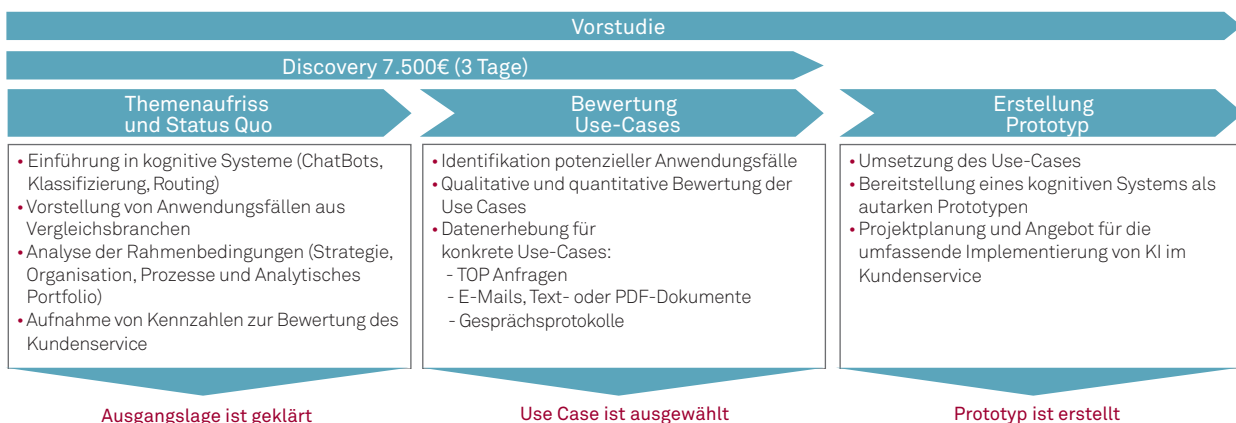


# Künstliche Intelligenz im Kundenservice

## Discovery Workshop

Die zeitnahe Beantwortung von Kunden- und Interessentenanfragen ist für Ihren Geschäftserfolg von essentieller Bedeutung. Und je größer und komplexer Ihr Produktportfolio ist, desto mehr interne Bearbeiter sind in die Kundenbetreuung involviert. So treffen die unterschiedlichsten Themen in verschiedenen Formaten über diverse Kanäle in Ihrer Organisation ein, ohne eine Gesamtdokumentation über den Kunden zu haben. Gleichzeitig erhöhen die komplexer werdenden Kundenbeziehungen die Anforderungen an Vertriebsorganisation und -kommunikation. Sie wollen Kosten in der Kundenbetreuung senken, Bearbeitungszeiten verkürzen und sich mit 24/7-Betreuung ohne Wartezeiten Wettbewerbsvorteile sichern? Künstliche Intelligenz (KI) und ChatBots helfen schnelle und professionelle Antworten auf Fragen oder Anliegen Ihrer Kunden zu liefern!



### Unser Angebot

msg unterstützt und berät Sie herstellerunabhängig und kompetent zum gesamten Lebenszyklus von kognitiven Systemen: Von der Entwicklung einer Strategie über die Konzeption und Umsetzung der optimalen Architektur, der Auswahl passender Plattformen und Werkzeuge, dem Einsatz geeigneter Lösungen bis hin zur Unterstützung im laufenden Betrieb. Mit dem msg Discovery Workshop legen wir die Grundlage für Ihren kognitiven Kundendialog.

### Leistungen des Discovery Workshops:

- Einführung in kognitive Systeme und ChatBots
- Umfeld- und Datenanalyse, z.B. Gesprächsleitfäden, Wissensdatenbanken etc.
- Identifikation geeigneter Themenfelder für die Automation
- Ideensammlung und Auswahl geeigneter Anwendungsfälle
- Definition zu erwartender Ergebnisse
- Know-how bei Ihren Mitarbeitern aufbauen
- Ergebnis: Use Cases und Handlungsempfehlung

### Ihr Mehrwert

- Vertriebskosten senken
- Kunden individuelle Angebote
- Kündigungsquote reduzieren
- Cross-Selling Potenziale erkennen
- Steigerung der Servicequalität
- Unterstützung bei Peaks
- Fachliche Klassifizierung und Routing der Kundenanfragen
- Erkennung hochfrequentierter Themenbereiche

### Ihr Ansprechpartner



**Holger Hornik**, Leiter Cognitive Analytics  
 +49 173 8954169  
 holger.hornik@msg.group