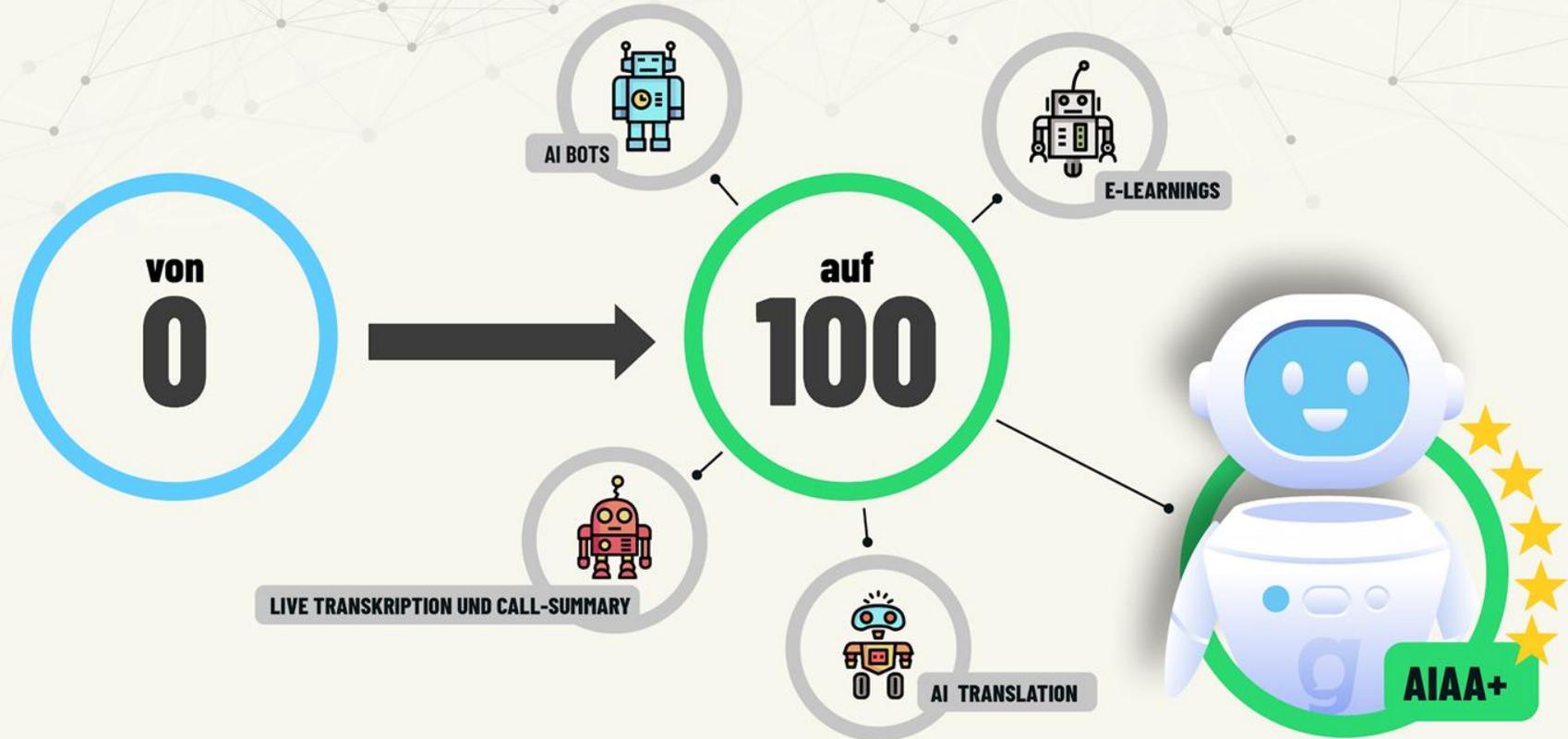


**KI IN AKTION:
PRAKTISCHE ANWENDUNGEN
UND AI AGENT ASSIST IM ÜBERBLICK**

AiAA+
AI AGENT ASSIST

gevekom **CX LAB**
Your better place for customer service.

DIGITALKOMPETENZ



CHALLENGE ACCEPTED

TESTLAUF



ONGOING...

Wer kennt das auch?

- Komplexere Anfragen
- Kosten- und Verfügbarkeitsdruck
- Ineffiziente Wissensuche
- Fehlerhafte & langsamere Bearbeitungen aufgrund zu komplexer Wissensdatenbank



VON DER IDEE ZUR ERSTEN UMSETZUNG

Start: August 2023 (Präsentation Wissensdatenbank NLU Technologie)

Berechnung Business Case & Erstellung Demo Case (Q1/Q2 2024)

Definition Testgruppen

Schulung und **go Live** (Juli 2024)

Workshops zur Spezifizierung der Herausforderungen und Lösungen auf Basis von Large Language Models (Q4 2023 Q1 2024)

Aufsatz Projektierung

klare Kommunikationsstrukturen



LÖSUNG



Automatisierung durch künstliche Intelligenz (KI):

- Digitales Assistenzsystem (Chat & Voice)
- Anrufzusammenfassung
- Aufbau auf bestehender Wissensdatenbank
- Datenbündelung in gevekom-Datenbank



The screenshot displays the gevekom AI Agent Assist interface. At the top, a video feed shows a customer service agent wearing a headset. Below the video, the interface is divided into two main sections: 'AUDIO TRANSKRIPT' and 'HINWEISE & ANTWORTEN'. The 'HINWEISE & ANTWORTEN' section contains a detailed list of cancellation policies for various destinations, including Thailand, Bali/Lombok, Myanmar, and China, with specific rules for different lead times before departure.

gevekom Your better place to work. AiAA+

AI Agent Assist

AUDIO TRANSKRIPT

HINWEISE & ANTWORTEN

Die Stornokosten für einen Tagesausflug auf einer Fernreise variieren je nach Reiseziel. Hier sind die Stornobedingungen für einige ausgewählte Reiseziele aufgeführt:

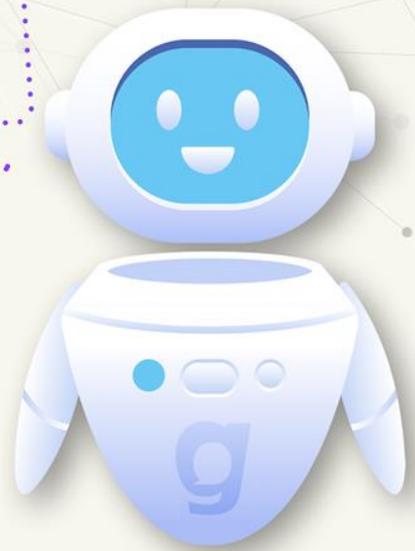
- Thailand (HKT, BKK, KBV, CNX, CEI, USM, TDX): Für alle Seat and Coach Ausflüge/Transfers (=nicht privat) gilt, dass 100% Stornogebühr anfallt bei No-Shows oder Stornierungen, die innerhalb von 24 Stunden vor Anreise getätigt werden. Für alle privaten Ausflüge/Transfers (=nicht in der Gruppe) gilt, dass 100% Stornogebühr anfallt bei No-Shows oder Stornierungen, die innerhalb von 96 Stunden vor Anreise getätigt werden. [Link](#)
- Bali / Lombok: Die Stornobedingungen gelten für Transfers und Ausflüge. Die Stornokosten variieren je nach Anzahl der Tage vor Anreise:
 - Bis 30 Tage vor Anreise: Keine Gebühr
 - Von 29 - 22 Tage vor Anreise: 10% Stornokosten
 - Von 21 - 15 Tage vor Anreise: 25% Stornokosten
 - Von 14 - 7 Tage vor Anreise: 50% Stornokosten
 - Ab 7 Tage vor Anreise/No-Show: 100% Stornokosten [Link](#)
- Myanmar (RGN), Indien (DEL, GOL, BOM, COK, TRV, MAA) und Sri Lanka (CMB): Für Transfers und Ausflüge sind keine gesonderten Stornokosten festgelegt, aber im Falle eines No Show fallen 100% Gebühren an. [Link](#)
- China: Für China haben wir folgende Stornokosten (Ausflüge und Transfers):
 - Von 20 - 15 Tage vor Anreise: 20% Stornokosten
 - Von 14 - 10 Tage vor Anreise: 25% Stornokosten
 - Von 9 - 3 Tage vor Anreise: 50% Stornokosten

[ANALYSE](#) [FRAGE ABSCHICKEN >](#)

Wie hoch sind die Stornokosten eines Tagesausfluges auf einer Fernreise.

LEARNINGS

**CHECK
MICH
LIVE!**



- Frühzeitige IT-Einbindung & längere Vorbereitungszeit
- Regelmäßiges Mitarbeiterfeedback
- Frühe Einbindung des Overheads im PoC
- Valide Messgrößen (AHT, Zufriedenheit, Kosten, Nutzungs-/Feedbackquoten)
- Stabile Testgruppenbedingungen
- kein Sprint sondern Marathon

**WOLLT IHR DEN AIAA+ LIVE ERLEBEN?
DANN FREUEN WIR UNS AUF EUREN
BESUCH AN UNSEREM STAND!**

AiAA+
AI AGENT ASSIST



**WIR SAGEN,
DANKESCHÖN.**

**BESUCHT UNS
AM STAND M2**

gevekom **CX
LAB**
Your better place for customer service.