

:talkdesk®

Wie KI für mehr Menschlichkeit im Contact Center sorgt

23 November 2022



"Ich habe gelernt, dass Menschen vergessen werden, was du gesagt hast, vergessen werden, was du getan hast, aber nie vergessen, wie du sie hast fühlen lassen."



- Maya Angelou

Kunden suchen **Transparenz & Authentizität** bei Marken.



73%

der Verbraucher sagen, dass Marken
jetzt zum Wohle der Gesellschaft
handeln müssen.

Havas Media 2021 Meaningful brands report

Soziale Verantwortung ist wichtig für Marken.

Marken füllen
gesellschaftl.
Lücken.

Gen-Z
Einfluss



Gesellschaft wird
internationaler

Aktive Marken
mit 'Purpose'
wachsen
schneller



BLACK LIVES MATTERS
#BLM



Inklusion ist eine komplexe CX-Herausforderung, mit vielen Faktoren...



Steigert Image & Markenwert

Menschlichkeit \neq Kosten

Mehr potentielle Kunden
und Mitarbeiter

Bessere CX = Höheres
Lifetime Value

Unsere potentiellen Kunden und Mitarbeiter sind **divers** ..und immer **digitaler**



59%

der globalen Bevölkerung sind aktive Internetnutzer.

4.2 Milliarden

Social Media Nutzer Weltweit.

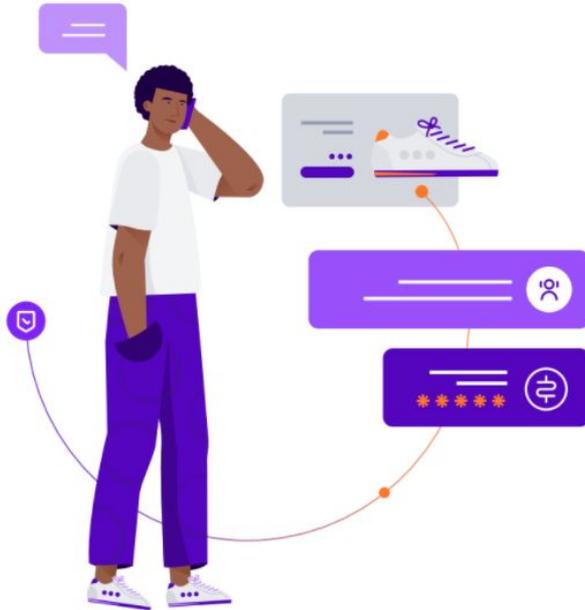
**Das verändert wie wir mit Kunden kommunizieren.
Ein breiterer Kundenstamm ist gut für Ihr Unternehmen.**



Der digitale Marktplatz - mit jederzeit, an jedem Ort in der Welt.

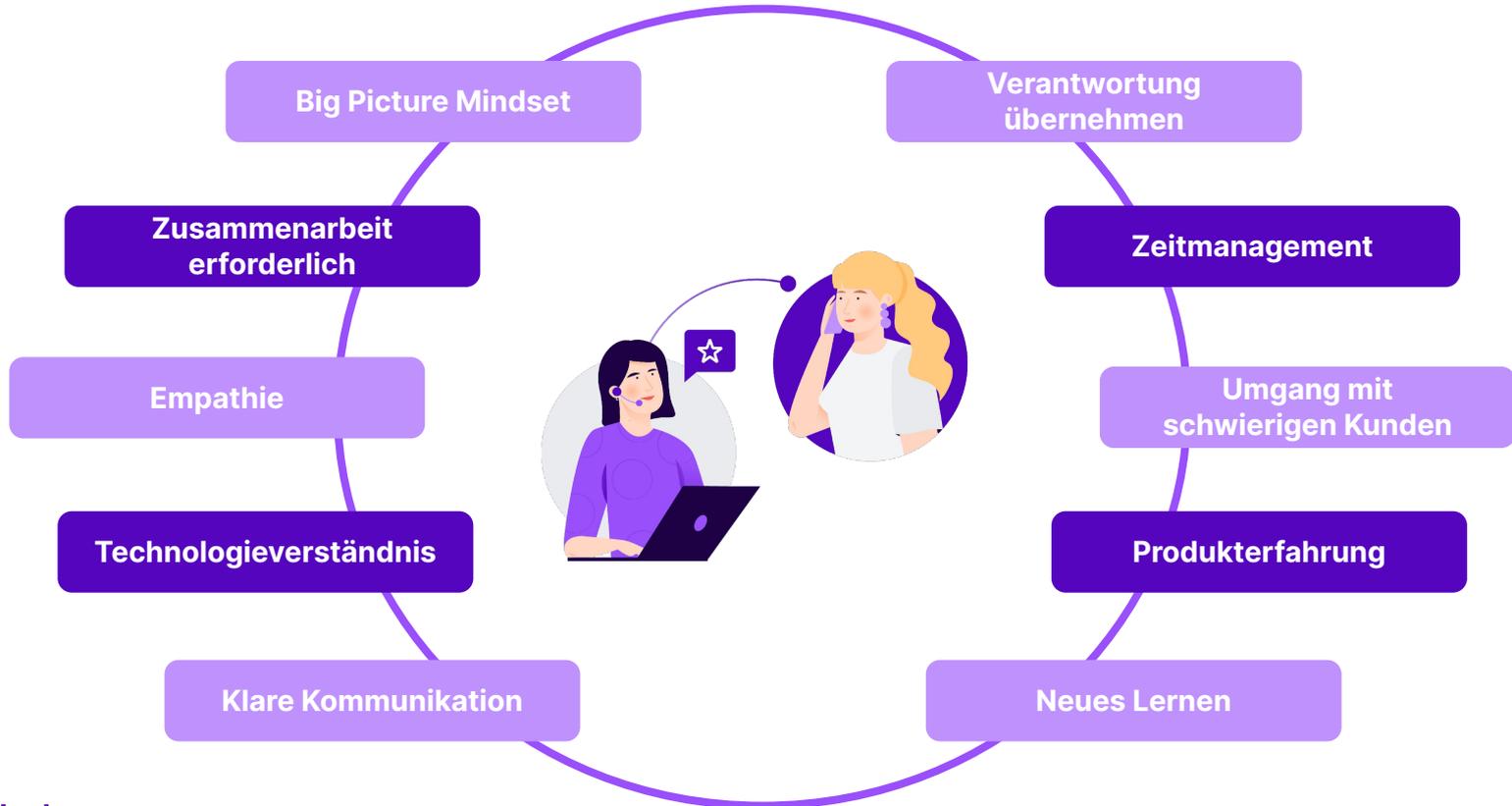


Kann sich unser Customer Service mit der gleichen Qualität um jeden Kunden kümmern?

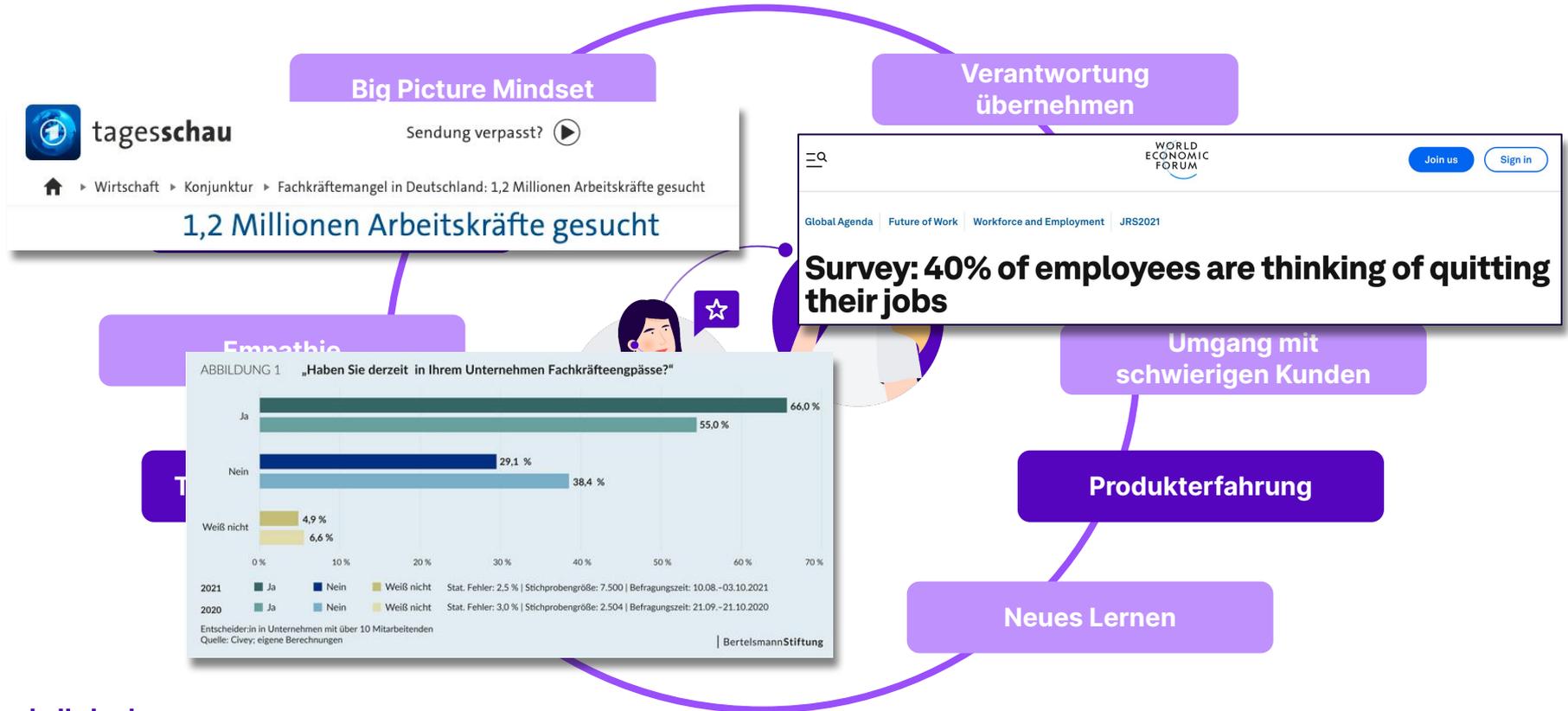


- Sprache, Akzente, Slang
- Kultureller Hintergrund
- Land / Herkunft
- Lokale (Kunden-)Rechte
- Zeitzone
- Alter
- Behinderungen
- Digitale Skills
- Lebensumstände

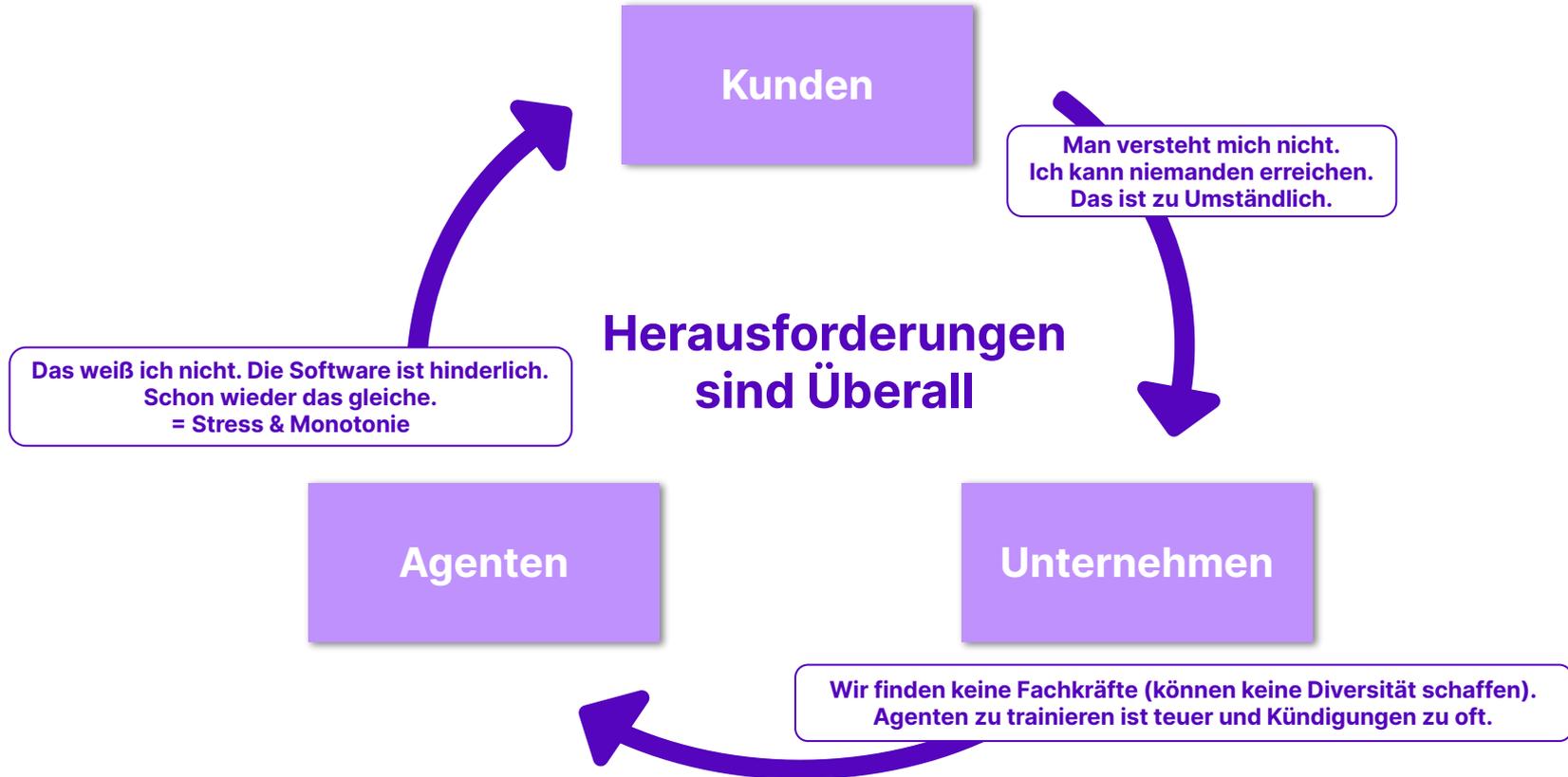
Die Rolle der Agenten wird immer komplexer ... und wichtiger für Kundenloyalität



Die Rolle der Agenten wird immer komplexer ... und wichtiger für Kundenloyalität



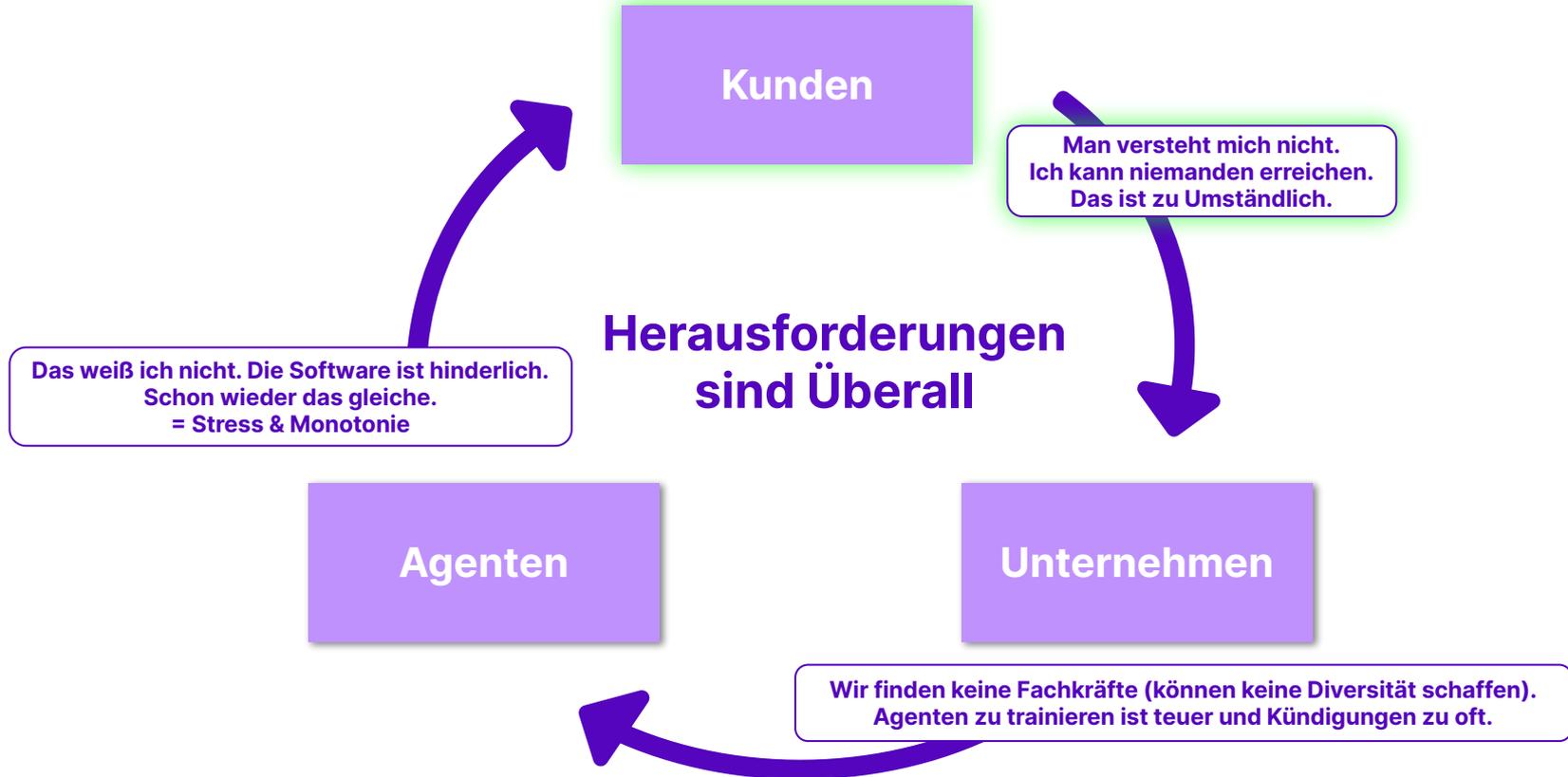
An allen Stellen im Unternehmen Einfluss nehmen.



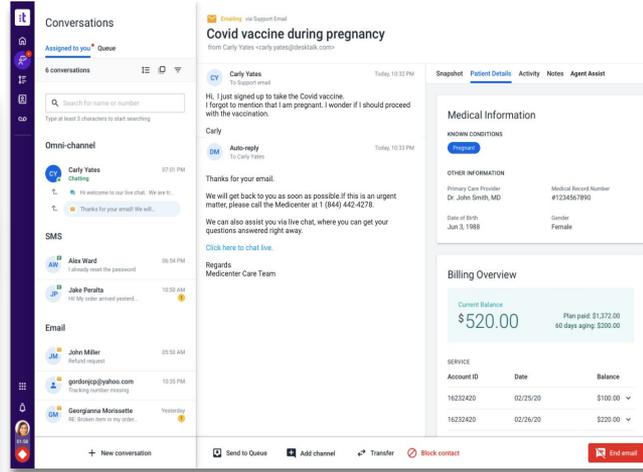
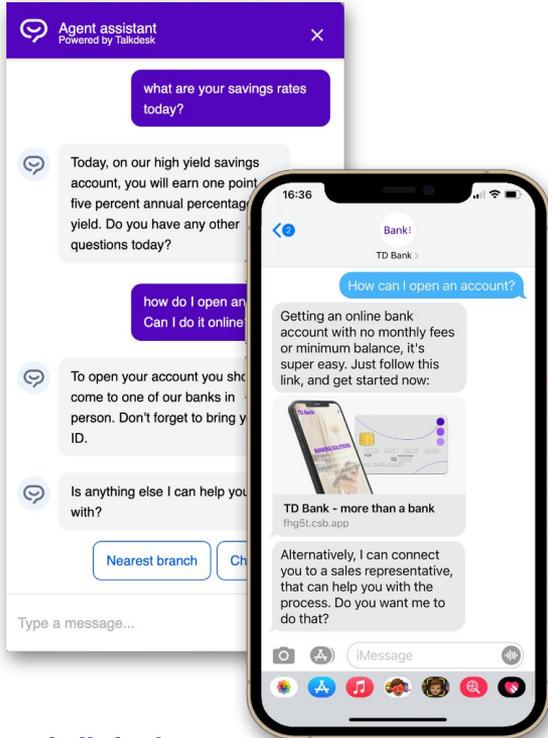


**So sieht die Zukunft aus in der
uns AI hilft Barrieren abzubauen.**

An allen Stellen im Unternehmen Einfluss nehmen.



Scaling high-quality conversations to support every customer.



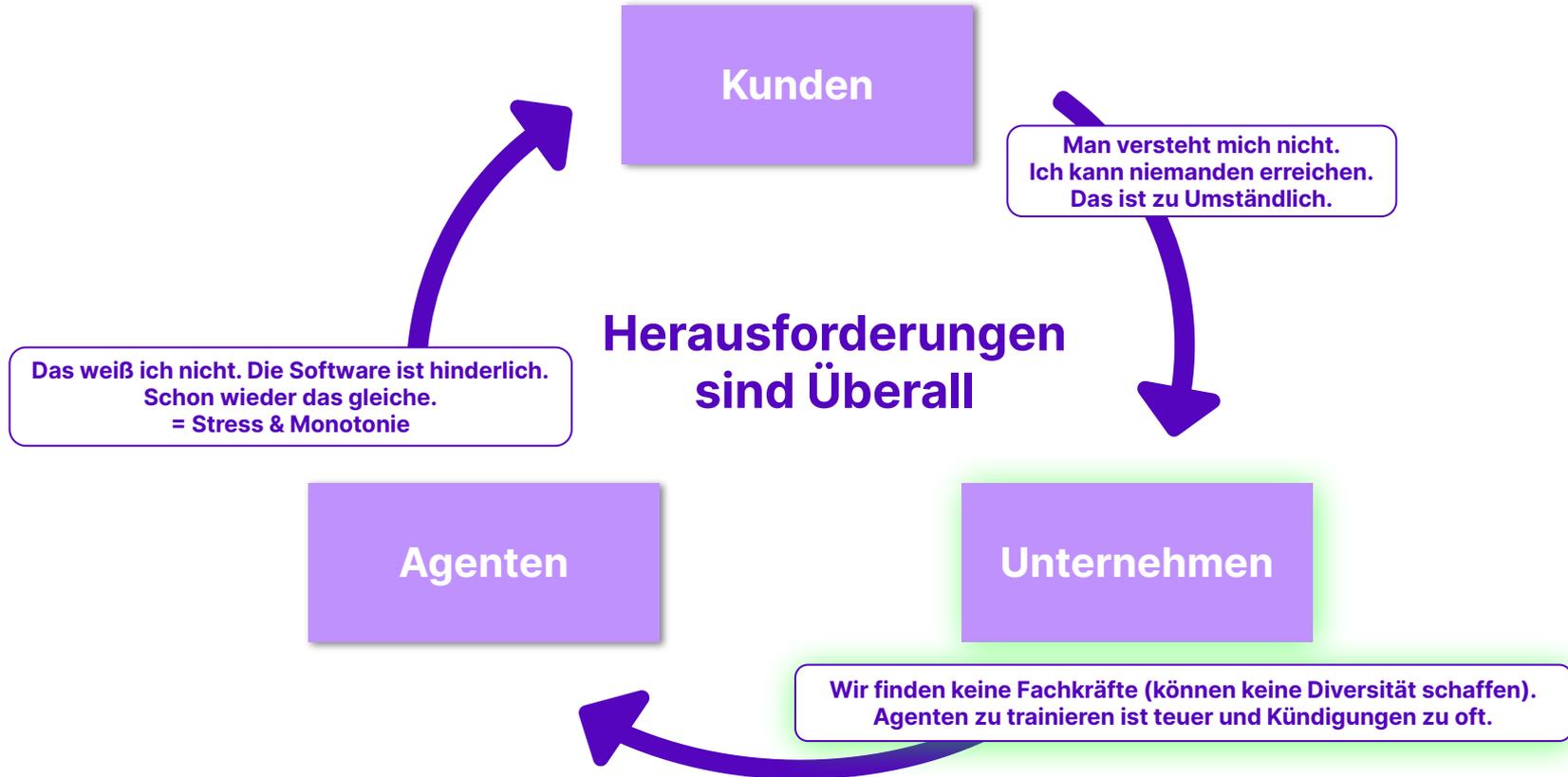
AI-gestützte virtuelle Agenten könnten viele Kommunikationsbarrieren überwinden.

Sprach- und Digitale Kanäle

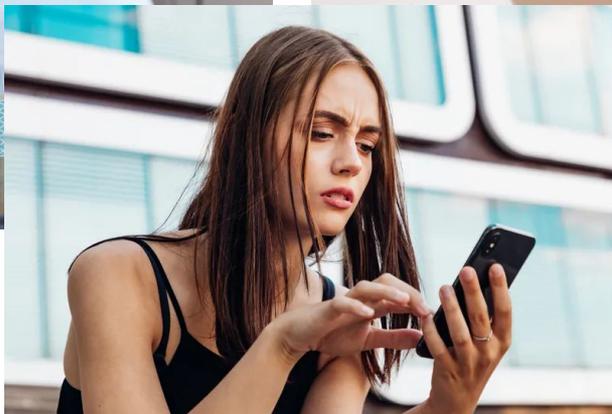
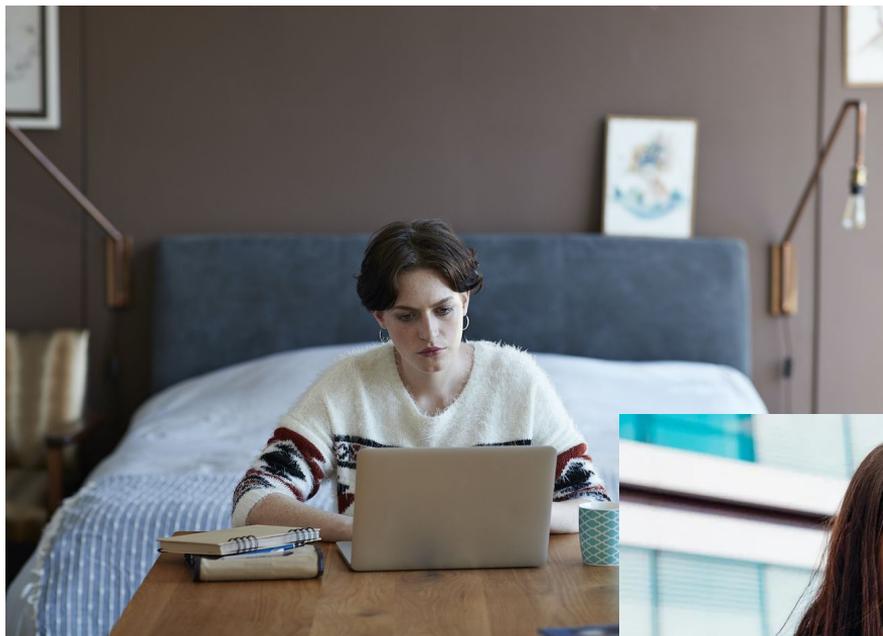
Unterstützt mehrere Sprachen

Entlastet Agenten, verringert Monotonie

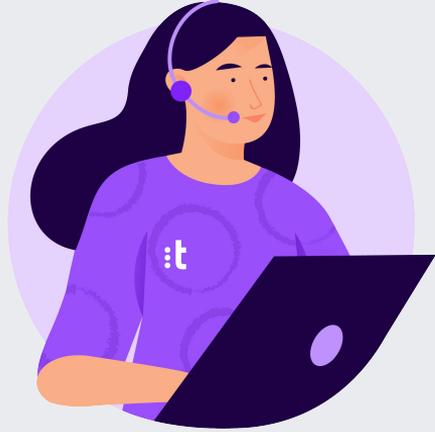
An allen Stellen im Unternehmen Einfluss nehmen.



Anpassen an heutige Gegebenheiten & weiter denken



Autonomie & Erfolgserlebnisse im Job sind wichtig

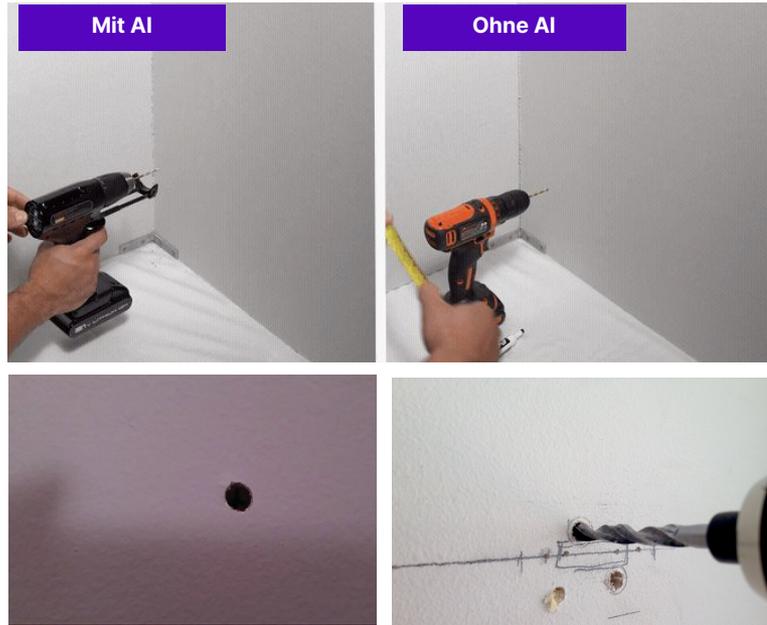


*Wenn man den Mitarbeitern die **richtigen Werkzeuge** an die Hand gibt, sind sie in der Lage, die komplexesten Herausforderungen zu meistern.....*

Technologie als Helfer



Kundendienstmitarbeiter und AI: Die ultimative Power-Paarung



Wenn Agenten Jobzufriedenheit verspüren und gefordert sind, ist es...

8.5x

weniger
wahrscheinlich
innerhalb 1 Jahres
zu kündigen

16x

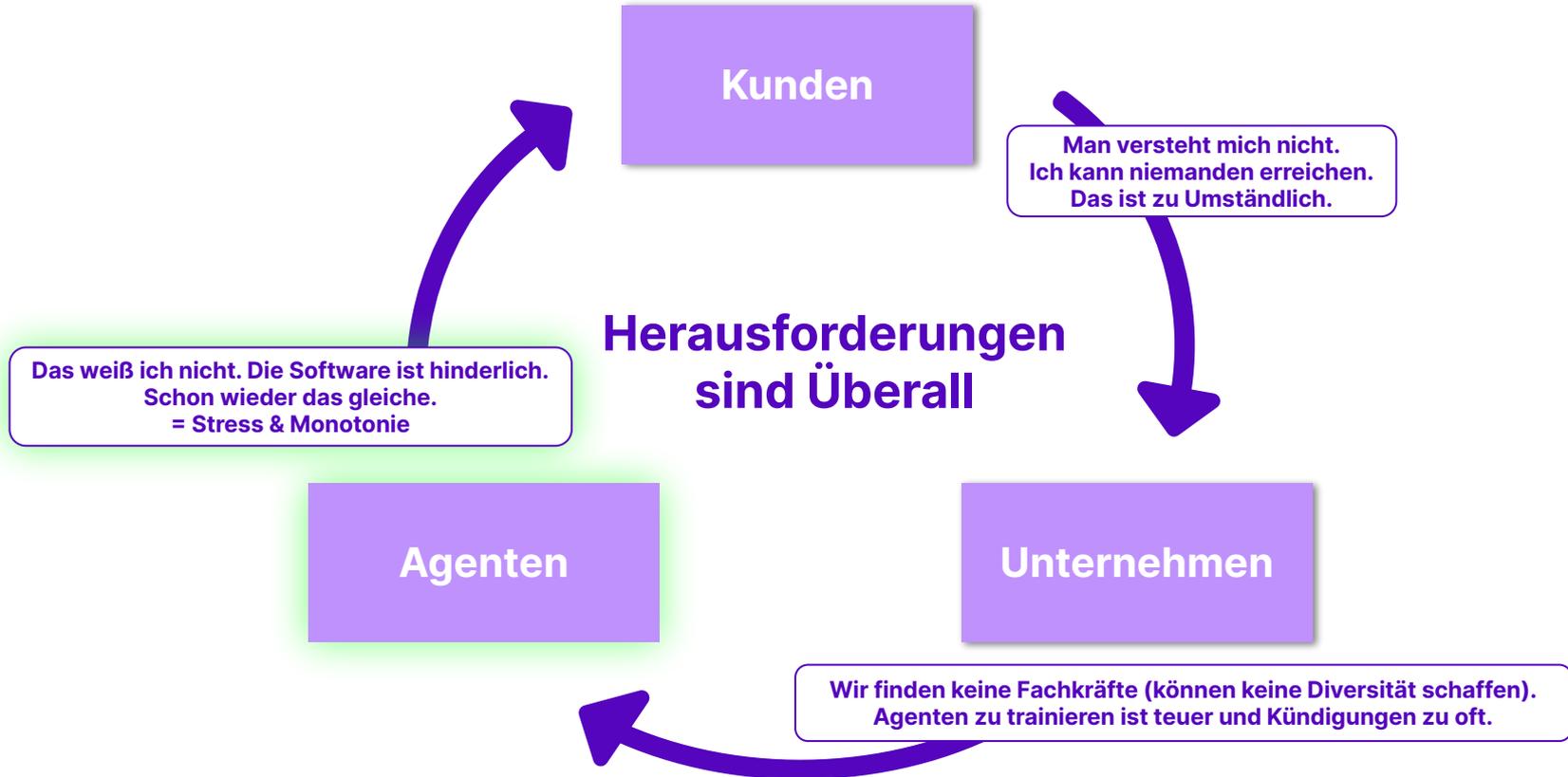
wahrscheinlicher,
Freunde für eine Stelle
zu empfehlen

3.3x

wahrscheinlicher dass
sie sich in der Lage
fühlen, Probleme
selbst zu lösen

Source: [McKinsey](#)

An allen Stellen im Unternehmen Einfluss nehmen.



Überlegen Sie, mit wem Ihre Kunden am liebsten sprechen würden...



**Der
Kundendienstmitarbeiter,
der für jede Frage
gewappnet ist.**



**...oder den, der improvisiert
und bereit ist, aufzugeben?**

Hier ein Beispiel..

... was ist denn in einer E-Auto Versicherung abgedeckt?

Ähm.. Moment.. *tipp tipp tipp*

..28 sec später

Ah, hier. Also abgedeckt sind [...]

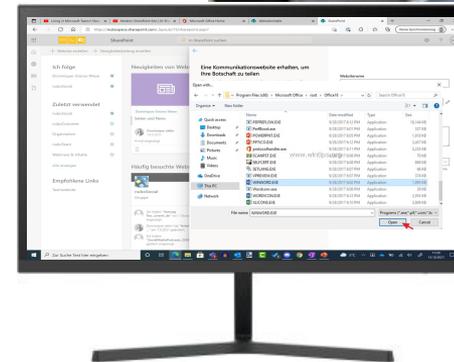
Okay, und was ist mit der Wallbox?

Der was?

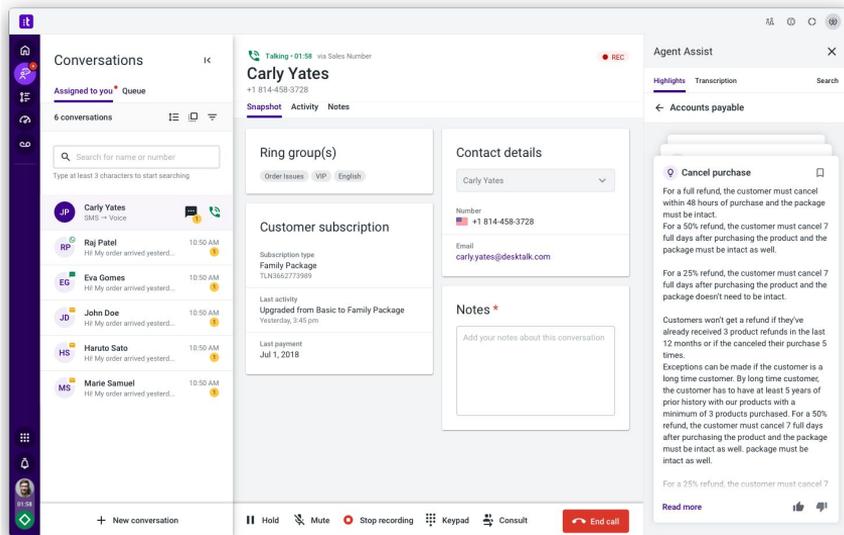
Na das ding wo man den stecker rein steckt..

Ah, oh, da muss ich nachfragen.. moment...

Toni ist relativ neu und noch unerfahren. E-Auto Versicherungen sind selten und er muss in veralteten Systemen und Dateien nach Infos suchen



Empowering agents to support inclusive customer service.



AI-gestützte Tools unterstützen Agenten dabei, effektiv zu kommunizieren.

Anruftranskription in Echtzeit

Empfehlungen für genauere Antworten

Neue Informationen schneller verteilen

Automatisierungen starten

Und mit Technologie als helfer

... was ist denn in einer E-Auto Versicherung abgedeckt?

Upsell Potential

Kein Problem, ich kann sehen das [...] Für die Batterien können Sie außerdem ein extra add-on abschließen.

Oh, das klingt interessant. Und was ist mit der Wallbox?

Fachwissen

Gut dass Sie das Ansprechen, haben sie schon nachgesehen ob die in Ihrer Stadt erlaubt ist? Das kann nämlich... Ich sende direkt eine SMS mit dem Link.

Wow, danke, das hat mir wirklich viel Ärger erspart! Schön mit jemandem zu sprechen der sich auskennt!

Persönlich

Gerne! :) Ich hoffe sonst ist bei ihnen alles gut? Es ist ja Urlaubszeit...

Obwohl Toni neu ist, hat er die Tools um schnell an alle wichtigen Infos zu kommen.

Agent Assist

Wallbox
Talkdesk • Updated on 23 May 2022

Was this helpful?

Wallbox (Ladestation) Infos

Es kann teuer werden, wenn die Wallbox (Ladestation) beschädigt wird. Und ohne eine Wallbox - also nur mit klassischem Stromnetz, können die Batterien schneller verschleissen oder sogar schaden nehmen.

Eine Versicherung von Ladekabel, Adaptern, mobilem Ladegerät, Ladekarten und Wallbox ist **nur** beim Direkt Classic Tarif mitinbegriffen.

Direct BASIC vs. Direct CLASSIC

>> Offer Upgrades where necessary!

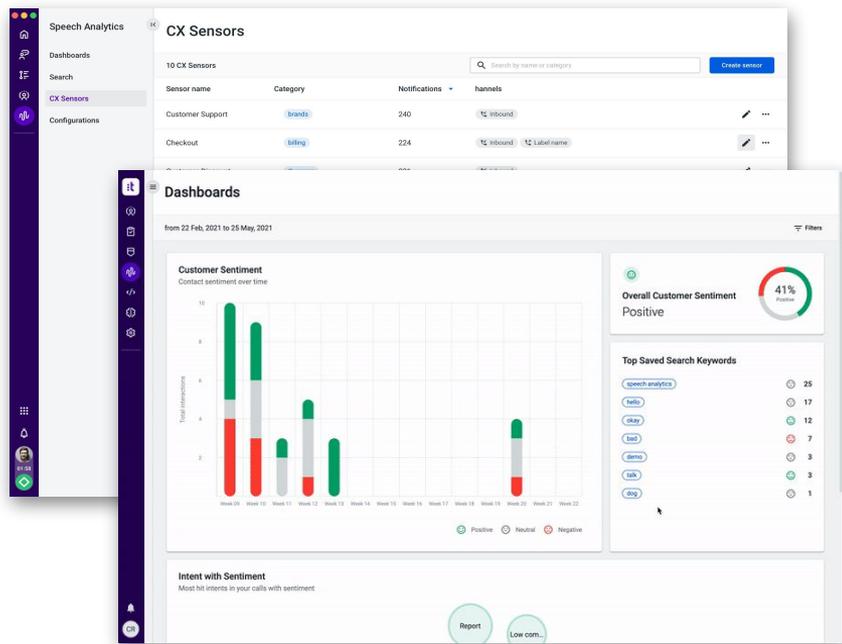
! Wichtig! !

Je nach Stadt oder art des Hauses sind manchmal Wallboxen nicht erlaubt! Leitfaden kann **hier** eingesehen werden.

Gespräche sind eine großartige Möglichkeit, um Erkenntnisse zu gewinnen.



Uncover the reasons why customers contact customer service for help.



AI-powered analytics gives actionable insights to deliver a frictionless service for every customer.

Automatically analyzes every customer interaction

Real-time alerts to respond faster to critical issues

Understand customer sentiments

Augment agent coaching

Conversational insights lead to multiple business outcomes.



Kosten reduzieren

Mitarbeiterbindung
Self-Service
Automatisierung



Umsatz steigern

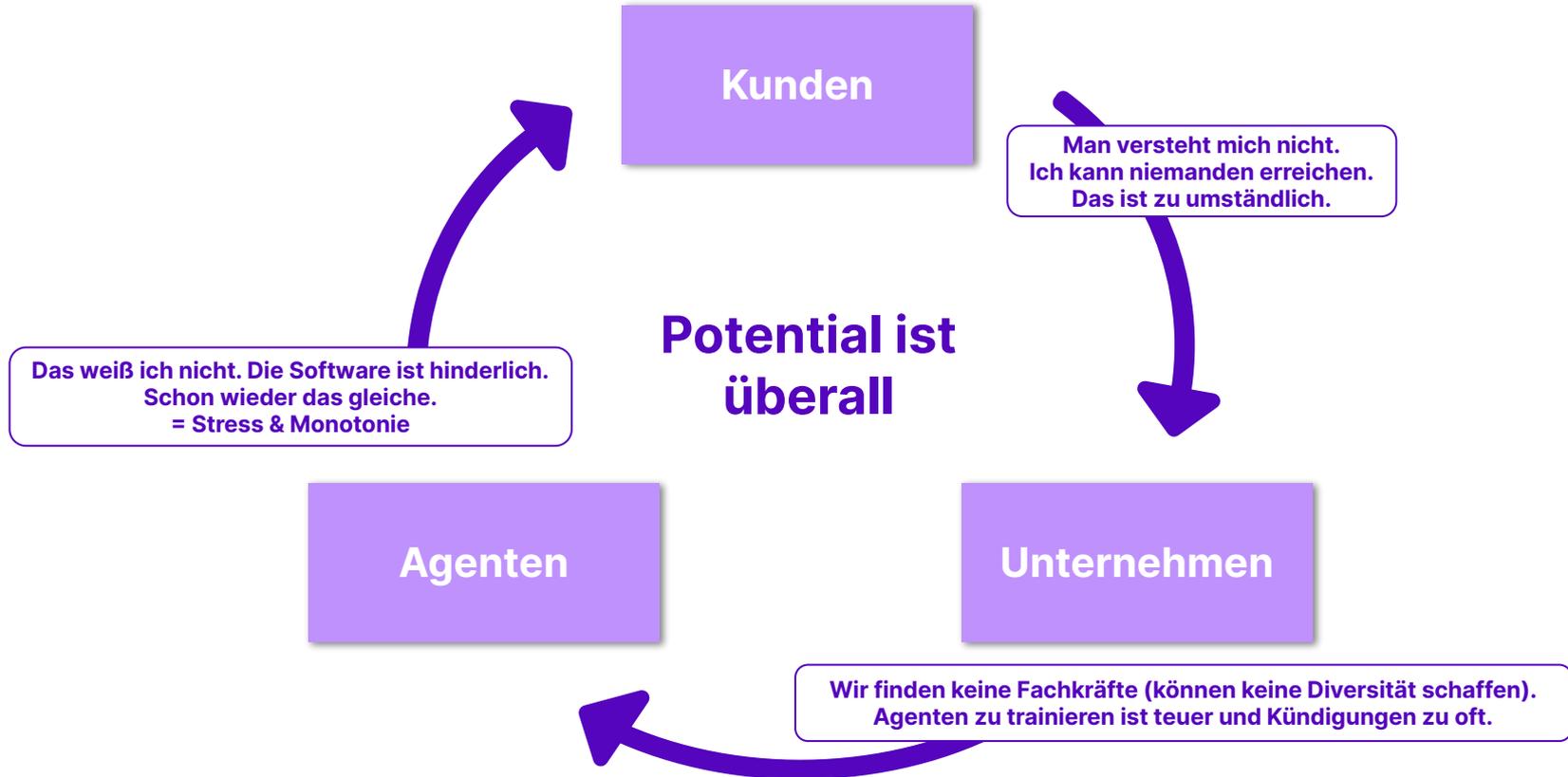
Upsell Möglichkeiten
Kundenbindung



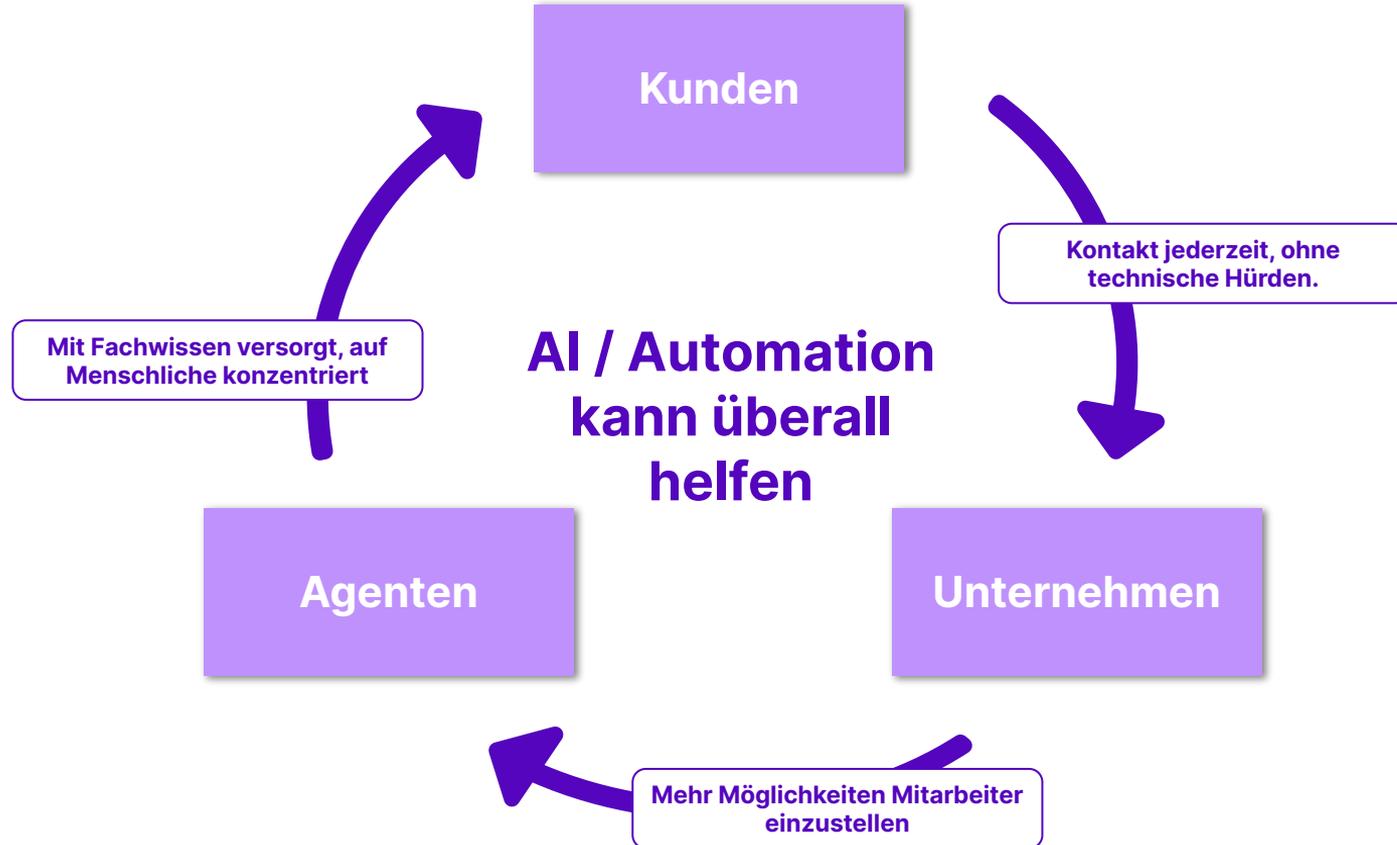
Zufriedenheit steigern

Immer Verfügbar
Qualität, Konstant
Schnellere Lösungen

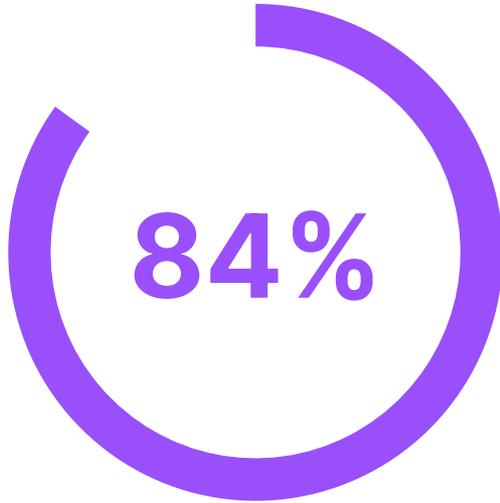
An allen Stellen im Unternehmen Einfluss nehmen.



An allen Stellen im Unternehmen Einfluss nehmen.



Der digitale Markt braucht Wege Kunden zu helfen die immer verfügbar sind.



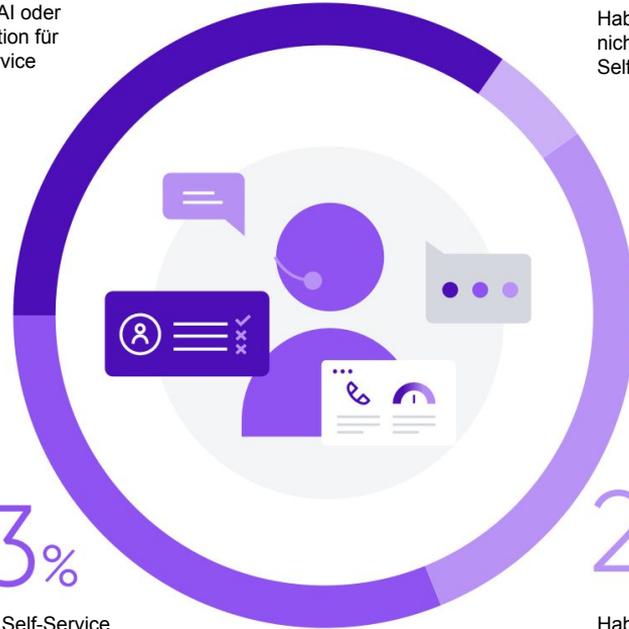
der Unternehmen glauben, dass **Kunden 24/7 Self-Service-Optionen erwarten.**

36%

Nutzen AI oder Automation für Self-Service

9%

Haben AI /Automation nicht als Priorität für Self-Service



33%

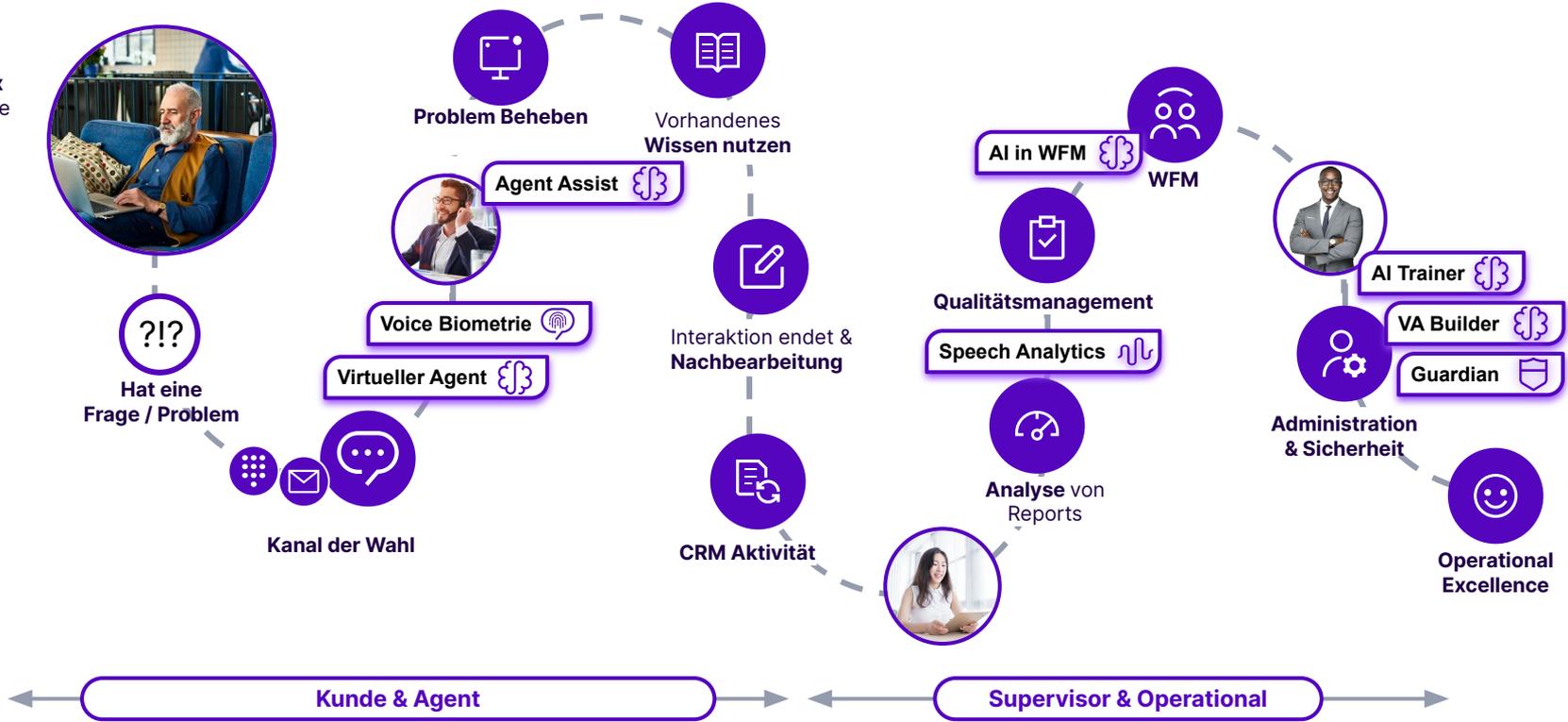
Haben in Self-Service AI/Automation investiert, nutzen diese aber nicht

22%

Haben AI/Automation als Priorität für Self-Service, aber noch nicht investiert

Experience. A better way to ...

Das ist Alex
Unser Kunde





**Niemand kann immer ein Held sein, aber
er kann immer ein Mensch sein.**
Jüdisches Sprichwort



:talkdesk®

Vielen Dank!



Contact us:
talkdesk.com