.

OPTIMIEREN SIE WEITERLEITUNGS-STRATEGIEN UND ERGEBNISSE

KI lässt sich auch nutzen, um IVR-Interaktionen zu verbessern. Dabei wird den Kunden eine Reihe von Fragen gestellt. Die Antworten werden dann mithilfe der Verarbeitung natürlicher Sprache interpretiert, um die dahinterstehenden Absichten zu erkennen. Je nach Kundenanforderungen ist es auch möglich, Anfragen ohne menschlichen Agenten zu beantworten. Sind Mitarbeiter aus Fleisch und Blut erforderlich, kann zudem die Anrufweiterleitung und -priorisierung optimiert werden. So lässt sich die Weiterleitungsrate verringern und die Erstlösungsrate erhöhen. Mit der Zeit geht dann die Anzahl regelbasierter Weiterleitungsstrategien zugunsten der Spracherkennung zurück, die auch Daten für Prognose- und Terminplanungsprozesse generiert.

Das prädiktive, verhaltensbasierte Routing stützt sich auf Erkenntnisse, die aus früheren Gesprächen und der Auswertung verschiedener Arten der Kundenkommunikation stammen. So wird immer genau der Mitarbeiter ausgewählt, dessen Kompetenzprofil und persönliche Merkmale am wahrscheinlichsten zu einer positiven Reaktion des nächsten Anrufers in der Warteschleife führen.

Die prädiktive, verhaltensbasierte Anrufweiterleitung beruht auf Millionen von Algorithmen, die die Sprache der Mitarbeiter und Kunden entschlüsseln und daraus auf ihre Gefühlslage, Persönlichkeit, bevorzugte Kommunikationsform, emotionale Intelligenz und Transaktionsmerkmale schließen (etwa die Fähigkeit, auf Einwände einzugehen, oder die Verkaufsbereitschaft).

Jedem Kunden kann so ein bestimmter Persönlichkeitstyp zugeordnet werden. Ruft ein Kunde erneut an, wird er automatisch mit einem Mitarbeiter verbunden, der im Kontakt mit diesem Persönlichkeitstyp positive Ergebnisse erzielt. Wird das Kommunikationsverhalten von Kunden und Mitarbeitern aufeinander abgestimmt, führt dies zu mehr Verkaufsabschlüssen und einer höheren Kundenzufriedenheit als im Durchschnitt. Mitarbeiter, die gut mit unterschiedlichen Persönlichkeitstypen umgehen können, werden für Anrufer eingesetzt, deren Persönlichkeitstyp noch unbekannt ist, etwa weil sie zum ersten Mal anrufen.

ÜBER IFS

IFS™ entwickelt und liefert weltweit Business Software für Unternehmen, die Güter produzieren und vertreiben, Anlagen bauen und unterhalten sowie Dienstleistungen erbringen. Die Branchenexpertise der Mitarbeiter und das erklärte Ziel, jedem einzelnen Kunden einen echten Mehrwert zu verschaffen, machen IFS zu einem der anerkannt führenden und meist empfohlenen Anbieter auf ihrem Gebiet. Rund 3.700 Mitarbeiter und ein stetig wachsendes Partnernetzwerk unterstützen weltweit mehr als 10.000 Kunden dabei, neue Wege zu gehen und klare Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Weitere Informationen zu den Business-Software-Lösungen von IFS finden Sie auf IFSworld.com/de.

IFS ist im deutschsprachigen Raum (D-A-CH-Region) mit der IFS Deutschland in Erlangen und weiteren Niederlassungen in Dortmund, Mannheim und Neuss sowie der IFS Schweiz in Zürich mit insgesamt rund 280 Mitarbeitern vertreten. Zu den mehr als 350 namhaften Kunden von IFS D-A-CH zählen zum Beispiel Dopag, Doppelmayr, Dürr Dental, Eickhoff, Avanco, Hama, Huber SE, Huf Hülsbeck & Fürst, K2, Kendrion, LPKF, Marabu, maxon motor, Nova Werke, Osma und Völkl Sports.

#forthechallengers
ifsworld.com

IFS VOR ORT

ZENTRALEUROPA
+49 9131 77 340

FRANKREICH, BENELUX UND IBERISCHE HALBINSEL
+33 3 89 50 72 72

GROSSBRITANNIEN & IRLAND
+44 1494 428 900

OSTEUROPA
+48 22 577 45 00

NORDEN
+46 13 460 4000

AMERIKA
+1 888 437 4968

MITTLERER OSTEN UND AFRIKA
+9714 390 0888

ASIEN-PAZIFIK-RAUM
+65 63 33 33 00

COPYRIGHT © 2019 INDUSTRIAL AND FINANCIAL SYSTEMS, IFS DEUTSCHLAND GMBH & CO. KG. DIESE BROSCHÜRE KANN AUSSAGEN ÜBER ZUKÜNFTIGE FUNKTIONALITÄTEN DER IFS LÖSUNGEN UND TECHNOLOGIEN ENTHALTEN. DIESE DARSTELLUNG SOLL LEDIGLICH ALS INFORMATION DIENEN UND NICHT ALS VERPFLICHTUNG INTERPRETIERT WERDEN. IFS UND ALLE IFS PRODUKTNAMEN SIND TRADEMARKS VON IFS. IN DIESER BROSCHÜRE GENANNTE UNTERNEHMENS- UND PRODUKTNAMEN SIND GEGEBENENFALLS EIGENE TRADEMARKS DER EIGENTÜMER.

IFS Deutschland GmbH & Co. KG, Marketing, Bildnachweis: IFS, Juli 2019