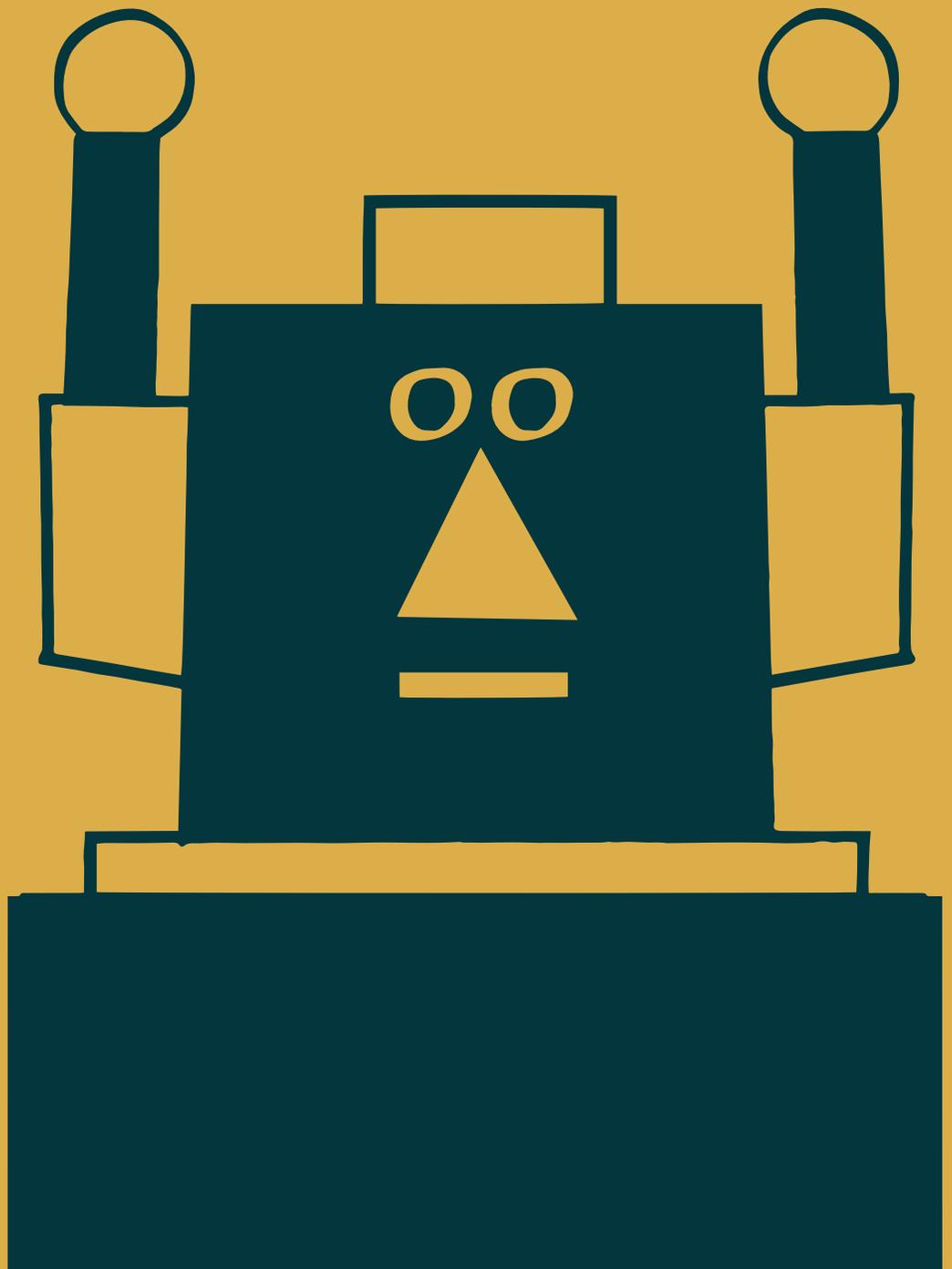




Künstliche Intelligenz für besseren Self-Service



Inhalt

01 Einführung

Die Kundenerwartungen haben sich geändert

02 Anwendungen von künstlicher Intelligenz im Kundenservice

Aufbau einer besseren Wissensdatenbank mit Content Cues

Automatische Beantwortung von Kundenanfragen mit dem Answer Bot

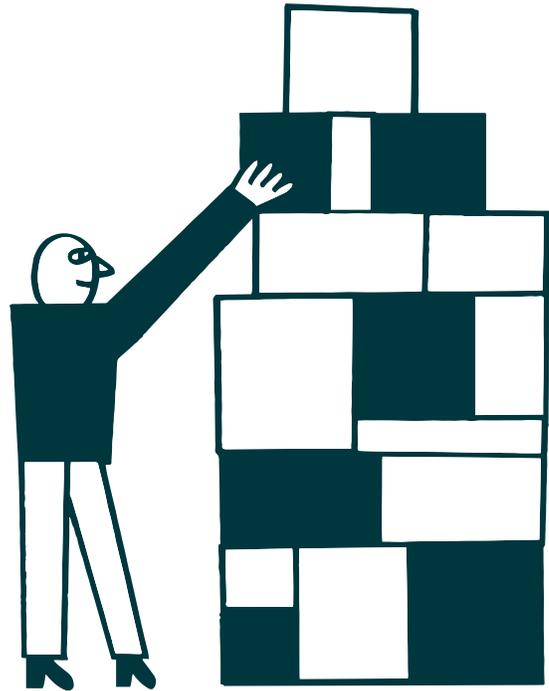
Verbesserung der Produktivität von Kundenserviceagenten mit dem Answer Bot für Agenten

03 Die besten Kundenerlebnisse werden mit Zendesk geschaffen

Die Kundenerwartungen haben sich geändert

Vor nicht allzu langer Zeit nahmen Kunden lange Wartezeiten und eine umständliche Kontaktaufnahme mit dem Kundensupport noch klaglos hin. Doch das hat sich geändert. Kunden stellen heute deutlich höhere Ansprüche an die Produkte und Dienstleistungen, die sie kaufen. Sie erwarten sofortige Antworten auf ihre Anfragen, schnellen und einfachen Zugriff auf Informationen und nahtlose Betreuung durch kompetente Mitarbeiter bei der Behebung ihrer Probleme.

Deshalb gehören Konzepte wie „Omnichannel“ und „Self-Service“ mittlerweile zum festen Repertoire des Kundenservice. Ganz gleich, wo und wie ein Kunde Hilfe braucht, er erwartet sorgfältige und zuvorkommende Betreuung auf höchstem Niveau. Angesichts dieser enormen Anforderungen bleiben der Supportorganisation nur zwei Möglichkeiten: die hohen Erwartungen zu erfüllen oder zu übertreffen.



Aber auch die Technologie, die sie erfüllt

Dank jüngster Fortschritte im Bereich Kundensupport-Software, Cloud-Technologien und mobile Plattformen ist es heute einfacher, den sich ändernden Kundenerwartungen gerecht zu werden. Heute dreht sich alles um die Benutzerfreundlichkeit, sowohl für den Kunden als auch für den Kundenserviceagenten, und genau das ist es, was die neuesten und besten Technologien bieten. Doch während solche modernen Systeme inzwischen für viele selbstverständlich geworden sind, gibt es noch eine Neuerung, die erst wenige für sich entdeckt haben: künstliche Intelligenz (KI). Sieht man einmal von all dem überflüssigen Lärm um KI und ihre möglichen Folgen für Firmen und ihre Mitarbeiter ab, gilt [der Kundenservice allgemein als der Bereich, in dem diese Technologie im Unternehmen am zweckmäßigsten eingesetzt werden kann](#).

Mit ihrer Hilfe sollte die Kundenserviceorganisation eines modernen Unternehmens in der Lage sein, ihren Supportbetrieb zu skalieren, ohne den Kunden aus dem Blick zu verlieren. Um den Bedürfnissen des Kunden gerecht zu werden, müssen Agenten, Supportmanager, externe Anbieter, Mitarbeiter der Rechtsabteilung und Content-Owner zusammenarbeiten und Daten effektiv gemeinsam nutzen können. Auf dieses Ideal arbeiten viele Organisationen hin, doch wirklich umgesetzt wird es nicht immer.

Richtig eingesetzt kann künstliche Intelligenz dazu beitragen, Lücken in den Kundenserviceorganisationen von heute zu schließen. Sie kann Muster erkennen, die Menschen übersehen würden, umständliche Verfahren automatisieren und für reibungslosere Abläufe sorgen. Diese zusätzliche Information und Effizienz kann Agenten vor allem dabei eine große Hilfe sein, ihre Kunden besser zu verstehen und die diversen Supportkanäle zu optimieren.

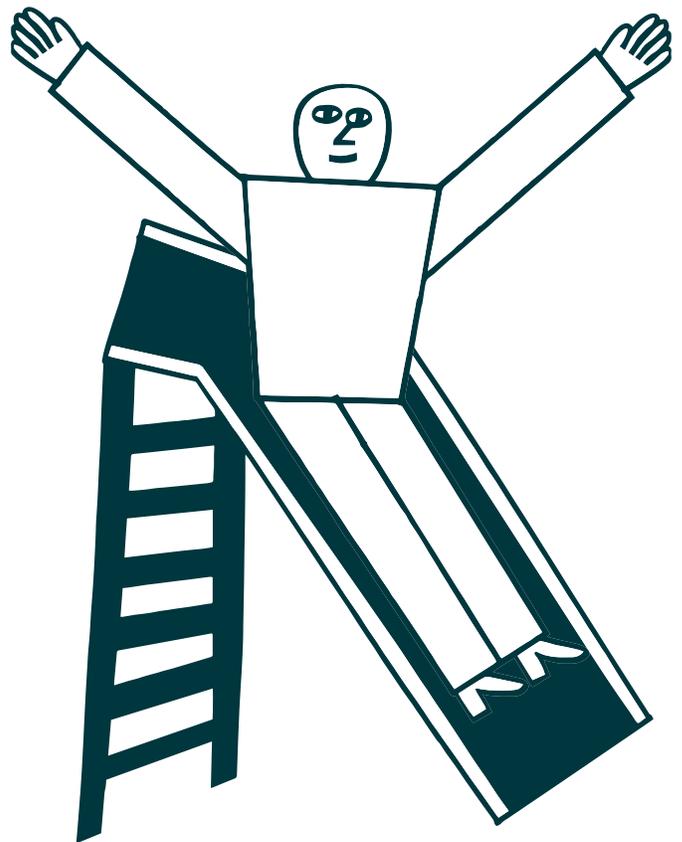
Anwendungen von künstlicher Intelligenz im Kundenservice

Durch die Rationalisierung der Abläufe mit KI können Unternehmen die Produktivität ihrer Agenten steigern und die Servicequalität insgesamt verbessern. Diese Vorteile kommen letztlich den Kunden zugute. Unternehmen, die die neuesten Supporttechnologien nutzen, erreichen tendenziell kürzere Lösungszeiten, eine bessere Prozessabwicklung und eine höhere Kundenzufriedenheit.

Gerade in den Bereichen Self-Service und Wissensmanagement lassen sich durch den richtigen Einsatz künstlicher Intelligenz erhebliche Verbesserungen erzielen:

- **Erkennung von Themen, zu denen neue Hilfebeiträge geschrieben werden müssen**
- **Pflege einer aktuellen und relevanten Wissensdatenbank mit Inhalten, die dem Kunden tatsächlich helfen**
- **Bereitstellung von Hilfebeiträgen, die für Kunden wie für Agenten einfach auffindbar sind**
- **Verstärkte Konzentration der Agenten auf komplexe Anfragen statt auf einfache One-Touch-Tickets**
- **Unterstützung der Kundenserviceorganisationen bei der Umstellung von reaktiven auf proaktive Arbeitsweisen**

Denken Sie daran: zufriedene Agenten bedeuten zufriedene Kunden – und umgekehrt. Künstliche Intelligenz im Kundenservice sollte beiden Seiten zugute kommen. Das ist das angestrebte Ziel bei Zendesk. Lesen Sie weiter, um mehr über unsere KI-gestützten Tools für besseren Self-Service und erweitertes Wissensmanagement zu erfahren.



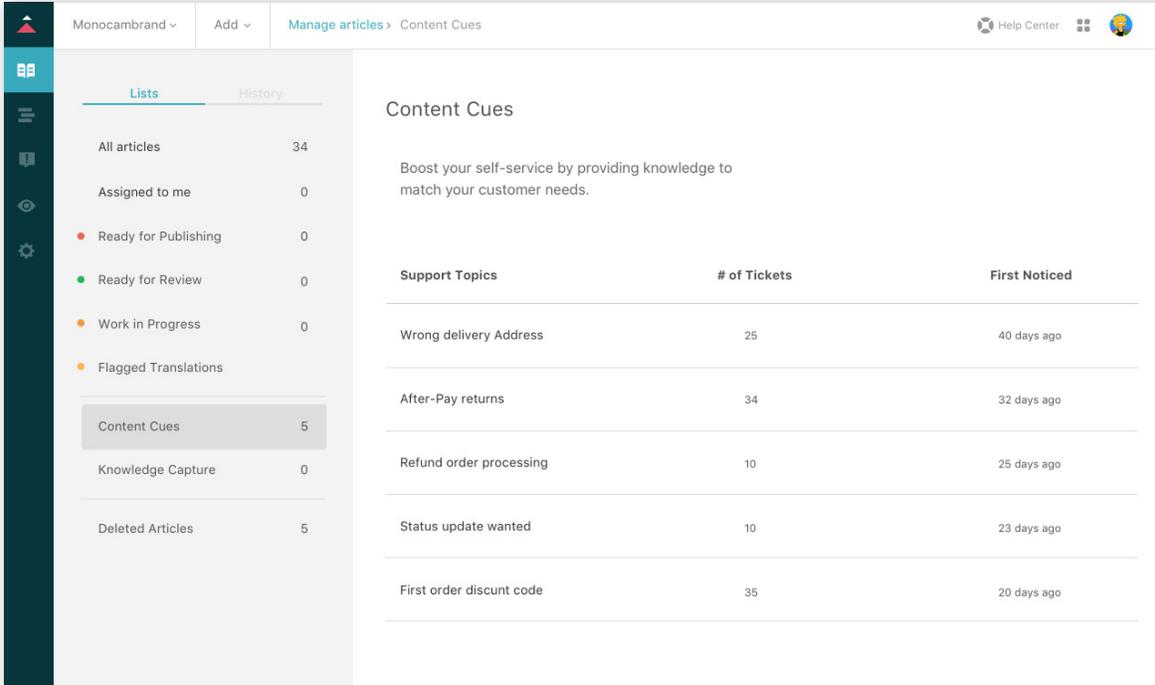
Aufbau einer besseren Wissensdatenbank mit Content Cues

Was passiert, wenn ein Kunde einen Hilfebeitrag zu seinem Problem liest, in dem aber nicht konkret auf seine Frage eingegangen wird? Ein Problem, das rasch hätte gelöst werden können, erfordert nun weitere Schritte. Der Kunde muss mit einem Agenten Kontakt aufnehmen, dieser muss das Problem diagnostizieren und herausfinden, was der Kunde nicht selbst herausfinden konnte usw. Die Frustration steigt. Schlimmer noch: Die Wissensdatenbank erfüllt nicht ihren eigentlichen Zweck – nämlich dem Kunden die Möglichkeit zur Selbsthilfe zu geben. Aus diesem Grund gibt es in Zendesk Guide Enterprise ein KI-gestütztes Tool, das das Wissensmanagement verbessert: **Content Cues**.

Basierend auf Deep-Learning- und Natural-Language-Processing-Technologien versetzt Content Cues den Content-Manager in die Lage, die Zendesk Guide-Wissensdatenbank zu optimieren.

So funktioniert es:

1. Content Cues untersucht automatisch die in Zendesk Support erstellten Supporttickets und ermittelt, welche Themen besonders gefragt sind.
2. Dann werden die vorhandenen Beiträge in Zendesk Guide durchsucht, um festzustellen, welche Informationen Ihre Wissensdatenbank enthält.
3. Die von Content Cues ermittelten Themen werden mit dem Bestand der Wissensdatenbank verglichen, um festzustellen, zu welchen Themen noch keine Beiträge vorhanden sind.
4. Content Cues empfiehlt Themen, zu denen in Zendesk Guide neue Beiträge verfasst oder vorhandene Beiträge aktualisiert werden sollten. Hierfür steht ein Bearbeitungstool bereit, das anhand der von den Kunden verwendeten Suchbegriffe Inhaltsvorschläge unterbreitet.



The screenshot shows the 'Content Cues' interface in Zendesk. On the left, there is a sidebar with a 'Lists' tab and a 'History' tab. The 'Lists' tab is active, showing a list of article categories and their counts:

Category	Count
All articles	34
Assigned to me	0
Ready for Publishing	0
Ready for Review	0
Work in Progress	0
Flagged Translations	0
Content Cues	5
Knowledge Capture	0
Deleted Articles	5

The main content area is titled 'Content Cues' and contains the following text: 'Boost your self-service by providing knowledge to match your customer needs.'

Below this text is a table with three columns: 'Support Topics', '# of Tickets', and 'First Noticed'.

Support Topics	# of Tickets	First Noticed
Wrong delivery Address	25	40 days ago
After-Pay returns	34	32 days ago
Refund order processing	10	25 days ago
Status update wanted	10	23 days ago
First order discount code	35	20 days ago

Lücken in der Wissensdatenbank erkennen

Manchmal hat das, was Kunden lesen, wenig mit dem zu tun, was sie wissen möchten. Gerade bei großen Unternehmen ist nicht immer klar, wo man damit anfangen sollte, diese Lücke zu schließen.

Content Cues zeigt auf, welche Informationen Kunden nicht selbst finden können. Indem sie Supporttickets zu gängigen Themen erfassen und die dort verwendeten Formulierungen untersuchen, können Supportteams die Kundenkommunikation als Feedback für ihr Self-Service-Angebot nutzen.

Relevantere Beiträge erstellen

Es ist nicht Aufgabe der Kunden, Mitarbeiter auf Themen hinzuweisen, über die sie schreiben sollten. Doch mit jedem Supportticket, das sie einreichen, machen sie eine Menge Angaben, die helfen sollen, ihr Problem zu lösen.

Anhand der detaillierten Angaben in den Supporttickets untersucht Content Cues, wie Kunden ihre Probleme darstellen. Die Formulierungen und Ausdrücke in den Ticketbeschreibungen werden an die Agenten zurückgemeldet. Diese können nun ihrerseits die Hilfebeiträge so umschreiben, dass sie besser zu den in den Supporttickets angeführten Problemen passen und für Kunden relevanter sind.

Inhalte leichter auffindbar machen

Content Cues umfasst ein Bearbeitungstool, das automatisch bestimmte Stichworte in den Hilfebeitrag einfügt. Diese Stichworte richten sich nach den Themen, nach denen Kunden suchen, damit der Beitrag in der Wissensdatenbank und in Suchmaschinen leichter aufzufinden ist und von mehr Kunden gelesen werden kann.

Beispiel: Ein Kunde, der wissen möchte, wie er eine Rückerstattung erhält, verwendet möglicherweise Suchbegriffe wie „*Verfahren Rückerstattung*“ oder „*wie lange Rückerstattung*“. Content Cues erkennt die verschiedensten Formulierungen in den Suchanfragen von Kunden und sorgt dafür, dass diese die benötigten Antworten leichter finden können.

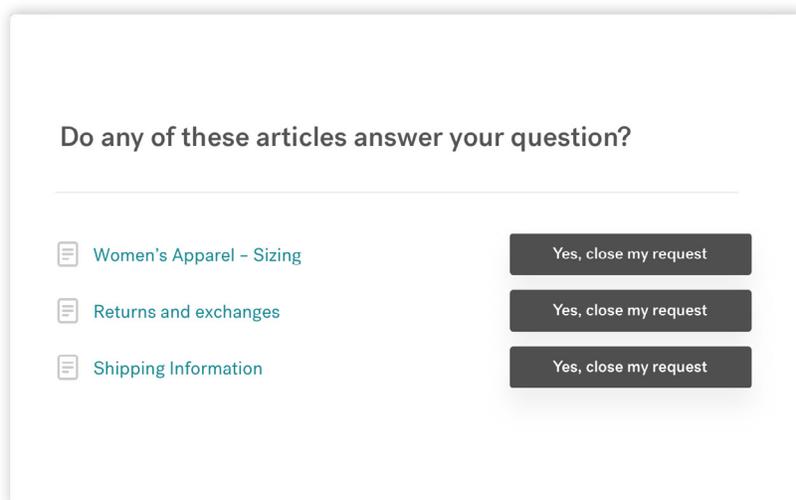


Automatische Beantwortung von Kundenanfragen mit dem Answer Bot

Viele Kunden möchten am liebsten selbst nach Antworten auf ihre Fragen suchen. Warum sollten Sie ihnen also nicht ein bisschen dabei helfen? Künstliche Intelligenz ist die Grundlage für „virtuelle Kundenassistenten“ (Virtual Customer Assistants, VCA), die auf Unternehmenswebsites leben und Benutzer zu den Hilfeinformationen führen, die sie suchen.

Der Answer Bot ist ein virtueller Kundenassistent, der Kunden auf die für ihre Anliegen relevanten Hilfebeiträge hinweist. Wenn ein Kunde versucht, einen Agenten zu kontaktieren, springt der Answer Bot ein und schlägt die Beiträge vor, die am besten zur jeweiligen Frage passen. Mit der Zeit werden die Vorschläge immer präziser und treffen auch auf komplizierte Anwendungsfälle immer besser zu. Der Answer Bot basiert auf denselben Deep-Learning- und Natural-Language-Processing-Technologien wie Content Cues.

- Wenn der vorgeschlagene Beitrag **zu einer Lösung führt**, merkt der sich Answer Bot, dass dieser Inhalt die Anfrage des Kunden beantwortet hat, und verbessert die Algorithmen durch dieses Feedback ständig weiter.
- Wenn der vom Answer Bot vorgeschlagene Beitrag **nicht zu einer Lösung führt**, wird die Anfrage wie gewohnt an einen Agenten übergeben.



Bessere Hilfebeiträge bedeuten bessere Vorschläge

Content Cues und Answer Bot sind ein enorm leistungsstarkes Deep-Learning-Team. Durch Kombinieren dieser beiden Tools können Kundenserviceteams dank der deutlich stärkeren Nutzung ihrer optimierten Wissensdatenbank die automatische Lösungsquote weiter verbessern.

So funktioniert es:

1. Content Cues bietet detailliertes Feedback dazu, welche Art von Informationen Kunden suchen, und empfiehlt Themen für Beiträge zur Ergänzung der Wissensdatenbank. Durch die empfohlenen Aktualisierungen werden die Hilfebeiträge relevanter und gehen besser auf die Anliegen von Kunden ein.
2. Somit ist der Answer Bot in der Lage, relevantere Beiträge zu empfehlen, damit Kundenfragen anhand der neuen oder aktualisierten Beiträge in der Wissensdatenbank automatisch beantwortet werden können. Auf diese Weise wird die Wissensdatenbank laufend optimiert und ihr Inhalt immer besser auf konkrete Kundenanfragen abgestimmt, was sich letztlich in einer höheren automatischen Lösungsquote niederschlägt.

Verbesserung der Produktivität von Kundenserviceagenten mit dem Answer Bot für Agenten

Der Answer Bot ist nicht nur für Kunden da – Zendesk Guide Professional- und Enterprise-Kunden erhalten direkt in der Agentenoberfläche Empfehlungen vom Answer Bot.

Mithilfe derselben Logik wie im Kundenservice erkennt und empfiehlt der Answer Bot automatisch relevante Beiträge in der Wissensdatenbank, um Agenten bei der Lösung von Kundenproblemen zu unterstützen. Auf diese Weise müssen Agenten bei der Bearbeitung von Kundenanfragen keine zusätzliche Zeit mehr für die Suche nach relevanten Inhalten aufwenden.

Der Answer Bot steigert nicht nur die Produktivität von Mitarbeitern, sondern zeigt ihnen auch, welche Hilfeinhalte für Kunden verfügbar sind, und bietet ihnen so einen umfassenden Überblick über das Self-Service-Supportangebot.

The screenshot displays the Zendesk Answer Bot interface. On the left, a search bar is shown with a magnifying glass icon and a plus sign. Below it, the search results are displayed: "23 results", "Camera Obscura" (with a dropdown arrow), and "English" (with a dropdown arrow). Three search results are listed:

- About triggers and how they work**
Administrators > Support workflow
[Insert & link article](#) Answer Bot
- Creating and managing triggers for ticket updates and notifications**
FAQ > Support workflow
[Link article](#) Answer Bot
- About triggers and how they work**

On the right, a detailed view of the article "About triggers and how they work" is shown. It includes the breadcrumb "Administrators > Support workflow", the author's profile "Chester Murray" (with a profile picture) and "Updated 1 day ago". The article text begins with "While it was just a TV show, that little speech at the beginning of the original Star Trek show really did do a good job of capturing our feelings about space. It is". At the bottom, there is a "Copy article URL" button with a dropdown arrow.

Die besten Kunden- erlebnisse werden mit Zendesk geschaffen

Eine übersichtlich strukturierte Wissensdatenbank ist das A und O für ein überzeugendes Kundenserviceerlebnis. Auf den ersten Blick scheint das eine monumentale Aufgabe zu sein. Zendesk Guide hilft Ihnen, mit KI mühelos ein anpassbares Help Center, eine Online-Community und ein Kundenportal einzurichten. Probieren Sie Zendesk Guide kostenlos aus – und schaffen Sie den Self-Service, den Ihre Kunden sich wünschen, und verbessern Sie die Ergebnisse Ihrer Kundenservicestrategie:

<https://www.zendesk.de/guide/>