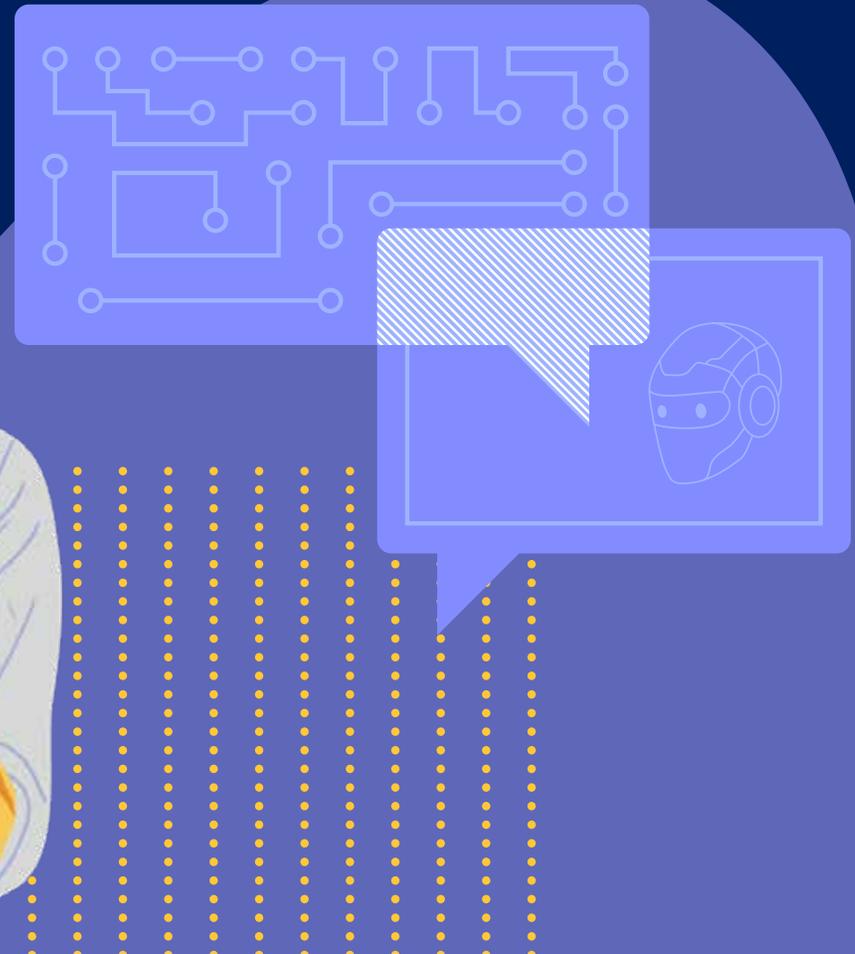


# So vereinfacht dialogorientierte KI die Arbeit von Kundenbetreuern

KI-Unterstützung im Kundenservice



# Der Kundenservice im Wandel

Die Rolle des Betreuers im Kundenservice befand sich schon zu Beginn der Pandemie im Wandel. Aber mit der schnellen Digitalisierung der Vertriebskanäle in vielen Unternehmen gerieten die Kundenbetreuer, die mit ihrem Wissen als Problemlöser für die schwierigsten Kundenanliegen auftreten, verstärkt in den Fokus. Plötzlich musste alles sehr schnell gehen, während sich die Unternehmen neuen Herausforderungen stellten: Homeoffice und Dezentralisierung der Arbeitsplätze, um sich greifende Plattformökonomie, rasanter Anstieg des Kontaktvolumens und höhere Kundenanforderungen. Kundenservicemitarbeiter, die schon seit jeher das Unternehmen und die Marke hinter ihnen an vorderster Front vertreten, sind heute wichtiger denn je – und stehen unter enormem Druck.

**Knapp 80 % der Kunden würden sich nach eigenen Angaben von einem Unternehmen abwenden, wenn sie mit dem Service unzufrieden wären. Das ist ein Anstieg von fast 10 % innerhalb eines Jahres.** Es steht also mehr auf dem Spiel als je zuvor. Kundenbetreuer müssen in einer einzigen Interaktion das Kundenproblem lösen, als Markenbotschafter Vertrauen aufbauen und die Grundlage für eine langfristige Kundenbindung schaffen. Und das vielfach mit veralteten Systemen, die langwierige manuelle Abläufe erfordern. Wenn so viel verlangt wird, ohne dass dafür die richtigen Tools bereitstehen, wird erstklassiger Kundenservice schwierig.

Seien wir ehrlich: Die Arbeit von Kundenbetreuern ist heute so komplex wie noch nie zuvor. Mit einer geeigneten Strategie für KI-gestützten Kundenservice können Sie Ihren Betreuern und Ihren Kunden gleichermaßen ein besseres Serviceerlebnis bieten – und Ihr Unternehmensversprechen halten.



„Knapp 80 % der Kunden würden sich eigenen Angaben nach von einem Unternehmen abwenden, wenn sie mit dem Service unzufrieden sind. Das ist ein Anstieg von fast 10 % innerhalb eines Jahres. Es steht also mehr auf dem Spiel als je zuvor.“

# Schlechter Service führt zu Frust (und hohen Kosten)

Obwohl Kontaktcenter sich laufend auf neue Anforderungen einstellen, gibt es blinde Flecken in der Customer Journey, die die Serviceerfahrung auf Kunden- und Betreuerseite beeinträchtigen und Frust bewirken.

Im [aktuellen Customer Service Insights-Bericht](#) nennt Pega die folgenden drei größten Ärgernisse für Kundenbetreuer:

- 1. Wiederholte Datenabfrage:** Kunden müssen immer wieder nach den gleichen Informationen gefragt werden, die sie bereits in einem anderen Kanal angegeben haben.
- 2. Manuelle Dateneingabe:** Die gleichen Informationen müssen an verschiedenen Stellen immer wieder manuell eingegeben werden.
- 3. Mangelnder Kontext:** Betreuer haben keinen Einblick in den Kontext und die früheren Interaktionen des Kunden mit dem Unternehmen.

**Aber die wiederholte Bereitstellung oder Abfrage von immer wieder denselben Informationen frustriert nicht nur Kundenbetreuer, sondern auch Kunden. Auch für sie stellt dies das größte Ärgernis dar.** Das ist nachvollziehbar: Kunden wollen keine endlos langen Gespräche, sondern eine schnelle Lösung für ihr Anliegen. Der Hauptgrund für diese Probleme ist in isolierten Systemen und Kanälen zu finden. Solche „Informationssilos“ verlangsamen die Abläufe, steigern die Kosten – und schwächen die Mitarbeiter- und Kundenbindung. Die Folgen dieser Entwicklung sind deutlich zu sehen: In Kontaktcentern herrschte immer schon hohe Mitarbeiterfluktuation, aber die aktuellen Abwanderungszahlen stellen alles Bisherige in den Schatten. Neue Mitarbeiter müssen erst sorgsam geschult werden und benötigen eine gewisse Einarbeitungszeit. Das verlangsamt die Kundenserviceabläufe noch weiter.



# Die neue Rolle von Self-Service und dialogorientierter KI

Es ist kein Geheimnis, dass dialogorientierte KI in den vergangenen Jahren großflächig eingeführt wurde. **Diese digitalen Technologien mit kontextbewusstem Self-Service, intelligenten virtuellen Assistenten (IVA) und Sprachdialogsystemen (IVR) können viele Ärgernisse im Kundenservice aus dem Weg räumen und Kontaktcentermitarbeiter entlasten.** Diese Tools leisten einen entscheidenden Beitrag zur Reduzierung des Anrufaufkommens, der Verkürzung der Problemlösungszeiten und der Bereitstellung von Rund-um-die-Uhr-Support. Und sie öffnen die Tür für neue autonome Lösungen, die ohne menschlichen Kundenbetreuer auskommen.

Natürlich wird es weiterhin Situationen geben, die einen menschlichen Eingriff erfordern. Kundenbetreuer sind es gewohnt, ihre Erfahrung und ihr umfassendes Wissen für besonders komplexe Fragestellungen und Eskalationen einzusetzen, die häufig ein hohes Maß an Empathie erfordern. Jetzt sorgt genau diese dialogorientierte KI-Technologie für tiefgreifende Veränderungen bei der Arbeit der Kundenbetreuer und der Interaktion mit Kunden.

---

„Diese digitalen Technologien mit kontextbewusstem Self-Service, intelligenten virtuellen Assistenten (IVA) und Sprachdialogsystemen (IVR) können viele Ärgernisse im Kundenservice aus dem Weg räumen und Kontaktcentermitarbeiter entlasten.“

# Mitarbeiterpotenzial entfalten

Dialogorientierte KI ist nicht mehr ausschließlich auf Self-Service-Support ausgerichtet, sondern verbessert nun auch die menschliche Interaktion zwischen Kunden und Betreuern. Große Durchbrüche bei einheitlicher KI und Automatisierung bewirken wesentliche Veränderungen bei den bislang analogen Sprachsystemen sowie bei älteren Web-Chat-Tools.

## Stellen Sie sich vor, jeder Kundenbetreuer in Ihrem Kontaktcenter würde:

- Immer punktgenau wissen, was für die individuelle Situation des Kunden gerade notwendig ist
- Genauestens über alle Ihre Produkte und/oder Services Bescheid wissen, ohne umfassende Schulung oder langjährige Erfahrung
- Daten blitzschnell eingeben können oder sogar überhaupt keine Daten manuell eingeben müssen
- Bei jedem Anruf ein konsistent hohes Serviceniveau erbringen

In vielen Unternehmen ist das bereits Realität – dank der Unterstützung durch Pega Voice und Messaging AI, die bei jedem Betreuergespräch mit Kunden mit an Bord ist. Die Vorteile gegenüber der traditionellen Analyse nach dem Anruf sind enorm, da den Kundenbetreuern genau zum richtigen Zeitpunkt die Echtzeiteinblicke und automatisierten Abläufe zur Verfügung stehen, die sie benötigen.



# Automatisierung und Optimierung für jedes Kundengespräch: Voice und Messaging AI

Die Kombination aus Echtzeit-KI, natürlicher Sprachverarbeitung (NLP), Sprach- und Textanalyse sowie intelligenter Automatisierung transformiert und modernisiert den Telefon- und Chatservice im Kontaktcenter.

Sämtliche Interaktionen und Gespräche mit Kunden werden in Echtzeit analysiert. Pega Voice und Messaging AI liefert Kundenbetreuern Kontextinformationen, Dateneinblicke und Tipps in Echtzeit und automatisiert manuelle Aufgaben.

Wer die Anliegen seiner Kunden tatsächlich lösen will, muss nicht ausgesprochene Absichten und Emotionen verstehen und Lücken in der Customer Journey schließen können. Und je komplexer das Problem, desto wichtiger wird dies. Voice und Messaging AI ermöglicht die Automatisierung zahlloser bisher manueller Schritte, ohne dem Kundenbetreuer die Kontrolle zu nehmen. Und stellt gleichzeitig Coaching, Kontext und Dateneinblicke bereit – in Echtzeit während des Gesprächs. So können sich die Kundenbetreuer voll auf den Kunden konzentrieren, statt vom System abgelenkt zu sein.

All dies eliminiert oder zumindest reduziert den Frust und die Schwierigkeiten, mit denen viele Kontaktcenter konfrontiert sind – und **verkürzt die Einarbeitungszeiten, verbessert die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT), erhöht die Problemlösung beim Erstkontakt (FCR) und sorgt für zufriedener Kunden und Mitarbeiter.** Davon profitieren alle Beteiligten.

„Wer die Anliegen seiner Kunden tatsächlich lösen will, muss nicht ausgesprochene Absichten und Emotionen verstehen und Lücken in der Customer Journey schließen können.“

# KI-Unterstützung bei jedem Anruf



Die Integration von Pega Voice und Messaging AI in menschlichen Kundenserviceabläufen erschließt leistungsstarke Funktionen wie:

- **Automatisiertes Anlegen von Servicevorgängen:** Das System startet automatisch einen Case zur minutiösen Aufzeichnung der gesamten Customer Journey.
- **Automatische Dateneingabe:** Digitale Formulare werden während der Interaktion automatisch ausgefüllt, gänzlich ohne menschlichen Eingriff und ohne wiederholte Eingabe. Sich wiederholende, manuelle Aufgaben werden reduziert und Ihre Kundenbetreuer gewinnen Zeit.
- **Kontextbezogenes Wissen in Echtzeit:** Die Kundenbetreuer erhalten umfassende Kontextinformationen und können das Kundenanliegen schneller lösen. So muss sich Ihr Unternehmen nicht mehr auf das eigene Wissen der Mitarbeiter verlassen.
- **Skriptgeführte Interaktionen:** Echtzeit-Skripts sorgen für Konsistenz und Einhaltung sämtlicher Vorgaben an Ihren Kundenservice, sodass Ihre Kundenbetreuer dem Ruf und dem Versprechen Ihres Unternehmens bei jedem Anruf gerecht werden. Dies reduziert den Aufwand für Mitarbeiterschulungen und gewährleistet das gewünschte Serviceniveau, egal ob im Kontaktcenter oder im Homeoffice.

Pega Voice und Messaging AI schaltet sich in einer Live-Interaktion zwischen dem Kunden und dem Betreuer und transkribiert das Gespräch in Echtzeit. Mit KI-Unterstützung bei jedem Kundengespräch verbessert Pega Voice AI die Serviceerfahrung, verkürzt die Schulungszeiten und steigert die allgemeine Effizienz.

## Einfach anpassbar

Pega Voice und Messaging AI ist enorm leistungsstark, aber trotzdem einfach zu implementieren. Im Gegensatz zu vielen anderen KI-Systemen für Sprache und Text, für die erst mühsame Integrationen isolierter Systeme und Tools geschaffen werden müssen, ist Pega Voice und Messaging AI bereits „ab Werk“ in eine einheitliche Kundenserviceplattform eingebettet, die erstklassige Lösungen für Vorgangsmanagement, Automatisierung und Echtzeit-KI bietet. Aufbauend auf der Center-Out™-Architektur von Pega, die die zentralisierte Entwicklung und Aktivierung der Logik und Entscheidungsfindung in allen Service-Kontaktpunkten ermöglicht, wird der Fokus vom Kanal auf die Customer Journey verlagert.

Jedes Unternehmen kann die KI-Modelle ganz einfach anpassen, um seine individuellen Anforderungen (Branche, Anwendungsfälle, Dialekte, Begriffe usw.) zu erfüllen, und profitiert von der branchenführenden Automatisierung und Echtzeit-Entscheidungsfindung von Pega. So werden Komplexität und Implementierungskosten deutlich reduziert.

## Hilfestellung für die gesamte Servicebelegschaft

**Pega Voice AI ist mit Ihrem vorhandenen Softphone-System kompatibel und kann ganz einfach für Ihre gesamte Kundenservicebelegschaft implementiert werden, nicht nur für einzelne Mitarbeiter.** So profitiert jeder Kundenbetreuer von den gleichen Vorteilen – und der Service des gesamten Kontaktcenters wird optimiert.

Ebenso kann Pega Messaging AI nahtlos in allen Messaging- und Chat-Interaktionen eingesetzt werden. Diese KI-Unterstützung in allen Kanälen fördert die schnelle Problemlösung und die Orchestrierung von mehr Aufgaben als je zuvor.



# Der Game-Changer: einheitliche KI, Automatisierung und die Zukunft des Kundenservice

Die Art und Weise der Arbeit im Kontaktcenter hat sich deutlich verändert – und es gibt wahrscheinlich keinen Weg zurück. Mit Voice und Messaging AI können Kontaktcenter ein Produktivitätsniveau erreichen, das bisher nicht möglich war. Pega Voice AI und Messaging AI automatisiert nicht nur sich wiederholende Aufgaben, sondern unterstützt Servicemitarbeiter nahtlos, damit sie die richtigen Gespräche führen und die individuellen Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden besser verstehen können.

**Dies hebt die Arbeit im Kundenservice auf ein neues Niveau, auf dem die Kundenbetreuer im Kontaktcenter sich auf Aufgaben mit höherem Mehrwert konzentrieren können.** Die Ergebnisse sind nicht nur kürzere Interaktionen und schnellere Problemlösung, sondern auch höheres Engagement unter den Mitarbeitern, neue Karrierechancen und zufriedenerere Kunden.

In einem ungewissen Umfeld könnte diese neue KI-Unterstützung der Game-Changer sein, auf den Ihre Kundenbetreuer und Kunden gewartet haben.

Möchten auch Sie Ihren Kundenservice fit für die Zukunft machen? Informieren Sie sich über unsere KI-Lösung für Kontaktcenter der nächsten Generation.

Erfahren Sie mehr unter [pega.com/de/service](https://pega.com/de/service)





## Über Pegasystems

Pega bietet innovative Software, mit der komplexe Geschäftsprozesse auf genial einfache Art umgesetzt werden können. Die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen von Pega verhelfen seit 1983 führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen. Unsere Low-Code-Plattform mit skalierbarer Architektur gibt Nutzern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren, erweitern und modifizieren können – so werden die strategischen Anforderungen unserer Kunden effizient erfüllt.

Weitere Informationen unter [pega.com/de](https://pega.com/de).