kapsch
challenging limits
Kapsch BusinessCom
360° Kundenview mit Artificial Intelligence
Tech Day 2018 | Handelsverband.
125% dedication
125 years of Kapsch

Wir sprechen heute.

Walter Bauer

Sales Executive
Retail & Media.

Alexander Duschanek

Business Development.
Partner Development.

AI im Retail ist schon lange kein Zukunftsthema mehr.
Die Kundenanforderungen haben sich bereits radikal verändert.
Sind Sie bereit?

Status Quo. Was tut sich in Bezug auf Kundenservice.

1995 – 2005:

Errichten von Service-Strukturen

- Definition neuer Service-Strukturen
- Serviceangebote werden standardisiert
- Erste „Routing“ Funktionen
- Aufwändige IT-COMM Integrationen
- Rudimentäre „Self Service“ Elemente
- Nicht „authentifizierte“ Informationsportale werden angeboten

2005 – 2015:

Erweitern von Service-Strukturen

- Video ergänzt Sprachkommunikation
- Neue RT-Kanäle werden angeboten
- „Sprache“ verliert bereits an Relevanz
- „Self Service“ ergänzt bestehende Service-Strukturen auf breiter Basis
- „Authentifizierte“ Kunden-Portale und mobile Anwendungen werden Standard
- Plattformanbieter drängen in die „Schnittstelle“ zwischen Kunden und Serviceprovidern

2015 - 2025

Automatisieren von Service Strukturen

- Digitale Assistenten sind Standard
- Alle Kanäle sind „holistisch“ integriert
- Weitgehende Automatisierung in der Kundeninteraktion
- Der Kunde ist „Teil“ der Service-Struktur
- Die Daten aus Serviceinteraktionen sind die Basis für personalisierte Produkte und Services (und umgekehrt)
- „Plattformanbieter“ sind ein wesentlicher Player in der Kundeninteraktion
- Mitarbeiter trainieren Algorithmen und konzentrieren sich auf spezielle Kundensituationen

360° Kundenview mit AI.

Video Analytics.
Natural Language Understanding.
Image Recognition.
Reading Emotions.
Speech-to-Text.
VisualInspection.
Szenarienerkennung.
Machine Learning.
Knowledge Katalog.
Deep Learning.
ChatBot. **Data Mining.**
ImageRecognition.
Personality Insights.

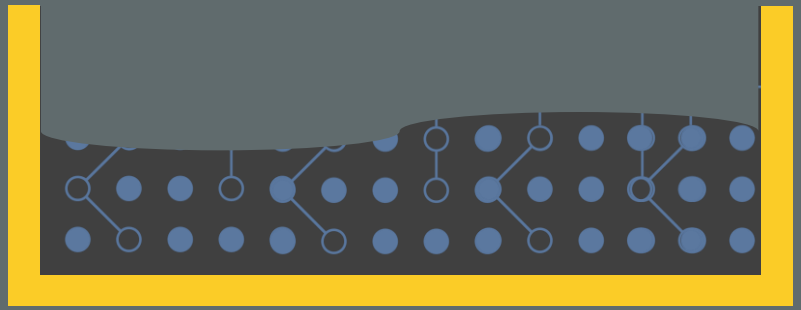
- Conversation.
- Text-to-Speech.
- Tone Analyzer.
- Semantische Datenüberwachung

Architektur.

kapsch >>> challenging limits

Machine Learning.

Analytics.



Data Lake.

On-premises Data Movement.

Real-time Data Movement.

Facts.

Kunde: Callcenter.

Schwierigkeiten:

- Kunden aktuell unzufrieden.
- Gespräche dauern lange.
- Mitarbeiterfluktuation hoch.
- Nur telefonisch erreichbar – keine Chatmöglichkeiten.
- Keine 24/7 Verfügbarkeit.

kapsch >>> challenging limits

Long story short: Handungsbedarf besteht ansonsten verliert man wertvolle Marktanteile und unzufriedene Kunden an die Konkurrenz!

Use Case. Elektrohandel.

Anrufer (Walter)

A: Ich hab ein Problem! Mein blöder Laptop ist nun schon wieder kaputt.

A: Weiss ich doch nicht. Der Bildschirm ist schwarz und nichts geht.

A: Puuh Okay. Die Seriennummer: ABC1234!

AI (Alex)

- AI: <erkennt Verärgerung>
  Hallo Herr Bauer
  Das tut mir sehr leid, was hat das Gerät denn?

- AI: Ich bräuchte bitte Ihre Kundennummer oder die Seriennummer Ihres Laptops. Alternativ kann ich Sie auch anhand Ihrer Mailadresse und Ihres Geburtsdatums finden.

- AI: Vielen Dank! Ich leite Sie mit hoher Priorität an einen Servicemitarbeiter weiter.

Dashboard: Serviceagent.

Aktuelle Warteschlange:

Chat

Mark Winkler: Okay, dann werde ich das versuchen. Danke!

Vielen Dank für das nette Gespräch Herr Winkler!

SEND

Informationen zum

Basisinformationen:

- Mark Winkler, männlich, X Jahre alt, aktuell glücklich
- Problem besteht mit seinem Notebook: Lenovo E2, gekauft am 22.02.2012
- Kein Garantiefall
- Kunde seit 2012 bekannt. Dies ist sein 1. Anruf.
- Der Kunde hat noch kein Mail geschrieben

Lösungsvorschlag:

- Softwareupdate – ERFOLGREICH!
- Einschicken und Ticket eröffnen: Einleiten.

Standardantworten.

Sind Sie zufrieden mit den Antworten?

Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?

Vielen Dank für das nette Gespräch. Auf Wiedersehen.

Dashboard: Serviceagent.

Aktuelle Warteschlange:

Call

Walter Bauer: Der Laptop Bildschirm ist Schwarz.

Es tut mir Leid, dass Sie erneut Probleme mit Ihrem Notebook haben.

Informationen zum

Basisinformationen:

- Walter Bauer, männlich, X Jahre alt, aktuell verärgert
- Problem besteht mit seinem Notebook: HP Elitebook A200, gekauft am 21.04.2017
- Garantiefall, solange kein Eigenverschulden.
- Kunde seit 2005 bekannt.
- Dies ist sein 11. Anruf, der 3. in 2018.
- Der Kunde hat gesamt 4 e-Mails geschrieben. Thema war jedesmal die defekte Laptop Hardware.

Lösungsvorschlag:

- System zurücksetzen: Anleitung
- Einschicken und Ticket eröffnen: Einleiten

Standardantworten.

Ist das Gerät eingeschalten?

Es tut mir leid, dass Sie erneut Probleme mit Ihrem Notebook haben. Wir werden das Problem umgehend gemeinsam lösen.

kapsch >>> challenging limits

AI/Agent.

Was wissen wir nun über Walter Bauer.

- Alle historisch gesammelten Daten und Interaktionen über Walter.
- Kundennummer und aktuellen Probleme.
- Alle Einkäufe in der Vergangenheit bis zum aktuellen Zeitpunkt.
- Was ist ihm wichtig ist und was verärgert ihn aktuell.
- Rückschlüsse auf Upselling-Potentiale.

Rückschlüsse für Sales und Marketing.

- **Welche Produkte hat Walter aktuell im Einsatz bzw. welche hat er gekauft?**
- **Welche Produkte sind aktuell innerhalb der Branche relevant?**
- **Welche ergänzenden Produkte kann man den Kunden anbieten?**
- **Wann, wie und über welchen Kanal wurde der Kunde in der Vergangenheit kontaktiert?**
  - Wie hat der Kunde auf den jeweiligen Kanal bzw. auf die Kontaktaufnahme reagiert?
  - Wie sieht die optimale Kontaktmethode für den jeweiligen Kunden aus?
  - Hat der Kunde bisher auf Marketingmaßnahmen (Newsletter, Facebook Ads, etc.) reagiert?

Wie verändert sich die Customer Experience für Walter.

Anrufer.

- Kürzere Wartezeiten.
- Die Ansprechpartner haben sämtliche relevanten Informationen schnell zur Hand und können zeitnahe und im richtigen Kontext reagieren.
- Es besteht ein menschlicher Umgangston und die persönliche Kommunikation auf Augenhöhe bleibt trotz AI bestehen.
- Rasche Umsetzung von Supportanfragen – AI löst einfache Problemstellungen vollkommen eigenständig.
- Unternehmen ist 24/7 für den Kunden erreichbar über eine Vielzahl an Kanälen.

Key Takeaways.

AI schafft neue Möglichkeiten in der Interaktion mit Kunden.

Die Kundenanforderungen unterliegen einem laufenden und radikalem Wandel.

- AI ist kein Thema der Zukunft.
- Kunden erwarten sich heute mehr von einem Unternehmen.
- Nutzen sie die bestehenden technologischen Möglichkeiten von AI und lernen sie ihre Kunden besser kennen.
- Erhöhen sie nachhaltig die Kundenzufriedenheit und die einheitliche Customer Experience über alle Kanäle hinweg.
- Last but not least: Seien sie mutig, gehen sie neue Wege und fokussieren sie sich auf die Geschäftspotentiale von morgen.

VIELEN DANK

Alexander Duschanek
Business Development
Partner Development

Kapsch BusinessCom AG

Kapsch BusinessCom AG
Wienerbergstraße 53
1120 Wien, Österreich
T +43 50 811 5617
alexander.duschanek@kapsch.net
www.kapsch.net

Walter Bauer
Sales Executive
Retail & Media

Kapsch BusinessCom AG

Kapsch BusinessCom AG
Wienerbergstraße 53
1120 Wien, Österreich
T +43 50 811 5652
walter.bauer@kapsch.net
www.kapsch.net

Hinweis:
Der Inhalt dieser Präsentation ist geistiges Eigentum der Kapsch AG. Alle Rechte hinsichtlich des Kopierens, der Vervielfältigung, Änderung, Nutzung, Veröffentlichung oder Weitergabe des Inhalts an Dritte bleiben vorbehalten. Vorgenanntes ist ohne vorausgehende schriftliche Genehmigung der Kapsch AG ausdrücklich untersagt. Bei Produkt- und Firmennamen kann es sich um eingetragene Markennamen oder geschützte Marken Dritter handeln. Diese werden in der Präsentation lediglich zum Zweck der Verdeutlichung und zum Vorteil des jeweiligen rechtmäßigen Eigentümers ohne eine Absicht der Verletzung der Eigentumsrechte verwendet.