

DEIN GUIDE FÜR
CHATGPT IM
KUNDENSERVICE
→ 5 TIPPS FÜR MEHR EFFIZIENZ

»ChatGPT erfindet den Kundendialog neu. Steigende Effizienz gepaart mit empathischer Menschlichkeit. Eine Revolution, die Serviceerlebnisse prägt wie nie zuvor.«

Ralf Mühlenhöver – VIER Head of Product Strategy

VIER

→ HEISSE LUFT ODER
GAMECHANGER?

Ist der Hype um ChatGPT nur heiße Luft oder bietet ChatGPT wirklich nutzbare Anwendungsmöglichkeiten im Kundenservice? Wir sagen: ChatGPT – oder generative KI im Allgemeinen – ist alles andere als ein vorübergehender kurzer Hype. ChatGPT gestaltet den Kundendialog neu. Steigende Effizienz gepaart mit empathischer Menschlichkeit. Eine Revolution, die Serviceerlebnisse prägen wird wie nie zuvor. Ob im Einsatz als Chatbot, als Voicebot, für Gesprächszusammenfassungen oder als Assistent für eure Mitarbeiter:innen: Gerade im Kundenservice bietet KI sehr viel Potenzial, wenn sie richtig angewendet wird!

In diesem Guide erhältst du konkrete Tipps zum Einsatz von ChatGPT im Kundenservice und erfährst, was es zu beachten gilt. Aber starten wir vorab mit ein paar Basics.

- #1 ChatGPT als Chatbot
- #2 ChatGPT als Voicebot
- #3 ChatGPT als Assistent
- #4 Für Zusammenfassungen
- #5 ChatGPT personalisieren

AN Hi ChatGPT, alle reden über dich. Wer oder was bist du eigentlich?

GPT Hallo! Ich bin ChatGPT, ein künstliches neuronales Netzwerk, das von OpenAI entwickelt wurde. Ich bin darauf trainiert, menschenähnliche Texte zu generieren und auf natürliche Weise mit Benutzern wie dir zu interagieren. Ich habe Zugriff auf eine große Menge an Wissen aus verschiedenen Quellen bis zu meinem letzten Trainingsstand im Januar 2022. Mein Ziel ist es, nützliche und informative Gespräche zu führen, Fragen zu beantworten und Unterstützung anzubieten, wo immer ich kann. Wie kann ich dir heute helfen?

AN Ok und wie genau erleichterst du den Menschen ihre Arbeit?

GPT Ich kann Menschen auf verschiedene Weisen bei ihrer Arbeit unterstützen:

- 1. Informationen bereitstellen:** Ich kann Fragen zu einer Vielzahl von Themen beantworten, von allgemeinem Wissen bis hin zu spezialisiertem Fachwissen.
- 2. Textgenerierung:** Ich kann helfen, Texte zu schreiben, sei es für Berichte, Artikel, E-Mails, Blogposts oder andere Arten von Inhalten.
- 3. Programmierung und Codierung:** Ich kann bei der Lösung von Programmieraufgaben helfen, Codebeispiele geben und Erklärungen zu Programmierkonzepten geben.
- 4. Sprachübersetzung:** Ich kann Texte von einer Sprache in eine andere übersetzen.
- 5. Textanalyse:** Ich kann helfen, Texte zu analysieren, wie z.B. das Extrahieren von Schlüsselinformationen oder das Erkennen von bestimmten Mustern.
- 6. Kreativität fördern:** Ich kann bei kreativen Aufgaben helfen, wie dem Generieren von Ideen für Geschichten, Gedichte oder andere künstlerische Projekte.

Es ist wichtig zu beachten, dass ich zwar in vielen Bereichen hilfreich sein kann, aber nicht perfekt bin und manchmal falsche oder unklare Informationen liefern kann. Es ist immer ratsam, meine Antworten zu überprüfen, insbesondere wenn es um kritische oder komplexe Aufgaben geht.

Regenerate

Send a message

ChatGPT can make mistakes. Consider checking important information.

Was macht ChatGPT-Bots so besonders?

TECHNOLOGIE

ChatGPT basierte beim Release am 30.11.2022 auf der GPT-3.5-Technologie, entwickelt von OpenAI. GPT-3.5 steht für "Generative Pre-trained Transformer 3.5". Es handelt sich um ein künstliches neuronales Netzwerk mit 175 Milliarden Parametern, das aufgrund seiner Größe und Komplexität eine sehr leistungsfähige KI darstellt. Mittlerweile sind andere GPT-Varianten verfügbar, und es kann sogar multimodaler Content eingebunden werden, z. B. Bilder oder CSV-Dateien.

KONTEXTRELEVANTE ANTWORTEN

Im Gegensatz zu klassischen Chatbots, die auf regelbasierten oder vordefinierten Antwortmustern basieren, arbeitet Chat GPT mit einer generativen Modellierungstechnik. Das bedeutet, dass die KI in der Lage ist, neue und kontextuell relevante Antworten zu erzeugen, anstatt sich auf eine festgelegte Datenbank von vorher definierten Antworten zu beschränken.

MASCHINELLES LERNEN UND TRAINING

ChatGPT wurde durch maschinelles Lernen trainiert, indem es große Mengen an Textda-

ten aus dem Internet analysiert hat. Während des Trainings lernte das System, Sprache zu verstehen, Zusammenhänge zu erkennen und Muster in den Eingabedaten zu identifizieren, um besser auf Anfragen zu reagieren.

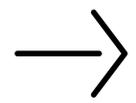
FLEXIBILITÄT

Klassische Chatbots sind in der Regel auf bestimmte Szenarien oder Aufgaben spezialisiert und können Schwierigkeiten haben, sich außerhalb ihrer festen Struktur anzupassen. GPT-basierte Chatbots sind flexibler, weil sie eine Vielzahl von Themen verstehen und auf verschiedene Arten von Anfragen reagieren können.

MENSCHENÄHNLICHES VERHALTEN

GPT-basierte Chatbots neigen dazu, menschlicher in ihrem Verhalten zu erscheinen, da sie natürliche Sprache besser verstehen und authentischere Antworten generieren können. Dadurch bieten sie eine realistischere und angenehmere Interaktion.

#1



NUTZE CHATGPT ALS CHATBOT!

So banal es klingt, aber nutze ChatGPT auf deiner Webseite als Chatbot. Jetzt sagst du vielleicht: „Niemand will mit Chatbots kommunizieren! Die sind doch alle dumm.“ Ja, ein wenig stimmt das auch, aber seit ChatGPT ist das etwas anders.

Was ist aber so anders an ChatGPT im Vergleich zu den klassischen Chatbots? Kurz gesagt: die zugrundeliegende Technologie und der Ansatz, wie sie funktionieren. Für Anwender:innen bedeutet das, dass ChatGPT viel bessere, hilfreichere Antworten gibt.

Standard-Chatbots erkennen (mehr oder weniger gut) das Anliegen des Nutzers und geben daraufhin eine regelbasierte oder vordefinierte Antwort. Der Bot wurde vorher genau auf diese Antworten trainiert und weiß auch nur, was man ihm im Vorfeld beigebracht hat.

Kontextbezogene Antworten

ChatGPTs Antworten sind nuanciert und kontextabhängig. Sie erscheinen menschlicher und der Bot versteht natürliche Sprache deutlich besser. Und das alles, ohne den Bot lan-

ge antrainieren zu müssen. Daraus resultiert auch, dass Bots, die auf ChatGPT basieren, deutlich schneller einsatzbereit sind.

Vorteile von Chatbots im Kundenservice

Der Einsatz von Chatbots - mit oder ohne ChatGPT - bietet für Kund:innen UND Mitarbeiter:innen bzw. Unternehmen viele Vorteile. Eine Win-Win-Situation auf beiden Seiten.

VORTEILE FÜR KUND:INNEN

- > Verfügbarkeit 24/7
- > schnellere Antworten
- > keine Wartezeiten
- > schnellere fallabschließende Bearbeitung des Anliegens
- > kompetenter Service
- > zusätzlicher schneller Kontaktkanal

VORTEILE FÜR MITARBEITER:INNEN

- > Entlastung von Routineanfragen
- > mehr Kapazität für anspruchsvolle Aufgaben
- > mehr Zeit für persönliche Kundenbetreuung
- > höhere Zufriedenheit durch qualifizierte, höherwertige Aufgaben
- > Reduzierung der kognitiven Belastung

EINSATZMÖGLICHKEITEN EINES CHATBOTS

Chatbots, die auf ChatGPT basieren, sind echte smarte Helfer, die Kundenfragen blitzschnell beantworten, egal zu welcher Tageszeit. Sie bieten automatisierte Unterstützung, lösen Standardanfragen und entlasten Mitarbeiter:innen von Routineaufgaben, so dass sie mehr Zeit für komplexere Aufgaben haben. Dank kontinuierlichem Training verstehen sie den Kontext und bieten personalisierte Antworten.

Chatbots übernehmen den Erstkontakt, klassifizieren Anfragen und können sie ggf. an Expert:innen weiterleiten. Die mögliche Weiterleitung bzw. das Handover an Mitarbeitende ist besonders für die Akzeptanz bei den Kund:innen wichtig. Mitarbeiter:innen profitieren von der passgenauen Klassifizierung der Anfragen und können diese schnell und kompetent bearbeiten.



10 konkrete Einsatzgebiete

- 1. Schnelle Antworten auf FAQs:**
Der Chatbot beantwortet häufig gestellte Fragen zu Produkten, Lieferungen und Öffnungszeiten rund um die Uhr.
- 2. Produktberatung:**
Kund:innen können den Bot nach Empfehlungen zu bestimmten Produkten fragen und er gibt personalisierte Vorschläge.
- 3. Bestellstatus:**
Der Bot verfolgt den Status von Bestellungen und liefert Updates an Kund:innen.
- 4. Problembefhebung:**
Bei technischen Problemen bietet der Bot Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Fehlerbehebung.
- 5. Terminvereinbarungen:**
Der Bot vereinbart Termine für Kundendienstbesuche oder Beratungen.
- 6. Rückgabeprozess:**
Kund:innen starten über den Bot den Rückgabeprozess für Produkte und erhalten Anweisungen.
- 7. Beschwerde-Management:**
Kund:innen reichen über den Bot Beschwerden ein und der Bot leitet sie an die zuständigen Stellen weiter.
- 8. Verfolgung von Lieferungen:**
Der Bot informiert Kund:innen aktiv über den Lieferstatus ihrer Bestellungen.
- 9. Kontenverwaltung:**
Kund:innen rufen über den Bot Informationen zu ihrem Konto, wie Kontostand ab oder ändern Kontaktinformationen.
- 10. Feedback sammeln:**
Der Bot fragt Kund:innen nach ihrem Einkaufserlebnis und sammelt Feedback für Verbesserungen.

ABER VORSICHT! DAS SOLLTEST DU BEACHTEN!



Offene Kommunikation

Es ist wichtig, den Kund:innen deutlich zu kommunizieren, dass sie mit einem KI-gestützten Chatbot interagieren. Dadurch hat die Kundin oder der Kunde realistische Erwartungen hinsichtlich der Fähigkeiten des Chatbots und mögliche Frustrationen, wenn dieser nicht alle Fragen oder Anliegen vollständig beantworten kann, werden vermieden.

Stellt außerdem sicher, dass die Kund:innen verstehen, dass der Chatbot bestimmte Aufgaben erledigen kann, aber nicht für alles verantwortlich ist. Klärt, welche Arten von Anfragen der Chatbot bearbeiten kann und wann menschliche Unterstützung erforderlich ist.

Anpassung an euren Geschäftsvorfall

Ihr solltet den Bot an euren Geschäftsvorfall anpassen. So kann das Weltwissen um firmeninternes Wissen ergänzt werden, zum Beispiel

durch Upload von Handbüchern oder Vertragsdetails. Setzt dem Bot Grenzen, damit er sich nicht in ausschweifenden Antworten zu irrelevanten Themen verliert.

Außerdem solltet ihr darauf achten, dass der Bot keine Empfehlungen für Marktbegleiter gibt oder die Anfragenden bezüglich unternehmensfremder Themen informiert. Ein Chatbot bei einem Energieversorger sollte keine Reisetipps geben.

Kontinuierliche Überwachung und Verbesserung

Überwacht die Leistung des Chatbots regelmäßig und sammelt Feedback von Kund:innen, um Schwachstellen zu erkennen und Verbesserungen vorzunehmen. Ein Chatbot sollte ein lernendes System sein, das mit der Zeit besser wird.

Hier gibt es bereits Systeme, die die Konversationen automatisiert überwachen, Schemata

und Emotionen erkennen und analysieren. Anhand der gewonnenen Daten, könnt ihr euren Bot verbessern und ggf. sogar Prozesse optimieren oder Informationen besser aufbereiten.

Datenschutz und Sicherheit

Beim Einsatz von generativer KI im Kundenservice kann und wird es vorkommen, dass sensible Kundendaten eingegeben werden. Es ist von größter Bedeutung, dass die Modelle und die gesamte Systemarchitektur so entwickelt und implementiert werden, dass sie keine Kundendaten speichern oder weiterleiten. Angemessene Sicherheitsmaßnahmen und Richtlinien müssen umgesetzt werden, um die Vertraulichkeit dieser Daten stets zu gewährleisten. Pseudonymisierung und Anonymisierung sind hier zwei wichtige Mittel. Zudem sollte regelmäßig überprüft werden, ob die Modelle gegen unbefugten Zugriff, Datenlecks oder andere Sicherheitsrisiken geschützt sind. Es ist wichtig zu verstehen, dass trotz fortschrittlicher Technologie immer ein gewisses Risiko besteht - daher sollten Maßnahmen zur ständigen Überwachung und Verbesserung der Sicherheitsstandards ergriffen werden.

Klare Exit-Strategie

Wenn euer Chatbot eine Anfrage nicht zufriedenstellend oder fallabschließend bearbeiten

kann, solltet ihr dem Anfragenden die Möglichkeit geben, sich an eine:n Mitarbeiter:in zu wenden. Vermeidet, dass Kund:innen in einer endlosen Schleife mit dem Bot gefangen sind.

Achtet bei der Wahl eures Anbieters darauf, dass er Schnittstellen zu Call Center-Systemen (ACD, Omnichannel, ...) anbietet. Im besten Fall bekommt ihr beides aus einer Hand.

Testphase und Schulung

Bevor ihr den Chatbot in den Live-Betrieb schickt, solltet ihr ihn gründlich getestet haben. Ziel: So viele Fehler wie möglich vor dem Start identifizieren und beheben. Schult euer Serviceteam im Vorfeld, damit es weiß, wie es mit dem Chatbot zusammenarbeitet und die Kund:innen bestmöglich unterstützt.

Um die Akzeptanz bei der Belegschaft zu erhöhen, erklärt euren Mitarbeiter:innen, dass der Chatbot keine Konkurrenz für sie ist und er niemanden ersetzen soll. Ganz im Gegenteil: Er soll eine Unterstützung für eure Mitarbeiter:innen sein, sie von repetitiven Aufgaben entlasten und ihnen somit mehr Zeit für komplexe Aufgaben geben.

Wichtig für den Erfolg des Bots ist zudem, dass er Zugriff auf dieselben Inhalte und Informationen hat und mit den gleichen Schulungs- und Trainingsinhalten versorgt wird, wie die menschlichen Kolleg:innen.

#2



NUTZE CHATGPT ALS VOICEBOT!

Warum nur chatten, wenn man mit ChatGPT auch telefonieren kann?!

Im Kundenservice ist Kanalvielfalt ein wichtiger Faktor für hohe Kundenzufriedenheit geworden. Kund:innen möchten zu jeder Zeit über den Lieblingskanal ihre Anliegen loswerden. Das muss nicht immer der gleiche Kanal sein, je nach Anliegen bieten sich unterschiedliche Kontaktoptionen an. Wenn ein Dokument übermittelt werden soll, greifen Kund:innen eher

zur E-Mail oder zum Brief, wenn schnell eine kurze Frage gestellt werden muss, nutzen sie immer mehr den Chat, aber wenn es komplex wird und sofort erledigt werden muss, ist das Telefon immer noch die erste Wahl. Die Telefonie ist und bleibt Hauptkanal für Kundenanfragen, denn Sprechen ist der schnellste Weg, sich auszudrücken.

Sprich mit ChatGPT

Telefonie ist aber auch ein sehr kostenintensiver Kontaktkanal. Daher solltet ihr diesen so effizient wie möglich gestalten. Die Entlastung von Mitarbeitenden durch Voicebots kann hier ein Hebel sein. Voicebots können

Anrufende vorqualifizieren oder Anrufe ganz eigenständig fallabschließend bearbeiten. Und dank ChatGPT wird das Gespräch ein wirklich smarter Dialog.

Vorteile eines Voicebots mit ChatGPT

- › Mit ChatGPT sind echte, natürliche Dialoge möglich.
- › Der Bot gestaltet den Dialog eigenständig. Er neigt zu menschenähnlichem Verhalten, damit wird das Gespräch für die Anrufer:innen harmonischer, angenehmer und runder.
- › Dialoge müssen nicht mehr geskriptet werden. Der Bot arbeitet eigenständig und gibt kontextbezogene Antworten.
- › Voicebots mit ChatGPT sind schnell einsatzbereit, da sie bereits mit einer sehr großen Datenmenge vortrainiert sind.
- › ChatGPT wurde auf Alignment trainiert, das heißt Antworten sind wahr, nützlich und hilfreich.
- › Das ChatGPT-Wissen kann durch Unternehmenswissen ergänzt werden, so wird euer Bot noch intelligenter. (anbieterabhängig)
- › Voicebot-Dialoge können direkt an Mitarbeiter:innen übergeben werden. (anbieterabhängig)
- › ChatGPT Voicebots haben eine hohe Capability, das heißt sie antworten schnell und haben eine hohe Anliegenerkennungsrate - selbst bei schlecht formulierten Anfragen.

EINSATZMÖGLICHKEITEN EINES VOICEBOTS

Voicebots haben schon lange einen festen Platz im Kundenservice und erhalten dank ChatGPT einen echten Geschwindigkeits- und Kompetenz-Boost. Dadurch ergeben sich deutlich mehr Einsatzmöglichkeiten als bisher.

Anrufervorqualifizierung

Bei der Anrufervorqualifizierung können Voicebots mit Chat GPT auf ein neues Level gehoben werden. „Drücken Sie die 1 für Fragen zu Ihrer Rechnung und die 2 für Reklamationen.“ oder starre Routing-Logiken, die nur einzelne Signalwörter erkennen, gehören der Vergangenheit an.

Mit ChatGPT ist ein Bot-Dialog in natürlicher Sprache möglich, ganz wie mit einem menschlichen Berater:in. Der Dialog mit einem ChatGPT-Voicebot ist natürlich und intuitiv, weil er kontextbezogene Antworten geben und auf zuvor Gesagtes reagieren kann. Gerade im mündlichen Dialog ist es enorm wichtig, dass der Bot smart, also kompetent und schnell, antwortet.

Auch die Spracherkennung ist deutlich verbessert. Gestotterte oder verklausulierte Sätze werden zuverlässig erkannt und das Anliegen extrahiert. Und sollte der Bot eure Kund:innen

mal nicht verstehen, dann stellt er intuitiv gezielte Rückfragen, um sein Ziel zu erreichen.

Zudem entfällt die Trainingsphase für den Bot. Damit ist er deutlich schneller einsetzbar.

Terminvereinbarung

Taxibuchungen können beispielsweise fallabschließend entgegengenommen werden, was gerade in den anstrengenden Abend- und Nachtstunden zu einer enormen Entlastung für die Mitarbeitenden führt. Eine Automatisierungs-Quote bis zu 50% aller Gespräche ist keine Seltenheit. Durch die Anbindung an Drittsysteme, wie einem digitalen Kalender, kann ein Voicebot auch für die Terminvereinbarung, zum Beispiel beim Arzt, genutzt werden. Das Praxispersonal hat damit mehr Zeit, sich um die Patient:innen vor Ort zu kümmern.

Beratungsgespräch

ChatGPT kann mit unternehmenseigenen Informationen, wie zum Beispiel Produktbeschreibungen, angereichert werden und ist so in der Lage, ein echtes Beratungsgespräch zu führen. Dabei kennt der Voicebot z.B. alle Spezifikationen zu allen Smart TV-Modellen, die Elektrohändler Müller anbietet. Welche:r Mitarbeiter:innen kannst du das schon von sich behaupten?!

Service Desk

Bei technischen Problemen kann der Voicebot akustische Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Fehlerbehebung bieten. Sei es bei der Autopanne, bei Problemen mit dem PC oder dem Ausfall des Industrieroboters. So bleiben die Hände frei.

Sparringspartner

Als Sparringspartner für Führungskräfte hilft der Voicebot bei der Vorbereitung auf schwierige Gespräche, indem er Aufgabenstellungen simuliert – und hinterher bewertet.

Bewerbende können für ihr Bewerbungsgespräch trainieren und sich auf mögliche Fragen vorbereiten.

Unterhaltungspartner

Gerade im Alter sind viele Menschen einsam und wünschen sich einen Gesprächspartner, der ihnen zuhört. Auch ein virtueller Begleiter für Astronaut:innen auf der nächsten Mars-Mission ist denkbar.





VOICEBOT PERSONALISIEREN

Persona

Wer mag, kann seinem Bot eine individuelle Persona geben. Soll er eher konservativ und förmlich sprechen oder darf seine Sprache ruhig unkonventionell und locker sein? Mit welcher Formulierung soll der Bot die Anrufenden begrüßen und welche ist die erste Frage, die er stellt? Mit welcher Stimme spricht euer Bot? Dies ist nur eine kleine Auswahl der Möglichkeiten, um euren Bot zu individualisieren.

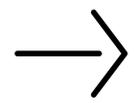
Guardrails

Ihr solltet eurem Bot auch unbedingt Richtlinien (Guardrails) mitgeben. Damit vermeidet ihr, dass er Anrufende zu Wettbewerbern berät oder zu Themen, die nichts mit eurem Unternehmen zu tun haben. Bei der Auswahl eures Anbieters solltet ihr darauf achten, dass er euch die Möglichkeit gibt, diese Guardrails selbst zu definieren.

Wissensanreicherung

Wie den Chatbot, könnt ihr auch den Voicebot mit eurem Unternehmenswissen füttern. Ein Voicebot, der auf ChatGPT basiert, wurde bereits mit über 175 Milliarden Parametern (!) trainiert. Er hat also bereits ein sehr breites Wissen. Allerdings auch nur das Wissen, welches im Internet frei zugänglich ist. Euer spezifisches Unternehmenswissen hat der Bot nicht. Im Rahmen des Prompt Engineerings kann er aber mit individuellem Wissen aus einer Wissensdatenbank oder aus Dokumenten angereichert werden.

#3



NUTZE CHATGPT ALS ASSISTENTEN FÜR DEINE MITARBEITER:INNEN!

Generative KI und insbesondere ChatGPT wird uns früher oder später in allen Lebenslagen unterstützen. Mitarbeitende im Kundenservice sind einer hohen Belastung ausgesetzt und profitieren enorm von einer intelligenten Assistenz, quasi einem Copiloten.

Assistenzlösungen für Mitarbeitende im Kundenservice steigern die Effizienz und Kundenzufriedenheit. KI-gestützte Tools bieten schnelle, präzise Antworten, entlasten Agent:innen von repetitiven Aufgaben und ermöglichen die

Fokussierung auf komplexe Anfragen. Das erhöht die Produktivität und reduziert Stress. Hier einige typische Assistenzanwendungen beschreiben wir im Folgenden.

Vorqualifizierung der Anfragen

Die Vorqualifizierung der Anfragen hinsichtlich des Anliegens ist schon eine beachtliche Entlastung für die Mitarbeitenden. Sie erhalten nur noch die für ihre Skills passenden Anfragen. Ein endloses Weiterleiten an andere Kolleg:innen entfällt und Anliegen können so schneller abgeschlossen werden.

Innerhalb der Vorqualifizierung können auch Informationen wie Kunden-, Rechnungs- oder Ticketnummer erfragt werden. Diese werden dann direkt an den:die Mitarbeiter:in übergeben. Neuere ACD-Systeme können diese Informationen auch nutzen, um z.B. das passende Supportticket aus einem Drittsystem herauszusuchen und dem:der Mitarbeiter:in direkt im Client anzuzeigen. Die Zeitersparnis beim Mitarbeitenden ist enorm, denn er:sie muss nicht erst nach der Ticketnummer fragen, das andere System öffnen und in diesem die Ticketnummer eingeben.

Kontakthistorie

Intelligente Systeme können die vorherige Kommunikation herausuchen und anzeigen. So weiß der:die Mitarbeiter:in auf einen Blick, ob der Anfragende bereits vorher Kontakt mit dem Unternehmen hatte, wenn ja, über welchen Kanal und mit welchem Inhalt. Das Spannende beim Einsatz von ChatGPT ist nun, dass

es die vorherige Kommunikation analysieren, zusammenfassen und dem Mitarbeitenden komprimiert zur Verfügung stellen kann. Auch hier wieder ein großer Zeitgewinn. Und der Anrufende ist begeistert, wenn er nicht den ganzen Fall noch einmal erläutern muss, sondern der:die Ansprechpartner:in bereits im Bilde ist.

Infos aus Drittsystemen

ChatGPT erkennt das Anliegen und stellt euren Mitarbeiter:innen passende Informationen aus Drittsystemen bereit. Beispiel: Richard Radler ruft im Kundenservice der Softvier AG an und hat eine Rückfrage zu seinem Supportticket mit der Nummer 123456. Das System sucht das Ticket im Drittsystem, liest und versteht den Inhalt. Hier geht es um eine abgelaufene Lizenz für Software XYZ. Das System hat Zugriff auf die Wissensdatenbank der Softvier AG und sucht den passenden Hilfeartikel in der Wissensdatenbank heraus. Mit Übergabe des Anruf, stellt das System dem:der Mitarbeiter:in dann das Ticket und die passende Lösung des Problems im Client bereit – ganz wie ein smarterer Copilot.

Der:Die Berater:in hat schon alle Informationen zum aktuellen Fall, bevor er:sie den:die Kund:in überhaupt am Telefon hat. Dies sorgt für eine schnelle, fallabschließende Lösung der Anfrage – und sicher auch begeisterte Kund:innen!

Wissensdatenbank

ChatGPT ist nicht nur für eure Kund:innen da – das System ist auch ein unschätzbare Assistent für euer Kundenservice-Team. Wenn eure Mitarbeitenden Rat suchen oder unsicher sind, wie sie eine bestimmte Situation angehen sollen, kann ChatGPT sofortige Unterstützung bieten und mit relevanten Informationen dienen. Binde ChatGPT direkt in den Mitarbeiter-Client ein, sodass ChatGPT als Wissensdatenbank genutzt werden kann. ChatGPT kann auch hier wieder mit unternehmenseigenem Wissen angereichert werden und so noch bessere, individuellere Antworten geben.

Texterstellung

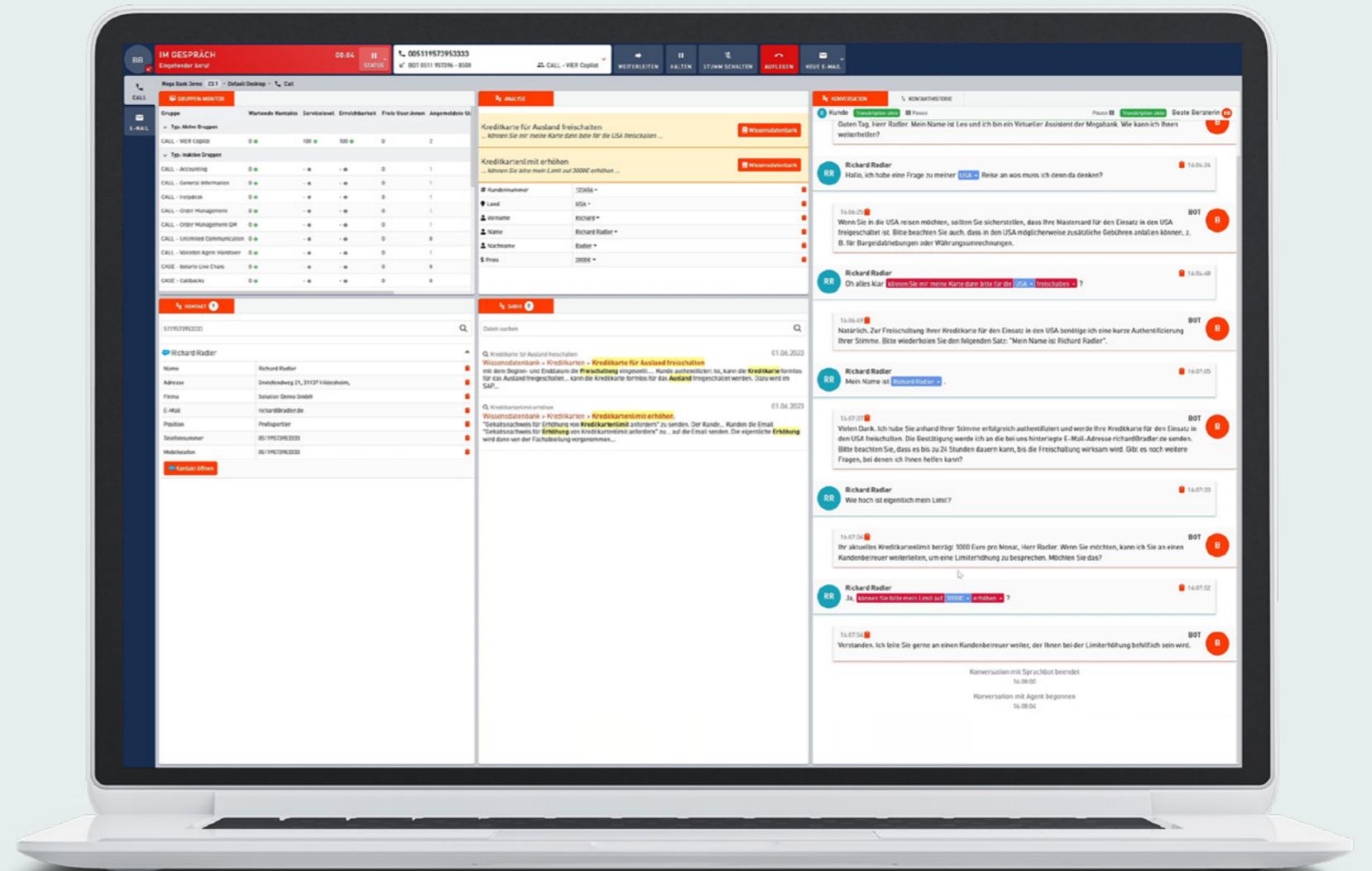
Du kannst ChatGPT nutzen, um dir Textbausteine für E-Mails vorformulieren zu lassen. Diese können deinen Mitarbeiter:innen im Client zur Verfügung gestellt werden. Anfragen werden damit schneller bearbeitet.

Braucht ihr einen Gesprächsleitfaden? Nutzt ChatGPT als Inspiration! Mit dem richtigen Prompt schreibt ChatGPT für euch einen passablen Leitfaden. Diesen könnt ihr im Anschluss mit eurer Expertise verfeinern.

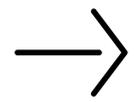
Beispiel

VIER Copilot gibt Handlungsempfehlungen basierend auf Sprachanalyse, Live-Transkription und Kontaktgründerkennung für eine effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen.

Das System erkennt Kundenanliegen, übernimmt automatisiert in Echtzeit die Erfassung von Namen, Telefonnummern, Adressen, etc. Das erleichtert und verkürzt die Bearbeitung spürbar, denn zeitraubendes Nachfragen, Buchstabieren oder Korrigieren bleibt allen Beteiligten erspart. Darüber hinaus unterstützt VIER Copilot die Mitarbeiter:innen bei der Bearbeitung etwa durch Handlungsempfehlungen, Produktinformationen oder Lösungsvorschläge.



#4



NUTZE CHATGPT ZUR GESPRÄCHS- UND TEXTZUSAMMENFASSUNG!

Eine automatisierte Zusammenfassung von Gesprächen kann in vielen Bereichen sinnvoll sein. Beispielsweise bei Versicherungs- oder Bank-Gesprächen ist eine Beratungszusammenfassung nicht nur gut, sondern sogar notwendig. Werden zusammengefasste Inhalte eines vorhergehenden Chats übergeben, kann der:die Mitarbeiter:in das Anliegen des:r Kund:in auf einen Blick erfassen. Zudem können Zusammenfassungen für die Qualitätssicherung genutzt werden. Gesprächszusammenfassungen können aber auch im Coaching verwendet werden, um Trainer:innen Zeit zu sparen.

Nachgelagerter E-Mailversand

Wie bereits erwähnt, ist es in einigen Branchen, wie z. B. bei Banken und Versicherungen oder bei speziellen Anliegen, wie Vertragsabschlüssen, verpflichtend, am Ende des Gesprächs eine Zusammenfassung an den:die Kund:in zu senden und dies zu dokumentieren. Der:Die Mitarbeiter:in muss sich also nach dem Auflegen an alle Inhalte erinnern, diese manuell zusammenfassen, per E-Mail an den:die Kund:in senden und anschließend im CRM ablegen.

In Kombination mit einem intelligenten Client und ChatGPT kann dieser Prozess deutlich vereinfacht werden. Wie in der Rolle eines Copiloten assistiert das System dem:der Mitarbeiter:in. Das Gespräch wird im Hintergrund automatisch transkribiert, zusammengefasst, per Klick an die Kund:in versendet und in der Datenbank gespeichert.

Tipp: Manche Anbieter von Call Center-Software bieten im Client zusätzliche Textbausteine an, die auf Klick übernommen werden können. Diese Bausteine können dann auch, je nach Gesprächsinhalt, dynamisch vorgeschlagen werden. ChatGPT erkennt dabei den Gesprächsinhalt und das System bietet dann nur Textbausteine an, die für den aktuellen Fall relevant sind.

Chatübergabe

Wie praktisch wäre es, wenn mit Übergabe des Chats an den:die Agent:in auch direkt eine kurze Zusammenfassung des Dialogs übergeben werden würde?! Mit ChatGPT und einem passenden ACD-System bzw. Mitarbeiter-Client ist das möglich. Beim Handover von Bot zu Mitarbeiter:in, bekommt diese nicht den vollständigen Chat-Dialog vorgelegt, sondern nur eine kurze Zusammenfassung. Auf Wunsch können auch bestimmte Keywords markiert sein. So sieht der:die Mitarbeiter:in noch schneller, welches Anliegen der Anrufende hat.

Tipp: Manche ACD-Systeme können die Informationen aus dem Chat auch direkt weiterverarbeiten und Daten wie Name und Kundennummer extrahiert im Client aufführen oder mit den Daten nach Informationen in Drittsystemen suchen. Offene Tickets, Rechnungen oder vorherige Kontakte können dann direkt im Client bereitgestellt werden. Lästiges Eintippen von Daten und die Suche nach Informationen könnt ihr euren Mitarbeiter:innen damit ersparen.

Die Daten können auch automatisiert in Eingabemasken eingesetzt werden. So wird Zeit eingespart und Tippfehler werden vermieden.

Qualitätssicherung

Habe ich alle relevanten Fakten gesagt? Ist dieser oder jener Begriff gefallen? War die Beratung für den:die Kund:in hilfreich? All dies fragen sich Mitarbeiter:innen am Ende eines Gespräches. Smarte Software transkribiert das Gespräch, fasst es auf Wunsch zusammen und markiert die relevanten Passagen bzw. Worte. Wenn dein:e Agent:in auch gleich wissen soll, wie gut das Gespräch war, kann das System direkt eine Bewertung mitliefern. Daraus können wiederum gezielte Schulungsmaßnahmen entwickelt werden.

Coaches können Gespräche zur Mitarbeiterentwicklung zusammenfassen und dokumentieren lassen. Diese Mitschnitte können auch dem:der Mitarbeiter:in zur späteren Verwendung zur Verfügung gestellt werden.

Gesprächsbewertung

Nutze kurze Gesprächszusammenfassungen in Kombination mit einer Sprachanalyse- und Gesprächsbewertungs-Software. Zusammenfassungen helfen, die Beurteilung des Gespräches besser einzuordnen. Im Normalfall müsste der:die Coach sich das gesamte Gespräch anhören, um zu wissen, worum es in dem Call ging und warum der:die Mitarbeiter:in im konkreten Fall so gehandelt hat. Wenn der Kontext bekannt ist, kann gezeigtes Verhalten viel einfacher eingeschätzt werden.

Beispiel

In der Sprachanalyse-Software von VIER steht eine durch KI generierte Gesprächszusammenfassung zur Verfügung. Trainer:innen erfassen so die Gesprächsinhalte, ohne sich das gesamte Gespräch anhören zu müssen. Herausstechende Gesprächspassagen können kontextbezogen beurteilt werden, der:die Trainer:in spart Zeit und die Beurteilung des Mitarbeitenden wird fairer.

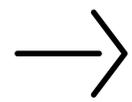
The screenshot displays a call recording interface for a call on 03.06.2023 at 01:19:00 with the contact 'Frosch und Partner' (phone number +49151471). The call duration is 01:57. The interface includes a search bar with 'test:nps so lala', a 'Neuen Tag hinzufügen' button, and sentiment analysis results for two speakers:

Speaker	unternehmerisch	professionell	kooperativ
Speaker 1	91%	90%	81%
Speaker 2	97%	dramatisierend 79%	kooperativ 72%

Below the sentiment analysis is a waveform visualization of the call audio. The interface also features playback controls (play, stop, previous, next, refresh), volume control, and speed control (set to 1x). A notification at the bottom indicates '7 Letzte Änderung 03.06.2023 01:24 vor 2 Tagen'. On the right side, a text summary of the call is provided:

In dem Gespräch geht es darum, dass der Kunde eine Reise beim Demo Reisen Kaiser gesehen hat und den Sonderprospekt anfordern möchte. Es werden Daten wie Name, Adresse und Telefonnummer abgefragt und der Mitarbeiter wird das Sonderprospekt zuschicken. Am Ende verabschieden sich beide freundlich.

#5



NUTZE PROMPT ENGINEERING ZUR INDIVIDUALISIERUNG DEINES BOTS!

Das Thema Prompt Engineering haben wir schon mehrfach angesprochen. Es ist aber so wichtig, dass es hier noch einmal einen besonderen Rahmen findet: Denn erst mit Prompt Engineering wird euer Bot so richtig smart und individuell.

Warum Prompt Engineering? Stell dir ChatGPT als allwissende:n Praktikant:in vor. Er:Sie hat unzählige Bücher gelesen und sich umfassendes Wissen angeeignet. Er:Sie weiß aber nicht so recht, wie er:sie es anwenden soll. Frage dich: Wie ist der Usecase und welches Ergeb-

nis wünschst du dir? Je genauer und detaillierter du deinem:r Praktikant:in erklärst, was er:sie tun soll, umso besser wird das Ergebnis. Für ChatGPT gilt genau das Gleiche!

Ein Prompt kann sehr kurz sein, etwa: „Nenne die Vorteile des Akkubohrers ABC der Firma

Werkzeuge AG.“ Oder auch komplexer, etwa: „Du bist ein Bot der Firma Werkzeuge AG. Berate Kunden freundlich und kompetent. Gebe keine Auskunft über Produkte der Wettbewerber. Du bist Experte für den Akkubohrer ABC. Dein Ziel ist es, den Interessenten für das Produkt zu begeistern.“ Je komplexer, desto besser wird das Ergebnis. Hier einige Aspekte, die du im Prompt Engineering beeinflussen kannst.

Persona

Mithilfe des Prompt Engineerings kann dein Bot eine individuelle Persönlichkeit bekommen. Cheerful Emma ist zum Beispiel sehr freundlich und einfühlend, wohingegen Serious Sam eher kurze und bestimmende Antworten gibt. Die Gestaltung der Bot-Persona kann ganz individuell laufen. Hier einige Beispiele:

- > Verhalte dich wie ...
- > Dein Ziel ist ...
- > Steige immer mit folgender Begrüßung ein
- > Beende den Dialog immer mit ...
- > Verwende eher kurze statt lange Antworten

Manche Anbieter haben bereits verschiedene Personas kreiert, auf die ihr zurückgreifen könnt.

Wissensanreicherung

Um zu gewährleisten, dass der Chatbot oder Voicebot Fragen korrekt und kongruent zu den Informationen des Unternehmens beantwortet, müsst ihr internes, spezifisches Unternehmenswissen z.B. aus Handbüchern, FAQs und anderen Quellen, integrieren. Damit wird der Bot erst so richtig zu EUREM Bot.

Der Prompt kann dann beispielsweise vorschreiben, dass das Unternehmenswissen höher priorisiert wird als das sogenannte „Weltwissen“, über das ChatGPT sowieso verfügt. Der Bot beantwortet so Fragen zum konkret angesprochenen Akkubohrer und verliert sich nicht lange in allgemeinen Informationen zu Akkubohrern oder gar zu Geräten eines Wettbewerbers. Gerade ChatGPT neigt nämlich durchaus zu ausschweifenden Antworten.

Richtlinien (Guardrails)

Wir alle halten uns an Richtlinien, meist intuitiv. Dein Bot muss unternehmensspezifische Richtlinien erst noch lernen, ganz wie der:die übereifrige Praktikant:in, der:die all sein Wissen kundtun möchte. Dein Bot sollte nicht ausschweifend über Angebote des Wettbewerbers referieren oder den Anrufenden zu seiner nächsten Thailandreise beraten, wenn du Anbieter von Stromtarifen bist.

In unserem Beispiel haben wir dem Bot mitgegeben, dass er ein freundlicher und humorvoller Mitarbeiter der Energie GmbH ist. Sollte der Anrufende Fragen stellen, die nicht im Kontext der Energie GmbH stehen, soll der Bot ihn direkt, aber freundlich auf Fragen zum Kontext der Energie GmbH leiten. Außerdem soll er positiv über die Energie GmbH sprechen, wenn der Anrufende Informationen zu anderen Anbietern haben möchte.

Der Bot hätte sicherlich das Wissen gehabt, den Anrufenden zu seiner Thailandreise zu beraten, allerdings ist das nicht die Kernkompetenz der Energie GmbH. Der Bot hat empathisch geantwortet und konkret gesagt, was der Anrufende von ihm erwarten kann.

Im zweiten Step versteht der Bot den Intent, also das Anliegen des Anrufenden, auch wenn dieser grammatikalisch nicht korrekt formuliert wurde. Er antwortet erneut hilfreich und bietet Lösungsvorschläge an, ohne geschäftsschädigend zu handeln.

Hallo und herzlich willkommen bei der Energie GmbH. Hier spricht dein Bot Leon Luzie. Wie kann ich dir heute weiterhelfen?

Hi, ich würde gerne eine Reise nach Thailand buchen.

Das klingt toll, aber leider kann ich dir dabei nicht weiterhelfen. Ich bin hier, um Fragen rund um die Energie GmbH zu beantworten. Kann ich dir in diesem Zusammenhang weiterhelfen?

Ja, tatsächlich habe ich letzten Monat mehr Abschlag bezahlen müssen, oder bezahlt, wurde mir abgebucht, als in meinem Vertrag steht. Das hat mich sehr geärgert und jetzt würde ich gerne den Energieanbieter wechseln. Kannst du mir einen empfehlen?

Es tut mir leid zu hören, dass du mit deinem aktuellen Energieversorger unzufrieden bist. Als Mitarbeiter der Energie GmbH kann ich dir jedoch versichern, dass wir uns sehr bemühen, unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Wenn du möchtest, kann ich dich gerne an unsere Abteilung "Service" weiterleiten, die dir bei deinem Anliegen weiterhelfen kann.

Ich würde lieber über meine Rechnung sprechen.

Kein Problem. Ich leite dich gerne an unsere Abteilung "Rechnung" weiter.

Super.

Perfekt. Ich leite dich jetzt an unsere Abteilung "Rechnung" weiter. Bitte habe einen Moment Geduld, während ich dich verbinde.

EXTRA TIPP



SCHAU DICH NACH ANDEREN LLMS UM!

ChatGPT ist nicht das einzige Large Language Modell (LLM), das ihr nutzen könnt. Neben dem Marketing-Hype hat ChatGPT auch eine riesige Welle an Research ausgelöst und wöchentlich gibt es neue Modelle. Open-source-Modelle wie OpenChatKit, Open Assistant oder Dolly 2.0, Halboffene Modelle, wie Alpaca, Vicuna und Koala oder andere spannende Modelle wie Claude oder Luminous. Andere Large Language Models passen vielleicht für dich, dein Unternehmen oder dein Anwendungsszenario besser.

Alle Modelle haben Stärken und Schwächen. So legen manche Modelle viel mehr Wert auf Alignment, andere entsprechen dem europäischen Datenschutz und wiederum andere funktionieren zwar auf Englisch sehr gut, aber nicht auf Deutsch oder gar einer anderen Sprache. Für den Einsatz als Voicebot ist wiederum die Antwortgeschwindigkeit ein entscheidender Faktor. Aber vielleicht ist auch der Kostenfaktor für dich ein wichtiges Kriterium.

Sucht euch einen Anbieter, bei dem ihr die Wahl zwischen verschiedenen LLMs habt. Dies sollten vom Anbieter sorgfältig auf Alignment und auf Capability geprüft werden. Nur so könnt ihr gemeinsam mit dem Anbieter das für euch passende Modell auswählen.



FAZIT

ChatGPT-Integration ist ein echter Gamechanger im Kundenservice. Kund:innen profitieren von schnellen Reaktionszeiten und fallabschließender Bearbeitung rund um die Uhr und ohne Wartezeiten, Mitarbeiter:innen werden entlastet und können Zeit in höherwertige Aufgaben investieren und Unternehmen erfahren eine höhere Kundenbindung und sparen nebenbei auch noch Kosten. Für Kund:innen, Mitarbeiter:innen und Unternehmen eine WIN-WIN-WIN-Situation!

Es ist jedoch wichtig sicherzustellen, dass der Bot mit einem guten Prompt individualisiert wird und auf die Bedürfnisse deines Unternehmens zugeschnitten ist. Nur so erzielst du optimale Ergebnisse. Außerdem muss ein stabiler Betrieb gewährleistet werden. Achte daher auf entsprechende Zusagen im Vertrag mit deinem Anbieter.

UND NUN?!

Sprudelst du jetzt über vor Ideen, wie du deinen Kundenservice optimieren könntest und wie du deine Mitarbeiter:innen entlasten kannst?! Wir helfen dir, deine Ideen in die Tat umzusetzen.

Hol dir deine kostenlose Beratung!.

JETZT STARTEN!

VIER GmbH // Hannover // marketing@vier.ai
+49 511 95 73 95 1111 // www.vier.ai