

Service Summit Masterclass

CX in 2027

Planen Sie heute schon den außergewöhnlichen KI-basierten Kundenservice von Morgen



Jörg Vödisch

Principal Solutions Consultant,
Zendesk



**„KI ist in etwa wie Elektrizität.
Genauso wie Elektrizität vor 100
Jahren fast alles verändert hat, fällt
es mir heute schwer, mir eine
Branche vorzustellen, die meiner
Meinung nach in den nächsten
Jahren nicht durch KI verändert
werden wird.“**

ANDREW NG, GOOGLE BRAIN

Mit generativer KI erstelltes Bild



Zendesk hat über
1.300 CX-Führungskräfte
auf der ganzen Welt
dazu befragt, wie ihrer
Meinung nach die CX im
Jahr **2027** aussehen wird.

UMFRAGE WURDE IM DEZEMBER 2023 DURCHGEFÜHRT

Mit generativer KI erstelltes Bild





glauben, dass in drei Jahren die traditionelle CX, wie wir sie kennen, nicht mehr existieren und durch eine völlig neue Branchendynamik ersetzt wird.

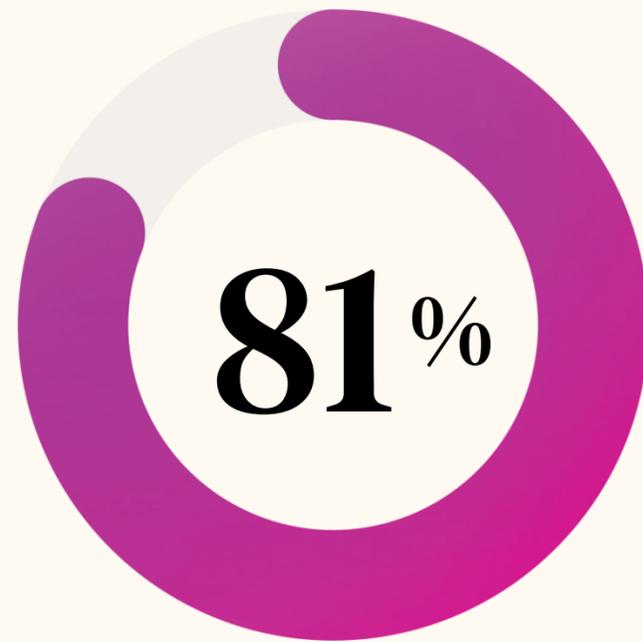


**glauben, dass KI die gesamte
CX verändern wird.**



sind **unsicher, wie sich CX in**
den nächsten drei Jahren
entwickeln wird.

Trotz der Ungewissheit sind die Erwartungen an die Zukunft sehr positiv



vs.



fühlen
sich



aufgeregt, hoffnungsvoll, zufrieden

fühlen
sich



frustriert, ängstlich, gestresst

Und so sehen sie die Entwicklung
der nächsten drei Jahre, die CX und
CS sowohl für die
Verbraucher:innen als auch für die
CX-Organisationen beeinflussen
werden.

Das ist Mia



- Mia, 32, ist eine begeisterte Radfahrerin und nutzt ihr hochwertiges Fahrrad von Pathfinder Pedals seit sieben Jahren.
- Mia liebt es, ihre Fahrten nachzuverfolgen und nutzt dazu die App von Pathfinder Pedals.

Das ist Mia



- Mia, 32, ist eine begeisterte Radfahrerin und nutzt ihr hochwertiges Fahrrad von Pathfinder Pedals seit sieben Jahren.
- Mia liebt es, ihre Fahrten nachzuverfolgen und nutzt dazu die App von Pathfinder Pedals.

& Pathfinder Pedals



- Premium-Fahrradhersteller mit 750 Mitarbeiter:innen in mehreren Ländern.
- Das Unternehmen ist in den letzten 5 Jahren schnell gewachsen und setzt stark auf KI und Technologie, um die Skalierung zu unterstützen, ohne dabei seine Wahrnehmung als Premiumhersteller zu gefährden.

Das ist Mia



- Mia, 32, ist eine begeisterte Radfahrerin und nutzt ihr hochwertiges Fahrrad von Pathfinder Pedals seit sieben Jahren.
- Mia liebt es, ihre Fahrten nachzuverfolgen und nutzt dazu die App von Pathfinder Pedals.

& Pathfinder Pedals



- Premium-Fahrradhersteller mit 750 Mitarbeiter:innen in mehreren Ländern.
- Das Unternehmen ist in den letzten 5 Jahren schnell gewachsen und setzt stark auf KI und Technologie, um die Skalierung zu unterstützen, ohne dabei seine Wahrnehmung als Premiumhersteller zu gefährden.

NEBENDARSTELLER



Mias persönlicher KI-Assistent



AI Agent (Paddy)



KI-Co-Pilot



KI-System-Admin



John, menschlicher Experte

Nach einer anstrengenden Fahrt bemerkt Mia einen leichten **Riss in ihrem Fahrradrahmen** und macht sich Sorgen um dessen Stabilität.



CUSTOMER JOURNEY | DER PERSÖNLICHE BOT STARTET EINEN GARANTIE-CHECK

Mia bittet ihren persönlichen KI-Assistenten, die Garantie ihres Fahrrads bei Pathfinder Pedals zu überprüfen.

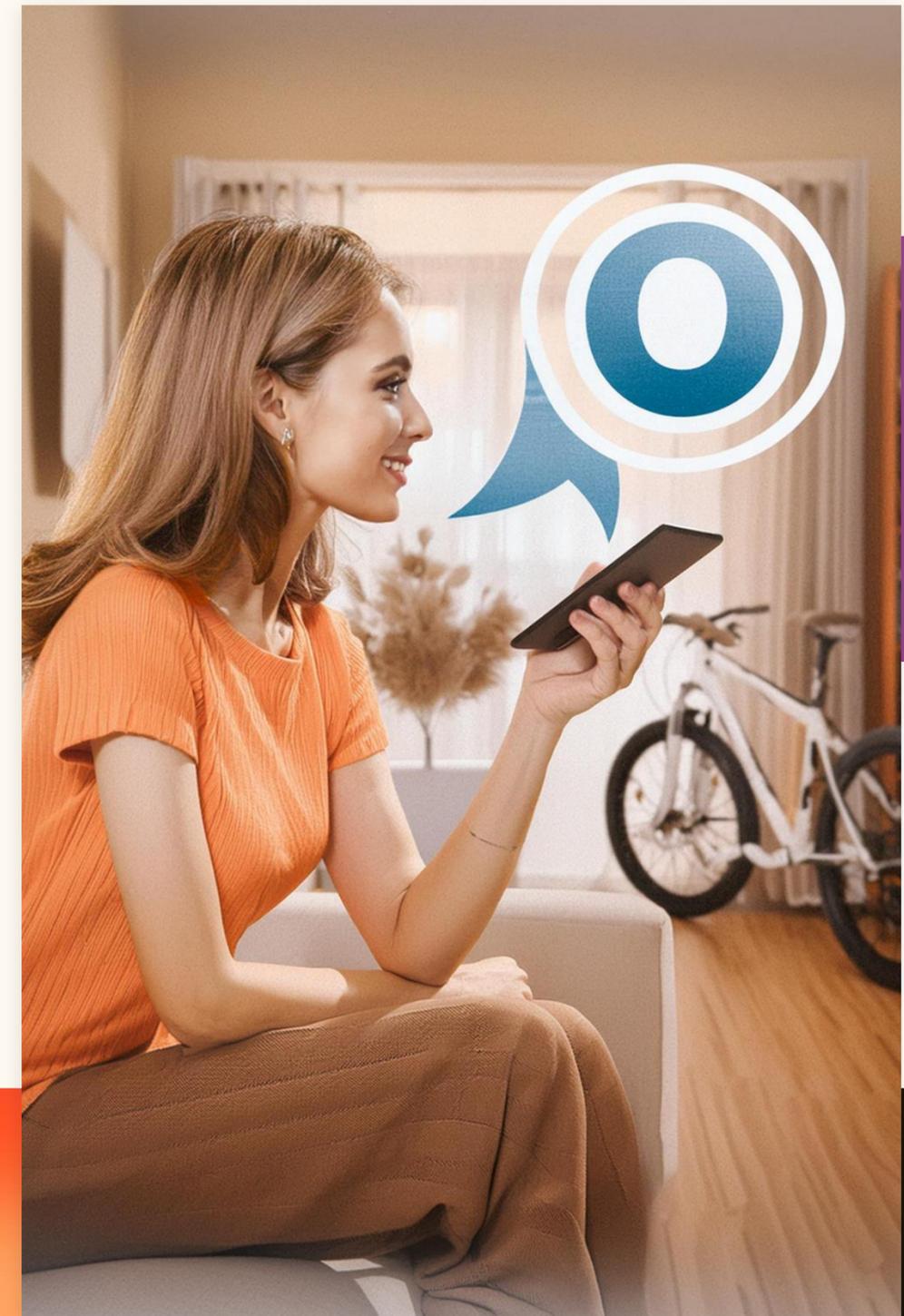
Als sie erfährt, dass sie abgelaufen ist, bietet Pathfinder Pedals ihr einen Treuerabatt für ein neues Fahrrad an, was sie dazu veranlasst, über ein Upgrade nachzudenken.

TECHNOLOGIE, MIT DER SIE INTERAGIERT

Pathfinder-Pedals-App

Persönlicher KI-Assistent

Erweiterte Spracherkennung



Mit generativer KI erstelltes Bild

CUSTOMER JOURNEY | KI-BASIERTE LIVE-SESSION

Mia wird von die App über die täglichen Live-Stream-Sessions des Unternehmens von 13:00 bis 15:00 Uhr informiert. Sie nimmt am nächsten Tag teil und beteiligt sich aktiv an der Session, indem sie Fragen stellt.

Während der Sitzung fragt ein AI Agent, ob sie damit einverstanden ist, dass das Team ihre Fahrdaten für maßgeschneiderte Empfehlungen verwendet.

TECHNOLOGIE, MIT DER SIE INTERAGIERT

Pathfinder Pedals-App

Live-Streaming-Session

Prädiktive Analyse

Interaktive Chat-Plattform

Überprüfung der Zustimmung zur Datennutzung

AI Agent

Menschliche Expert:innen



Mit generativer KI erstelltes Bild

CUSTOMER JOURNEY | KONTAKTAUFNAHME DURCH KI

Im Anschluss an die Live-Session nimmt ein fortschrittlicher AI Agent proaktiv Kontakt mit Mia auf. Anhand der Fahrdaten von Mia liefert der Agent personalisierte Empfehlungen und individuelle Vergleichstabellen.

So entsteht ein mehrstufiger Dialog, den sie zwischen beruflichen Terminen und Meetings fortsetzt.

TECHNOLOGIE, MIT DER SIE INTERAGIERT

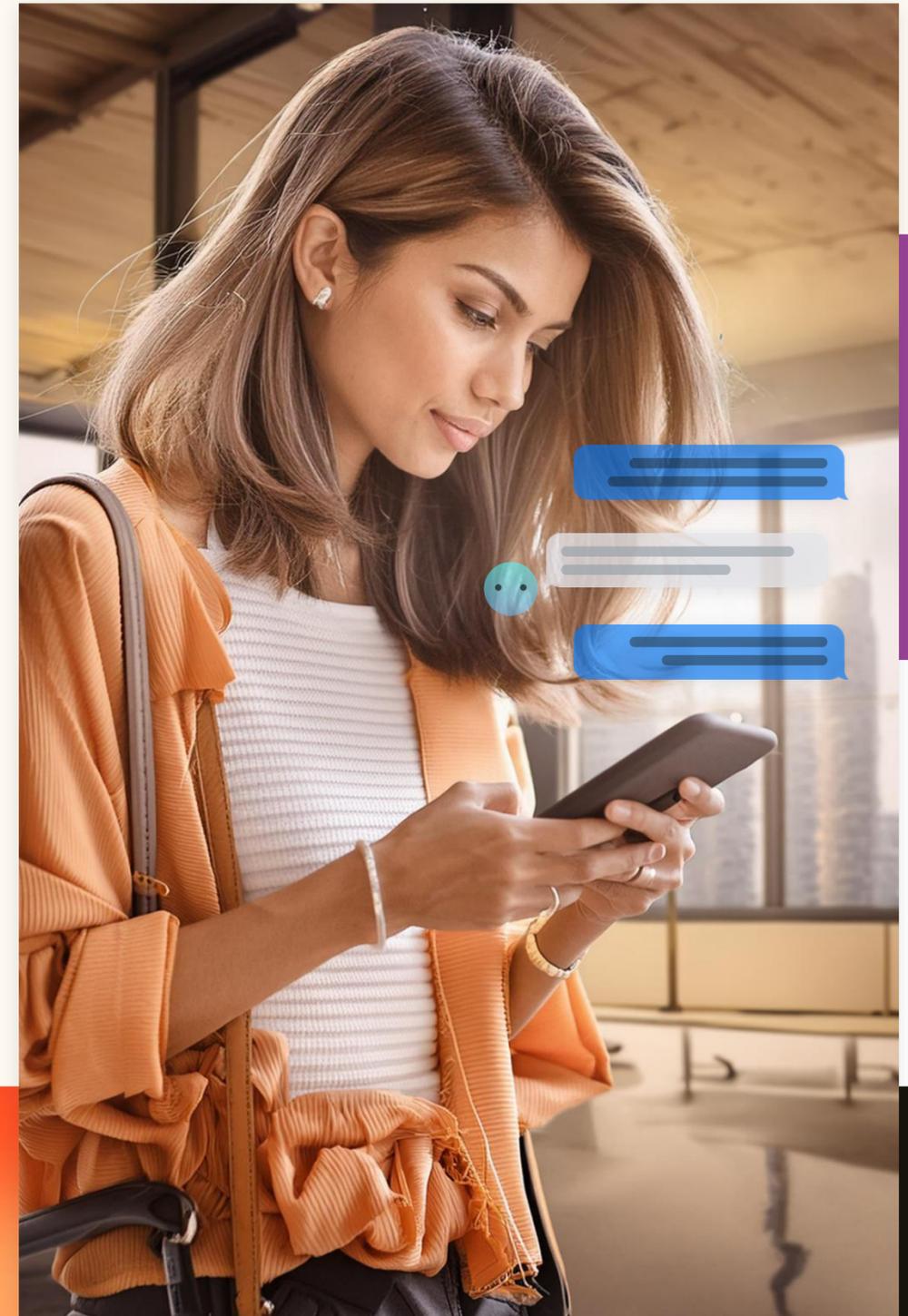
AI Agent

Conversational Commerce

Verwendung von Fahrdaten

Generative KI für individuelle Inhalte

KI-generierte, interaktive visuelle Anzeigen



Mit generativer KI erstelltes Bild

Bei anhaltendem Interesse empfiehlt der AI Agent ein Videotelefonat mit einem Experten. Mia stimmt zu und wird direkt an den Experten John weitergeleitet.

John präsentiert 3D-Renderings von potenziellen Fahrrädern und gibt weitere Empfehlungen zu den besten Designoptionen. Mia kann diese auf ihrem Smartphone oder ihrem Mixed-Reality-Headset ansehen.

TECHNOLOGIE, MIT DER SIE INTERAGIERT

Absichtserkennung

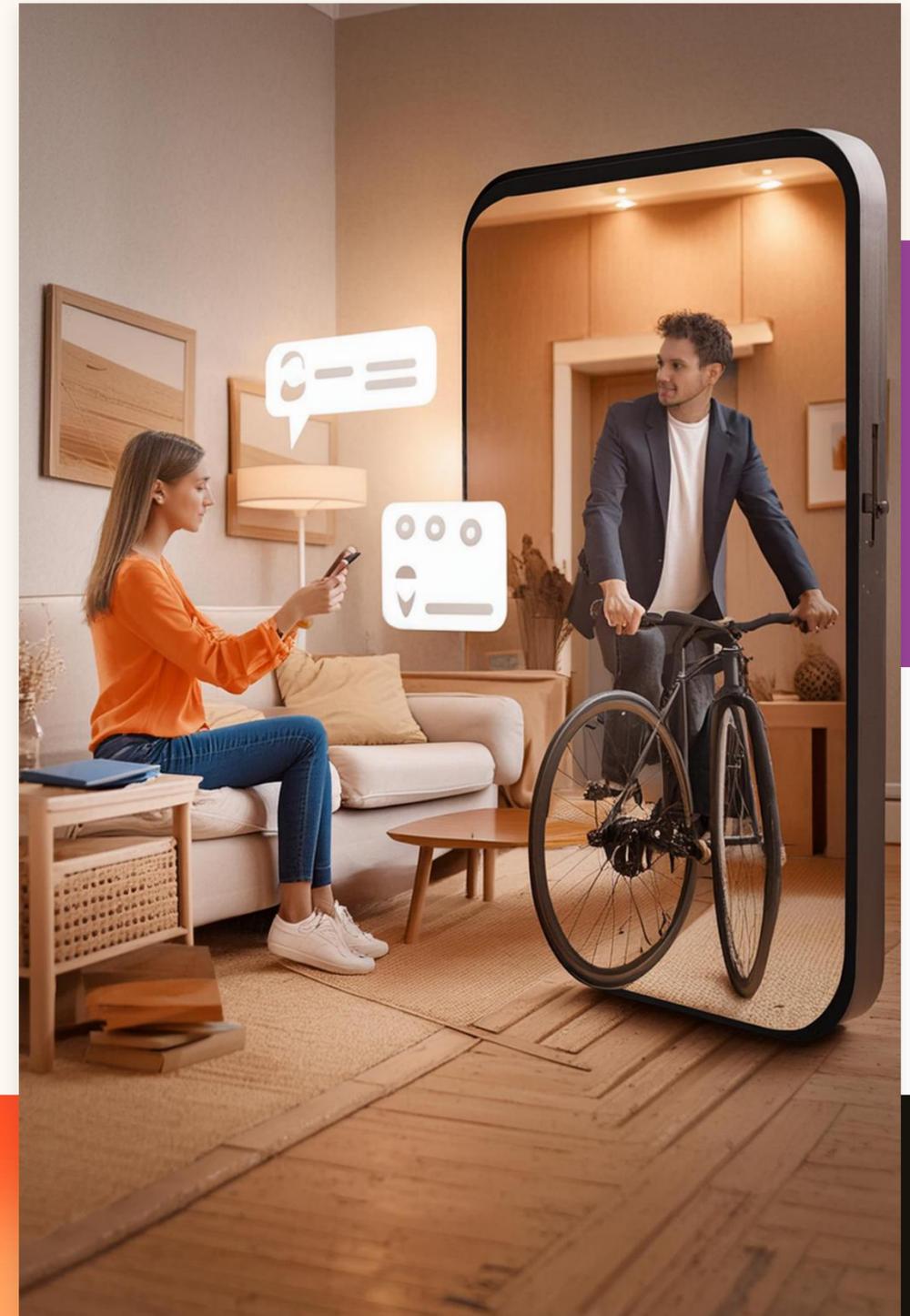
Nahtloser Übergang zum Videochat

Video-Unterstützung

3D-Visualisierungstechnik

Omni-Channel-Interaktions-Plattform

Datengesteuerte Empfehlungen



Mit generativer KI erstelltes Bild

Da ein Rennen ansteht, prüft Mia kurz vor dem Kauf, ob die Lieferung bis zu einem bestimmten Datum erfolgen kann. John sichert eine pünktliche Lieferung zu und verzichtet aufgrund ihres VIP-Status auf jegliche Express-Gebühren. Mia fühlt sich gut aufgehoben und entscheidet sich dafür, drei der vier empfohlenen Produkte zu ihrem Einkauf hinzuzufügen.

Mia schließt ihren Einkauf mit biometrischer Authentifizierung ab.

TECHNOLOGIE, MIT DER SIE INTERAGIERT

Menschlicher Experte im Live-Gespräch

Nahtloser Übergang zum Chat

Biometrische Zahlungsabwicklung

Personalisierte Empfehlungen



CUSTOMER JOURNEY | PROAKTIVER SUPPORT

Über App-Benachrichtigungen erfährt Mia, dass sich die Produktion ihres Fahrrads um zwei Wochen verzögert, weil es Probleme mit den von ihr ausgewählten Griffen gibt.

Um dieses Problem zu lösen und ihre Teilnahme am bevorstehenden Rennen zu sichern, schlägt ein AI Agent proaktiv vor, ihre Griffen gegen andere Premium-Optionen auszutauschen, damit die Produktion beschleunigt wird. Wenn Mia zustimmt, wird dieses Upgrade ohne Aufpreis angeboten. Sie stimmt zu und wählt Griffen aus.

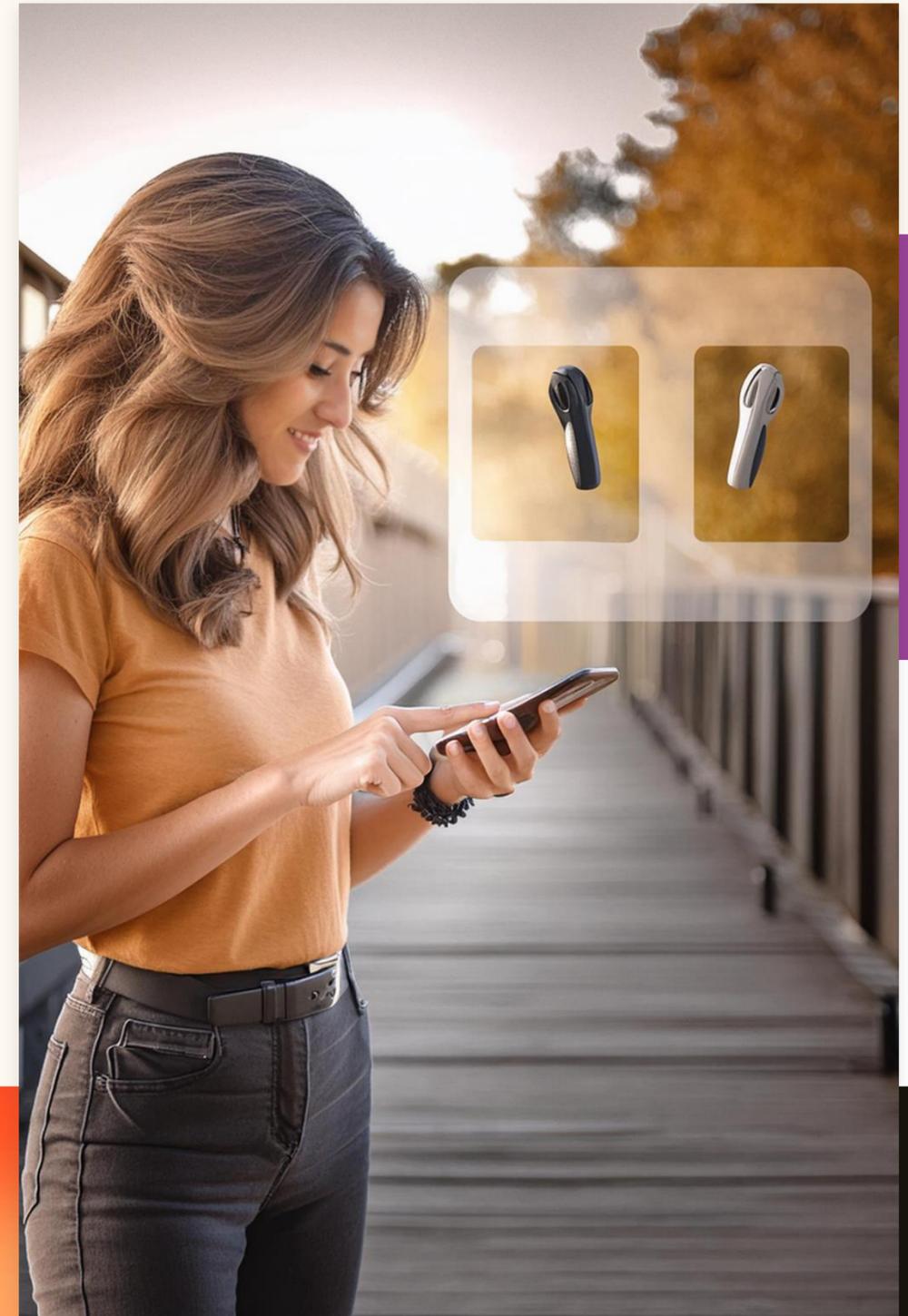
TECHNOLOGIE, MIT DER SIE INTERAGIERT

AI Agent

Proaktive Benachrichtigung

Conversational Commerce

Pathfinder-Pedals-App



Mit generativer KI erstelltes Bild

Als Mia ihr neues Fahrrad erhält, hat sie Probleme mit der Einstellung des Sattels. Auf der Suche nach Hilfe wendet sie sich an die Website von Pathfinder Pedals. Hier gibt sie ihre Anfrage ein. Das System bittet sie, ein Foto der Befestigung des Sattels hochzuladen.

Generative KI erstellt umgehend eine maßgeschneiderte Schritt-für-Schritt-Videoanleitung, um Mia bei den notwendigen Anpassungen zu unterstützen.

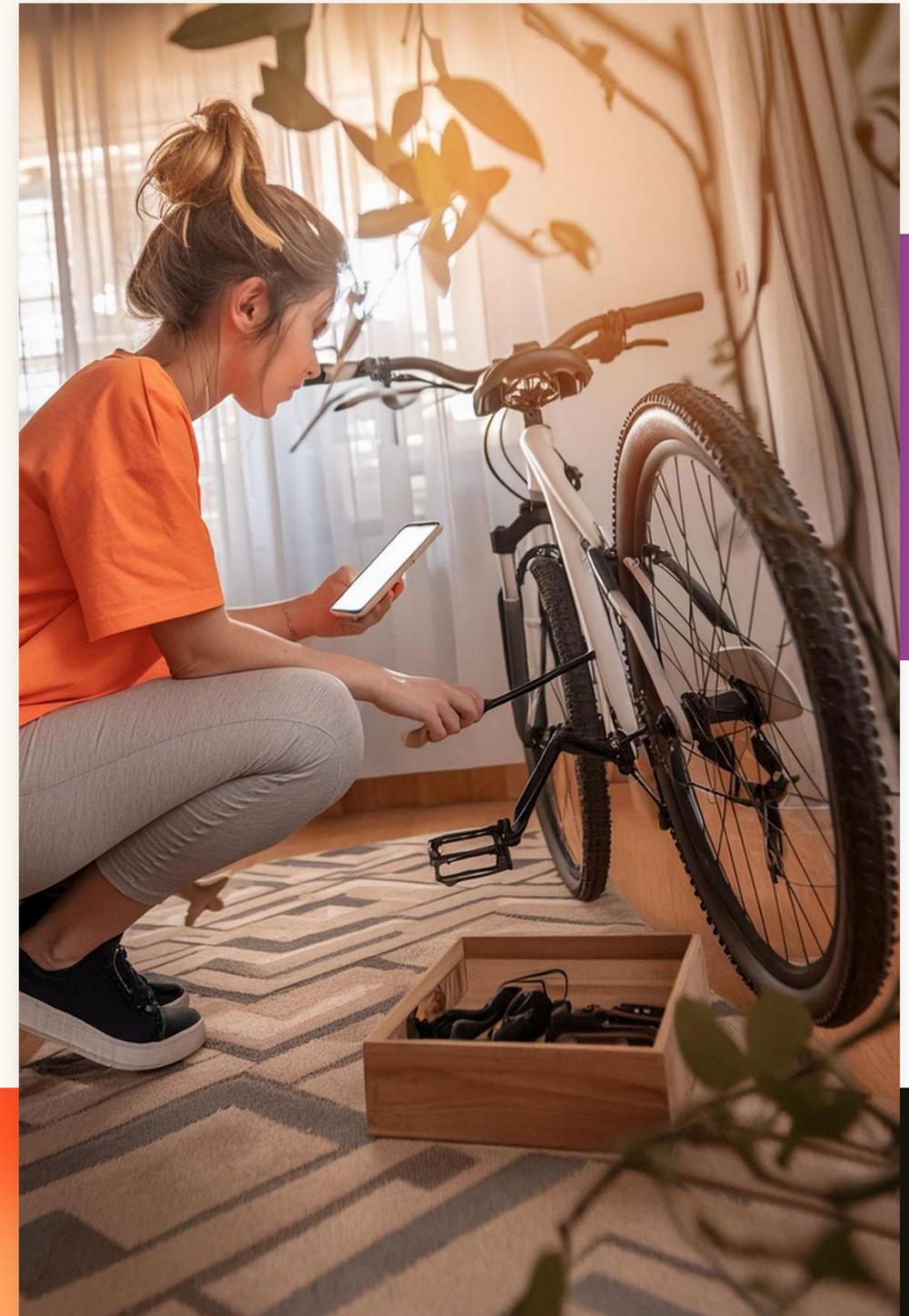
TECHNOLOGIE, MIT DER SIE INTERAGIERT

Suche mit generativer KI

AI Agent

Multimodale Hilfe-Inhalte

KI-gestütztes Help Center



Mias Experience unterscheidet sich drastisch von der heutigen CX.



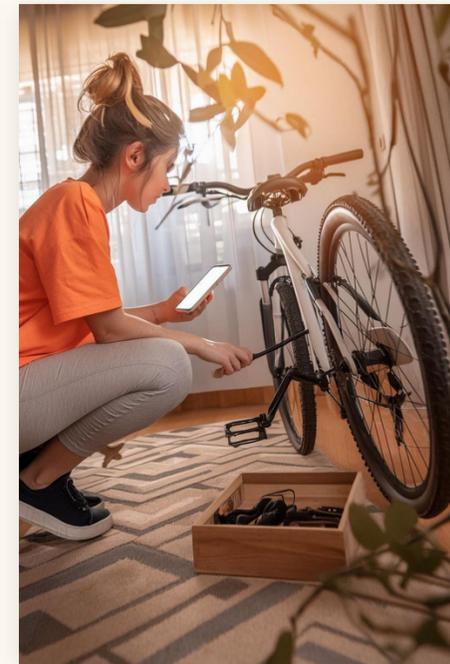
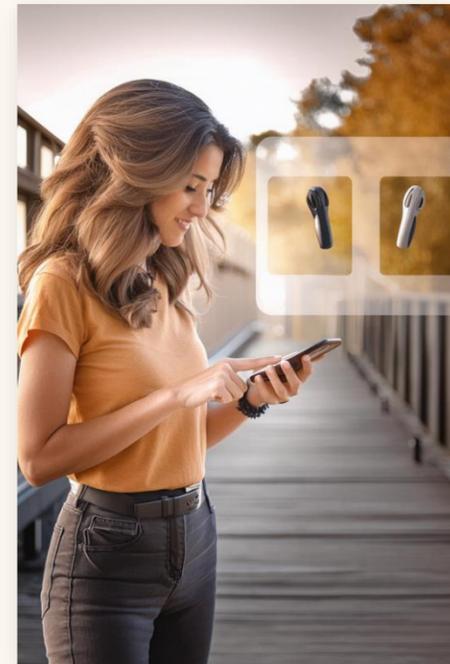
Das Beispielunternehmen hat einen maßgeschneiderten und unmittelbaren Kundenservice geliefert, der ein noch nie dagewesenes Maß an Komfort und Personalisierung bietet.

Echtzeitdaten und -analysen wurden zur unmittelbaren Gestaltung von Experiences genutzt, sie haben Inhalte und Lösungen generiert, die Sprache, Bild und Text auf allen Kanälen miteinander verbinden.

Sie hat mit einem fortschrittlichen AI Agent interagiert, der ihr als erster und wiederkehrender Ansprechpartner diente.

Die Integration neuer Technologien hat eine intensivere Experience ermöglicht und erweiterte Self-Service-Optionen demonstriert.

Mias Customer Journey



COMPANY JOURNEY | PERSÖNLICHER BOT STARTET GARANTIE-CHECK

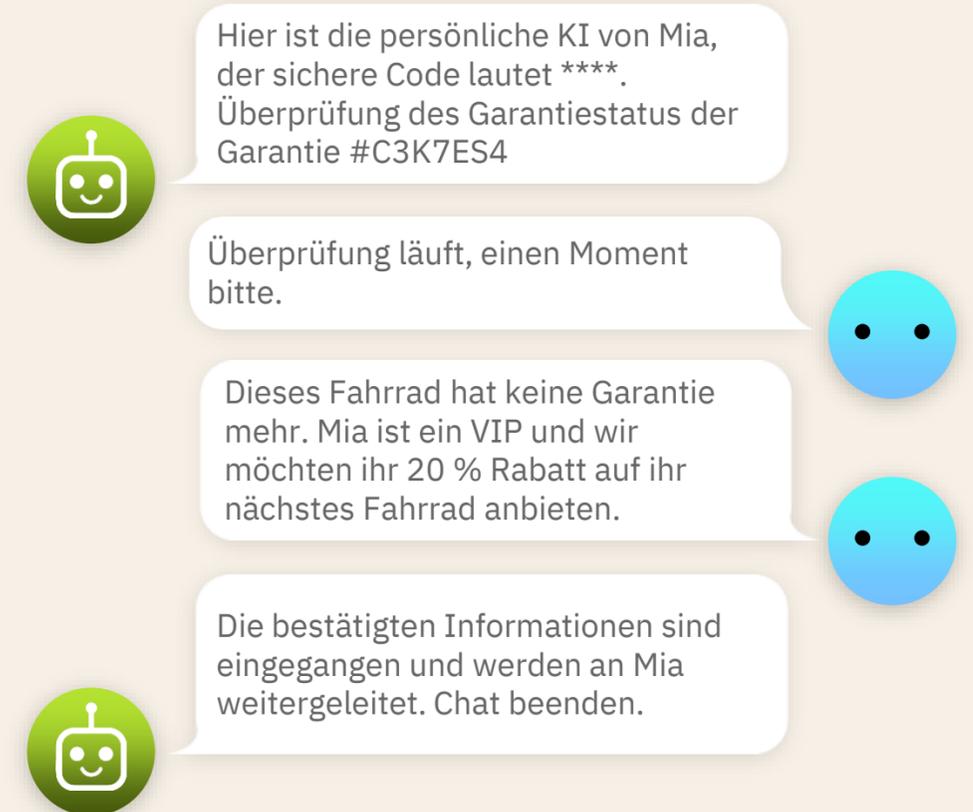
Als Mias persönlicher KI-Assistent sich nach der Garantie ihres Fahrrads erkundigt, prüft ein AI Agent mit seiner automatisierten Triagefunktion schnell den Status der abgelaufenen Garantie und bestätigt ihn.

Das System erkennt sie als VIP und generiert einen einmaligen Rabattcode, der dynamisch auf der Grundlage ihres geschätzten Lifetime Value ermittelt wird.

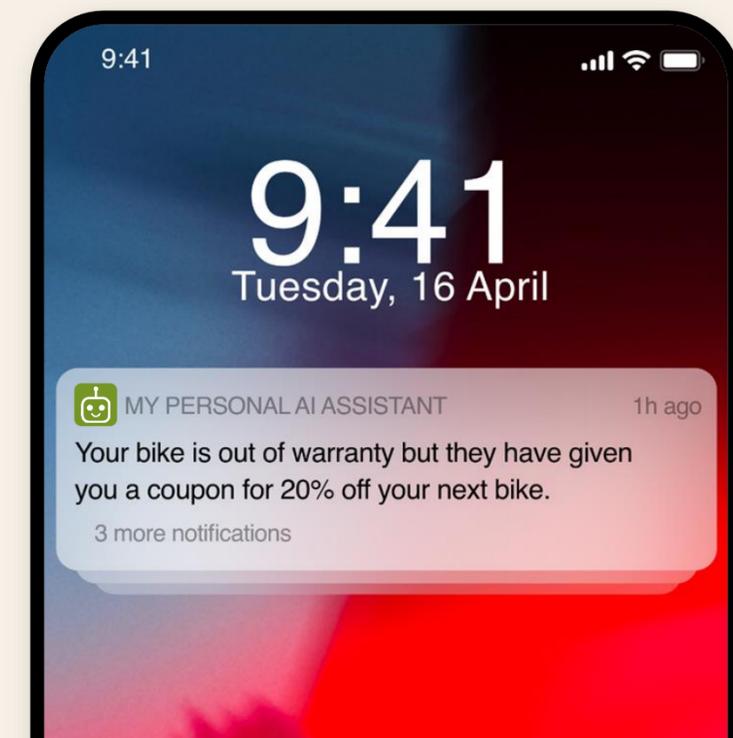
DIESE TECHNOLOGIE MACHT DIE EXPERIENCE MÖGLICH



KONVERSATION ZWISCHEN PERSÖNLICHEM KI-ASSISTENTEN UND PATTY, DEM AI AGENT VON PATHFINDER PEDALS



MIA ERHÄLT EIN UPDATE



COMPANY JOURNEY | KI-GESTÜTZTE LIVE-SESSION

Das Pathfinder-Team hostet KI-gestützte Livestreams, die das Engagement der Zuschauer:innen analysieren, um Leads zu identifizieren. Wenn die VIP Mia beitrifft, erkennt sie das System und holt sich ihr Einverständnis zur Datenweitergabe.

Die KI priorisiert ihre Anfragen und unterstützt das Unternehmen mit Echtzeit-Empfehlungen für Mia, um einen personalisierten Dialog zu gewährleisten.

DIESTE TECHNOLOGIE MACHT DIE EXPERIENCE MÖGLICH

Einheitlicher Arbeitsbereich für Agenten

Echtzeitdaten und -analysen

Verbesserte Empfehlungen durch KI-Co-Pilot

Kundenprofilierung in Echtzeit

Erweiterte Datensicherheitsprotokolle

Kollaborative Live-Hosting-Tools

Warteschlangen mit hoher Priorität für VIPs

INTERAKTION MIT EXPERT:INNEN MIT KI-CO-PILOT



VIP-Kundin **Mia** ist der Live-Session beigetreten und hat Zugang zu ihren Daten gewährt.



Die VIP **Mia** hat gefragt „welche Fahrräder besonders leicht sind und sich sowohl für Straße als auch Gelände eignen.“

Hier sind zwei Empfehlungen, die Sie auf der Grundlage der Frage und ihrer Fahrdaten geben können:

- Modell T8
- Modell T3



Ich habe zwei Videos erstellt, die die Modelle T8 und T3 zeigen und besonders auf ihr Gewicht und ihre Geländegängigkeit eingehen. Klicken Sie unten, um die Videos in der Session abzuspielen.



COMPANY JOURNEY | AI OUTREACH

Der KI-gestützte Systemadministrator erkennt Mias Interesse während der Live-Session, sodass sich ein AI Agent mit ihr in Verbindung setzt und ihr ausführliche Produktdetails und Antworten bereitstellt.

Durch die Verwendung von Tools zur Erstellung von Inhalten in Echtzeit und Sprachfunktionen ist die Interaktion sowohl informativ als auch dynamisch.

DIESE TECHNOLOGIE MACHT DIE EXPERIENCE MÖGLICH

AI Agent

KI-gestützter Administrator

Erweiterte Workflows

Conversational Support

Multimodaler Support und multimodale Inhalte

Prädiktive Verhaltensmodellierung

Erkennung von Absichten und Stimmungen

Technologie für Spracherkennung und -synthese

CHAT ZWISCHEN MIA & DEM AI AGENT VON PATHFINDER PEDALS

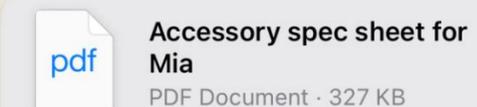
Hi Mia, Pathfinder Pedal's AI Agent Patty here. I see you're interested in the T8. Can I answer any questions for you?



Based on your ride data, I put together a quick video that highlights the accessories available for the T8 bike that I believe would be most useful to you.



Do you have a spec sheet for each of these with pricing?



Thanks, I have some more questions about how I can further personalize the bike.

COMPANY JOURNEY | LIVE-SESSION MIT EXPERTEN, UNTERSTÜTZT VON KI-CO-PILOT

Aufgrund von Mias anhaltendem Interesse koordiniert der AI Agent nahtlos einen Videoanruf, und bringt Mia mit dem Experten John in einer Live-Session zusammen.

Das KI-Co-Pilot-System bereitet John vor, indem es ihm einen kompakten Überblick über Mias Customer Journey und Gesprächsthemen auf der Grundlage ihres Profils gibt. Während des Gesprächs bereitet ein Support-Bot dynamische Inhalte und Add-on-Empfehlungen vor, die John präsentieren kann.

DIESE TECHNOLOGIE MACHT DIE EXPERIENCE MÖGLICH

Einheitlicher Arbeitsbereich für Agenten

KI-Co-Pilot für Kundendienst-Mitarbeiter:innen

Zusammenfassung von KI-Interaktionen

Generative Erstellung von Inhalten

Video-Unterstützung

Priorisierung von Aufgaben für Kundendienst-Mitarbeiter:innen

EXPERTE BEREITET SICH AUF SITZUNG MIT KI-CO-PILOT VOR



Bevorstehende Live-Session

Kundin: Mia V.

VIP

Customer Lifetime Value: Hoch

Kundin seit 2020

Hat die Erlaubnis zur Datennutzung erteilt



John, du wirst in 5 Minuten mit Mia sprechen. Hier sind einige wichtige Informationen:

- Hohe Kaufwahrscheinlichkeit
- Erwägt den Kauf von T8 oder T3 mit Zubehör
- Mehr Personalisierung erwünscht

Erstellte Materialien, die du verwenden kannst:

3D-Renderings von personalisierten Fahrrädern

Kostenaufstellung mit VIP-Rabatt

Hat sie nach dem Liefertermin gefragt?



Kurz in einer Live-Session, aber nicht noch einmal.

COMPANY JOURNEY | NAHTLOS SICHERES BEZAHLEN

Der unterstützende Bot erkennt schnell ihre Bedenken bezüglich des Liefertermins, sodass John mithilfe von Insights des Bots in Echtzeit die Möglichkeit einer beschleunigten Lieferung bestätigt und ihr aufgrund ihres VIP-Status die Gebühren erlässt.

Mia entschließt sich zum Kauf, und John sendet ihr mit Unterstützung des Systems umgehend eine Bezahloption, die einen sicheren biometrischen Zahlungsvorgang ermöglicht.

DIESE TECHNOLOGIE MACHT DIE EXPERIENCE MÖGLICH

Einheitlicher Arbeitsbereich für Agenten

Integration biometrischer Sicherheitsmerkmale

KI-Co-Pilot für Kundendienst-Mitarbeiter:innen

Dynamische Entscheidungsfindung

Integration der Verwaltung der Kundentreue

Conversational Commerce

Integration von Lieferkette und Inventar

KAUF ÜBER CONVERSATIONAL COMMERCE IN DER APP

Mia, ich habe deine endgültige Bestellung mit deinem individualisierten T8, dem kompletten Zubehör und den Rabatten vorbereitet. Alles sollte vor deinem Rennen bei dir ankommen. Könntest du bestätigen, dass alles richtig ist?



Mias Bestellung



Das ist perfekt, John! Ich freue mich sehr auf mein neues Fahrrad!



Super! Ich starte jetzt eine sichere, biometrische Zahlungsanforderung, damit du deine Identität bestätigen und die Zahlung abschließen kannst.



Biometrische Verifizierung & Bezahlung



Mia hat das sichere biometrische System genutzt, um ihre Identität zu bestätigen und die Zahlung abgeschlossen.

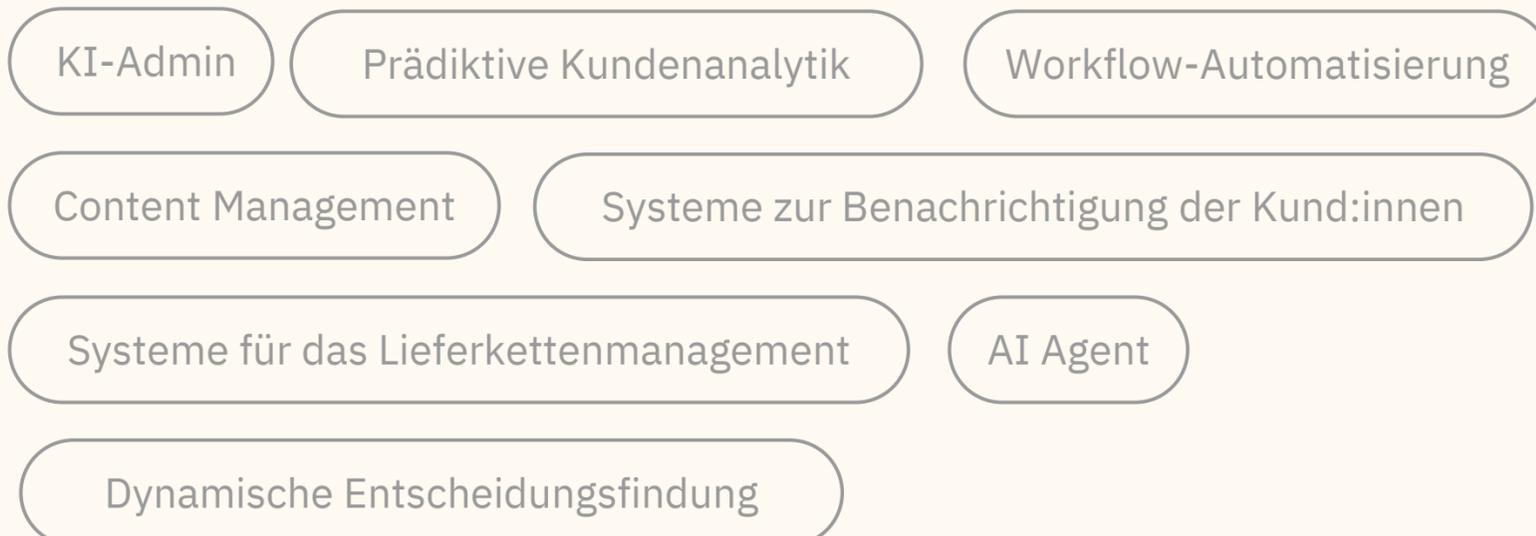
Alles bereit, Mia! Deine Bestellnummer lautet #23234. Wir freuen uns über dein Interesse und wünschen dir viel Erfolg bei deinem Rennen. Ich wünsche dir eine schöne Woche!



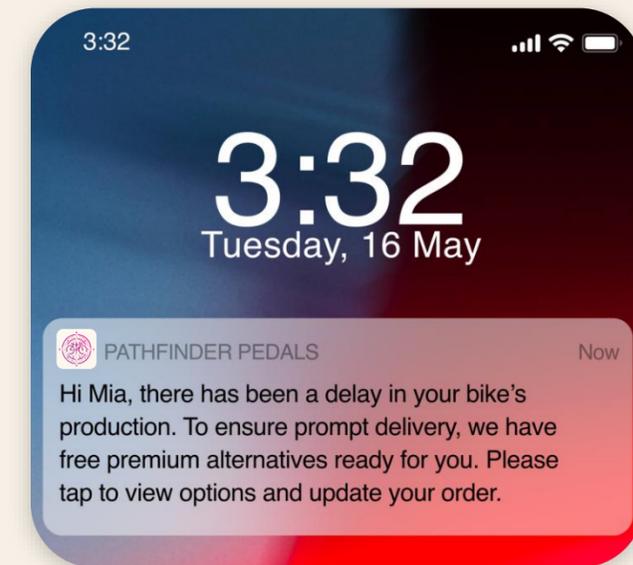
Ein KI-Administrator, der über eine Verzögerung im Zusammenhang mit Mias Bestellung informiert wird, erkennt auch die Dringlichkeit und den VIP-Status der Kundin und schlägt dann einen alternativen Premium-Lenkergriff vor.

Die Teams im Hintergrund werden über die mögliche Änderung informiert, und sobald Mias Zustimmung vorliegt, werden die notwendigen Änderungen vorgenommen.

DIESE TECHNOLOGIE MACHT DIE EXPERIENCE MÖGLICH



BENACHRICHTIGUNG ÜBER VERZÖGERTE LIEFERUNG DES FAHRRADS



BACKEND-WORKFLOW

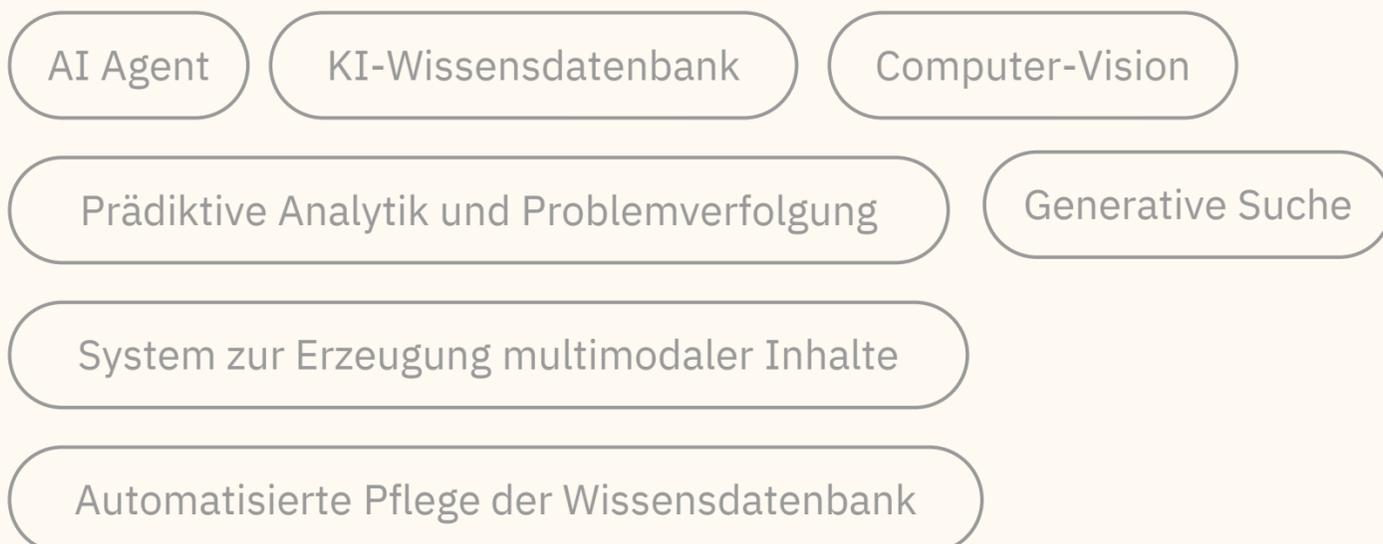


COMPANY JOURNEY | KI-GESTÜTZTER SELF-SERVICE

Mia wendet sich an das Help Center und sucht nach Hilfe bei der Einstellung ihres Sattels. Das System erkennt sie und fordert sie auf, ein Foto des Sattelmechanismus hochzuladen. Anschließend generiert es mithilfe von KI eine personalisierte Schritt-für-Schritt-Videoanleitung und erstellt eigenständig einen Hilfeartikel für andere Kund:innen.

Wenn dieses Problem bei Nutzer:innen immer wieder auftaucht, benachrichtigt das System das Produktteam und schlägt mögliche Designverbesserungen vor.

DIESE TECHNOLOGIE MACHT DIE EXPERIENCE MÖGLICH



BACKEND-WORKFLOW



UNSER FAZIT

Die Organisation und der Arbeitsablauf im Kundenservice werden sich deutlich von den heutigen Abläufen unterscheiden.

KI wird in jede Interaktion und jeden Berührungspunkt in der CX-Organisation einfließen, wobei die Interaktion eine Mischung aus Vertrieb, Kundenservice und Support sein wird.

Arbeitsabläufe werden optimiert und kontextabhängig sein und sich automatisch an die Interaktionsmuster der Kund:innen anpassen.

Kundendienst-Mitarbeiter:innen nutzen KI-Co-Piloten, die primär anhand von KI-simulierten Szenarien trainiert werden. Die KI-Co-Piloten ergänzen die menschlichen Kundendienst-Mitarbeiter:innen in Echtzeit.

Self-Service wird über Websites hinausgehen und sich in Apps, SuperApps, dem Internet der Dinge und erweiterten Plattformen etablieren.

Mit generativer KI erstelltes Bild

„In Zukunft werden Kund:innen mit der neuesten Generation von Modellen vollkommen neue Kategorien von Anwendungen und Experiences erleben, die auf generativer KI basieren. **Wir haben gerade erst begonnen**, das Potenzial von generativer KI für die Automatisierung komplexer Prozesse, die Ergänzung menschlicher Expertise und die Neugestaltung digitaler Experiences zu nutzen.“

SWAMI SIVASUBRAMANIAN

VICE PRESIDENT OF DATA AND MACHINE LEARNING BEI AWS

Mit generativer KI erstelltes Bild

**Die Zukunft zeichnet sich vor uns ab.
Da Sie nun wissen, wohin die Reise
geht, können Sie mit der Planung
Ihres weiteren Weges beginnen.**

CX 2027

Ihre Fragen Unsere Antworten



**Vielen Dank für Ihre
Teilnahme!**

