



deepsearch



KI im Kundenservice

Wie eines der größten Wohnungsunternehmen Deutschlands sein Kundenservice entlastet.





Agenda

01

Künstliche Intelligenz im Kundenservice
(~5 Minuten)

02

Drei Empfehlungen
(~ 5 Minuten)

03

Interview mit VIVAWEST
(~ 20 Minuten)

04

Fragen & Antworten
(~ 10 Minuten)



01

Künstliche Intelligenz im Kundenservice



Kommunikationskanäle und Volumen



Quelle: Zendesk CX Trends 2024



KI kann im Kundenservice enormen Nutzen entfalten.

Call-Routing



Voicebot



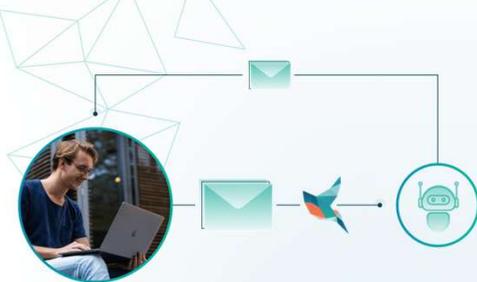
Agent Augmentation



E-Mail-Routing



E-Mail-Automatisierung



Virtual Assistant



Eine Kundin sendet ein E-Mail.

Senden 

An kundenservice@hausverwaltung.de Bcc

Cc

Wansinn

Halo,

Ich bin großen Belästigungen durch den Nachbarn ausgesetzt, der direkt über mir wohnt, und ich habe dreimal die Polizei gerufen, aber die Polizei kam nur zweimal zu meinem Haus, und bei diesen beiden Malen hörte die Polizei kein lautes Geräusch von meinem Haus, und das dritte Mal war ich nicht zu Hause und die Polizei kam und fand mich nicht im Haus, also wie konnte ich den Lärm machen. Ich bin sehr verärgert über meinen Nachbarn, der über mir steht. Und jetzt kommt sie konspirierend mit der Nachbarin, die unter mir wohnt, und sagt mir, dass ich an den Wochenenden samstags und sonntags zu viele Abstimmungen mache. Aber ab Freitag bin ich außerhalb Deutschlands, weil ich nach Belgien gereist bin. Ich habe Beweise dafür, und ich bin erst gestern Abend um 21:30 Uhr zurückgekommen. Sie fordern mich auf, die Türen meines Hauses nicht zuzumachen und das Haus nicht zu betreten. Sie beschwerten sich nicht über irgendwelche Geräusche bei Liedern, Konzerten oder Besuchen in meinem Haus. Es ist für mich unvernünftig, in meinem Haus auf Zehenspitzen zu gehen und die Badezimmertür nicht zu schließen, wenn ich sie verlasse. Ich bin sehr verärgert und sie verursachen mir großen psychologischen Druck und Unannehmlichkeiten. Daher richte ich eine förmliche Beschwerde an Sie. Und warne sie, mich auf der Treppe des Gebäudes nicht zu berühren und nicht an meine Tür zu klopfen.

MR



Prozess PR-387: Mieter über Mieter – Beschwerde

Prozessanweisung PR-387:

1. Empfangsbestätigung inklusive voraussichtliche Bearbeitungszeit senden
2. Mieter identifizieren
3. Ticket anlegen
4. Informationsprüfung auf Vollständigkeit
5. Weiterleitung Workflow an Sicherheitsbeauftragten
6. Antwort formulieren
7. Antwort prüfen und senden
8. Dokumentation



Bearbeitungszeit ~10 Minuten/€ 6,50



Prozess PR-387: Mieter über Mieter – Beschwerde

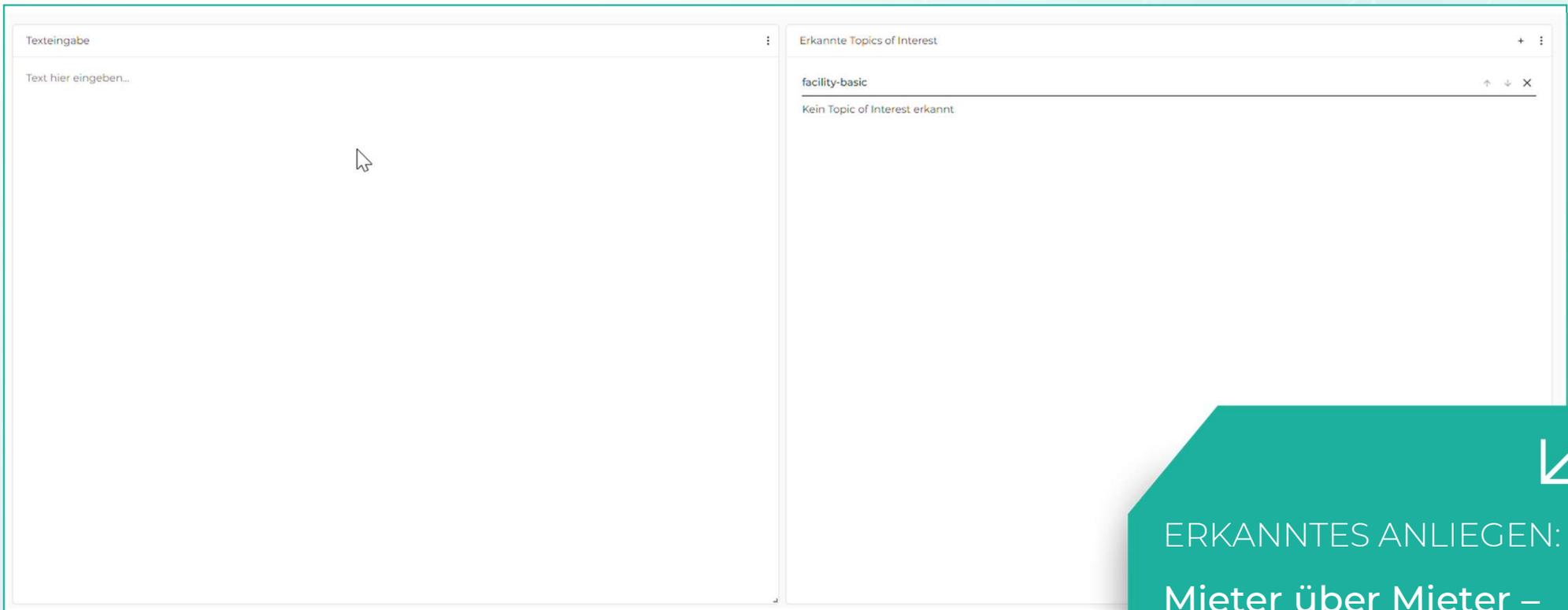
Prozessanweisung PR-387:

1. Empfangsbestätigung inklusive voraussichtliche Bearbeitungszeit senden
2. Mieter identifizieren
3. Ticket anlegen
4. Informationsprüfung auf Vollständigkeit
5. Weiterleitung Workflow an Sicherheitsbeauftragten
6. Antwort formulieren
7. Antwort prüfen und senden
8. Dokumentation

Bearbeitungszeit ~10 Minuten/ € 6,50



Die KI versteht das Anliegen und triggert den Folgeprozess.



The screenshot displays a user interface with two main panels. The left panel, titled 'Texteingabe', contains a text input field with the placeholder text 'Text hier eingeben...'. A mouse cursor is positioned over the input field. The right panel, titled 'Erkannte Topics of Interest', shows a list of recognized topics. The first item is 'facility-basic', which is highlighted with a horizontal line. Below it, the text 'Kein Topic of Interest erkannt' is displayed. The right panel also features a close button (X) and a refresh button (↻).

ERKANNTES ANLIEGEN:
**Mieter über Mieter –
Beschwerde**



Die KI generiert einen Antwortvorschlag.

Sehr geehrte Frau Maria Rustov,

vielen Dank, dass Sie sich mit Ihrem Anliegen an uns gewandt haben. Es tut uns leid zu hören, dass Sie solche Unannehmlichkeiten mit Ihren Nachbarn erleben. Wir verstehen, dass solche Situationen sehr belastend sein können.

Wir nehmen Ihre Beschwerde sehr ernst und möchten Ihnen versichern, dass wir eine angemessene Lösung finden werden. Es ist unser Ziel, ein friedliches und respektvolles Miteinander in unserer Wohnanlage zu fördern. Daher bitten wir alle Bewohner, Rücksicht aufeinander zu nehmen und die Ruhezeiten zu respektieren.

Vielen Dank für Ihre Geduld und Kooperation.

Mit freundlichen Grüßen,

[Ihr Name]

Hausverwaltung



Automatisierung von PR-387

Prozessanweisung PR-387:

1. Empfangsbestätigung inklusive voraussichtliche Bearbeitungszeit senden
2. Mieter identifizieren
3. Ticket anlegen
4. Informationsprüfung auf Vollständigkeit
5. Weiterleitung Workflow an Sicherheitsbeauftragten
6. Antwort formulieren
7. Antwort prüfen und senden
8. Dokumentation

Neue Bearbeitungszeit ~ 1 Minute / € 0,65



Die KI generiert einen Antwortvorschlag.



Sehr geehrte Frau Maria Rustov,

vielen Dank, dass Sie sich mit Ihrem Anliegen an uns gewandt haben. Es tut uns leid zu hören, dass Sie solche Unannehmlichkeiten mit Ihren Nachbarn erleben. Wir verstehen, dass solche Situationen sehr belastend sein können.

Wir nehmen Ihre Beschwerde sehr ernst und möchten Ihnen versichern, dass wir eine angemessene Lösung finden werden. Es ist unser Ziel, ein friedliches und respektvolles Miteinander in unserer Wohnanlage zu fördern. Daher bitten wir alle Bewohner, Rücksicht aufeinander zu nehmen und die Ruhezeiten zu respektieren.

Vielen Dank für Ihre Geduld und Kooperation.

Mit freundlichen Grüßen,

[Ihr Name]

Hausverwaltung



Automatisierung von PR-387

Prozessanweisung PR-387:

1. Empfangsbestätigung inklusive voraussichtliche Bearbeitungszeit senden
2. Mieter identifizieren
3. Ticket anlegen
4. Informationsprüfung auf Vollständigkeit
5. Weiterleitung Workflow an Sicherheitsbeauftragten
6. Antwort formulieren
7. Antwort prüfen und senden
8. Dokumentation

Neue Bearbeitungszeit ~ 2-3 Minuten / ~ € 2





Most AI projects fail. Some estimates place the failure rate as high as 80% [...].



avor Bojinov, Harvard Business Review



02

Drei Empfehlungen



I) Definieren Sie klar,
welche **Anforderungen** sie an
KI haben.



II) Treffen Sie **strategische** Entscheidungen.

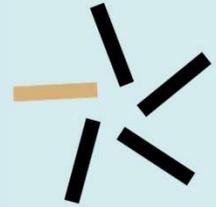


III) Kommen Sie ins Tun.



03

Interview mit



VIVAWEST



Im Gespräch mit...



Mandy Sommer
Bereichsleitung IT



Michaela Ernst
Fachbereichsleitung Zentrale Kundenberatung



04

Fragen & Antworten





Mehr Infos zum
sicheren Einsatz von
KI auf LinkedIn!

Joseph Hotter | CSO

joseph.hotter@deepsearch.net

+43 676 570 45 43

Deepsearch GmbH



www.deepsearch.net | +43 1 352 35 35 | office@deepsearch.at | Fleischmarkt 3-5/16, 1010 Wien