

KI im Kundenservice

Warum ohne Wissensdatenbank nichts läuft

Die Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) in Unternehmen, insbesondere im Kundenservice, hat stark zugenommen. Eine zentrale Komponente, um das volle Potenzial der KI auszuschöpfen, ist die Wissensdatenbank. Doch warum ist sie so unverzichtbar für den Erfolg von KI?



„Der Schlüssel zur effektiven Nutzung von GenAI liegt nicht in der KI selbst, sondern in der Art und Weise, wie die Inhalte, auf die sie zugreift, formuliert und strukturiert sind.“

Harald Huber, Managing Director bei USU

Eine gut strukturierte Wissensdatenbank ermöglicht der KI den Zugriff auf qualitätsgesichertes Wissen, wodurch sie sich als äußerst effektiver Mitarbeiter im Kundenservice erweist. Die KI liefert validierte Informationen und kann bei Bedarf auf zusätzliche Informationen aus dem Internet zugreifen. Dies führt dazu, dass viele Anfragen bereits im Self Service erledigt werden, was die Service-Agents erheblich entlastet. Fehlerhafte Antworten entstehen oft durch unpräzise formulierte oder mehrdeutige Inhalte, da die KI keine Interpretation vornimmt und den Kontext nur dann kennt, wenn dieser explizit festgehalten wurde. Um dies zu vermeiden, sollten Inhalte mit Metainformationen angereichert und speziell aufbereitet sein.

Ohne Zugang zu einer strukturierten und automatisierten Wissensdatenbank besteht die Gefahr, dass die KI halluzi-

niert und ungenaue sowie falsche Ergebnisse liefert. Der Einsatz von KI hat daher die Bedeutung der Wissensdatenbank als Werkzeug zur Speicherung und Verwaltung von Wissen grundlegend verändert. Inhalte werden nicht mehr ausschließlich von und für Menschen erstellt, sondern auch von KI für Menschen und KI.

Ein Beispiel für diese Entwicklung ist unser virtueller Assistent „KAI“. Er übernimmt vielfältige Aufgaben im Kundenservice, beantwortet Nutzeranfragen, erstellt, optimiert und übersetzt Texte. Darüber hinaus überwacht er die Qualität sämtlicher Inhalte im USU Knowledge Management, identifiziert Qualitätsprobleme und übernimmt das Management zur Lösung von Widersprüchen als Task-Manager. Mit KAI können Workflows leicht angepasst oder erstellt werden, natürlich innerhalb eines definierten Rechte- und Zugriffskonzepts. KAI behält alle Nutzungsstatistiken im Blick und erstellt bei Bedarf umfangreiche Reportings und Handlungsempfehlungen zur Qualitätsverbesserung.

Virtuelle Assistenten wie KAI werden in immer mehr Bereichen Einzug halten und zusätzliche Aufgaben übernehmen. Damit Ihr Unternehmen von der KI-Re-

volution profitieren kann, müssen neben dem Wissen auch Prozesse und Abhängigkeiten erfasst, strukturiert, abgelegt und regelmäßig überprüft sowie durch Nutzerfeedback ergänzt werden.

Diese Grundlagen sind entscheidend, damit KI ihr Potenzial vollständig entfalten kann, denn sie benötigt ein solides Fundament. Dieses Fundament bildet USU Knowledge Management, das als Single-Source-of-Truth Ihr Wissen qualitätsgeprüft, widerspruchsfrei und aktuell zur Verfügung stellt. Dadurch gewährleistet USU Knowledge Management die notwendige Zuverlässigkeit und Effizienz, die KI-Systeme für ihren erfolgreichen Einsatz im Kundenservice benötigen.

Warum sind Wissensdatenbanken also unverzichtbar für den Erfolg von KI? Weil sie die Grundlage bieten, auf der KI-Systeme aufbauen. Sie stellen sicher, dass die KI stets auf aktuelles, qualitätsgeprüftes und strukturiertes Wissen zugreifen kann. Ohne diese Basis könnte die KI keine präzisen und verlässlichen Antworten liefern, was zu fehlerhaften Ergebnissen und einer ineffizienten Nutzung der Technologie führen würde. Eine Wissensdatenbank ist daher nicht nur ein unterstützendes Werkzeug, sondern das zentrale Element, das den erfolgreichen Einsatz von KI im Kundenservice ermöglicht. <

KONTAKT

Anke Kanwischer
USU Community Developer
Tel.: +49 241 92 78 70 - 36 73
Mail: anke.kanwischer@usu.com