

# **KI in CX: Wie Zoom Ihre Kunderfahrung transformiert**

May 2024

**zoom**

Public © 2024 Zoom Video Communications, Inc.

# Harness the power of Zoom AI <sup>✦</sup> to work happy



**Seit Jahren hören wir vom  
unglaublichen Potenzial von  
KI in CX**

# KI für CX ist offiziell **angekommen**

Kein Zukunftstrend mehr ... es ist ein HEUTE-Trend

# 86%

der Leiter von Contact Centern planen  
**Investitionen in generative KI**, und mehr als die  
Hälfte wird diese Pläne dieses Jahr in die Tat umsetzen

# KI sorgt für **bessere Ergebnisse**

Zufriedene Kunden + Produktivere Agenten

## Last-Gen CX



One-size-fits-all customer support



Schlechte Weiterleitungen, Kunden mussten sich wiederholen



Lange Warte- und Bearbeitungszeiten



Geringe Produktivität und Engagement der Agenten



Mangelndes Verständnis der Grundursachen

## AI-Powered CX



Personalisierte Kundenerfahrung



Nahtlose, intelligente Übergaben



Schneller Service und Problemlösung



Echtzeit-Unterstützung und weniger Verwaltungsaufwand



KI Erkenntnisse und Empfehlungen

# Wertschöpfung **während** der gesamten Customer Journey

## Bevor

Virtual Agent & Self-Service  
Intelligentes Routing

70%

der VA-Interaktionen wurden erfolgreich ohne Agenten mithilfe von KI-Chatbots gelöst\*

- Reduziertes Anrufvolumen
- Kürzere Wartezeiten

\*Zoom Virtual Agent avg 72% self-service rate all businesses using ZVA, April 2024

## Während

AI Agent Assist  
Sentiment Analyse

27%

Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit durch den Einsatz von KI\*\*

- Höhere First-Call Resolution
- Kürzere Bearbeitungszeiten

\*\*Metrigy Analyst Report, 2023

## Danach

Post-Call Summaries & Notes  
Quality Management

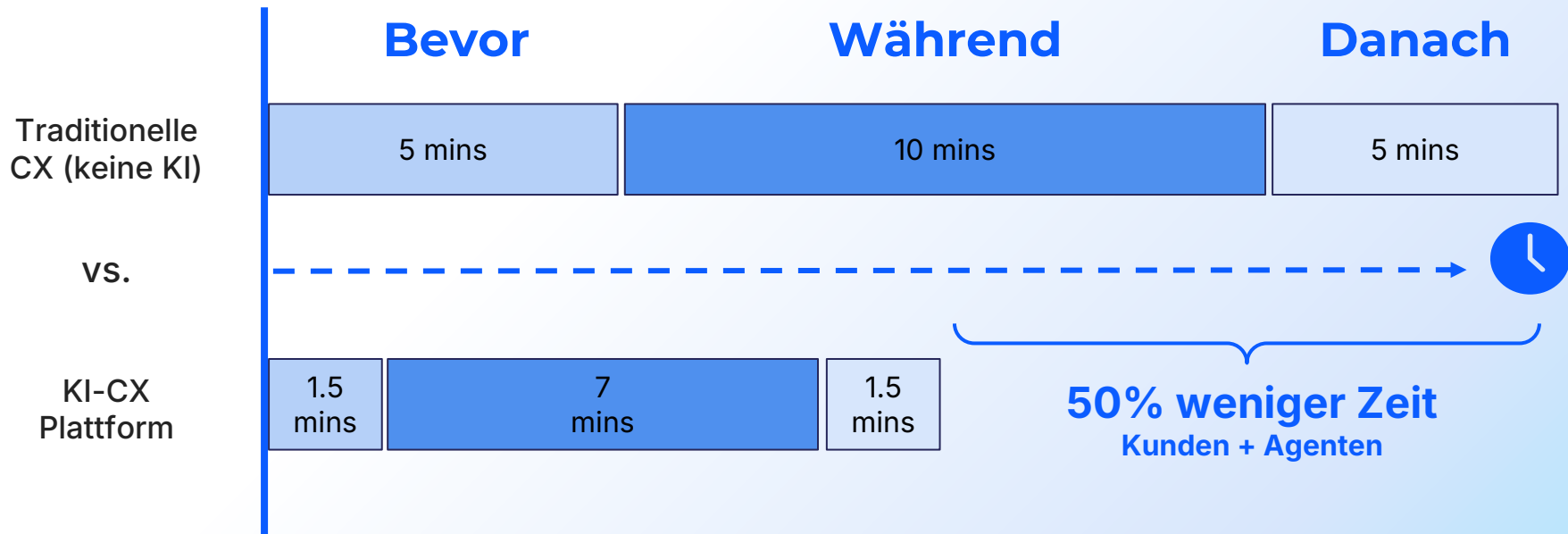
35%

Allgemeine Verbesserung der Produktivität neuer Agenten durch den Einsatz generativer KI\*\*\*

- Automatisierte "Post-Call" Work
- Verbesserte Effizienz & Coaching

\*\*\*National Bureau of Economic Research, 2023

# Beispiel: KI **optimiert** CX



vs.

**50% weniger Zeit**  
Kunden + Agenten

- Reduziertes Anrufvolumen
- Kürzere Wartezeiten

- Höher 1st Call Resolution
- Kürzere Bearbeitungszeiten

- Automatisieren Sie die Nachbearbeitung von Anrufen
- Verbesserte Effizienz und Coaching

# Case: KI trägt zu einer besseren Kundenbetreuung bei

- **1K+ Agenten** auf Zoom Contact Center bei Vensure
- Verbesserte Self Service Rate von **30 % auf fast 75 %** mit Zoom Virtual Agent
- Reduzierung der Lösungszeit beim ersten Anruf unter das Ziel von **2 Minuten**
- **90% positive** Umfrageergebnisse



*“Aufgrund der Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit wussten wir, dass Zoom die richtige Plattform für uns ist. Unsere Mitarbeiter waren von der Plattform begeistert und konnten sie ohne viel Schulung nutzen. Zusammen mit den technischen Funktionen erfüllte sie alle unsere Anforderungen an ein Contact Center..”*

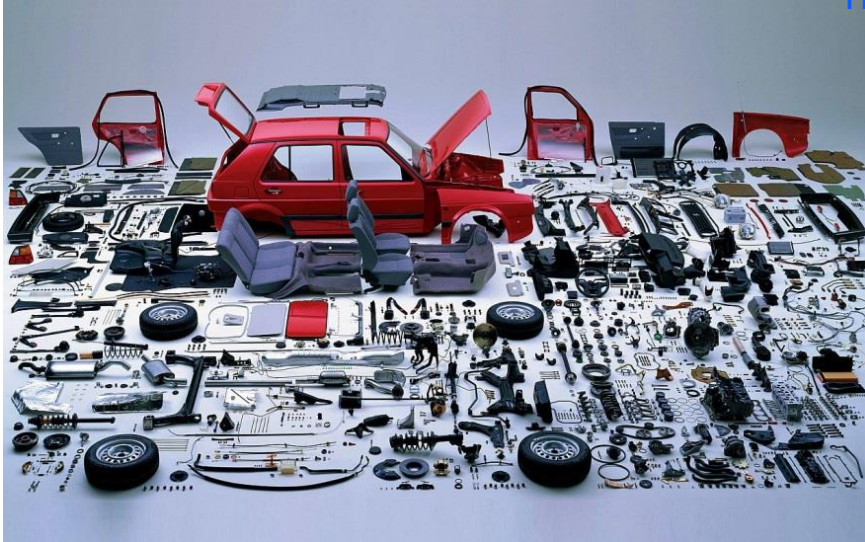
**Andrew Lindley**  
Chief Information Officer  
Vensure Employer Services



Die **Schlüssel** zum  
Erfolg von KI in CX

# KI in CX benötigt eine integrierte **Plattform**

Legacy-Plattformen können mit Cloud und KI-gestützten Plattformen NICHT Schritt halten



Legacy CX



Modern CX

# Must-haves für Ihre KI-CX Plattform

- **High quality:** Bietet genaue Guidance für Kunden, Agenten und Mitarbeiter
- **Trusted:** Schützt Kundendaten und firmeneigene Daten
- **Easy to use:** Einfache Bereitstellung, Schulung, Wartung und Nutzung

## Top Gen AI-related risks:

- Inaccuracy
- Cybersecurity
- IP Infringement
- Compliance
- Privacy

McKinsey & Co, 2023

# Zoom's **customer-first** Ansatz für KI in CX

## Federated



### High quality

Der einzigartige föderierte Ansatz von Zoom bietet die Flexibilität, das richtige KI-Modell auszuwählen und einzusetzen, um qualitativ hochwertige Ergebnisse zu erzielen.

## Responsible



### Trusted

Zoom verwendet keine Kundendaten, um die KI-Modelle von Zoom oder Drittanbietern zu trainieren. Zoom bietet Administratoren Kontrolle über die Aktivierung und Verwendung von KI-Funktionen.

## Empowering

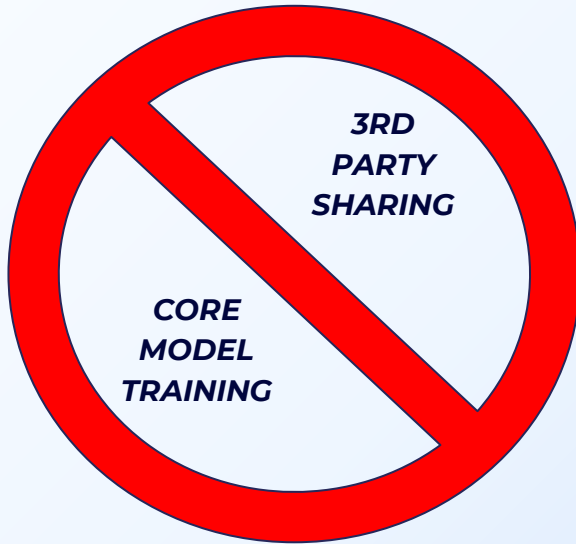


### Easy to use

Die Zoom-KI-Funktionen sind in die intuitive, einfache und benutzerfreundliche Zoom-Erfahrung integriert, um die Nutzung und Akzeptanz zu fördern.

# High-quality & Vertrauenswürdigkeit sind **KEIN** Kompromiss!

Zoom **trainiert** unsere Modelle **NICHT** anhand **IHRER** Daten ....



... und unsere föderierte KI **übertrifft** noch immer **Einzelmodelle**

**“ChatGPT response time was, on average, nearly 4 times slower than Zoom”**

(4.16 seconds for Zoom vs. 16.15 seconds for Chat GPT-4 web for meeting questions)

**GIGAOM**

Performance Benchmark Report  
March 26, 2024, commissioned by Zoom

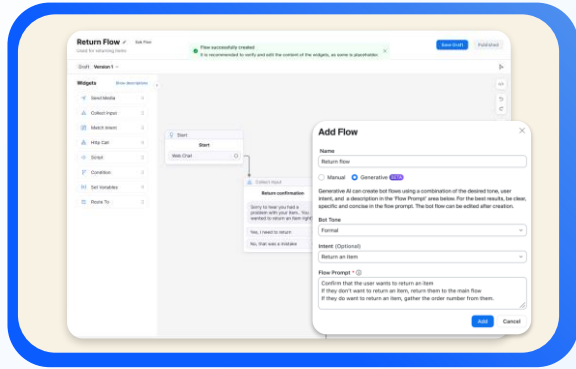
**Zoom's KI bietet**

**Bessere Erlebnisse**

**für Kunden, Agenten und Marken**

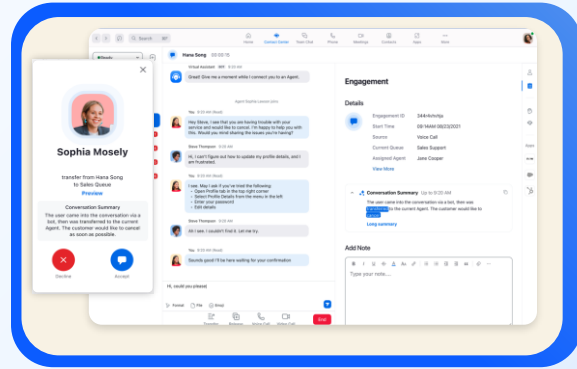
# Zoom's **KI** wird Ihre **Customer Experience** verbessern

Komplette Plattform für CX und KI



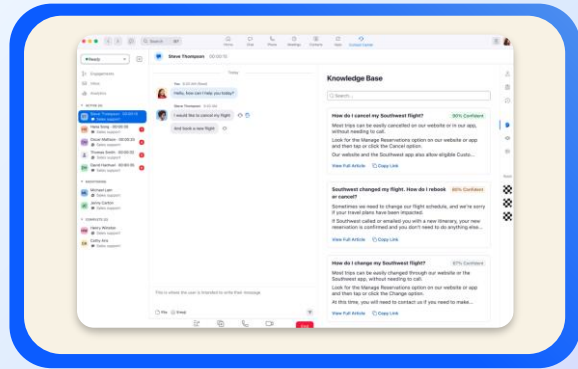
## Kunden

Erwartungen übertreffen



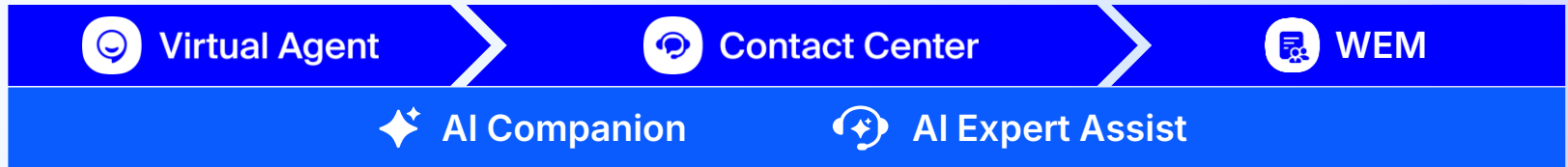
## Agenten

Verbessern & unterstützen



## Business

Erkenntnisse zur Effizienzsteigerung

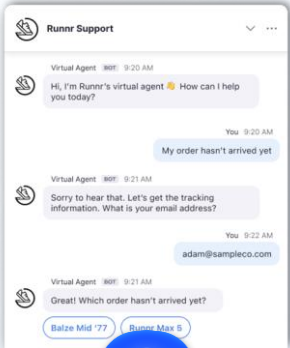


# Eine nahtlose **KI-unterstützte CX Reise** mit Zoom

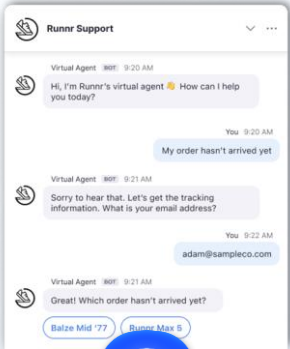




# Eine nahtlose **KI-unterstützte CX Reise** mit Zoom



# Eine nahtlose **KI-unterstützte CX Reise** mit Zoom



**Sophia Mosely**

transfer from Hana Song to Sales Queue  
[Preview](#)

**Conversation Summary**  
The user came into the conversation via a bot, then was transferred to the current Agent. The customer would like to cancel as soon as possible.

# Eine nahtlose **KI-unterstützte CX Reise** mit Zoom



**Runnr Support**

Virtual Agent 9:20 AM  
Hi, I'm Runnr's virtual agent. How can I help you today?

You 9:20 AM  
My order hasn't arrived yet

Virtual Agent 9:21 AM  
Sorry to hear that. Let's get the tracking information. What is your email address?

You 9:22 AM  
adam@sampleco.com

Virtual Agent 9:21 AM  
Great! Which order hasn't arrived yet?

Balze Mid '77 | Runnr Max 5

**Add Note**

The customer's delivery was delayed, but I confirmed they can change the delivery date. They were interested in our organic products and were pleased to hear I assured them they can products on our website questions and thanked

**Generate Smart Note**

**Knowledge Base**

Search...

**How do I cancel my Southwest flight?** 90% Confident  
Most trips can be easily cancelled on our website or in our app, without needing to call. Look for the Manage Reservations option on our website or app and then tap or click the Cancel option. Our website and the Southwest app also allow eligible Customers to cancel flights directly through the app.

**Southwest changed my flight. How do I rebook or cancel?** 80% Confident  
Sometimes we need to change our flight schedule, and we're sorry if your travel plans have been impacted.

[View Full Article](#) [Copy Link](#)



**Sophia Mosely**

transfer from Hana Song to Sales Queue  
[Preview](#)

**Conversation Summary**  
The user came into the conversation via a bot, then was transferred to the current Agent. The customer would like to cancel as soon as possible.

# Eine nahtlose **KI-unterstützte CX Reise** mit Zoom



**Runnr Support**

Virtual Agent 88% 9:20 AM  
Hi, I'm Runnr's virtual agent 🤖 How can I help you today?

You 9:20 AM  
My order hasn't arrived yet

Virtual Agent 88% 9:21 AM  
Sorry to hear that. Let's get the tracking information. What is your email address?

You 9:22 AM  
adam@sampleco.com

Virtual Agent 88% 9:21 AM  
Great! Which order hasn't arrived yet?

Balze Mid '77 | Runnr Max 5

**Add Note**

The customer's delivery was delayed, but I confirmed they can change the delivery date. They were interested in our organic products and were pleased to hear I assured them they can ask questions on our website and thanked

Generate Smart Note


**Knowledge Base**

Search...

**How do I cancel my Southwest flight?** 90% Confident  
Most trips can be easily cancelled on our website or in our app, without needing to call. Look for the Manage Reservations option on our website or app and then tap or click the Cancel option. Our website and the Southwest app also allow eligible Customers to cancel flights directly.

**Southwest changed my flight. How do I rebook or cancel?** 80% Confident  
Sometimes we need to change our flight schedule, and we're sorry if your travel plans have been impacted.

View Full Article | Copy Link

**Sophia Mosely**

transfer from Hana Song to Sales Queue  
[Preview](#)

**Conversation Summary**  
The user came into the conversation via a bot, then was transferred to the current Agent. The customer would like to cancel as soon as possible.

Direction	Start Time	Status/Time in	Duration	Sentiment	Engagement intent
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	Assigned 00:04:29	01:08:12	Negative	Cancel flight, Rebook
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	In Queue 00:04:29	01:08:12	Neutral	Cancel order
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	In Flow 00:04:29	01:08:12	Positive	Reorder
Outbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	Assigned 00:04:29	01:08:12	Positive	--
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	Assigned 00:04:29	01:08:12	Negative	Sen
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	Assigned 00:04:29	01:08:12	Negative	Ord

**Sentiment**

Negative

Neutral

Positive



# Eine nahtlose **KI-unterstützte CX Reise** mit Zoom



**Runnr Support**

Virtual Agent 9:20 AM  
Hi, I'm Runnr's virtual agent. How can I help you today?

You 9:20 AM  
My order hasn't arrived yet

Virtual Agent 9:21 AM  
Sorry to hear that. Let's get the tracking information. What is your email address?

You 9:22 AM  
adam@sampleco.com

Virtual Agent 9:21 AM  
Great! Which order hasn't arrived yet?

Balze Mid '77 | Runnr Max 5

**Add Note**

The customer's delivery was delayed, but I confirmed they can change the delivery date. They were interested in our organic products and were pleased to hear I assured them they can ask questions on our website and thanked

Generate Smart Note

**Knowledge Base**

Search...

**How do I cancel my Southwest flight?** 90% Confident

Most trips can be easily cancelled on our website or in our app, without needing to call. Lock for the Manage Reservations option on our website or app and then tap or click the Cancel option. Our website and the Southwest app also allow eligible Customers to cancel flights.

**Southwest changed my flight. How do I rebook or cancel?** 80% Confident

Sometimes we need to change our flight schedule, and we're sorry if your travel plans have been impacted.

View Full Article | Copy Link

**AGENT SUMMARY**

**Agent 1**

- Talk-Listen Ratio ✓ 57%
- Longest Spiel ✓ 10 seconds
- Filler Words ✓ 3 words/min
- Talk Speed ✓ 160 words/min
- Patience ✓ 10 seconds

**Sophia Mosely**

transfer from Hana Song to Sales Queue  
[Preview](#)

**Conversation Summary**

The user came into the conversation via a bot, then was transferred to the current Agent. The customer would like to cancel as soon as possible.

Direction	Start Time	Status/Time in	Duration	Sentiment	Engagement intent
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	Assigned 00:04:29	01:08:12	Negative	Cancel flight, Rebook, e
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	In Queue 00:04:29	01:08:12	Neutral	Cancel order
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	In Flow 00:04:29	01:08:12	Positive	Reorder
Outbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	Assigned 00:04:29	01:08:12	Positive	--
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	Assigned 00:04:29	01:08:12	Negative	Sen
Inbound	Sept 29, 2021, 8:00:32 AM	Assigned 00:04:29	01:08:12	Negative	Ord

**Sentiment**

- Negative
- Neutral
- Positive

# Übertreffen sie die **Erwartungen** Ihrer Kunden

Senken Sie die Servicekosten, ohne die Kundenzufriedenheit zu beeinträchtigen

## ✓ **Erweitern und imitieren Sie Ihre besten Agenten**

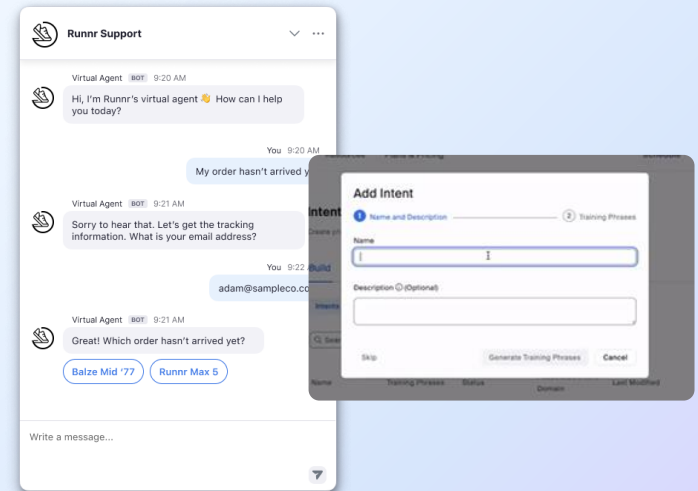
KI-gestützte Chatbots, die „einfach funktionieren“ und personalisierte Antworten über CRM- oder Supportsystemintegrationen liefern

## ✓ **Sorgen Sie bei Bedarf für die menschliche Note**

Identifizieren Sie automatisch einen Eskalationsbedarf und leiten Sie ihn mithilfe der Gesprächszusammenfassung intelligent an den richtigen Agenten weiter.

## ✓ **Automatisieren Sie Routineanfragen**

Identifizieren Sie Trends auf intelligente Weise, die sofort über Bots bearbeitet werden können, und geben Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich komplexeren Problemen zu widmen.

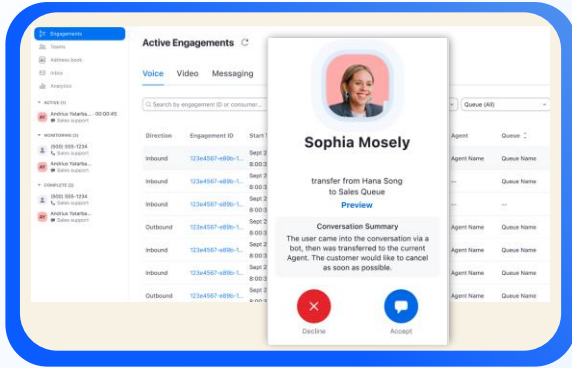


# 72%

der Interaktionen mit virtuellen Zoom-Agenten wurden durchschnittlich erfolgreich ohne Eingreifen eines Agenten gelöst

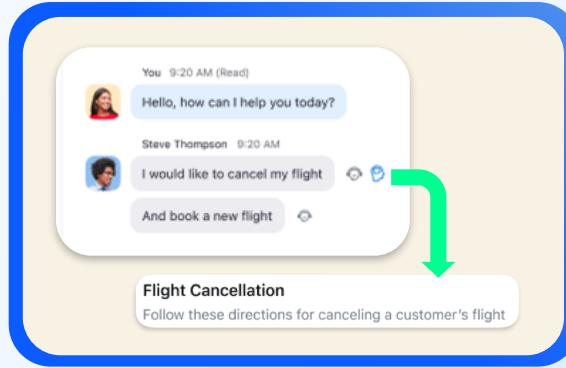
# Agenten unterstützen & stärken

AI Companion und AI Expert Assist verbessern die Agentenbetreuung durch intelligente Lösungen



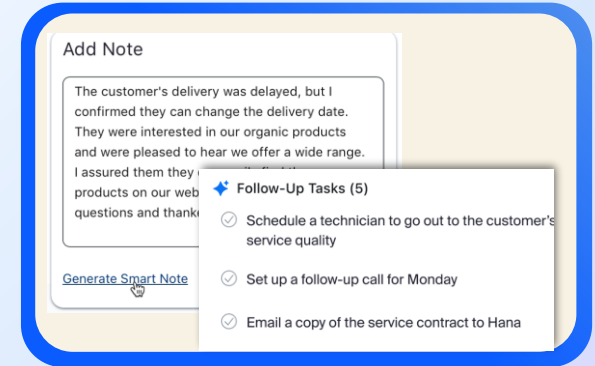
## Nahtlose Übergaben

Automatisch generierte Zusammenfassungen halten die Agenten auf dem Laufenden und verhindern, dass sich die Kunden wiederholen müssen.



## Unterstützung in Echtzeit

Die KI-gestützte Anleitung, die Ihre Agenten benötigen – basierend auf Ihren Systemen und Ihrer Wissensdatenbank – wird sofort bereitgestellt

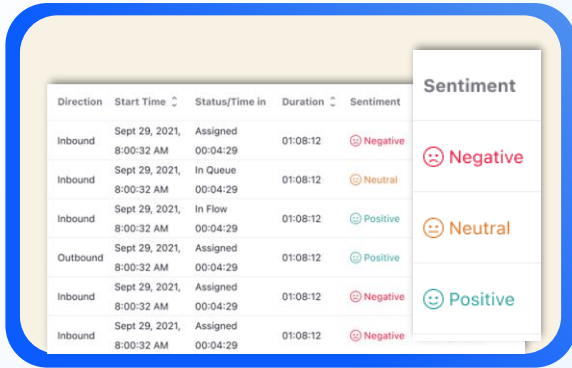


## Administrative Unterstützung

Erstellt sofort Follow-Ups und fasst Gespräche zusammen. Das spart den Agenten Zeit und trägt dazu bei, die Konsistenz der Notizen zu gewährleisten.

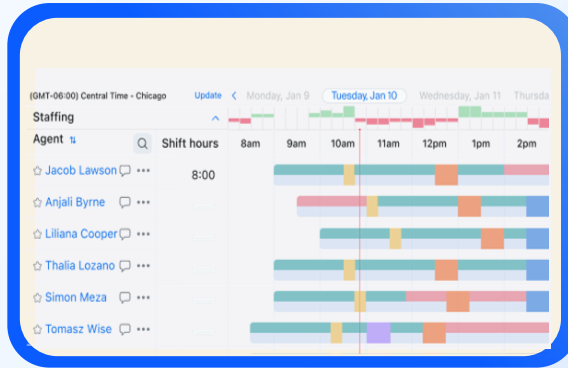
# Erzielen sie bessere **Geschäftsergebnisse**

KI liefert Erkenntnisse und Anleitungen, damit Teams effektiver arbeiten können



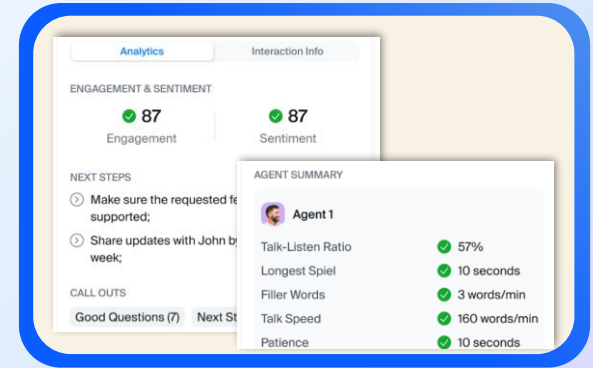
## Fokus auf die “richtigen” Engagements

Supervisor-Dashboards mit AI Companion-Technologie bieten eine Echtzeitansicht von Aktivitäten, Kundenstimmung und mehr



## Optimieren Sie Ihr Team

Workforce Management nutzt KI, um Ihnen dabei zu helfen, die richtigen Agenten einzusetzen, sicherzustellen, dass alle Kanäle abgedeckt sind, und Ihre SLAs zu übertreffen.



## Umsetzbare Erkenntnisse

Das Qualitätsmanagement nutzt alle Ihre CX-Daten, um Erkenntnisse zu gewinnen, die Ihren Agenten dabei helfen, neue Höhen zu erreichen.



# Was Zoom Contact Center **einzigartig** macht

## Plattform



### High quality

Die Zoom Plattform bietet Ihnen von Meetings, Telefonie bis hin zu Contact Center die ganze UCC Bandbreite mit Built-In KI Funktionen.

## Flexibel



### Cross Channel

Nahtloses Cross Channel Contact Centre mit Eskalation auf Voice & **Video** aus jedem Kanal.

z.Bsp. nahtlose Eskalation eines WhatsApp Chats auf einen Videoanruf ohne Plugins auf Anfragenseite.

## AI companion



### Inklusive \*

AI Companion ist inkludiert. Zoom Agent Assist\* Funktionen werden nicht nach Verbrauch abgerechnet sondern pro Nutzer berechnet.

\*With eligible paid plans. May not be available for all regions or industry verticals

# Erfahren Sie mehr über **Zoom CX & Zoom Contact Center!**



**Service Summit,**  
**Hamburg** 20.-  
21.11.2024

Stand H04



**Zoom Contact**  
**Center Webinar**  
12.12.2024



**CCW 2025,**  
**Berlin**  
25.-27.02.2025

Halle 3 - Stand  
3F20



Thank you  
**zoom**