

Alexa, Siri und Co.

Moderner Kundenservice mit Sprachassistenten

Jens Gerstner

Julia Niederländer



Jens Gerstner
Senior Projektleiter



Julia
Niederländer
Projektmanagerin

Alexa? Siri?

Wie häufig nutzen Sie Sprachassistenten?

Warum ein Sprachdialogsystem?

Exakte Identifikation der Kundenanliegen ermöglicht

- Steuerung und
- Ermittlung von zukünftigen Automatisierungspotenzialen

Kundenkontakte pro Jahr



1.600.000 Telefonate



500.000 Mails

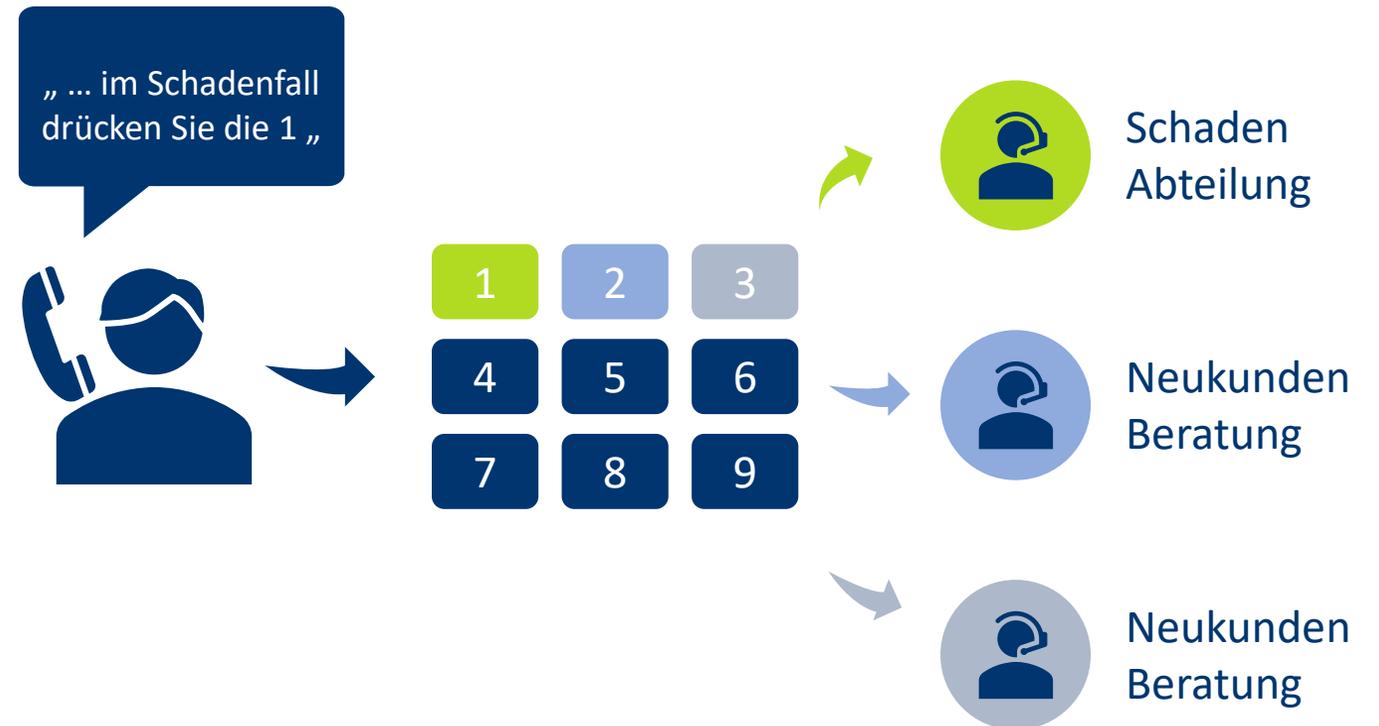


600.000 Schriftstücke und sonstige Aufträge

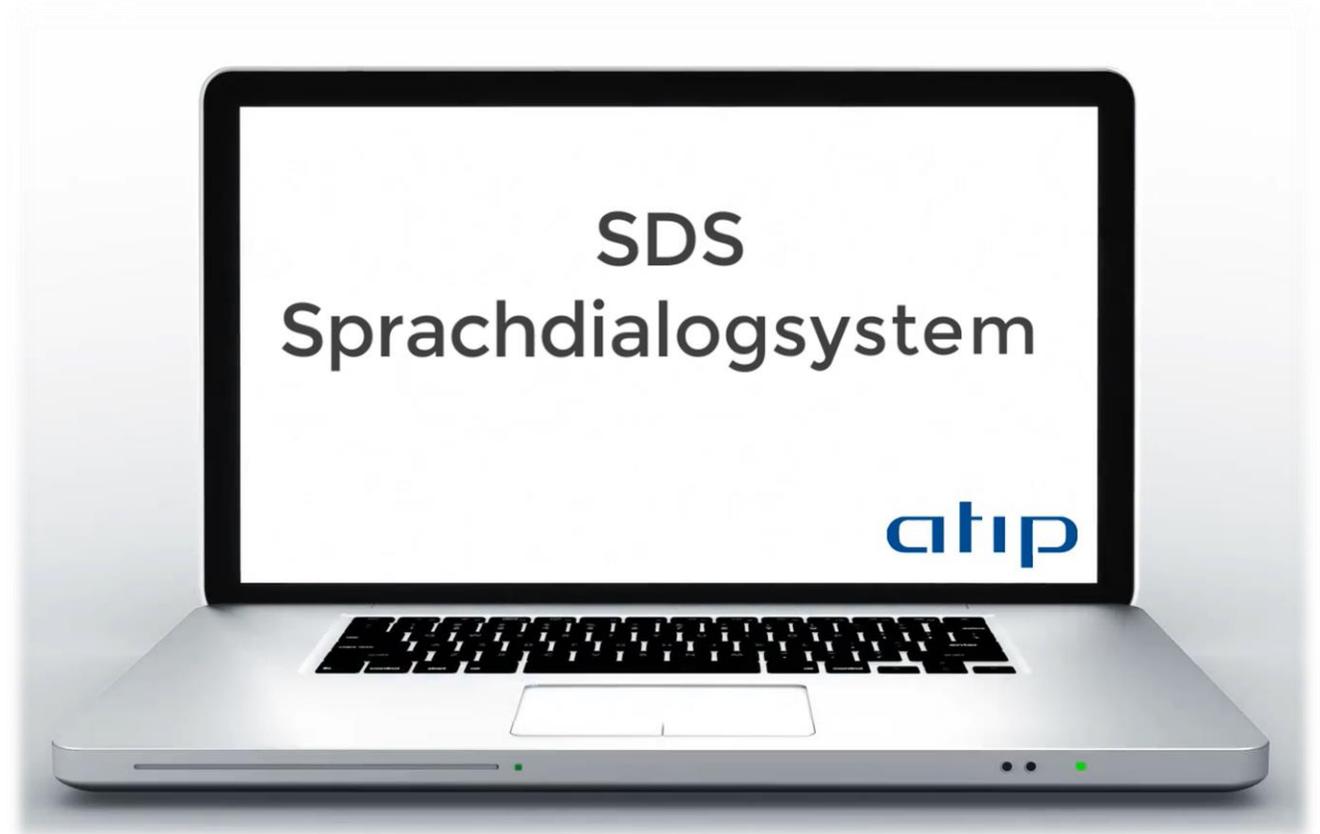


Wie sah die
Telefonie Steuerung
noch vor einem Jahr
aus?

Interactive Voice Response System (IVR)



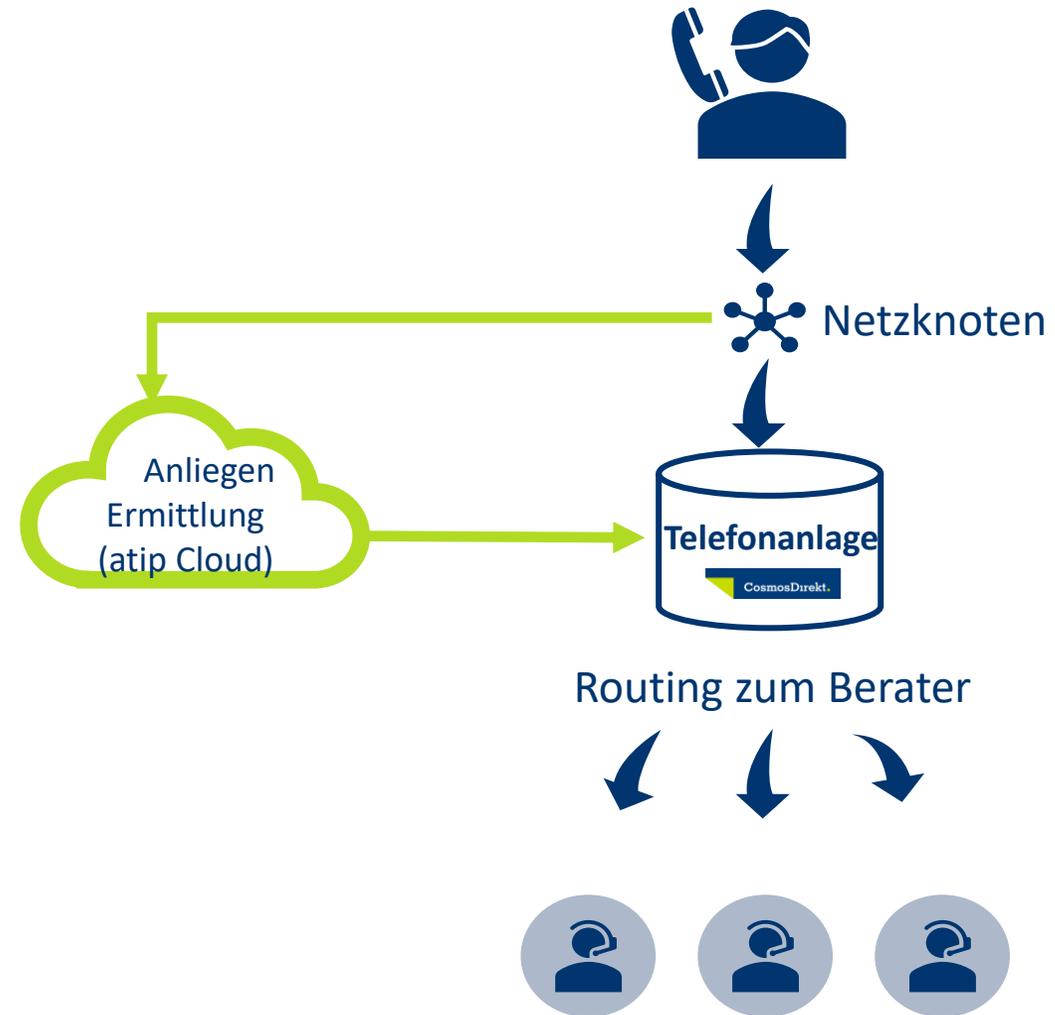
Wie arbeitet ein
modernes
Sprachdialogsystem?



Nach Anbieterauswahl
Start „Projekt Voicebot“
als Proof of Concept
Nov 2019



- Proof of Concept -
Erprobung des
Systems und der
Kundenakzeptanz



Welche Arbeitspakete wir erwartet haben:



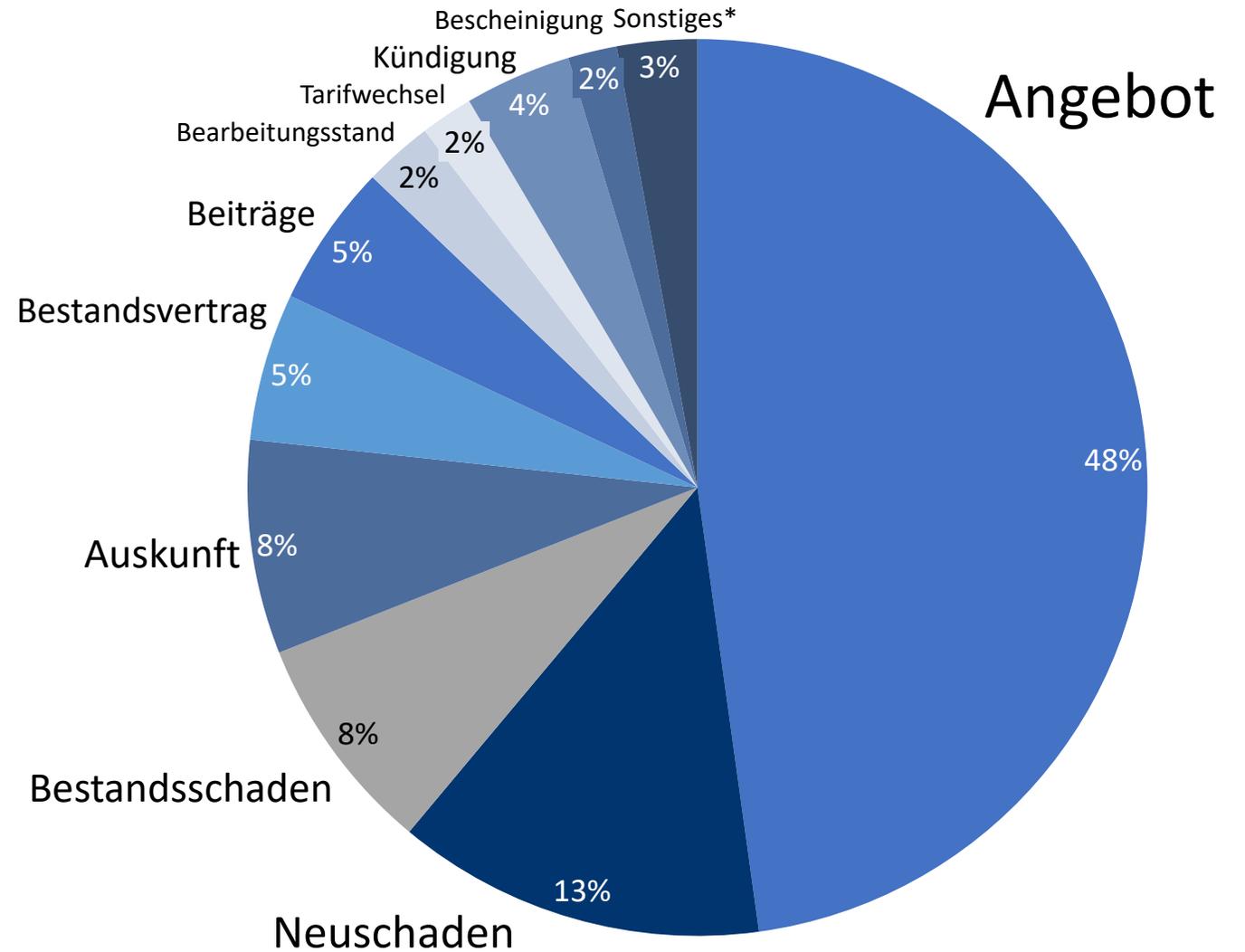
Das kam zusätzlich auf uns zu

Go live im April 2020
So hört sich
unser **Sprachdialog**
heute an



„CosmosDirekt
hallo,
schön, dass Sie
anrufen ...“

Detaillierte Darstellung der Kundenanliegen (am Beispiel Kfz-Versicherung)



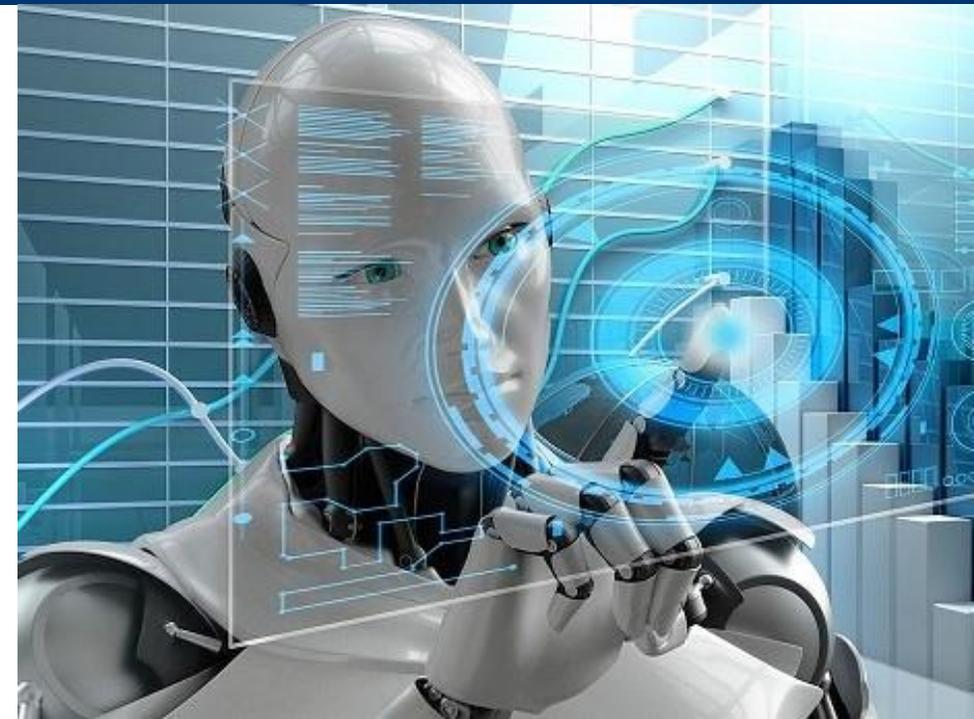
Technische Integration nach Abschluss des POC

30.04.2021

Anforderungen an das System ✓

Kundenakzeptanz ✓

Next Steps - Ausbau zum Voicebot



Was wir gelernt haben



Mit einem POC zu starten
lohnt sich

Fachbereiche früh und
intensiv mit einbinden

Regelmäßiges
Qualitätsmanagement

Über Hashtags streiten
lohnt sich nicht

#Voicebotliebe

The image features a central, glowing blue brain silhouette composed of a network of interconnected nodes and lines, set against a dark blue background. The background is filled with a complex network of light blue lines and nodes, resembling a neural network or a data network. On the left and right sides, there are vertical columns of glowing green binary code (0s and 1s).

Vielen Dank