USU

White Paper

Generative KI im Kundenservice

So nutzen Sie GenAI schon heute und sichern die Zukunftsfähigkeit für morgen

Inhalt

Einleitung 3

Die Vorteile von GenAI 4

Voraussetzung: gute Dokumentenbasis 5

Warum jetzt starten? 6

Keine Gefahr des Vendor-Lock-Ins 6

Zukunftssichere Tool-Landschaft 7

Fazit 9

Einleitung

Methoden der künstlichen Intelligenz werden im Kundenservice schon seit einiger Zeit eingesetzt. Das sind vor allem KI-basierte Verfahren zur Text- und Datenanalyse. Prominente Einsatzszenarien sind AI-Assistenten, das automatische Routen von Kundenanfragen und das Ermitteln von Up- und Cross-Selling-Vorschlägen. Grundsätzlich müssen diese Methoden mit vielen Daten trainiert werden, bevor sie im operativen Betrieb zuverlässig arbeiten.

Mit der Einführung von ChatGPT durch OpenAI im November 2022 sind neue KI-basierte Verfahren auf Basis der generativen KI, kurz GenAI genannt, bekannt geworden. Diese KI kann selbständig neue Texte, Bilder, Ideen oder Daten generieren, die zuvor noch nicht existierten. Das Besondere dabei ist: die GenAI Modelle sind bereits vor-trainiert (GPT = Generative Pre-Trained Transformer). Die KI ist also ohne vorhergehendes Training sofort produktiv einsetzbar. Und dies eröffnet für den Kundenservice bisher ungeahnte Möglichkeiten.

In diesem Whitepaper stellen wir Einsatzszenarien von GenAI im Kundenservice vor. Wir erklären Ihnen, wie Sie heute schon GenAI gewinnbringend einsetzen können. Und warum Sie trotz der schnellen Weiterentwicklung der Technologie nicht abwarten sollten. Denn es gilt, heute die Basis für die Zukunftsfähigkeit von morgen zu legen.

Die Vorteile von GenAI

Die Einsatzpotentiale von GenAI im Kundenservice sind vielfältig, und deren Potentiale enorm. Im Wesentlich ergeben sich zwei positive Effekte.

Einsparungen im Servicebereich:

01 | Reduzierte Redaktionsaufwände:
GenAI überprüft existierende Dokumente auf Konsistenz und Qualität, fasst diese passend für unterschiedliche Anwendungszwecke zusammen (z.B. FAQs, Schulungsunterlagen, Anleitungen), strukturiert und formuliert diese zielgruppengerecht um (für Kunden oder Serviceagenten), und übersetzt sie in andere Sprachen. Das erspart den Redakteuren viel Zeit.

02 | Verbesserte Kommunikation:
Die Fähigkeiten von GenAI, die Sprache als auch die Intention des Kommunikationspartners zu verstehen, sowie die Qualität der generierten Antworten, übertreffen die Leistungsfähigkeit früherer KI-Modelle bei weitem. Somit kann die Kundenkommunikation optimiert und in vielen Fällen automatisiert werden. Und auch Agenten finden die gesuchten Informationen schneller als bisher. Das erspart den Serviceagenten viel Zeit.

03 | Automatisierte Serviceprozesse:
GenAI kann im Verlauf von Dialogen selbständig externe IT-Systeme aufrufen und darin Serviceprozesse starten. Häufig genutzte Transaktionen wie z. B. Datenabfragen, Bestellungen Vertragsverlängerungen lassen sich so durchgängig automatisieren. Auch das erspart dem Servicepersonal viel Zeit.

Erhöhung der Kundenzufriedenheit

GenAI ist grundsätzlich 7×24 einsatzbereit. Die ständige Verfügbarkeit zusammen mit der hervorragenden Dialogfähigkeit und der automatisierten Abarbeitung von Serviceanfragen führen zu einer deutlichen Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Eine nähere Beschreibung der Anwendungsszenarien von GenAI im Kundenservice finden Sie in dem Whitepaper **Wissensmanagement in AI-nfach.**

USU Knowledge Management GenAI Services

Editoren & Serviceteams

- Beantwortung von Nutzerfragen
- Überarbeiten/Umschreiben von Dokumenten
- Übersetzungen
- Ausführen von Services

Qualitäts-verantwortliche

- Identifikation von Qualitätsproblemen
- Management von QS-Tasks

Architekten & Softwareentwickler

- Integration externer Datenquellen
- externe AI-basierte Suchfunktionen
- Qualitätsoptimierung externer RAG Konzepte

Management

- Unterstützung bei Problemlösungen
- Management von Workflows
- Management von Berechtigungen
- Erstellen von Reports

Talententwickler

- Erstellung von Tests
- Vorbereitung von Coachings
- Durchführung von Tests

Voraussetzung: gute Dokumentenbasis

Die Vorteile von GenAI können nur dann genutzt werden, wenn die Informationsbasis eine hohe Qualität aufweist.

GenAI kann zwar dabei helfen, Inkonsistenzen, fehlende Informationen und Widersprüche in Dokumenten zu finden - die inhaltliche Korrektheit, Terminologie und Aktualität kann jedoch nur das Servicepersonal sicherstellen. Eine zentrale, qualitätsgesicherte Wissensdatenbank als Basis für die GenAI ist also essenziell. Der Qualitätsanspruch richtet sich dabei nach dem Anwendungsbereich der Dokumente. Sollen die Informationen über die GenAI direkt den Kunden verfügbar gemacht werden oder müssen sie gesetzlichen Richtlinien genügen, ist eine hohe Qualität gefordert. Das gilt auch für den Fall, dass die GenAI Antworten aus verschiedenen Dokumenten zusammenstellen soll. Denn fehlerhafte Antworten könnte man nur durch Überprüfung aller zugrunde liegenden Informationen erkennen.

Warum jetzt starten?

Angesichts der rasanten Weiterentwicklung der Generativen KI stellen Sie sich vielleicht die Frage, ob jetzt ein guter Zeitpunkt ist, damit zu starten. Denn die Technologie könnte ja schon in 1-2 Jahren veraltet sein.

Wir denken allerdings, dass jetzt der richtige Zeitpunkt zum Einstieg ist. Hier sind die Gründe:

- Schon heute werden enorme Vorteile realisiert. Warum also warten?
- Die Lernkurve ist heute noch steil und die Zeit bis zur produktiven Nutzung vergleichsweise kurz. Je länger Sie warten, desto schwieriger und langwieriger wird ein späterer Einstieg.

Die Einsatzszenarien von GenAI sind so individuell wie die Geschäftstätigkeiten der Unternehmen. Das bedeutet, dass es keine GenAI-Lösungen von der Stange gibt. Vielmehr muss sich jedes Unternehmen Know-how aneignen, um die Technologie richtig einzusetzen zu können. GenAI wird über sogenannte Prompts gesteuert. Komplexe Anweisungen, beispielsweise zur Qualitätsprüfung von Dokumenten, können schnell mehrere Seiten umfassen. Wenngleich wir als Hersteller Vorlagen liefern, müssen Sie trotzdem selbst Erfahrung im sogenannten „Prompt Engineering“ aufbauen. Und diese Erfahrungen befähigen Sie, neue Potentiale von GenAI zu identifizieren.

Sicherlich ist der Einsatz von GenAI auch ein gutes Argument, um neue Fachkräfte anzuwerben. Denn GenAI verändert die Arbeitswelt auch im Kundenservice. In vielen Bereichen verändern sich die Aufgaben von „selbst zu erledigen“ hin zu „die Basis bereitzustellen und GenAI anzuweisen“. Bei dieser Entwicklung vorn mit dabei zu sein und nicht hinterher zu laufen kann ein entscheidendes Argument bei der Gewinnung neuer Mitarbeiter sein.

Keine Gefahr des Vendor-Lock-Ins

Bereits heute gibt es schon viele GenAI-Anbieter, wie z. B. OpenAI mit ChatGPT, Google mit Gemini und LaMDA oder Anthropic mit Claude 3 Opus. Und es werden sicher weitere hinzukommen. In diesem dynamischen Umfeld ist es unmöglich vorherzusagen, welche Anbieter langfristig das Rennen machen werden.

Wenngleich die Art und Weise, wie Prompts formuliert werden müssen, von Tool zu Tool unterschiedlich sein können, folgen sie alle denselben Prinzipien. Erfahrungen im Prompt Engineering kommen Ihnen also immer zugute, unabhängig davon, welches Tool sie zukünftig einsetzen.

Das GenAI-Tool kann also schnell gewechselt werden. Was allerdings stabil bleiben sollte, ist die qualitätsgesicherte Datenbank als grundlegende Basis Ihrer Wissensversorgung im Kundenservice.

Zukunftssichere Tool-Landschaft

Für die effiziente und zukunftssichere Nutzung von GenAI im Kundenservice sind folgende Dinge wichtig:

Eine zentrale Wissensdatenbank

als qualitätsgesicherte Informationsbasis für die Verarbeitung durch die GenAI.

Ein GenAI-Interface,

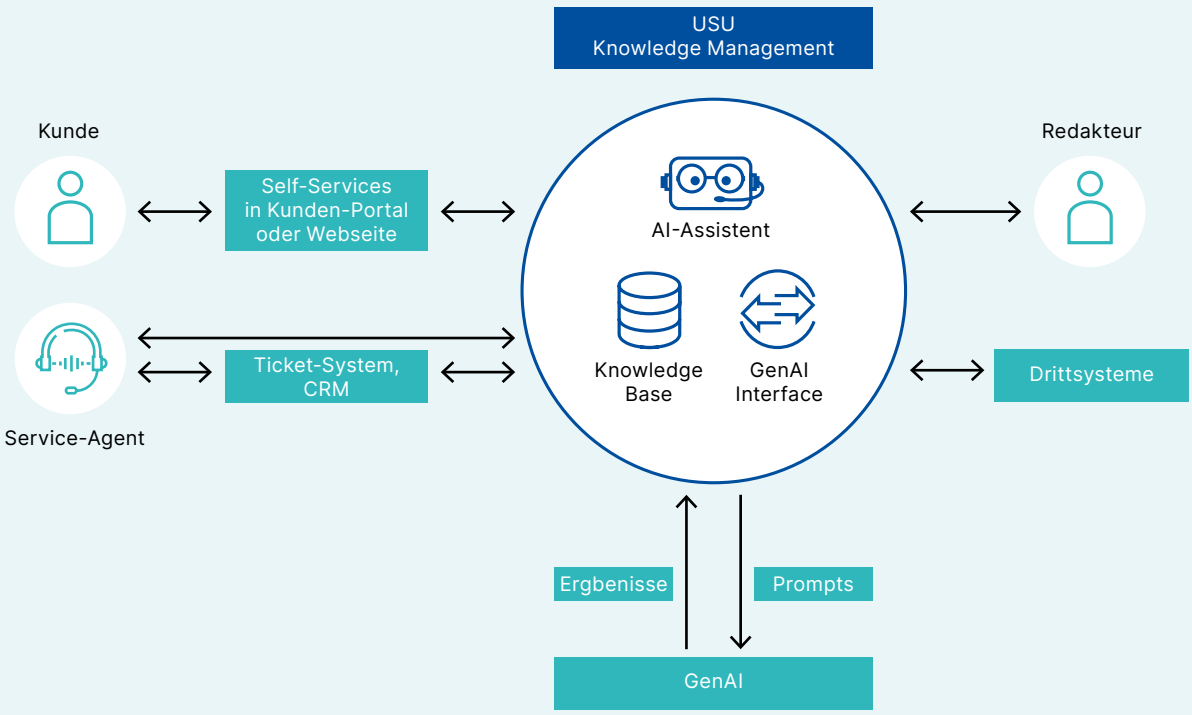
das die Kommunikation mit der GenAI übernimmt und je nach GenAI-Anbieter einfach umkonfiguriert werden kann.

Standardisierte GenAI Use Cases:

GenAI ermöglicht grundsätzlich sehr viele Einsatzszenarien. Man wird einige Zeit benötigen, um für das jeweilige Szenario die passenden Prompt-Sequenzen zu ermitteln. Deshalb sollten die häufigsten Anwendungsfälle als vorkonfigurierte Funktionen zur Verfügung stehen. Servicemitarbeiter können diese nutzen, ohne sich mit der darunterliegenden GenAI auskennen zu müssen.

Das folgende Bild zeigt eine Tool-Landschaft auf Basis der Software USU Knowledge Management, die diese Anforderungen erfüllt.

GenAI mit USU Knowledge Management



Knowledge Base:

Das ist die zentrale Wissensdatenbank. Redakteure und Experten können Inhalte importieren, erstellen, überprüfen, aktualisieren und zur Nutzung freigeben. Sie ermöglicht es außerdem, mit Hilfe der GenAI Dokumente auf Konsistenz und Qualität zu überprüfen und zu übersetzen. Weiterhin kann die Knowledge Base per GenAI auch neue Dokumente auf Basis der vorhandenen Informationen erstellen, beispielsweise für unterschiedliche Anwendungszwecke (z. B. FAQs, Schulungsunterlagen, Anleitungen) oder Zielgruppen (z. B. Kunden, Serviceagenten).

AI-Assistent:

Der AI-Assistent kann sowohl von Kunden als auch von Service-Agenten genutzt werden. Mit Unterstützung der GenAI beantwortet er Fragen und kann dabei auch auf Daten aus Drittsystemen zugreifen, z. B. zur Rückmeldung der aktuellen Vertragslaufzeit. Ebenso kann der AI-Assistent bei Bedarf auch Transaktionen in Drittsystemen durchführen, z. B. zur Verlängerung eines Vertrags.

GenAI Interface:

Dieses Schnittstellenmodul ist für 2 Aufgaben verantwortlich: zum einen übersetzt es GenAI-Anfragen von der Knowledge Base oder dem AI-Assistenten in Prompt-Anweisungen für das angesteuerte GenAI-Tool und liefert die Antworten zurück. Zur Abbildung der standardisierten GenAI Use Cases enthält das Schnittstellenmodul vorkonfigurierte Prompt-Strecken. Die zweite Aufgabe ist die Kommunikation mit dem GenAI-Tool über dessen technischen Schnittstellen (APIs). Beim Wechsel des GenAI-Anbieters oder dem Hinzufügen eines weiteren Anbieters muss lediglich dieses Schnittstellenmodul neu konfiguriert werden. Die anderen Bestandteile der Tool-Landschaft bleiben unangetastet.

GenAI:

Es gibt heute schon zahlreiche GenAI-Anbieter und zudem auch eine große Dynamik bei der Entwicklung. Manche Hersteller bieten Lösungen zum Betrieb im eigenen Rechenzentrum an (on Premises), die meisten sind jedoch reine SaaS-Angebote aus den USA, wie auch der populärste Vertreter ChatGPT von OpenAI. Für EU-Firmen stellt sich damit das Problem des DSGVO-konformen Umgangs mit personenbezogenen Daten. Eine Lösung dieses Problems ist die Anonymisierung von Daten. So kann mittels einer lokalen GenAI, z. B. Llama von MetaAI, die Anonymisierung der Daten durchgeführt werden, bevor diese zur Weiterverarbeitung an ChatGPT geschickt werden. Die Antwort wird dann wiederum mit Hilfe von Llama personalisiert.

Integration in Kundenportale oder Webseite:

USU Knowledge Management enthält verschiedene Web-Oberflächen (Widgets) zur Integration in Kundenportale oder Unternehmenswebseiten ein. So können Sie Self-Services direkt Ihren Kunden zur Verfügung stellen.

Integration in Ticket- oder CRM-Systeme:

USU Knowledge Management bietet vorgefertigte Schnittstellenmodule zur Integration in das von den Agenten eingesetzte Vorgangssystem, wie z. B. Salesforce oder Zendesk. Serviceagenten können auf die Informationen und Services in USU Knowledge Management zugreifen, ohne ihre Arbeitsumgebung zu verlassen.

Integration in Drittsysteme:

Im Kundenservice gibt es Drittsysteme zur Verwaltung von Kundendaten, Verträgen, Services oder Produkten. USU Knowledge Management kann über APIs auf diese Systeme zugreifen, um Daten auszulesen, zurückzuspeichern, oder auch Prozesse in diesen Systemen zu starten.

Fazit

Die GenAI-Technologie hat heute bereits eine Marktreife erlangt, die im produktiven Einsatz einen enormen Effizienzgewinn im Kundenservice und eine höhere Kundenzufriedenheit bewirkt. Deshalb sollten Serviceorganisationen heute schon GenAI nutzen. .

Es gibt aber auch eine große Dynamik in der weiteren Entwicklung. Wenn Sie heute bereits Erfahrungen im Umgang mit dieser revolutionären Technologie sammeln, wird es zukünftig leichter sein, mit der Entwicklung Schritt zu halten.

Dabei ist es wichtig, auf eine Tool-Landschaft zu setzen, die die Produktreife für heute und die Flexibilität für morgen mitbringt. USU Knowledge Management erfüllt diese Anforderungen.

Erfahren Sie mehr zum Thema künstliche Intelligenz und Wissensdatenbanken

Asset: Wissensmanagement in AI-nfach

Erfahren Sie, welche Funktionen GenAI in USU Knowledge Management übernimmt.

Jetzt herunterladen

Webinar: GenAI ohne Wissensdatenbank? Wie Pizza ohne Käse

Erleben Sie unseren virtuellen GenAI Assistenten KAI und welche Aufgaben er erledigt.

Jetzt anschauen

Vergleich: Wissesmanagement Software

Was unterscheidet die bekanntesten Wissensmanagement Lösungen?

Jetzt herunterladen

Benötigen Sie weitergehende Informationen, eine Live-Demo oder haben Sie Fragen? Die meisten Fragen lassen sich im direkten Kontakt am besten klären. Ich freue mich darauf, Ihre Fragen und Wünsche telefonisch zu beantworten.
Jetzt Termin vereinbaren.

Anke Kanwischer
USU Community Developer
Knowledge Management

Smart businesses use USU
info@usu.com · www.usu.com

USU