



Innovative Kundenservice-Lösungen mit Microsoft Copilot

Wie Dynamics 365 und Copilot das
KI-gestützte Contact Center der Zukunft auf
Touren bringen

November 2024



Your Microsoft Riders for today



Sebastian Klenk

Technical Specialist
Business Applications



Klara Borgmann

Go-to-Market Manager



Daniel Hotz

Technical Specialist
Manager



Our role play today



KLARA

CUSTOMER



LENA

COPILOT AGENT



DANIEL

AGENT



SEBASTIAN

SERVICE LEADER

CUSTOMER'S PERSPECTIVE



 The Alps

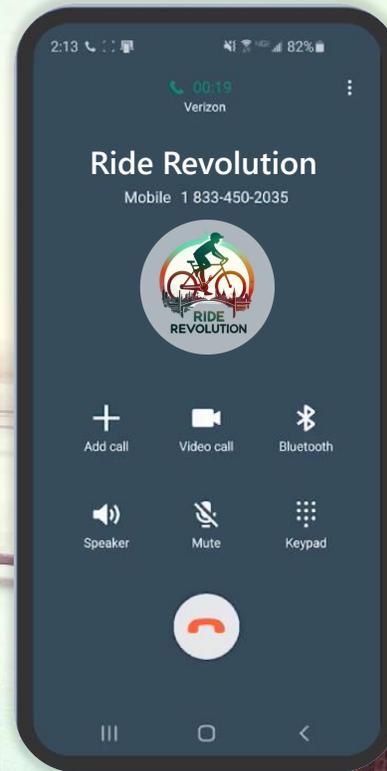




Voice channels



IVR & Voice





Hallo Klara, ich bin Lena, die Ride Revolution-Sprachassistentin und die Lenkerin Deiner Abenteuer. Wie kann ich Dir heute helfen?



Hi, ich bin gerade auf einer Fahrradreise in den Alpen mit meinem Ride Revolution E-Mountainbike, und mein Fahrradcomputer schaltet sich ständig aus. Ich habe heute während eines großen Anstiegs wirklich mehrmals die elektrische Unterstützung verloren. Es war wirklich, wirklich anstrengend.



Das sollte auf keinen Fall passieren. Hast Du schon überprüft, ob der Akku fest in der Halterung sitzt?





Hallo Klara, ich bin Lena, die Ride Revolution-Sprachassistentin und die Lenkerin Deiner Abenteuer. Wie kann ich Dir heute helfen?



Hi, ich bin gerade auf einer Fahrradreise in den Alpen mit meinem Ride Revolution E-Mountainbike, und mein Fahrradcomputer schaltet sich ständig aus. Ich habe heute während eines großen Anstiegs wirklich mehrmals die elektrische Unterstützung verloren. Es war wirklich, wirklich anstrengend.



Das sollte auf keinen Fall passieren. Hast Du schon überprüft, ob der Akku fest in der Halterung sitzt?



Ja, der Akku sitzt tatsächlich fest und er rastet auch ohne Probleme ein.



Das ist ein Problem. Dann kann ich dir anbieten, dir zu helfen.





Hi, ich bin gerade auf einer Fahrradreise in den Alpen mit meinem Ride Revolution E-Mountainbike, und mein Fahrradcomputer schaltet sich ständig aus. Ich habe heute während eines großen Anstiegs wirklich mehrmals die elektrische Unterstützung verloren. Es war wirklich, wirklich anstrengend.



Das sollte auf keinen Fall passieren. Hast Du schon überprüft, ob der Akku fest in der Halterung sitzt?



Ja, der Akku sitzt tatsächlich fest und er rastet auch ohne Probleme ein.



Ok, danke schön. Dann kann ich Dir anbieten, dass sich einer unserer Händler Dein Fahrrad anschaut. Wo befindest Du Dich denn aktuell?



In Seefeld in Tirol, in der Nähe von Innsbruck.



Ride Revolution E-Mountainbike, und mein Fahrradcomputer schaltet sich ständig aus. Ich habe heute während eines großen Anstiegs wirklich mehrmals die elektrische Unterstützung verloren. Es war wirklich, wirklich anstrengend.



Das sollte auf keinen Fall passieren. Hast Du schon überprüft, ob der Akku fest in der Halterung sitzt?



Ja, der Akku sitzt tatsächlich fest und er rastet auch ohne Probleme ein.



Ok, dankeschön. Dann kann ich Dir anbieten, dass sich einer unserer Händler Dein Fahrrad anschaut. Wo befindest Du Dich denn aktuell?



In Seefeld in Tirol, in der Nähe von Innsbruck.



Alles klar, danke Dir. Lass mich kurz nachschauen, wo sich der nächste Händler befindet.





Das sollte auf keinen Fall passieren. Hast Du schon überprüft, ob der Akku fest in der Halterung sitzt?



Ja, der Akku sitzt tatsächlich fest und er rastet auch ohne Probleme ein.



Ok, dankeschön. Dann kann ich Dir anbieten, dass sich einer unserer Händler Dein Fahrrad anschaut. Wo befindest Du Dich denn aktuell?



In Seefeld in Tirol, in der Nähe von Innsbruck.



Alles klar, danke Dir. Lass mich kurz nachschauen, wo sich der nächste Händler befindet.



Gefunden! Ich empfehle Dir, unseren Partnerhändler „Fahrrad Huber“ in Innsbruck zu besuchen. Er kann Dein Fahrrad überprüfen und bei Bedarf Ersatzteile



Ja, der Akku sitzt tatsächlich fest und er rastet auch ohne Probleme ein.

Ok, dankeschön. Dann kann ich Dir anbieten, dass sich einer unserer Händler Dein Fahrrad anschaut. Wo befindest Du Dich denn aktuell?

In Seefeld in Tirol, in der Nähe von Innsbruck.

Alles klar, danke Dir. Lass mich kurz nachschauen, wo sich der nächste Händler befindet.

Gefunden! Ich empfehle Dir, unseren Partnerhändler „Fahrrad Huber“ in Innsbruck zu besuchen. Er kann Dein Fahrrad überprüfen und bei Bedarf Ersatzteile bereitstellen. Alternativ bieten wir Dir als Platinum-Kundin auch einen Vor-Ort-Service an Deinem Standort an.





Hi, danke für Dein kann ich Dir sagen, dass sich einer unserer Händler Dein Fahrrad anschaut. Wo befindest Du Dich denn aktuell?



In Seefeld in Tirol, in der Nähe von Innsbruck.



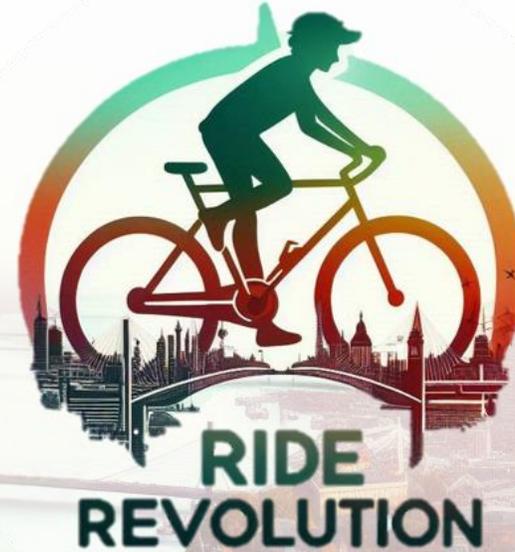
Alles klar, danke Dir. Lass mich kurz nachschauen, wo sich der nächste Händler befindet.



Gefunden! Ich empfehle Dir, unseren Partnerhändler „Fahrrad Huber“ in Innsbruck zu besuchen. Er kann Dein Fahrrad überprüfen und bei Bedarf Ersatzteile bereitstellen. Alternativ bieten wir Dir als Platinum-Kundin auch einen Vor-Ort-Service an Deinem Standort an.



Oh, das wäre klasse. Ich habe aber leider kein Auto, um nach Innsbruck zu kommen. Ich würde dann gerne den Vor-Ort-Service nutzen.





In Seefeld in Tirol, in der Nähe von Innsbruck.



Alles klar, danke Dir. Lass mich kurz nachschauen, wo sich der nächste Händler befindet.



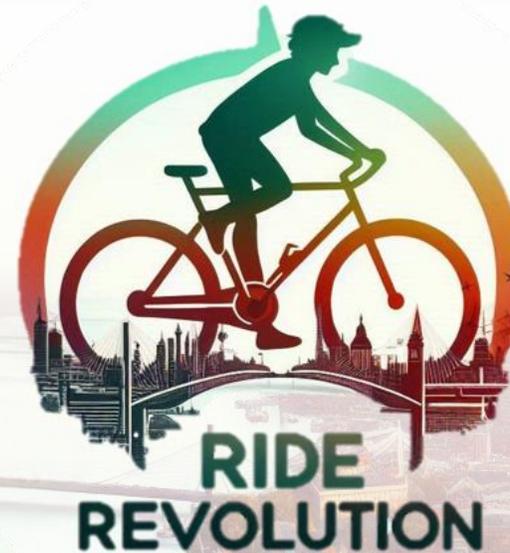
Gefunden! Ich empfehle Dir, unseren Partnerhändler „Fahrrad Huber“ in Innsbruck zu besuchen. Er kann Dein Fahrrad überprüfen und bei Bedarf Ersatzteile bereitstellen. Alternativ bieten wir Dir als Platinum-Kundin auch einen Vor-Ort-Service an Deinem Standort an.



Oh, das wäre klasse. Ich habe aber leider kein Auto, um nach Innsbruck zu kommen. Ich würde dann gerne den Vor-Ort-Service nutzen.



Gern! Möchtest Du direkt einen Termin vereinbaren?





Gefunden! Ich empfehle Dir, unseren Partnerhändler „Fahrrad Huber“ in Innsbruck zu besuchen. Er kann Dein Fahrrad überprüfen und bei Bedarf Ersatzteile bereitstellen. Alternativ bieten wir Dir als Platinum-Kundin auch einen Vor-Ort-Service an Deinem Standort an.



Oh, das wäre klasse. Ich habe aber leider kein Auto, um nach Innsbruck zu kommen. Ich würde dann gerne den Vor-Ort-Service nutzen.



Gerne! Möchtest Du direkt einen Termin vereinbaren?



Ja, bitte. Am besten gleich für morgen Früh.



Ich habe gute Nachrichten, morgen Früh könnte ein Mechaniker bei Dir sein. Würde es um 8:00 Uhr passen?



Hi, wie geht es dir?



Oh, das wäre klasse. Ich habe aber leider kein Auto, um nach Innsbruck zu kommen. Ich würde dann gerne den Vor-Ort-Service nutzen.



Gerne! Möchtest Du direkt einen Termin vereinbaren?



Ja, bitte. Am besten gleich für morgen Früh.



Ich habe gute Nachrichten, morgen Früh könnte ein Mechaniker bei Dir sein. Würde es um 8.00 Uhr morgens bei Dir passen?



Hmmm, eigentlich wäre mir 8.30 Uhr lieber.





Uh, das wäre klasse. Ich habe aber leider kein Auto, um nach Innsbruck zu kommen. Ich würde dann gerne den Vor-Ort-Service nutzen.



Gerne! Möchtest Du direkt einen Termin vereinbaren?



Ja, bitte. Am besten gleich für morgen Früh.



Ich habe gute Nachrichten, morgen Früh könnte ein Mechaniker bei Dir sein. Würde es um 8.00 Uhr morgens bei Dir passen?



Hmmm, eigentlich wäre mir 8.30 Uhr lieber.

Alles klar, das kriegen wir hin. Die Bestätigung der Terminbuchung für morgen Früh um 8.30 Uhr würde dein Mobilgerät erreichen. Du findest alle





Gern! Möchtest Du direkt einen Termin vereinbaren?



Ja, bitte. Am besten gleich für morgen Früh.



Ich habe gute Nachrichten, morgen Früh könnte ein Mechaniker bei Dir sein. Würde es um 8.00 Uhr morgens bei Dir passen?



Hmmm, eigentlich wäre mir 8.30 Uhr lieber.



Alles klar, das kriegen wir hin. Die Bestätigung der Terminbuchung für morgen Früh um 8.30 Uhr wurde an Dein Mobilgerät gesendet. Du findest alle Informationen, einschließlich Deines Termins, der aktuellen Position des Fahrradmechanikers und weitere Details zu Deiner Support-Anfrage in unserer App.



Ja, bitte. Am besten gleich für morgen Früh.



Ich habe gute Nachrichten, morgen Früh könnte ein Mechaniker bei Dir sein. Würde es um 8.00 Uhr morgens bei Dir passen?



Hmmm, eigentlich wäre mir 8.30 Uhr lieber.



Alles klar, das kriegen wir hin. Die Bestätigung der Terminbuchung für morgen Früh um 8.30 Uhr wurde an Dein Mobilgerät gesendet. Du findest alle Informationen, einschließlich Deines Termins, der aktuellen Position des Fahrradmechanikers und weitere Details zu Deiner Support-Anfrage in unserer App.



Zum Abschluss hat mein Kollege Florian noch einen Tipp für Dich.





Ich habe gute Nachrichten für dich: Ein Fahrradmechaniker bei Dir sein. Würde es um 8.00 Uhr morgens bei Dir passen?



Hmmm, eigentlich wäre mir 8.30 Uhr lieber.



Alles klar, das kriegen wir hin. Die Bestätigung der Terminbuchung für morgen Früh um 8.30 Uhr wurde an Dein Mobilgerät gesendet. Du findest alle Informationen, einschließlich Deines Termins, der aktuellen Position des Fahrradmechanikers und weitere Details zu Deiner Support-Anfrage in unserer App.



Zum Abschluss hat mein Kollege Florian noch einen Tipp für Dich.



Hallo, ich bin Florian aus dem Profi-Team von Ride Revolution und habe noch etwas ganz besonderes für Dich – möchtest Du mit unserem Profi-Team ein unvergessliches Wochenende in Südtirol





Alles klar, das kriegen wir hin. Die Bestätigung der Terminbuchung für morgen Früh um 8.30 Uhr wurde an Dein Mobilgerät gesendet. Du findest alle Informationen, einschließlich Deines Termins, der aktuellen Position des Fahrradmechanikers und weitere Details zu Deiner Support-Anfrage in unserer App.



Zum Abschluss hat mein Kollege Florian noch einen Tipp für Dich.



Hallo, ich bin Florian aus dem Profi-Team von Ride Revolution und habe noch etwas ganz besonderes für Dich – möchtest Du mit unserem Profi-Team ein unvergessliches Wochenende in Südtirol verbringen? Dann folge uns direkt auf Instagram und like unseren aktuellen Post. Dann bist Du im Lostopf! Und jetzt wünsche ich Dir eine gute Fahrt mit Deinem Ride Revolution-Bike und bis zum nächsten Mal! Ciao!



Danke, ciao!



witere Details zu Deiner Sommer-Aufgabe in unserer App.



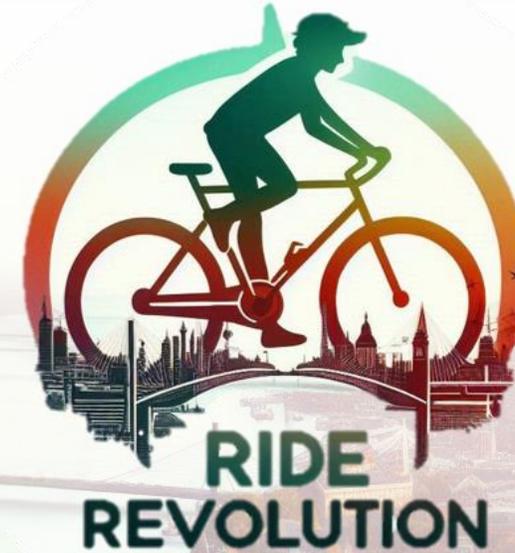
Zum Abschluss hat mein Kollege Florian noch einen Tipp für Dich.



Hallo, ich bin Florian aus dem Profi-Team von Ride Revolution und habe noch etwas ganz besonderes für Dich – möchtest Du mit unserem Profi-Team ein unvergessliches Wochenende in Südtirol verbringen? Dann folge uns direkt auf Instagram und like unseren aktuellen Post. Dann bist Du im Lostopf! Und jetzt wünsche ich Dir eine gute Fahrt mit Deinem Ride Revolution-Bike und bis zum nächsten Mal! Ciao!



Danke, ciao!





Hallo, ich bin Florian aus dem Profi-Team von Ride Revolution und habe noch etwas ganz besonderes für Dich – möchtest Du mit unserem Profi-Team ein unvergessliches Wochenende in Südtirol verbringen? Dann folge uns direkt auf Instagram und like unseren aktuellen Post. Dann bist Du im Lostopf! Und jetzt wünsche ich Dir eine gute Fahrt mit Deinem Ride Revolution-Bike und bis zum nächsten Mal! Ciao!



Danke, ciao!

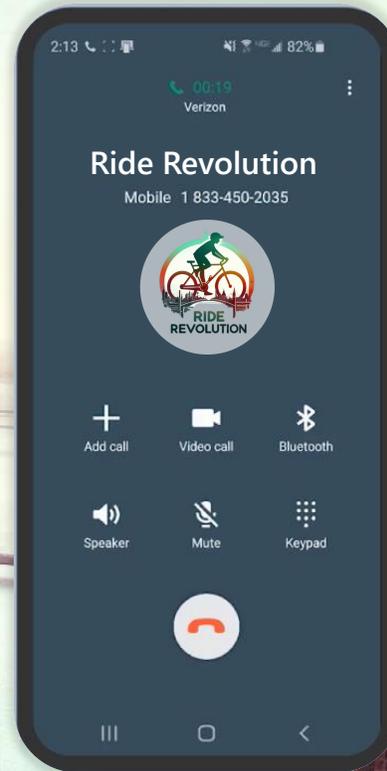




Voice channels



IVR & Voice



AGENT'S PERSPECTIVE



📍 The Forest



Customer



Copilot Agent



JOIN THE REVOLUTION



Customer



Agent

RIDE REVOLUTION | Customer Service workspace | Search

Home | Inbox

Ride Revolution Customer Ser... | Omnichannel Ongoing Conve...

Save As | New | Clear Default | Refresh All | Open in Power BI | Share

Ride Revolution Customer Service Dashboard

RIDE REVOLUTION CUSTOMER SERVICE DASHBOARD | Summary | Total Calls | Wait Times | Agents | Insights | Trends | Agent details

Year, Month: 2021 (Year) - March (Month) | Type: All

KPI's

Total Call Volume
35,481
Calls per Agent: 1,478

Answer Rate
73.7% ✓
Goal: 85.0%

Queue Rate
75.0% !
Goal: 70.0%

Abandon Rate
26.4% !
Goal: 25.0%

Time to Answer [AVG]
00:01:31
Goal: 00:01:00

Handling Time [AVG]
00:03:09
Goal: 00:03:00

Agents

Answered Calls by Managers

HANRAHAN	2.43%
WARREN	40.3%
MCKEOWN	19%
GAUTHIER	38.28%

Answered Calls by Agents

RAMIREZ	2,498
SEXTON	2,174
WINSLOW	1,958
LEE	1,680
WATTS	1,562
TORRES	1,554
BLASINGAME	1,411
OSHIMA	1,322
FLURRY	1,262
BEARD	1,230
MAKIN	1,146

Wait Times

Handling Time
00:01:31
Goal: 00:01:00

Answer Rate
75.0%
Goal: 70.0%

Abandon Rate
26.4%
Goal: 25.0%

Trends

Call Volume by Month

Summary | Total Calls | Wait Times | Agents | Insights | Trends | Agent details

Teams chats

Chat request from Klara Borgmann

Comment | Escalated from bot

Countdown | 94 sec

Accept | Reject

Other chats

- Alan Steine | You: Carbon cr... is this common issue? | 10/31
- Claudia Mazzanti | You: Die Kundin wartet... auf einer Radreise. | 10/31
- Troubleshooting wi... | App added | 10/31
- Specifications Ride Revolution eco2 | App added | 10/31
- Specifications Ride Revolution evo4 | You: Show me the newest 3 service cases | 10/30
- Benjamin McPhee | You: Ride Revolution is the leader in that area. | 9/18
- Jamie Reding | You: 450k in one year. | 9/18
- Jeremy Johnson | You: No, that is covered already. | 9/18
- Spencer Low | You: Hi Spencer, sag Bescheid, wenn Du Fragen hast. | 9/18



Customer



Agent

RIDE REVOLUTION | Customer Service workspace

Search

Home | Inbox | Klara Borgmann

Communication Panel

Klara Borgmann 00:38 Slightly positive End

CU: Hier ist das Bild.

Customer - 8:54 PM

CO: Danke, Klara! Ich habe alles, was ich benötige. Möchtest Du dazu mit einem Mitarbeiter sprechen?

Copilot - 8:54 PM

CU: Ja

Customer - 8:54 PM

Klara Borgmann: QS_Chat Channel - Ride Revolution_Workstream - Saved

Queue: QS_Chat Channel - Ride Revolution_Queue | 11/5/2024 8:54 PM Started On

Conversation

Details Related

Customer 360° Profile

Search customer: Klara Borgmann

Customer Details Edit

Company Name

KLARA BORGMANN
platinum member

E-MTB ROAD BIKE GRAVEL

POINTS 20,500 AVG ANN. SPEND 3.500 € CLV 11.5K €

HIGH VALUE LEVEL 9/10 REWARDS

Conversation summary Summarized 0 min ago

Das Gespräch beginnt damit, dass der Agent Copilot die virtuelle Assistentin Lena aus Ride Revolution vorstellt. Der Kunde kehrt von einer Radtour zurück und erkundigt sich nach dem Akkuprobem seines E-Mountainbikes und verweist auf ein offenes Support-Ticket. Der Mitarbeiter bestätigt den Status des Tickets und fragt, ob der Vor-Ort-Service in Innsbruck das Problem behoben hat. Der Kunde berichtet, dass der Akku zwar während der Fahrt größtenteils funktioniert, aber bei Geschwindigkeiten über 15 km/h wackelt und der Motor nicht mehr

Copy Show original

Problem mit dem Laden des Akkus und der Beibehaltung der Stromversorgung beim Modell Revolution Pro X

Batterieproblem E-Bike Revolution Pro X CAS-01002-Y2T9S9



Customer



Agent

RIDE REVOLUTION | Customer Service workspace | Search

Home | Inbox | Klara Borgmann

Communication Panel

Klara Borgmann 04:26 Slightly positive End

Carbon-Rahmen knackt extrem, das will ich untersuchen lassen. Das Rad habe ich erst letzten Monat gekauft, ist das normal?

Customer - 8:55 PM

Hi Klara, willkommen beim Ride Revolution Chat-Service. Ich bin Daniel und kümmere mich gerne um Dein Anliegen. Einen kurzen Moment bitte.

Ich sehe gerade auf Deinem Foto, dass der Akku auf der Außenseite einige Risse hat.

Sent - 8:58 PM

CU Das Fahrrad ist mir leider umgefallen.

Customer - 8:58 PM

Evtl. steht das in Verbindung mit dem Ausfall der Stromversorgung. Ich recherchiere kurz dazu.

Wird Dir auf dem Fahrradcomputer ein Fehlercode angezeigt?

Sent - 8:59 PM

CU Ja, es ist der Fehlercode 527.

Customer - 8:59 PM

Type your public message ...

Customer Summary Batterieproblem E-Bike Re...

Save Save & Close Save & Route Refresh New Convert to Work Order Share

Batterieproblem E-Bike Revolution Pro X - CAS-01002-Y2T9S9 Case Number --- Origin 10/30/2024 8:05 PM Created On Daniel Hotz Owner

Saved Case · Case for Multisession experience

Summary Details Bikes Dealer Reports Feedback Attachments Related

Customer 360° Profile

KLARA BORGSMANN
platinum member

E-MTB ROAD BIKE GRAVEL

POINTS 20,500 AVG ANNUAL SPEND 3.500 € CLV 11.5K €

RIDE REVOLUTION HIGH VALUE LEVEL 9/10 REWARDS

Summary

Klara Borgmann is experiencing significant battery issues with their Ride Revolution Pro X e-Bike, purchased in March 2023. The battery fails to provide support above 15 km/h and does not fully charge, often only reaching 60-70% after the recommended charging time. Additionally, the battery discharges much faster than expected, dropping from an initial range of 50 miles to only 20-25 miles. Despite taking troubleshooting steps such as resetting the battery and checking connections, the problems persist. Recent conversations revealed that while on-site service provided partial resolution, the battery remains loose, and the motor stops functioning at higher speeds. The customer also reported an error code indicating potential motor overheating, which may be linked to a previous fall. The agent has offered to connect Klara with a service technician for further assistance.

Copy Refresh Translate

AI-generated content may be incorrect. Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using. [See terms](#)

Timeline

Search timeline

Enter a note...

Highlights

- The customer reported issues with their e-Mountainbike's battery, including a loose fitting and motor failure at speeds above 15 km/h, and provided a photo for further assistance. They also raised concerns about a cracking noise from their new carbon frame racing bike.
- An agent confirmed an open support ticket for the battery issue and noted that the customer had previously received partial resolution from on-site service. The customer mentioned error



Customer



Agent

RIDE REVOLUTION | Customer Service workspace | Search

Home | Inbox | Klara Borgmann

Communication Panel | Customer Summary | Batterieproblem E-Bike Re...

External | 0 likes | 0 comments | 11/5/2024

Knowledge Base

Fault Localization and Troubleshooting E-Bike Revolution Pro X (2023 Model)

This article describes how to locate and troubleshoot different error codes for the 2023 Ride Revolution Pro X model.

Contents:

- [1. Fault localization](#)
- [2. Troubleshooting Display or Control Unit \(error code 4xx\)](#)
- [3. Troubleshooting Drive Unit \(error code 5xx\)](#)
- [4. Troubleshooting Battery \(error code 6xx\)](#)

1. Fault Localization

If an **error code is displayed on the bike computer**, three-digit error codes reveal which component is affected. Error codes can be viewed in the bike computer menu under Settings – Diagnostics – Error codes.

- Error code 4xx:** Possible problem with the display or control unit.
- Error code 5xx:** Possible problem with the drive unit.
- Error code 6xx:** Possible problem with battery (Powerpack or Powertube).

If there is **no error is displayed in the diagnosis menu**, please check the following steps:

Was this article helpful?

Revolution Pro X

raised concerns about a cracking noi
• An agent confirmed an open suppor
had previously received partial resol

Copilot

Get AI-powered help with solving customer issues.
Copilot context: Customer Summary

Ask a question | Write an email

Clear chat

1 Fault Localization and Troubleshooting E-Bike Revolut...
1 of 15

What can the customer do to test the control unit?

Um das Steuergerät des E-Bike Revolution Pro X (Modell 2023) zu testen, kann der Kunde diese Schritte befolgen:

- Anschlüsse prüfen:** Stellen Sie sicher, dass alle Kabelverbindungen fest sitzen. Lose Verbindungen können zu Fehlfunktionen führen.
- Setzen Sie das Display zurück:** Führen Sie ein Zurücksetzen des Displays durch, um kleinere Softwareprobleme zu beheben. Befolgen Sie die Anweisungen in der Bedienungsanleitung für den Reset-Vorgang.
- Software aktualisieren:** Suchen Sie nach Firmware- oder Software-Updates für den Fahrradcomputer und installieren Sie diese, falls verfügbar.
- E-Bike-Computer neu starten:** Wenn das Display schwarz wird, versuchen Sie, den E-Bike-Computer neu zu starten und überprüfen Sie die Verbindungen 1 . Wenn diese Schritte das Problem nicht beheben, sollte der Kunde einen Diagnosetermin für Ride Revolution vereinbaren, um eine gründlichere Diagnose und anschließende Reparatur durchzuführen 1 .

Edit | Show original |

AI-generated content may be incorrect
Check sources

Describe what you need

Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using. [Read terms](#)



Customer



Agent

RIDE REVOLUTION | Customer Service workspace | Search

Home | Inbox | Klara Borgmann

Dealer Collaboration

Klara Borgmann
Bestätigung Fehlersuche
Case: Bestätigung Fehlersuche
Received • 8:18 PM

Check technical document
Due: Today 8:00 AM
Case: Batterieproblem E-Bike
Not Started • 7:51 PM

Klara Borgmann
Ja
Queue: QS_Chat Channel - Closed • Slightly positive

Carbon frame issue with
CAS-01001-V8Q5B3
Customer: Klara Borgmann
Active • Normal • 7:02 PM

Klara Borgmann
Danke. Und dann habe ich
Queue: QS_Chat Channel - Closed • Slightly positive

Last week

Klara Borgmann
Danke. Und dann habe ich
Queue: QS_Chat Channel - Closed • Slightly positive

12 items | Last updated at 9:07 PM | Duration

RE: Bestätigung Fehlersuche

Normal Priority | Draft Status Reason | Daniel Hotz Owner

Draft with Copilot | Segoe UI | 11

Liebe Klara,

vielen Dank, dass Du Dich bezüglich der Probleme mit Deinem Ride Revolution E-Bike, dem Revolution Pro X, gemeldet hast. Ich verstehe, wie frustrierend Batterieprobleme sein können, besonders für einen begeisterten Pendler und Outdoor-Abenteurer wie Dich.

Ich schätze Deine Sorgfalt, mit der Du die Batterie auf Risse überprüft hast. Angesichts der Situation möchte ich Dir morgen um 10 Uhr einen Vor-Ort-Besuch anbieten. Bitte bringe sowohl Dein E-Bike als auch Dein Rennrad für eine gründliche Begutachtung mit. Dann können wir auch gleich nach dem Knacken im Carbonrahmen Deines Rennrads schauen.

Vielen Dank für Deine Geduld, während wir diese Angelegenheit gemeinsam aufarbeiten. Ich freue mich darauf, dieses Problem zusammen mit meinem Team für Dich zu lösen.

Alles Gute
Daniel Hotz

----- Original Message -----
From: Klara Borgmann <klara.borgmann@outlook.com>;
Received: Tue Nov 05 2024 20:18:47 GMT+0100 (Central European Standard Time)

Copilot
Get AI-powered help with solving customer issues.
Copilot context: RE: Bestätigung Fehlersuche

Ask a question | Write an email

Start over

Liebe Klara,

vielen Dank, dass Du Dich bezüglich der Probleme mit Deinem Ride Revolution E-Bike, dem Revolution Pro X, gemeldet hast. Ich verstehe, wie frustrierend Batterieprobleme sein können, besonders für einen begeisterten Pendler und Outdoor-Abenteurer wie Dich.

Ich schätze Deine Sorgfalt, mit der Du die Batterie auf Risse überprüft hast. Angesichts der Situation möchte ich Dir morgen um 10 Uhr einen Vor-Ort-Besuch anbieten. Bitte bringe sowohl Dein E-Bike als auch Dein Rennrad für eine gründliche Begutachtung mit. Dann können wir auch gleich nach dem Knacken im Carbonrahmen Deines Rennrads schauen.

Vielen Dank für Deine Geduld, während wir diese Angelegenheit gemeinsam aufarbeiten. Ich freue mich darauf, dieses Problem zusammen mit meinem Team für Dich zu lösen.

Alles Gute
Daniel Hotz

Copy | Edit | Show Original

Add more details for Copilot to generate

0/2000

AI-generated content may be incorrect. Make sure AI-generated content is

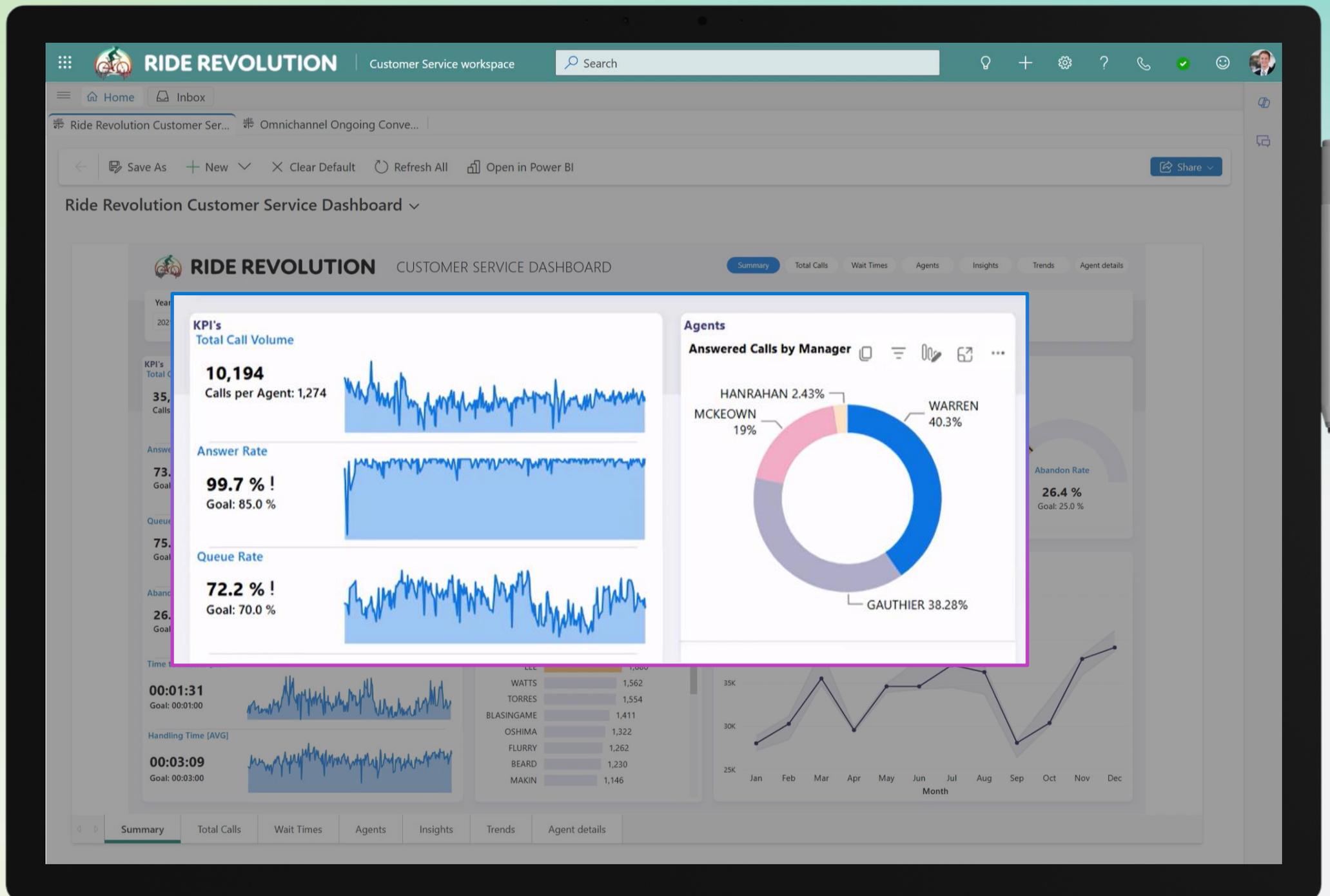
MANAGER'S PERSPECTIVE



 The Summit



Service Leader





Service Leader

RIDE REVOLUTION Customer Service workspace Search

Home Inbox Ride Revolution Customer Ser... Omnichannel Ongoing Conve...

Save As New Clear Default Refresh All Open in Power BI Share

Ride Revolution Customer Service Dashboard

RIDE REVOLUTION CUSTOMER SERVICE DASHBOARD Summary Total Calls Wait Times Agents Insights Trends Agent details

Year, Month: 2021 (Year) + March (Month) Type: All

KPI's

- Total Call Volume**
10,194
Calls per Agent: 1,274
- Answer Rate**
99.7 % !
Goal: 85.0 %
- Queue Rate**
72.2 % !
Goal: 70.0 %
- Abandon Rate**
(Blank) ✓
Goal: 25.0 %
- Time to Answer [AV...]**
00:01:41
Goal: 00:01:00
- Handling Time [AVG]**
00:03:06
Goal: 00:03:00

Agents

Answered Calls by Manager

- HANRAHAN 2.43%
- MCKEOWN 19%
- GAR... (partially visible)

Answered Calls by Agents

- RAMIREZ
- SEXTON
- WINSLOW
- LEE
- WATTS
- TORRES
- BLASINGAME
- OSHIMA
- FLURRY
- BEARD
- MAKIN 1,146

SMART NARRATIVE AI Visualization

At 2907, Fri had the highest Call Volume Last Week and was 61.23% higher than Wed, which had the lowest Call Volume Last Week at 1803.

Call Volume Last Week and total Call Volume are positively correlated with each other. Fri accounted for 23.62% of Call Volume.

Call Volume and Call Volume Last Week diverged the most when the Weekday was Thu, when Call Volume were 837 higher than Call Volume Last Week. Noon in Priority made up 44.46% of Call Volume.

High had the highest Total Calls at 5,798, followed by Low at 4,541 and Middle at 2,703. Across all 5 Weekday, Answered Calls ranged from 1,670 to 2,242, Queue Calls ranged from 1605 to 2431, and Abandon Calls ranged from 452 to 1110. At 13,042, Call Volume has exceeded the target goal of 567.

Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec Month

Summary Total Calls Wait Times Agents Insights Trends Agent details



Service Leader

RIDE REVOLUTION Customer Service workspace

Home | Inbox | Klara Borgma... 1

VIP Customers

Today 6

- Batterieproblem E-Bike Revolution ...**
CAS-01002-Y2T9S9
Customer: Klara Borgmann
Active • High • 9:15 PM
- Klara Borgmann**
You: Ja, das passt. Danke Dir, Kla...
Queue: QS_Chat Channel - Ride Revolutio...
06:40 • 😊 Slightly positive • 9:06 PM
- Bestätigung Fehlersuche**
CAS-01003-L8S8W0
Customer: Microsoft Deutschland GmbH
Active • 8:32 PM
- Klara Borgmann**
Ja
Queue: QS_Chat Channel - Ride Revolutio...
Closed • 😊 Slightly positive • 7:10 PM
- Carbon frame issue with Spinner X**
CAS-01001-V8Q5B3
Customer: Klara Borgmann
Active • Normal • 7:02 PM
- Klara Borgmann**
Danke. Und dann habe ich noch ...
Queue: QS_Chat Channel - Ride Revolutio...
Closed • 😊 Slightly positive • 7:00 PM

Last week 4
20 items Last updated at 9:15 PM

Batterieproblem E-Bike Revolution Pro X - Saved
CAS-01002-Y2T9S9 Case Number
Origin 10/30/2024 8:05 PM Created On
Owner Daniel Hotz

Summary Details Bikes Dealer Reports Feedback Attachments Related

Customer 360° Profile

Summary

Klara Borgmann reported ongoing battery issues with their Ride Revolution Pro X e-Bike, which they experienced problems included the battery not fully charging, showing only 60-70% after charging much faster than expected, with a significant drop in performance, despite troubleshooting efforts, such as resetting the battery and checking the battery case, performing a software update, and replacing cables. The latest activity involved an agent confirming a scheduled on-site visit and inspect a cracking sound from Klara's carbon-frame road bike. The

KLARA
platinum member
E-MTB
POINTS 20,500
HIGH VALUE

Resolve Case

Resolution Type * Problem Solved

Resolution * Solution provided

Propose new knowledge

Resolve Cancel

Timeline

Search timeline

Enter a note...

Highlights

- An on-site visit is scheduled for the customer to address battery issues with their e-Mountainbike and to inspect a cracking carbon frame on their racing bike. The customer is advised to bring both bikes for a thorough examination.
- The customer reported that the e-Mountainbike battery wobbles and the motor stops assisting at speeds over 15 km/h, despite partial success from previous support. A photo of the battery fitting was provided for further assessment.

Copy Refresh

AI-generated content may be incorrect. Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using. [See terms](#)

2h 38m



Service Leader

The screenshot shows a customer service workspace for 'RIDE REVOLUTION'. The interface includes a top navigation bar with the company logo, a search bar, and various utility icons. Below the navigation bar, there are tabs for 'Home', 'Inbox', and a specific customer 'Klara Borgmann'. The main area is divided into several sections:

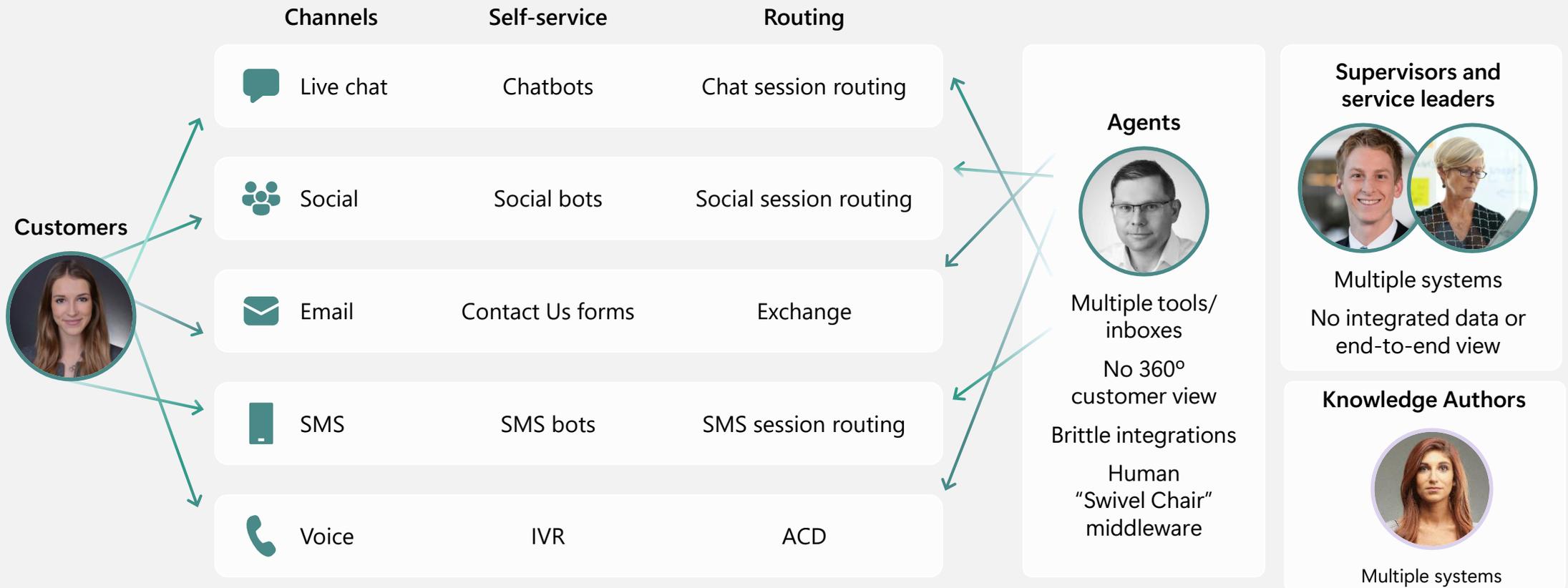
- VIP Customers:** A list of customer cases. The top case is 'Batterieproblem E-Bike Revolution Pro X' (CAS-01002-Y2T9S9) for Klara Borgmann, which is active and high priority. Other cases include 'Bestätigung Fehlersuche' and 'Carbon frame issue with Spinner X'.
- Case Details:** The selected case 'Batterieproblem E-Bike Revolution Pro X' is shown in detail. It includes the case number (CAS-01002-Y2T9S9), origin, creation time (10/30/2024 8:05 PM), and owner (Daniel Hotz). The case is marked as 'Saved' and 'Case for Multisession experience'.
- Customer 360° Profile:** A profile card for Klara Borgmann, a platinum member with 20,500 points and a high-value status.
- Summary:** A text summary of the case, mentioning battery issues and a scheduled on-site visit.
- Timeline:** A section for tracking case history with a search bar and a note entry field.
- Highlights:** A list of key events, such as 'An on-site visit is scheduled for the customer to address battery issues...' and 'The customer reported that the e-Mountainbike battery wobbles...'.

A 'Resolve Case' dialog box is open in the center, allowing the user to mark the case as resolved. The dialog includes the following fields and options:

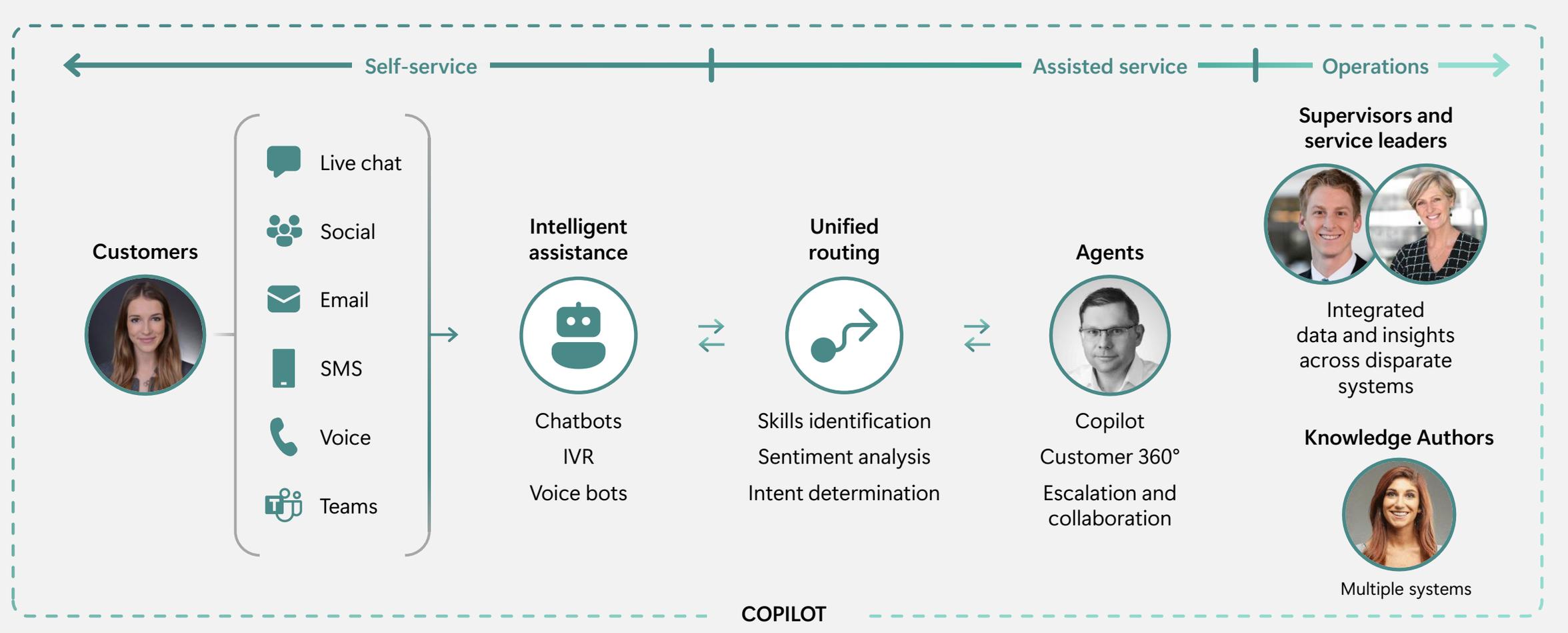
- Resolution Type:** A dropdown menu with 'Problem Solved' selected.
- Resolution:** A text input field containing 'Solution provided'.
- Propose new knowledge:** A checked checkbox.
- Buttons:** 'Resolve' (in blue) and 'Cancel'.

At the bottom right of the interface, there is a timer showing '2h 38m' and a note about AI-generated content: 'AI-generated content may be incorrect. Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using.'

The Challenge: Poor Customer Service



Modernize your service center with a complete solution



COPILOT



What's next?



Copilot

Human augmentation

Works as your personal assistant

There are only as many Copilots as there are people



Agents

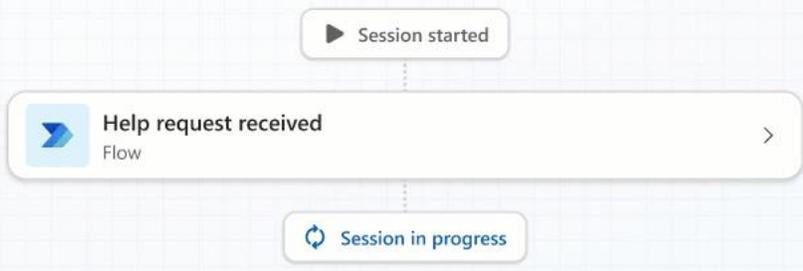
Expert systems that can **work autonomously**

Works on behalf of a process or company

There are **more agents than people**

← Bike instructions help
4:13 PM, 10/11/24

Review Activity map



Review [Close]

Received a request for help from the customer, Lydia Bauer, via email. Found exact customer and product ordered, and compared customer's help request with reviews of the product. Product set-up identified as common complaint. Retrieved relevant knowledge about product set-up and shared it via email.

Generated by AI. Be sure to check for accuracy.





📍 Service Summit 2024

Take a ride with us!



Booth G01
Main Entrance

