

___MASTERCLASS

AI-assisted Service Center: Die (R)Evolution beginnt!

Markus Krapf und Markus Schicker | 6. Juni 2024 | Service Excellence Day

01 — SITUATION IM SERVICE CENTER

Die Realität



Einarbeitungszeiten

Qualität

Fluktuation

Fachkräftemangel

Bearbeitungszeiten

Ineffizienz

Kosten

Recherchezeiten

Abhängigkeit

Wissensverlust

Trainingsaufwände

Qualifikation

02 — AI-ASSISTED SERVICE CENTER

Der Traum



#dieIdee zur Lösung aller meiner Probleme

Ich sende mein gesamtes internes
Servicewissen an die KI und schon
habe ich den perfekten Agent Assist!

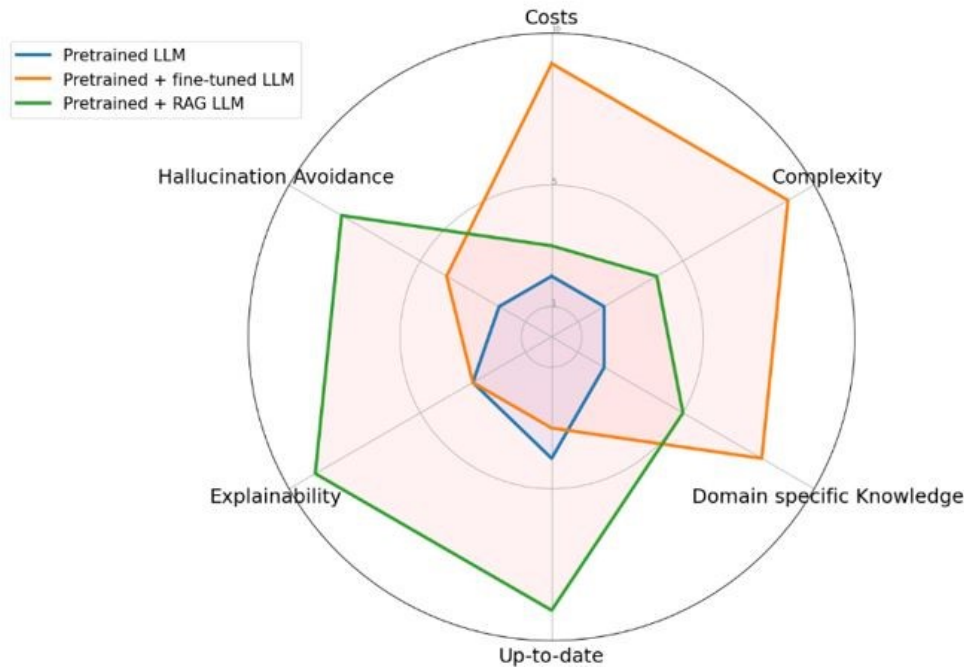


#Aber

Da gibt es doch den ein oder
anderen Punkt zu beachten!

Methoden bei der Nutzung von Large Language Modellen

- Pretrained LLM,
- Pretrained + finetuned LLM und
- Pretrained + RAG LLM.



Vorteile bei der Nutzung von RAG

- Präzisere Informationsbeschaffung und Reduzierung von Fehlern
- Die Nutzung von bestehenden Wissen spart Zeit und Geld
- Referenzangaben schaffen Vertrauen
- Domänenspezifische Antworten

ABER

- Ohne hochwertige Daten leidet die Qualität der Antworten
- Ungenauigkeiten in den Daten beeinflussen die Ergebnisse
- Veraltete Daten führen zu falschen/veralteten Ergebnissen
- Auch bei optimierter Genauigkeit bleibt das Risiko von Halluzinationen bestehen
- Je nach Anfragetyp und Dokumentenbasis lange Antwortzeiten und hohe Kosten (Token)

Typische Ausgangslage in Servicecentern

Endkunden



Mitarbeiter



Kontakt-
kanäle



Telefon

E-Mails

Apps

Kontakt-
formular

Chats oder
Services

Hilfsmittel & Wissensquellen der Serviceorganisation



Wissensmanagement-Systeme

Wiki & Confluence

Hilfeseiten & FAQ

Sharepoint & Co
(z.B. Bedienungsanleitungen)

Prozessflows

Dokumentiertes „verstecktes“
Wissen

Undokumentiertes
Expertenwissen

Undokumentiertes
Dialogwissen
(Problemerkennung)

Stamm- und Bewegungsdaten
sowie Berechtigungen

Typische Ausgangslage in Servicecentern

Endkunden



Mitarbeiter



Kontakt-
kanäle



Telefon

E-Mails

Apps

Kontakt-
formular

Chats oder
Services

Hilfsmittel & Wissensquellen der Serviceorganisation



Wissensmanagement-Systeme

Wiki & Confluence

Hilfeseiten & FAQ

Sharepoint & Co
(z.B. Bedienungsanleitungen)

Prozessflows

Dokumentiertes „verstecktes“
Wissen

Undokumentiertes
Expertenwissen

Undokumentiertes
Dialogwissen
(Problemerkennung)

Stamm- und Bewegungsdaten
sowie Berechtigungen

Grundsätzlich geeignet für
Large Language Modelle

Nicht geeignet oder vorhanden
für Large Language Modelle

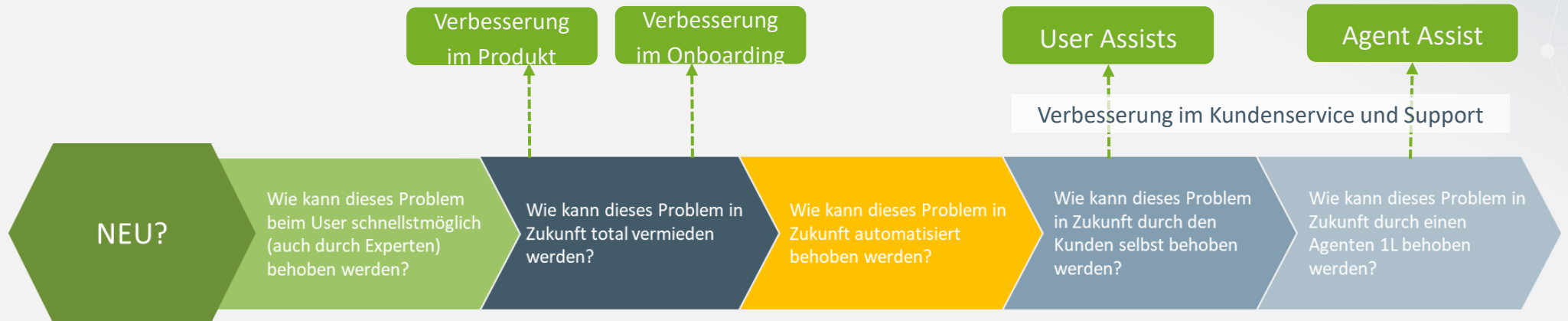
03 — AI-ASSISTED SERVICE CENTER

Der erfolgreiche Weg zum Ziel!

Ganzheitlicher Ansatz der Wissenslogistik

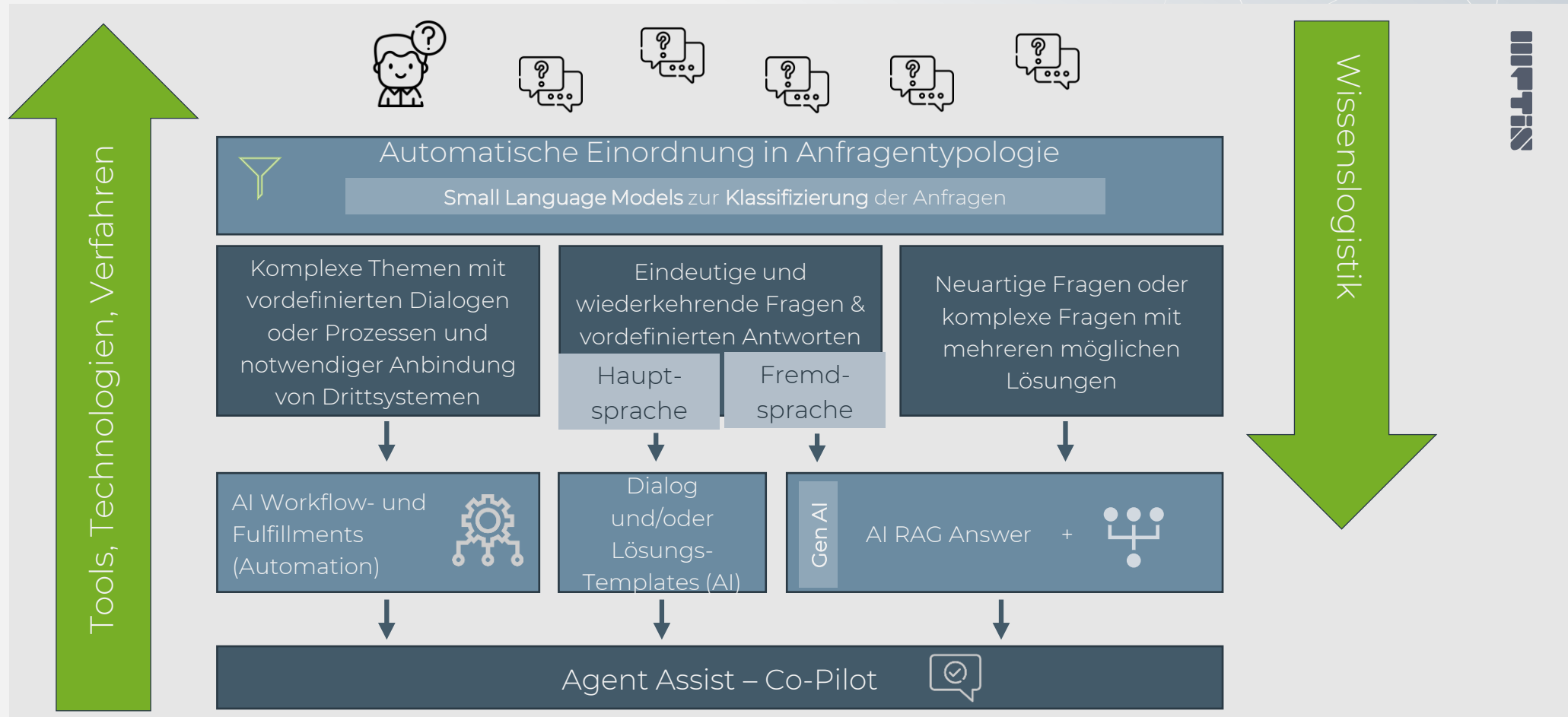
Customer Lifecycle (Produktentwicklung – Onboarding – Nutzung)

Kundenservice und Support

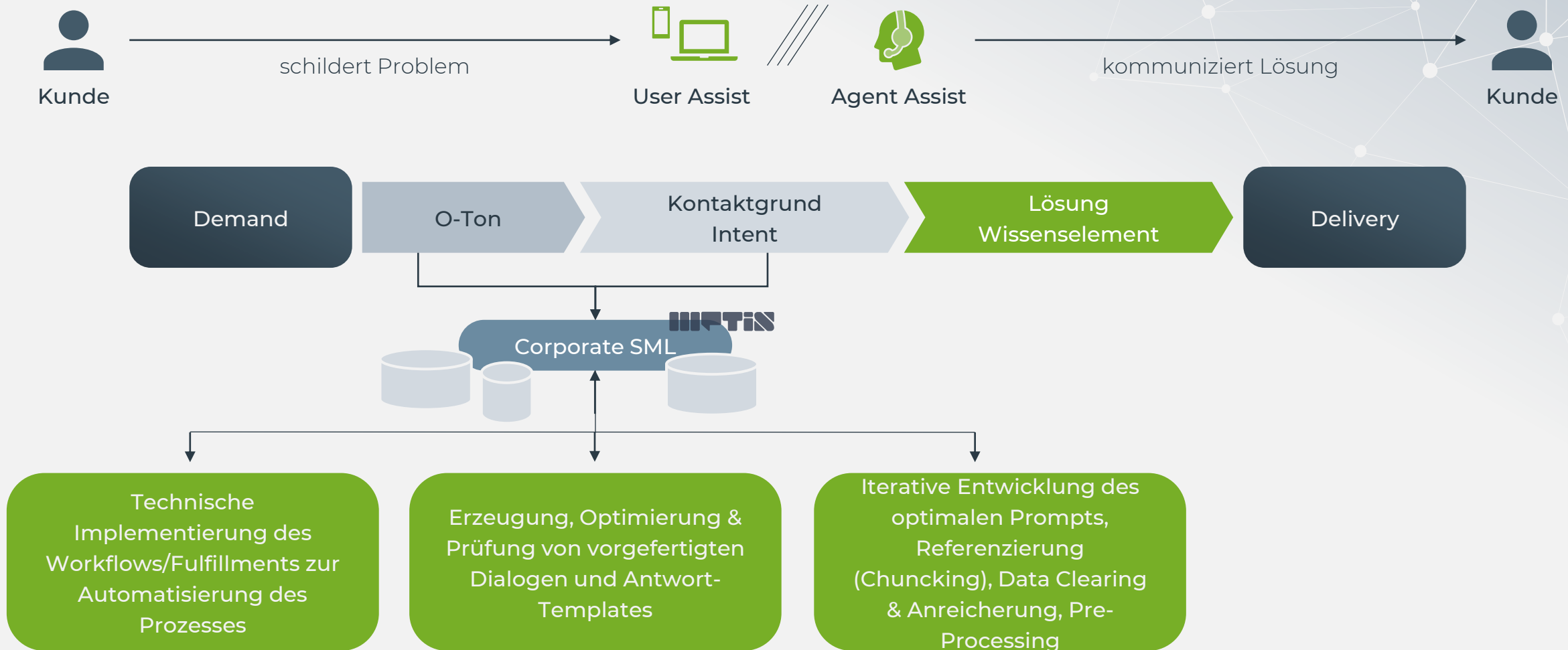


Wissenslogistik-Prozess (DKT) – Wissenslogistik Assist

Für jede Anfrage das beste Verfahren



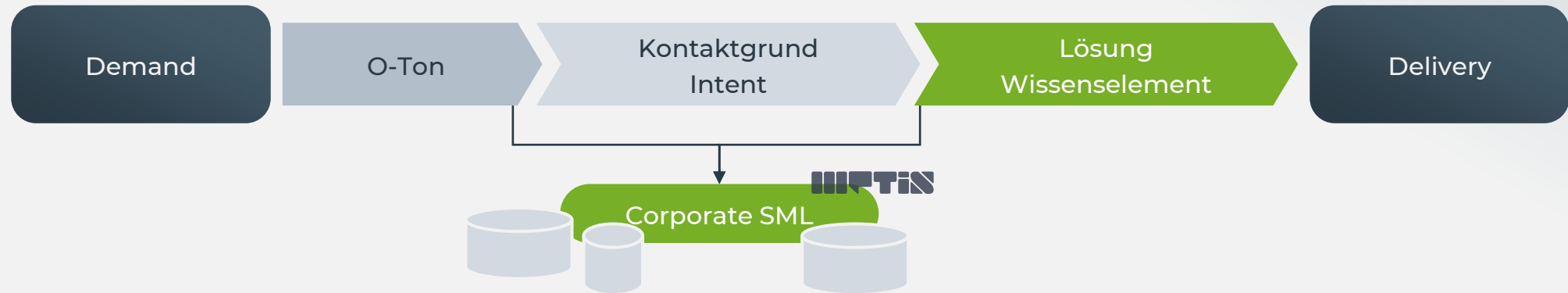
Aufbereitung und Wissenserzeugung



04 — PRAXISBEISPIEL (PROTOTYP)

METIS Agent Assist 2.0

Dialoggeführte Problemidentifizierung



Demo

Dialoggeführte und KI-gestützte Interpretation, Problemidentifizierung und Lösung über den Agent Assist

The 'Agent Assist' interface displays a conversation with 'METIS Support' (ID:125). The agent's message is: 'Ich überprüfe im System, ob Ihre Lizenz abgelaufen ist. Eine Sekunde...'. Below this, a list of steps to follow is shown: 1. Administrator öffnen, 2. Menü Lizenzverwaltung öffnen, 3. Vertragsnummer einfügen, and 4. Lizenzstatus ablesen. The third step includes a text input field with '798520'. The fourth step shows two buttons: 'gültig' (highlighted in green) and 'abgelaufen'. The final message from the agent is: 'Vielen Dank, dass sie gewartet haben. Ihre Vertragslaufzeit ist gültig.'

The 'Notizen' (Notes) interface shows a note for 'Frau Schneider' with the contract number '798520'. The 'Aktionen' (Actions) interface shows a log of the process: 'Agent: Ich überprüfe im System, ob Ihre Lizenz abgelaufen ist. Eine Sekunde', 'Administrator geöffnet', 'Wert: gültig gespeichert', and 'Agent: Vielen Dank, dass sie gewartet haben. Ihre Vertragslaufzeit ist gültig'.

Relevante Daten und Informationen schnell in Notizen speichern

Darstellung des Bearbeitungs- und Transkript-Verlaufs in Aktionen

05 — AUF DEN PUNKT GEBRACHT

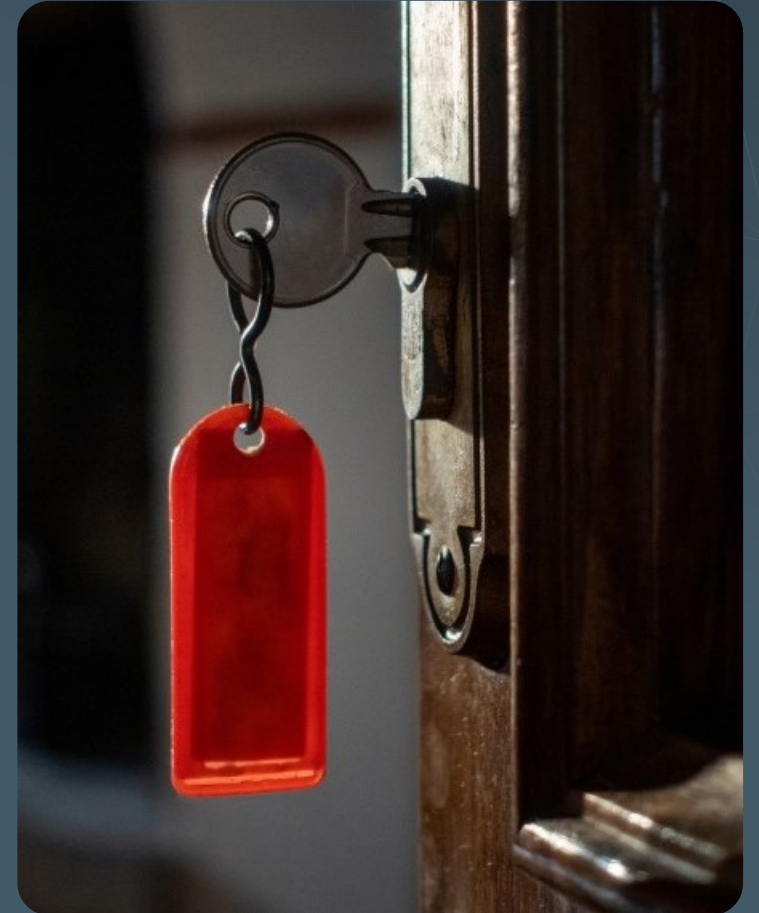
Summary

Key Takeaways

Orientiere dich am Customer Lifecycle und den Bedürfnissen und Kontaktgründen deiner Kunden

Etabliere Wissenslogistik als kontinuierlichen Prozess um deinen Assistenten kontinuierlich weiterzuentwickeln

Technologieoffenheit und Aufbau eines eigenen Corporate Small Language Modells mit kuratiertem Wissen



Referenten



Markus Krapf

Senior Digital Solution Architect

mkrapf@samhammer.de



Markus Schicker

Head of Knowledge Excellence
Solutions

mschicker@samhammer.de