

Wie GenAI den Kundenservice revolutioniert

Wir bringen Ihren **Self Service** ins **21. Jahrhundert**



„Mit GenAI revolutionieren wir nicht nur die Inhaltsaufbereitung, sondern auch die Entwicklung von Funktionen und Prozessen im Self Service.“

Harald Huber,
Managing Director bei USU

Kunden erwarten Autonomie und schnelle Lösungen. Die USU arbeitet mit seinen Self Service-Produkten daran, den Anteil der Fälle, die durch Self Service gelöst werden können, kontinuierlich auszubauen. Traditionell fokussiert sich Self Service auf vorhersehbare und routinemäßige Anfragen. Neue oder modifizierte Use Cases bringen erheblichen Aufwand und Ressourceneinsatz mit sich. Anders beim Self Service von USU mit integrierter generativer AI (GenAI). Durch ihre Fähigkeit, aus großen Datenmengen zu lernen und komplexe Zusammenhänge zu erfassen, kann GenAI auch bei ungewöhnlichen oder ganz neuen Kundenanfragen unterstützen.

Beispielsweise kauft ein Kunde eine fehlerhaft gepolte Batterie, die sein Elektrogerät beschädigt. Solche komplexen

Fälle benötigen eine Betreuung, die über das Spektrum des traditionellen Self Services oft hinausgeht, vor allem wenn es sich nicht um einen Einzelfall handelt, sondern, wie in unserem Fall, um eine ganze Produktcharge. In solchen Fällen ist es entscheidend, schnell einen angepassten Self Service zu implementieren.

Mit GenAI revolutionieren wir nicht nur die Inhaltsaufbereitung, sondern auch die Entwicklung von Funktionen und Prozessen im Self Service. GenAI ermöglicht es, komplexe Prozesse, wie Workflows mit diversen Abhängigkeiten und Mitarbeitenden, zu automatisieren und effizienter zu gestalten. Durch natürlich-sprachliche Eingabe, schriftlich oder verbal, werden neue Prozesse erstellt oder umgestaltet. Damit vereinfachen wir Self Services erheblich, steigern den Automatisierungs-

grad und die Flexibilität, auf unerwartete Ereignisse reagieren zu können. So können individuelle Lösungen ermöglicht werden, die den Kunden die Aufmerksamkeit entgegenbringen, die sie von menschlichen Ansprechpartnern gewöhnt sind.

Weiterentwicklung und Anpassung im Kundenservice

Der effektive Einsatz von GenAI im Self Service erfordert nicht nur technologische Anpassungen, sondern auch ein grundlegendes Umdenken in der Organisation und im Design des Kundenservice. Eine wichtige Rolle spielt dabei die Identifizierung und schnelle Implementierung neuer Use Cases. Unternehmen müssen agil und anpassungsfähig sein, um auf unvorhersehbare Ereignisse und Anfragen der Kunden reagieren zu können. Dies erfordert ein dynamisches Service-Umfeld, das sich schnell an neue Herausforderungen und Gegebenheiten anpassen kann.

Self Service im 21. Jahrhundert ist weit mehr als die Automatisierung von Standardanfragen. Es geht darum, innovative Technologien wie GenAI zu nutzen, um den Kundenservice individueller, effizienter und wirkungsvoller zu gestalten. Indem automatisierte Prozesse mit der Möglichkeit zu menschlicher Interaktion kombiniert werden, entsteht ein kundenorientiertes Serviceangebot, das den Anforderungen der digitalen Welt gerecht wird.

Mit über 30 Jahren branchenführender Expertise bietet USU Ihnen eine exzellente Beratung und Implementierung, die speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Lassen Sie uns gemeinsam Ihren Self Service ins 21. Jahrhundert bringen. <

WEBINAR ON DEMAND

In unserem Webinar „Self Service mit GenAI“ erfahren Sie, wie Service Automation Ihr Team im Kundenservice unterstützt und welche Anwendungsfälle es für ChatGPT bereits jetzt in der Praxis gibt. Das Webinar ist als Aufzeichnung verfügbar. Zugriff unter: tinyurl.com/USUGenAI oder scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone.



KONTAKT

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