

Whitepaper

Intelligente Journeys: Wie KI die nächste Generation der Kundenerlebnisse gestaltet



28%

der KI-Nutzer setzen die Technologie für Marketing-Automation ein.¹



80%

der Kunden tätigen eher einen Kauf nach einem personalisierten Erlebnis.²



65%

der Unternehmen setzen generative KI in irgendeiner Form ein.⁵



200.000\$

betragen die durchschnittlichen Kosten für die Ersatzbeschaffung eines verlorenen Contact-Center-Mitarbeitenden.⁴



Überblick

In diesem Whitepaper erläutern wir, wie KI die Customer Journey in jeder Phase verbessern kann – vor, während und nach Kundeninteraktionen.

1



Intelligente Journeys

2



Wie beeinflusst KI die Customer Journey?

3



Kontakt durch KI

4



Der Hyper-Agent

5



KI-gestützte Nachbearbeitung

6



Content Guru: Ihr CX KI Partner

Intelligente Journeys

Jeder Kunde ist anders. Jeder Kunde interagiert mit Ihrem Unternehmen. Jeder Kunde hat eine einzigartige Customer Journey.

Was genau sorgt im Kundenservice dafür, dass sich Kunden entmenslicht fühlen? Liegt es daran, stundenlang in der Warteschleife zu hängen, bevor sie mit einem Agenten sprechen können? Liegt es daran, dass sie eine Liste von Optionen vorgelesen bekommen – in monotoner, roboterhafter Stimme? Oder liegt es daran, dass sie nach einem fehlgeschlagenen Kundenservice erneut auf Self-Service weitergeleitet werden?

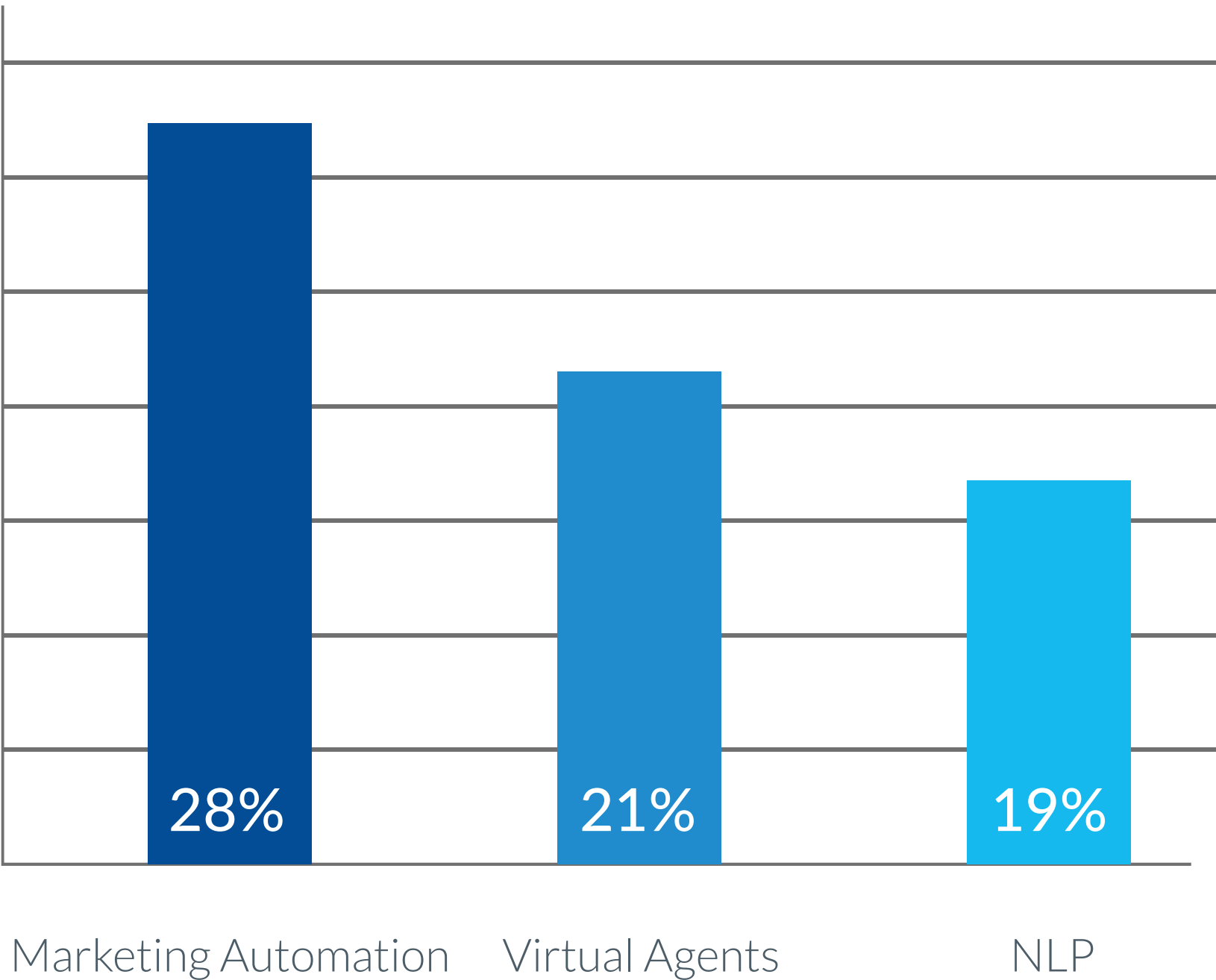
An der alten Art von Kundenservice gibt es viel zu kritisieren. Die neue Welt der Customer Experience (CX) verspricht eine deutlich bessere Zukunft. Zentral dafür ist der Einsatz neuer KI-Technologien.

Der Kundenservice-Sektor verzeichnet die weitreichendste Einführung von KI-Technologien. Ein aktueller Bericht des US Census Bureau zeigt dies deutlich: 28 % der KI-

Nutzer setzen die Technologie für Marketing-Automation ein, 21 % für virtuelle Agenten und Chatbots und 19 % für Natural Language Processing – die drei häufigsten Anwendungsbereiche über alle Branchen hinweg. Es ist keine Übertreibung zu sagen, dass das Contact Center eine Vorreiterrolle bei der KI-Einführung spielt.¹ Wir stellen uns eine Zukunft vor, in der Mensch und KI nahtlos zusammenarbeiten und die Abläufe im Contact Center revolutionieren. Und diese Zukunft ist näher als je zuvor.

Wie bei jeder Herausforderung im Customer Experience-Bereich reicht es jedoch nicht, über Automatisierung isoliert nachzudenken. Sie muss in die gesamte Customer Journey eingebettet sein, um echten Mehrwert zu schaffen.

In diesem Whitepaper erläutern wir unsere Vision einer KI-gestützten Zukunft für Customer Experience. Wir zeigen verschiedene Wege auf, wie KI entlang der Customer Journey eingesetzt werden kann, um Effizienz zu steigern und hyper-personalisierte Kundenerlebnisse zu schaffen.



Einsatz von KI nach Anwendungsfall (US Census Bureau).

Wie beeinflusst KI die Customer Journey?

Um abzuschätzen, wie die Einführung von KI die Qualität der Customer Journeys beeinflussen könnte, müssen wir einige Schlüsselfaktoren verstehen, die für ein herausragendes Kundenerlebnis entscheidend sind.

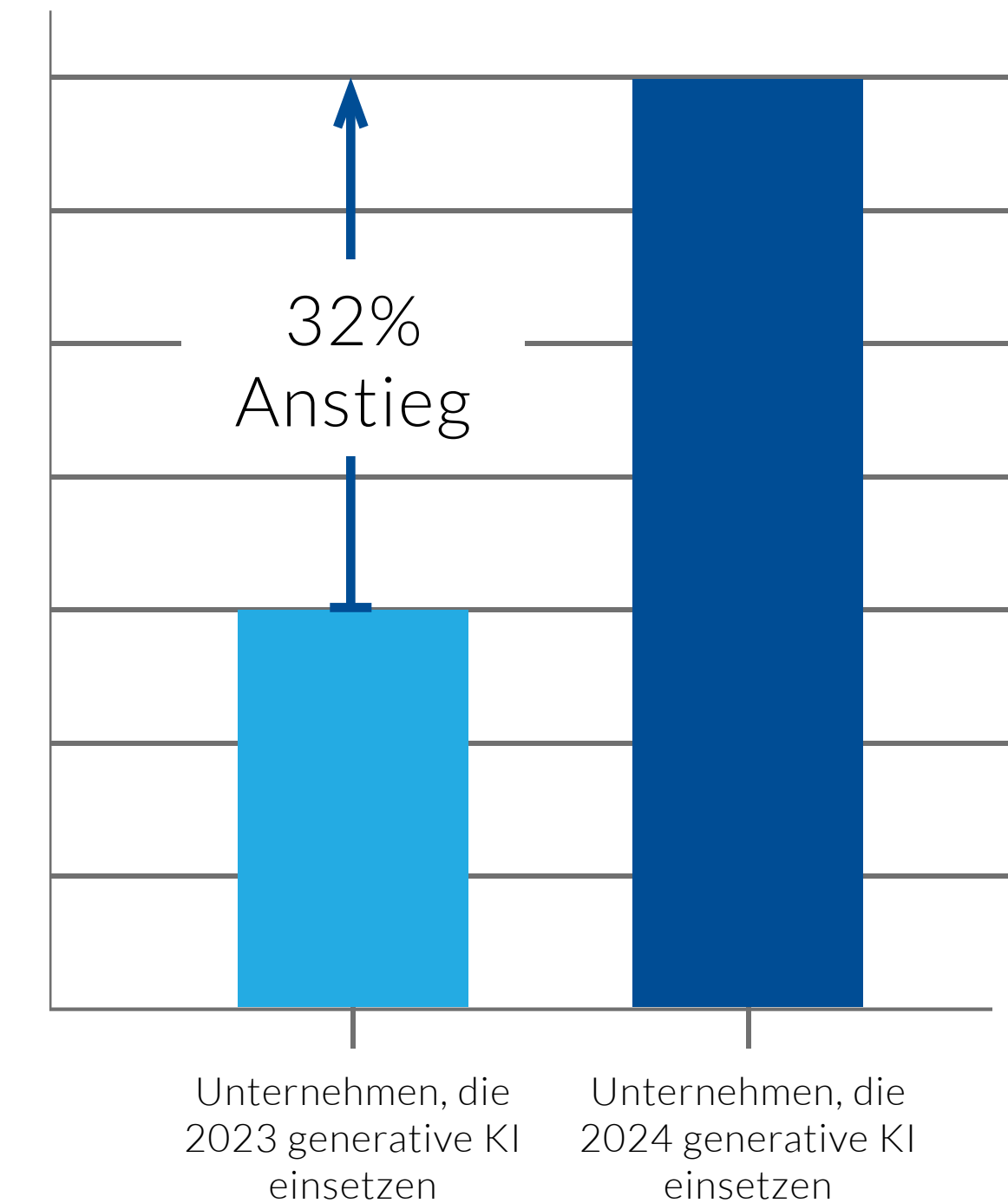
Der erste Faktor ist Personalisierung. Kunden reagieren besser auf Erlebnisse, die sich individuell anfühlen. Niemand möchte „nur ein weiterer Kunde“ sein. 80 % der Kunden tätigen eher einen Kauf nach einem auf ihre Situation und Bedürfnisse zugeschnittenen Erlebnis.²

Das Ergebnis: Unternehmen, die Personalisierung einsetzen, verzeichnen einen Umsatzanstieg von 10-15 %.³ Unabhängig davon, welche KI-Technologie Sie einsetzen, muss sie auf die Verbesserung der Personalisierung ausgerichtet sein. Andernfalls untergräbt sie Ihr Customer Experience. Kunden stehen KI verständlicherweise skeptisch gegenüber, doch sobald sie sie tatsächlich nutzen, gefällt sie ihnen meist.

Customer Experience ist die eine Seite der Medaille; die andere ist die Agent Experience. Schließlich möchten

Ihre Kunden immer mit einem Menschen sprechen. Wenn die Erfahrung Ihrer Agenten schlecht ist, leidet auch die Customer Experience entsprechend. Die durchschnittlichen Kosten für die Ersatzbeschaffung eines verlorenen Contact-Center-Mitarbeitenden liegen bei 200.000 \$.⁴ Wenn Ihre KI-Anwendungen die Arbeitsqualität Ihrer Agenten nicht verbessern, spielt es keine Rolle, wie zufrieden Ihre Kunden sind – Sie verlieren wertvolles Potenzial.

Ist KI also die Lösung für unsere CX- und AX-Herausforderungen? Unternehmen scheinen dies zu glauben. Die Nutzung von generativer KI ist im vergangenen Jahr stark gestiegen: 2023 setzten 33 % der Unternehmen die Technologie in irgendeiner Form ein, 2024 stieg dieser Wert auf 65 %.⁵ 15 % davon nutzen sie, um ihre Kundenkommunikation zu personalisieren. Die Zukunft der Customer Experience wird von KI gestaltet.



Kontakt durch KI

Die Customer Journey beginnt, sobald ein Kunde mit Ihrem Unternehmen in Kontakt tritt. Ab diesem Moment kann KI beginnen, Prozesse zu optimieren. Es gibt ein paar kleine, aber entscheidende Aufgaben, die KI übernehmen kann und die die Arbeit des menschlichen Agenten erheblich vereinfachen. Dazu gehören die Ermittlung der Kundenabsicht und die Identifikation sowie Verifizierung von Kunden.

Üblicherweise wird die Kundenabsicht über ein Interactive Voice Response (IVR)-System festgestellt. Wahrscheinlich sind Sie schon einmal damit in Berührung gekommen: eine robotische, vorab aufgenommene Nachricht, die Sie auffordert, eine Auswahl durch Tastendruck zu treffen. IVRs stehen praktisch synonym für langsam, verwirrend und unpraktisch. Es kann 30 Sekunden bis eine Minute dauern, bis alle Optionen vorgelesen sind, ganz zu schweigen davon, dass der Kunde entscheiden muss, welche Option auf ihn zutrifft und welche irrelevant ist. Kunden denken selten in denselben Begriffen wie Ihr Unternehmen. Häufig wählen sie die falsche Option und landen an der falschen Stelle. Der Agent am anderen Ende muss sie dann umleiten, was die

Dauer der Interaktion verdoppelt.

Was lässt sich dagegen tun? KI ermöglicht es, das IVR-System ganz zu umgehen. Anstelle einer langen Liste können Sie die Nachricht auf „Willkommen. Bitte schildern Sie Ihr Anliegen“ verkürzen. KI-gestützte Natural Language Processing (NLP)-Technologien analysieren anschließend die Kundenantwort und weisen automatisch die richtige Route zu – basierend auf Schlüsselbegriffen und Aspekten des Tonfalls. Der Kunde wird so direkt an den bestmöglichen Ansprechpartner weitergeleitet, sei es ein menschlicher Agent oder ein Chatbot.

KI verkürzt die Customer Journey um mehrere Minuten und erspart dem Agenten die Umleitung fehlgeleiteter Kunden. Und das ist noch nicht die einzige Möglichkeit, wie KI die entscheidenden ersten Momente der Customer Journey optimiert. Identifikation und Verifizierung (ID&V) sind besonders beim Umgang mit sensiblen Kundendaten unerlässlich. Sie müssen sicherstellen, dass der Kunde wirklich derjenige ist, der er vorgibt zu sein. Traditionell geschieht dies über Sicherheitsfragen. Der Agent muss den Gesprächsfluss unterbrechen, die Situation

erklären und die Fragen stellen. Der Kunde muss sich die Antworten merken und kann er sie nicht oder gibt er falsche Antworten, wird der Zugang verweigert. Das kostet nicht nur wertvolle Zeit, es gibt zudem zahlreiche Fehlerquellen.

KI-gestützte Spracherkennung bietet hier eine Lösung. KI-basierte Voice-Biometrie erstellt für jeden Kunden einen einzigartigen „Stimm-Fingerabdruck“, der nur schwer zu fälschen ist. Dies erhöht nicht nur die Sicherheit, sondern verhindert auch, dass der Kunde jemals Antworten auf Sicherheitsfragen oder einen individuellen Zugangscode vergessen kann. Die KI-gestützte ID&V erfolgt, bevor der Kunde mit einem Agenten verbunden wird, und dauert nur wenige Sekunden.

Von Beginn der Customer Journey an spart KI Zeit und befähigt den Agenten, sich direkt auf das Wesentliche zu konzentrieren: ein herausragendes Kundenerlebnis zu liefern. Und auch während der Interaktion kann KI weiterhin unterstützen.

Der Hyper-Agent

Im traditionellen Contact Center bestand eine Interaktion ausschließlich aus dem Agenten und dem Kunden, eins zu eins. Es gab keinen Raum für Supervisoren oder Unterstützung; die Interaktionen verliefen in rasantem Tempo, sodass ein Eingreifen kaum möglich war. Heute arbeitet KI schnell genug, um Agenten in Echtzeit während der Interaktionen zu unterstützen und zwar auf mehreren entscheidenden Ebenen.

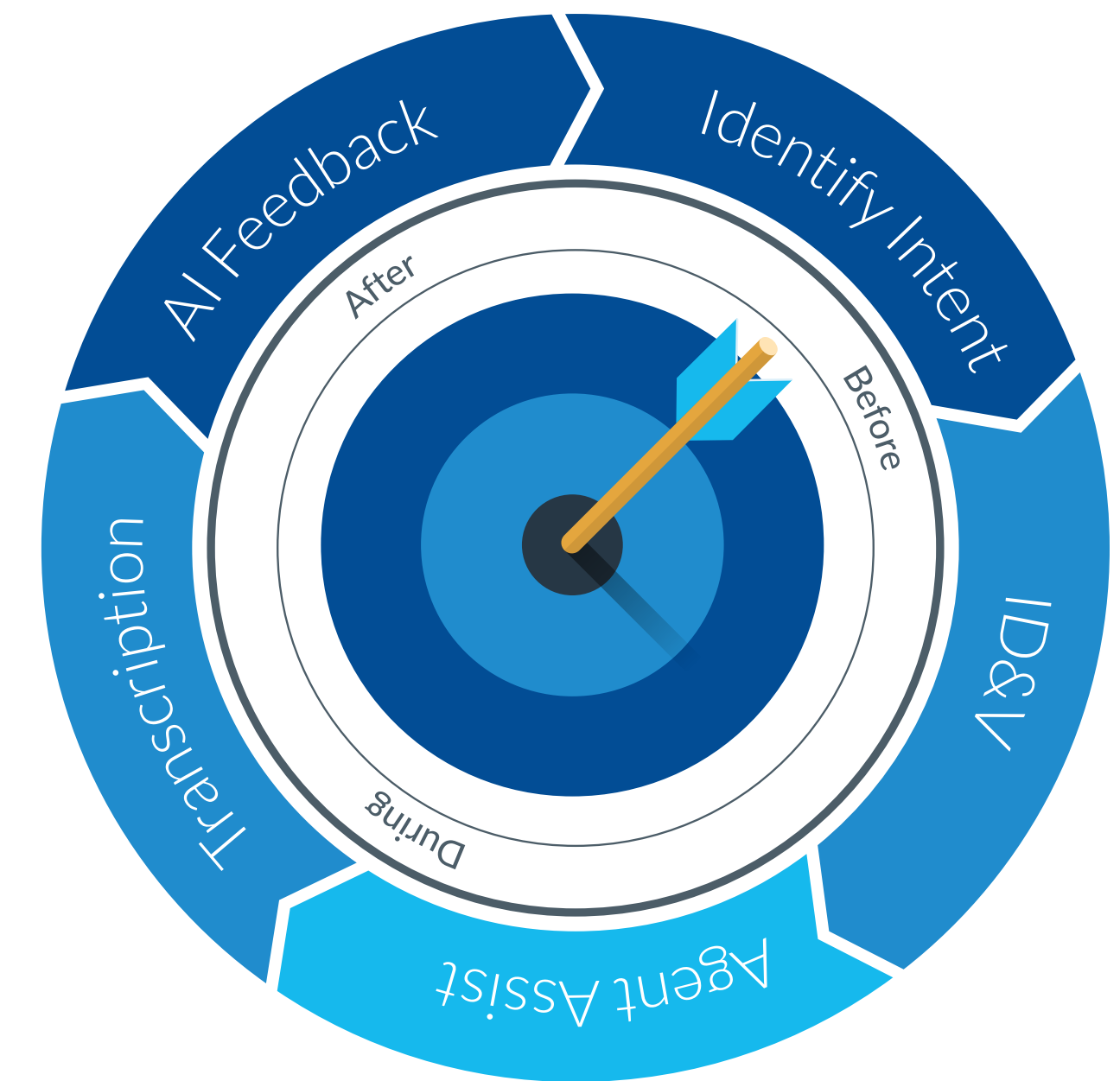
Die erste Ebene ist die Erkennung von Gefühlen. Wahrscheinlich haben Sie schon von Sentiment-Analyse gehört: Dabei wird jedem Wort ein Wert zugewiesen, um den Gesamtton und ein Stimmungs-Score für die Interaktion zu ermitteln. Die Sentiment-Analyse ermöglicht Einblicke, die für die Beteiligten nicht immer offensichtlich sind. Während ein Agent mitten in einer Interaktion steckt, konzentriert er sich oft darauf, schnell eine Lösung zu liefern, und achtet nicht auf feine Nuancen im Tonfall des Kunden. Hier kommt die KI ins Spiel.

KI kann eine Echtzeit-Sentiment-Analyse liefern, basierend auf einem Transkript, das durch Natural

Language Processing erstellt wurde, und einen Gesamtscore direkt in der Agentenoberfläche anzeigen. Wenn eine Interaktion aus dem Ruder läuft oder die Stimmung des Kunden sinkt, erkennt der Agent dies sofort und kann gezielt Gegenmaßnahmen ergreifen.

KI unterstützt auch dabei, die Interaktion wieder auf Kurs zu bringen. Unter Nutzung von Kundendaten, Interaktionshistorie und Wissensartikeln kann generative KI Skriptvorschläge liefern, die den Agenten leiten und die Kundenzufriedenheit verbessern. Selbst in kritischen Momenten hilft KI bei der Korrektur des Verlaufs, sodass mehr Interaktionen erfolgreich abgeschlossen werden und die Customer Experience auf hohem Niveau bleibt. Dieser Echtzeit-Sentiment-Score kann zudem an Supervisoren weitergeleitet werden, die bei Bedarf eingreifen können.

Da KI zunehmend der primäre Touchpoint für Kunden wird, werden Agenten zu „Hyper-Agents“: hochqualifizierte Aufsichtspersonen, die die KI-Leistung feinjustieren und dort menschliche Kompetenz einbringen, wo sie notwendig ist.



In jeder Phase der Customer Journey sorgt KI dafür, dass Ihr Customer Experience überzeugt.

KI-gestützte Nachbearbeitung

Agenten arbeiten hart. Sie nehmen während ihrer Schicht fast jede Sekunde Anrufe entgegen, und wenn sie gerade keinen Anruf bearbeiten, erledigen sie alle Nacharbeiten, die nach der Interaktion anfallen: Systeme aktualisieren, Follow-up-Kontakte versenden oder Berichte erstellen. All dies kostet Zeit und je mehr Zeit dafür aufgewendet wird, desto weniger bleibt für den nächsten Kunden, und den nächsten, und so weiter. Im Laufe eines Arbeitstages nehmen diese Tätigkeiten fast 30 % der Agentenzeit in Anspruch. In einem 8-Stunden-Tag entspricht das 2 Stunden und 24 Minuten. Wenn eine durchschnittliche Kundeninteraktion 5 Minuten dauert, bleiben 29 Kunden unbedient – 29 Kunden, die in der Warteschlange auf den nächsten verfügbaren Agenten warten müssen.

Wenn Ihre Agenten für diese 2 Stunden und 24 Minuten entlastet würden, würde sich ihre Effizienz drastisch erhöhen. Das bedeutet eine höhere Qualität der Customer Experience, da Kunden weniger Zeit in Warteschlangen verbringen müssten.

Auch die Agenten profitieren: weniger monotone Dateneingabe und mehr Zeit für Problemlösungen, Kundenbetreuung und Beziehungsaufbau. KI macht all dies möglich.

Zunächst kann KI-gestützte Spracherkennung (Text-to-Speech) Interaktionen in Echtzeit transkribieren und ein genaues Protokoll erstellen. Dieses Transkript wird anschließend in ein generatives KI-Modell eingespeist, das eine Zusammenfassung erstellt, die die zentralen Themen und die ergriffenen Maßnahmen hervorhebt. Das Modell kann zudem spezifische Details extrahieren und strukturiert in ein System of Record eintragen – etwa Kundeninformationen, Kundenabsicht, ob eine Anfrage gelöst wurde und den Gesamtsentiment-Score des Kunden.

Sobald diese Informationen vom Agenten geprüft und genehmigt wurden, kann die nächste Interaktion beginnen. Doch bevor dies geschieht, lohnt es sich, einen Moment zu reflektieren: Was lief gut, und was können

wir beim nächsten Mal besser machen? Auch hier kann KI unterstützen. Generative KI kann nach jeder Interaktion personalisiertes Feedback für jeden einzelnen Agenten erstellen. Traditionell lag Coaching in der Verantwortung der Supervisoren, die oft selbst stark ausgelastet waren – individuelle Rückmeldungen an jeden Agenten waren kaum realisierbar. Heute kann KI jeden Agenten gezielt coachen, basierend auf einem detaillierten Wissen über dessen Fähigkeiten und Lernstil. Das ist ein weiterer Schritt hin zu wirklich super-gesteigerten Agenten.

Content Guru: Ihr CX KI Partner

In jeder Phase der Customer Journey arbeitet KI daran, Prozesse zu straffen, Abläufe zu beschleunigen und die Effizienz zu maximieren. Vor, während und nach einer Kundeninteraktion sorgt KI dafür, dass sowohl Customer Experience als auch Agent Experience bestmöglich sind. Für Ihre Kunden und Agenten sollte die Nutzung von KI mühelos sein. Die Implementierung von KI ist jedoch nicht immer einfach. Um Ihre KI-Transformation auf Kurs zu halten, benötigen Sie einen KI-Partner mit einer Plattform, die komplexe KI-Technologien zugänglich macht.

Bei Content Guru sind wir seit über zwei Jahrzehnten führend im Bereich CX-KI. Unsere Arbeit mit konversationaler KI hat die Art und Weise revolutioniert, wie Unternehmen mit Kunden interagieren. Mit dem Aufkommen generativer KI arbeiten wir erneut daran, Komplexität zu bewältigen und Chancen optimal zu nutzen.

Mit **brain**® übernimmt Content Guru die zugrunde liegende Komplexität von KI-Technologien für seine Nutzer. **brain** demokratisiert KI und macht die besten Technologien zugänglich, ohne Sie an einen einzelnen

Anbieter zu binden. Unabhängig von Größe oder Branche erleichtert Content Guru die Einführung von KI. **brain** fungiert als KI-Orchestrierungsebene, die KI-Funktionalitäten nahtlos in den regulären Betrieb Ihrer CX-Umgebung integriert. In Verbindung mit der cloud-nativen **storm**®-Lösung wird **brain** ständig mit den neuesten Technologien aktualisiert, sobald sie verfügbar sind. **brain** verschafft Ihrem Unternehmen Zugang zu erstklassigen KI-Funktionen wie Google Dialogflow, Azure und IBM Watson sowie zu generativen KI-Systemen wie ChatGPT.

KI revolutioniert die Customer Journey. Die von KI gestaltete Zukunft ist vielversprechend und wir sind bereit, Sie dabei zu begleiten. Content Guru stellt sich eine Zukunft vor, in der Mensch und KI Hand in Hand arbeiten; in der das Contact Center zu einer Symphonie aus menschlicher Kompetenz und KI wird, die höhere Effizienz, Personalisierung und Empathie liefert. Während sich die Erwartungen der Kunden verändern, muss sich Ihr Unternehmen mit ihnen verändern. Nutzen Sie die Power der KI jetzt mit Content Guru.



Bereit für den nächsten Schritt?

Jetzt KI richtig nutzen?
Einfach Kontakt
aufnehmen, unser
Team meldet sich
innerhalb von 24
Stunden.

Kontakt



Mehr erfahren?

Entdecken Sie unser
KI-Angebot und
erfahren Sie, wie
unsere KI-Lösungen
Ihr Contact Center
transformieren
können.

Mehr Infos

Quellen

¹ US Census Bureau

² Epsilon

³ McKinsey

⁴ Evaluagent

⁵ McKinsey

⁶ Content Guru



contentguru.com

+ [49] (0) 8105 203 4610

