

AI trifft Kundenservice: Wie Conversational AI für exzellenten und effizienten Service im Contact Center sorgt

Tagungsprogramm - Übersicht



Kim Seidler

Eviden Germany GmbH

Kim Seidler ist Lead Consultant Media & Entertainment Eviden, ein Unternehmen der Atos-Gruppe. Sie hat die deutsche Medienbranche aus verschiedenen Perspektiven kennengelernt: Seidler arbeitete in der Strategie bei Bertelsmann und ProSiebenSat.1, bevor sie zum Technologie-Dienstleister Eviden wechselte, um die Digitalisierung von Medienunternehmen von außen voranzutreiben. Auch privat ist Kim Seidler als Podcasterin und Ehrenmitglied des WIFT-Netzwerks in der Medienbranche unterwegs. Geprägt von eigenen Erfahrungen mit frustrierenden Warteschleifen und unzureichender Bot-Interaktion freut sie sich, dass Eviden gemeinsam mit dem Partner Parloa den Kundenservice durch den Einsatz von Conversational AI revolutionieren wird, damit kein Kunde mehr das Gefühl der Missverständnisse oder der Unterbrechung erleben muss.

Co-Referenten

Sabine Sarma
Parloa GmbH

Sabine Sarma ist als Enterprise Account Executive bei Parloa tätig, wo sie eine Schlüsselrolle für Kunden aus den Welten der Telekommunikation, Medien und des Entertainments spielt. Mit einer beeindruckenden Laufbahn, die sich über mehr als ein Jahrzehnt im Technologie-Sektor erstreckt, bringt Sabine eine reiche Erfahrungspalette mit. Ursprünglich als ITSM Consultant tätig, hat sie ihr Know-how mit einer Vielfalt von Branchen geteilt und tiefgreifende Einblicke in deren technologische Bedürfnisse und Herausforderungen erlangt. Seit dem Jahr 2017 zeichnet sie sich durch ihre Expertise im Bereich Pre-Sales und Sales für SaaS-Unternehmen aus. Sabine widmet sich mit Leidenschaft der Mission, ihren Kunden zu ermöglichen, durch die innovative Nutzung von Software-as-a-Service und Künstlicher Intelligenz signifikante Mehrwerte für ihre Unternehmen zu schaffen. Hören Sie im Vortrag wie KI hilft, Kommunikationshürden einzureißen und Warteschleifen abzuschaffen.



Kurzfassung des Vortrags

Dienstag, 4. Juni 2024

16:10 bis 17:50 Uhr

Saal 2: Themenblock Audio

Als zentrale Schnittstelle für Kundeninteraktionen müssen Contact Center eine effiziente und kundennahe Kommunikation gewährleisten. Eine Schlüsselrolle spielt dabei der Einsatz von Conversational AI, die das Potenzial hat, den Kundenservice durch zuverlässige Spracherkennung und -verarbeitung zu revolutionieren. Conversational AI, maßgeschneidert für den Einsatz im Contact Center, versteht und verarbeitet die Vielfalt menschlicher Sprache und schafft so eine natürliche Kundenkommunikation.

Conversational AI geht über das reine Sprachverständnis hinaus und ersetzt traditionelle, tastenbasierte IVR-Systeme (Interactive Voice Response) durch intelligente, flexible Dialoge. Diese erkennen zuverlässig die Intention des Anrufers und ermöglichen eine automatisierte Kundeninteraktion.

Die Technologie verkürzt nachweislich die Bearbeitungszeiten und steigert die Effizienz im Contact Center, da mehr Anfragen bereits beim ersten Kontakt gelöst werden. Durch die Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Mitarbeitermotivation trägt Conversational AI somit direkt zu einer verbesserten Unternehmensperformance bei.

In diesem Vortrag zeigen wir, wie Conversational AI mit innovativen Technologien wie Generative AI den Kundenservice auf ein neues Level hebt. Wir beleuchten die positiven Auswirkungen auf KPIs sowie das Kundenerlebnis und diskutieren Anwendungsmöglichkeiten in verschiedenen Use Cases, z. B. im Bereich des automatisierten Cross- und Up-Selling. Abschließend zeigen wir, wie moderne AI-Technologien nicht nur Prozesse im Contact Centern verbessern, sondern auch eine neue Zeit der Kundeninteraktion einläuten.

[PDF anzeigen](#)