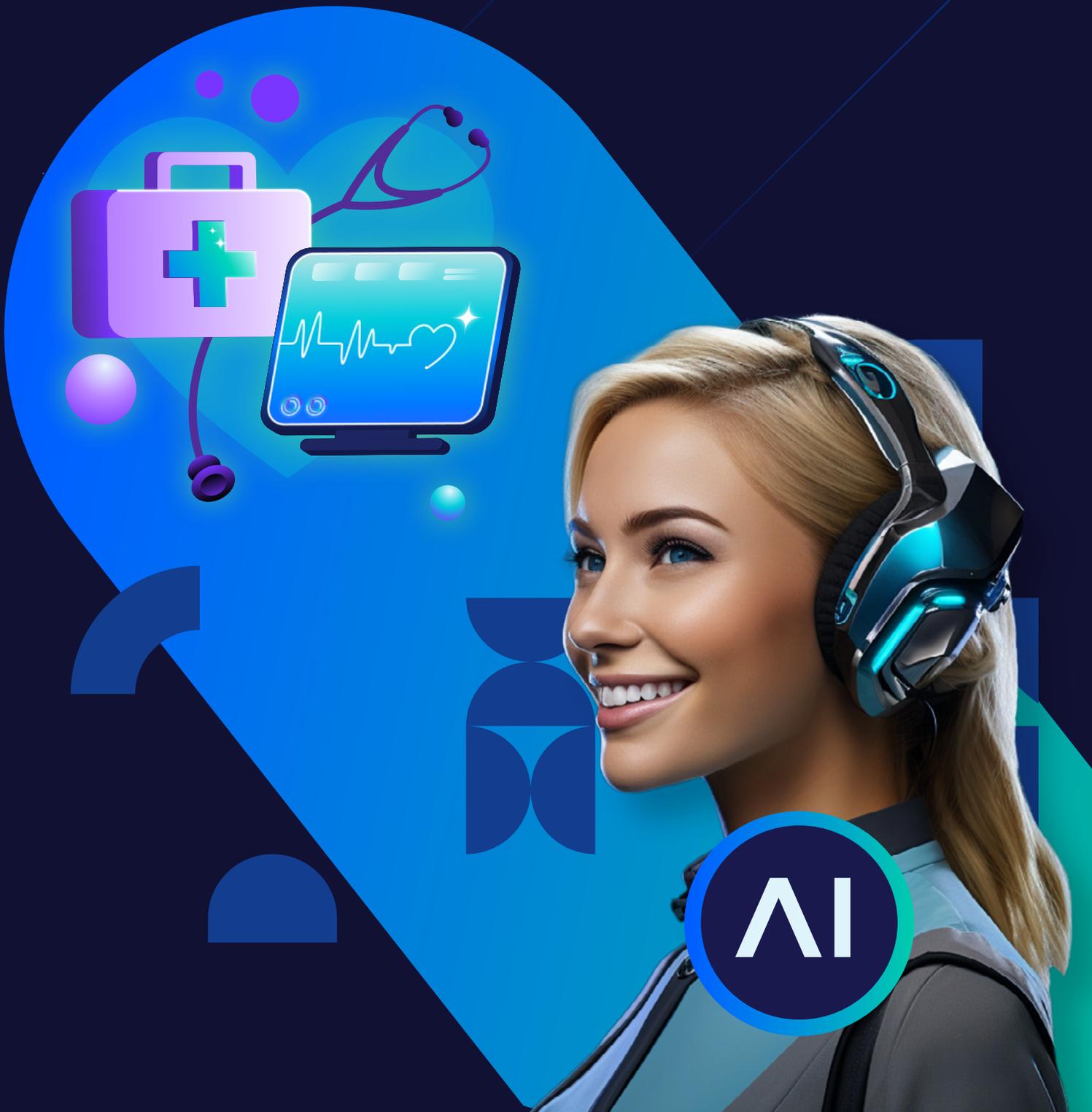


COGNIGY

Guide

KI-Agenten für das Gesundheitswesen





Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Intro | 4 |
| Was sind KI Agenten? | 5 |
| Was KI-Agenten können | 6 |
| Warum KI? | 7 |
| Warum KI-Agenten? | 7 |
| Beseitigung von Fachkräftemangel und Kompetenzlücken | 8 |
| Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit und Reduzierung von Fluktuation | 9 |
| Vorgefertigte Lösungen für das Gesundheitswesen | 10 |
| Impact von KI-Agenten | 11 |
| AI-Powered Customer Service Processes | 12 |
| Case Study: Virgin Pulse | 13 |
| Schlusswort | 14 |

Intro

Die Gesundheitsbranche steht vor der Herausforderung, qualitativ hochwertige Versorgung zu gewährleisten und gleichzeitig einer wachsenden Anzahl an Dienstleistungen gerecht zu werden. Steigende Kundenerwartungen, eine wachsende Personallücke, die steigende Anzahl an Serviceanfragen und strenge Regulierung haben die Industrie fest im Griff.

Gleichzeitig erlebt das Gesundheitswesen eine rasante digitale Transformation mit Trends wie Wearables, Patienten-Apps, online Self-Service und Telemedizin. Damit geht auch die Herausforderung irreführender Informationen im Internet einher, bei denen jedes Symptom auf eine seltene, unheilbare Krankheit zurückgeführt wird. Es liegt auf der Hand, dass der technologische Wandel Eingang in den Kundenservice finden muss und dass dieser durch technologische Sprünge nicht weniger komplex, weniger ausgelastet oder analoger wird. Glücklicherweise ist KI mittlerweile in der Lage, die Versprechen der Vergangenheit zu erfüllen und Menschen von der Terminvereinbarung bis zur Nachsorge zu unterstützen.

Dabei bedeutet die Entwicklung von leistungsfähiger KI nicht das Ende von menschlichen Servicemitarbeitenden, sondern vielmehr die Wiederherstellung der natürlichen Ordnung: Während die KI repetitive und administrative Tätigkeiten übernimmt (die in der Gesundheitsbranche im Überfluss vorhanden sind), bleibt Mitarbeitenden mehr Raum für menschliche Interaktionen, das Pflegen von Beziehungen mit Kund:innen und die Lösung komplexer Anfragen.

Heute betreuen wir vernetzte Kund:innen. Wie erfährst du in diesem Guide.



Was sind KI-Agenten?

Cognigy's KI-Agenten sind Software-Lösungen für Contact Center, die das Potenzial von künstlicher Intelligenz für erstklassigen Kundenservice nutzen. Sie interagieren mit Kund:innen auf natürliche Weise, automatisieren einfache Schritte und bieten Rundum-Support für Mitarbeitende. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in der einzigartigen Synergie von Generative AI und Conversational AI.

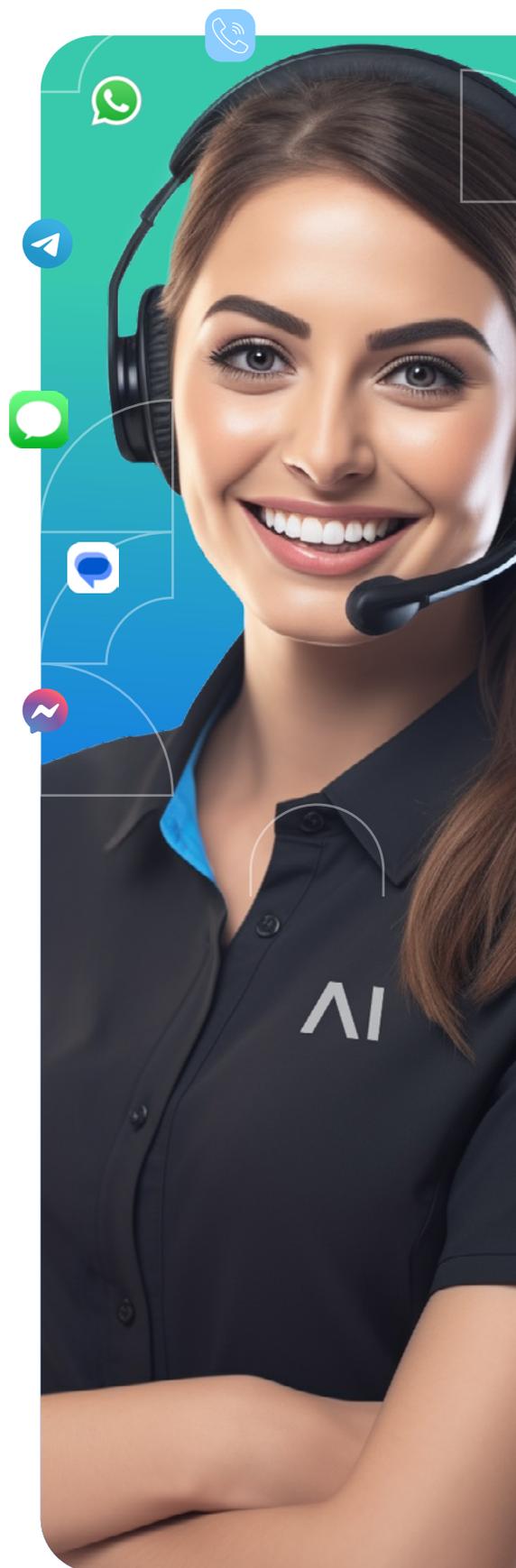
Conversational AI:

Conversational AI tritt mit Menschen mittels natürlicher Sprache per Chat oder Voice in Kontakt. Natural Language Understanding (NLU) wird hierbei genutzt um Sprache, Absichten, Kontext und Stimmung zu verstehen. Es können zahlreiche Konversationen über unterschiedliche Kanäle gleichzeitig geführt werden. Zusätzlich zu NLU ist Conversational AI in unternehmensinterne Systeme integriert. Das bedeutet, dass neben dem Verstehen des Anliegens auch Handlungen zur Lösung des Problems vorgenommen werden können, zum Beispiel: Terminbuchungen, Stornierung von Bestellungen, oder die Erteilung von Auskunft zu aktuellen Angeboten.

Generative AI:

Damit sich ein Gespräch echt anfühlt, reicht die einfache Wiedergabe von programmierten Floskeln nicht aus. Während Conversational AI versteht und antwortet, verleiht Generative AI den Antworten einen menschlichen Ton. So funktioniert's: Das Frontend (Conversational AI) gibt dem Backend (Generative AI) vorgefertigte Prompts. So muss sich Generative AI nur noch um die Formulierung kümmern. Die Kommunikation in Form von Prompts garantiert dabei maximale Kontrolle über Antworten und sorgt für abwechslungsreiche Kundengespräche.

Gemeinsam bieten Conversational AI und Generative AI Mitarbeitenden ein nahtloses, personalisiertes und effizientes Nutzererlebnis. Bei der Beantwortung von Kundenanfragen und der Bereitstellung von Mitarbeitersupport sorgen KI-Agenten für flüssige und relevante Interaktionen zwischen Mensch und Technologie.





KI-Agenten



- Bekämpfen Fachkräftemangel im Contact Center
- Senken Kosten durch Effizienzsteigerung
- Nehmen Menschen repetitive Aufgaben ab
- Bewältigen klar definierte Tätigkeiten problemlos
- Erhöhen die Automatisierungsrate
- Integrieren sich nahtlos in haus eigene Systeme

KI-Agenten



- Ersetzen NICHT Menschen im Customer Service
- Ersetzen NICHT die User Experience mit Technologie
- Brauchen KEINE Benefits und teures Training
- Halluzinieren NICHT und erfinden keine Antworten

Was können KI-Agenten?



Reibungslose Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden



Voice- & Chat Support in über 100 Sprachen



Ausgestattet mit Produkt- und Unternehmenswissen



Warum KI?

Das Gesundheitswesen wird sich weiter digitalisieren, auch wenn es aus anderen Gründen als in anderen Branchen sein mag. Als hochregulierter Sektor, ist die Gesundheitsindustrie von zahlreichen standardisierten Prozessen, hohen Datenschutzvorschriften und ausführlichen Protokollpflichten gekennzeichnet. Interaktionen zwischen medizinischem Personal und Patient:innen werden häufig via Telefon, Fax oder persönlich abgewickelt und sind meist mit aufwändigem Papierkram assoziiert.

KI bietet neue Möglichkeiten, um Dienstleistungen und Interaktionen für Beteiligte angenehmer und effizienter zu gestalten. In der Ära des vernetzten Patientenkontakts soll medizinische Betreuung verfügbar, unkompliziert und wirksam sein. Zwar kann KI keine Facharztpraxen aus dem Boden stampfen, aber rund um die Uhr verfügbar sein, wo es Handyempfang gibt.



Warum KI-Agenten?

Zunächst muss man sich die Frage stellen, wofür Menschen eingestellt werden. Für die Erledigung repetitiver und einfacher manueller Aufgaben? Wohl kaum. KI eignet sich hervorragend für die Automatisierung solcher Aufgaben mit geringer bis mittlerer Komplexität und hohem Aufkommen. Menschen widmen sich dabei weiterhin den komplexen Aufgaben, Grenzfällen und solchen Situationen, die emotionale Intelligenz erfordern.

Beseitigen Fachkräftemangel im Service

Unterstützen bei administrativen Routinetätigkeiten

Service rund um die Uhr mit einfacher Zugänglichkeit

Senken Personalkosten, die durch ineffiziente Arbeitsabläufe entstehen

Steigern Kundenzufriedenheit maßgeblich

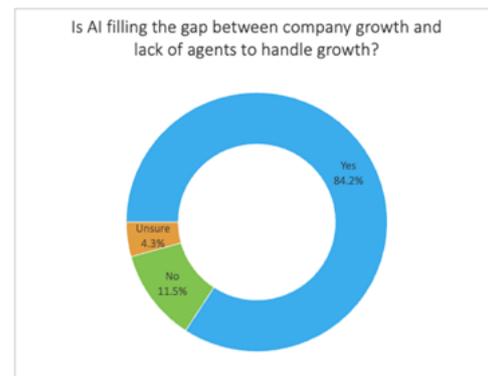
Einfache Skalierung bei gleichbleibendem Personalbestand



Beseitigung von Fachkräftemangel & Kompetenzlücken

Die Verfügbarkeit von qualifizierten Servicemitarbeitern für Contact Center ist stark begrenzt. Gleichzeitig steigt die Fluktuation von Mitarbeitenden wieder an und liegt laut der neuesten Metrigy-Studie im Jahr 2024 bei 31 %. Dies führt zu anhaltenden Engpässen bei der Besetzung von Stellen, während bestehendes Personal immer häufiger kündigt. Doch nicht nur die Besetzung von Stellen gestaltet sich schwierig, es gibt außerdem wenige potenzielle Mitarbeitende mit ausreichend hohem Qualifikationsniveau.

KI-Agenten schließen die Lücke, die Unternehmenswachstum, das steigende Volumen an Serviceanfragen und die hohe Abwanderungsrate von Mitarbeitenden hinterlassen. Durch die Automatisierung häufiger Anfragen von geringer Komplexität wird die Belastung im Servicecenter erheblich reduziert, selbst wenn Automatisierung nur stellenweise erfolgt. KI-Agenten sind rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr auf jeder Sprache verfügbar und bedienen alle Kommunikationskanäle gleichzeitig.



Quelle: Metrigy Research Corp

Case Study Fortune 100 Versicherer

Herausforderung:

Nimmt jährlich 90 Millionen Anrufe aus über 70 Ländern entgegen.

Lösung:

KI-Agent automatisiert 95% aller Authentifizierungsprozesse, spart 1,5 Minuten pro Anruf mit 99,7% genauer Absichtserkennung.

Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit & Reduzierung von Fluktuation

KI-Agenten können nicht nur beim Schließen der Personallücke helfen, sondern auch dazu beitragen, dass sie gar nicht erst entsteht, indem sie die Abwanderung von Mitarbeitenden verhindern. Hier einige Beispiele:

| Herausforderung | Wie KI-Agenten helfen |
|--|---|
| Hohes Volumen an Serviceanfragen | Reduzierung von Auslastung durch Self-Service und hohe Automatisierungsrate |
| Repetitive Arbeit mit hoher Belastung | Vollständige oder teilweise Automatisierung von Tier-1-Anfragen. |
| Zu viele Apps/Tools | Einheitlicher Arbeitsplatz mit Agent Assist, das Informationen proaktiv aus anderen Systemen zieht, ohne Wechsel zwischen zahlreichen Tools |
| Manuelle Nachbereitung von Interaktionen | Automatisierte Call-Nachbearbeitung und Fallerstellung mithilfe von Transkripten und CRM-Daten |
| Überforderung durch komplexe Prozesse | Vereinfachte digitale Abläufe dank Modellierung und Automatisierung |
| Informationsüberflutung | KI-assistierte Anrufbegleitung in Echtzeit, mit proaktiver Datenbankrecherche und Antwortvorschlägen |



Vorgefertigte Lösungen für das Gesundheitswesen



Agent Assistance for Office Staff



Conversational AI acts as a virtual assistant, handling routine inquiries via self-service, routing calls, and providing information. This allows staff to focus on complex tasks, improving efficiency without needing additional hires.



Automating Repetitive Tasks

AI automates tasks such as appointment scheduling, patient queries, claims billing, and data entry. This frees up healthcare staff to focus on patient care, reduces errors, and improves job satisfaction.

Automated Wrap-Up and Summary



AI generates wrap-up notes and summaries after patient interactions, saving time and ensuring accurate documentation. This improves continuity of care, reduces administrative burdens, and helps digitize and structure information long-term.



Improving the Connected Patient Journey

Legacy technology in healthcare increases costs and inefficiencies, limiting patients' access to information and care. Patients expect digital solutions for many interactions, similar to their general consumer expectations. While some healthcare areas require face-to-face interactions, many do not. AI can bridge this gap, providing the information and care patients need digitally.



Impact von KI-Agenten



Skalierbar

Bearbeiten Millionen von Anliegen pro Jahr.



Unterstützung 24/7

Echtzeit Support, rund um die Uhr, auf allen Kanälen.



Mehrsprachig

Kommunizieren in über 100 Sprachen.



Rasch einsatzbereit

Spezialisierte KI-Agenten gehen innerhalb weniger Wochen live



Maßgeschneidert

Geben personalisierte und kontextrelevante Antworten in natürlicher Sprache



Verkürzte Bearbeitungszeit

Unterstützen Servicemitarbeitende und übernehmen Aufgaben im Kundensupport



Zufriedene Mitarbeitende

Durch Automatisierung bleibt mehr Zeit für Kund:innen



Produkt & Unternehmenswissen

Unterstützen Mitarbeitende mit relevanter Information in Echtzeit



+30%

verbesserter CSAT



15%

kürzere Bearbeitungszeit



99.5%

schnellere Antworten

Ein Bericht von 2023 über den Impact von Conversational AI im Contact Center zeichnet ein deutliches Bild.*



KI-gestützte Customer Service Abläufe



* Quelle: 2023 "State of Conversational AI in the Contact Center Report" von 8x8

Case Study: Virgin Pulse

Mit mehr als 18 Millionen Mitgliedern in 190 Ländern ist Virgin Pulse ein globales Unternehmen für Gesundheitsengagement, das Mitglieder dabei unterstützt gesund zu werden und zu bleiben. Virgin Pulse unterstützt außerdem Unternehmen bei der Bereitstellung attraktiver Wellness- und Gesundheitsangebote für Mitarbeitende.

Virgin Pulse bietet weltweiten Service über drei Support-Kanäle - E-Mail, Telefon und Chat. Anfangs wurde ein Bot zur Erkennung von Schlüsselwörtern eingesetzt, um den Kunden Antworten auf häufig gestellte Fragen zu geben. Dieser hatte eine Trefferquote von 3%, weswegen man sich für KI-Agenten von Cognigy entschied.

- Integration mit Zendesk LiveChat und unkompliziertes Handover von KI zu Mensch ohne Nutzung von Drittanbieter-Links
- Herausragende UX mit intuitiver Navigation und Dialogen
- Vier Einsatzbereiche mit gleichen Funktionen und Diensten überall

Virgin Pulse hat automatisierte KI-Agenten implementiert, um personalisierte Antworten zu geben, die mit der Nutzerabsichten übereinstimmen und auf Artikeln des Zendesk Help Centers basieren. Ihr Ansatz gewährleistet eine schlankere Verwaltung mit automatisierten Pipelines, die neue Artikel von Zendesk abrufen, konvertieren und hochladen. Der KI-Agent deckt 29 verschiedene Themenbereiche ab und erzielt eine durchschnittliche Genauigkeitsrate von 97%. KI übernimmt auch die Erstellung von Support-Tickets und nahtlose Handovers von Anfragen an Mitarbeitende. Dabei schöpfen sie das Potenzial von Generative AI (GPT 4) voll aus.

Ergebnisse

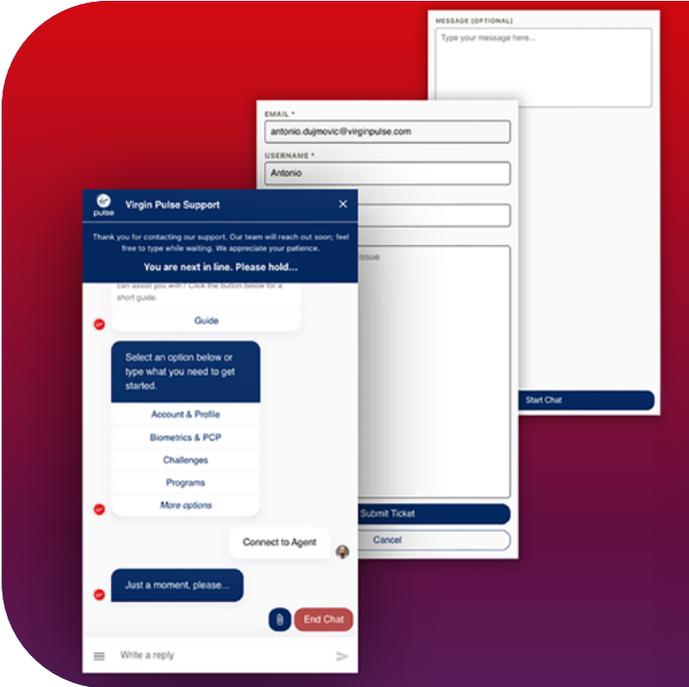
In etwa einem Monat erreichte der KI-Agent von Virgin Pulse eine Containment Rate von 40%, eine 10-fache Steigerung im Vergleich zur vorherigen Lösung. Die Zahl der Sitzungen verdoppelte sich von 12.000 auf 30.000 aufgrund gesteigener Beliebtheit und Effizienz der Selbstbedienungslösung.

Für ihren klaren ROI und die herausragende Effizienzsteigerung in kürzester Zeit erhielt Virgin Pulse den Newcomer Champion Award 2024 von Cognigy.

Cognigy is integral to maintaining our exceptional service across all channels, making it a critical part of our infrastructure.



- Antonio Dujmovic
Manager, Engineering
@Virgin Pulse



Virgin Pulse Präsentation bei CXS2024 ansehen:



Schlusswort

Die heutigen Möglichkeiten der Technologie, mit all ihren Funktionen und Praxiserfolgen sind Grund genug der KI den Einzug zu gewähren. Und damit ist man nicht allein, denn für zahlreiche Großkonzerne stellt KI bereits heute einen unverzichtbaren Teil moderner Contact Center-Infrastruktur, CRMs, Fallmanagementsystemen und CCaaS dar.

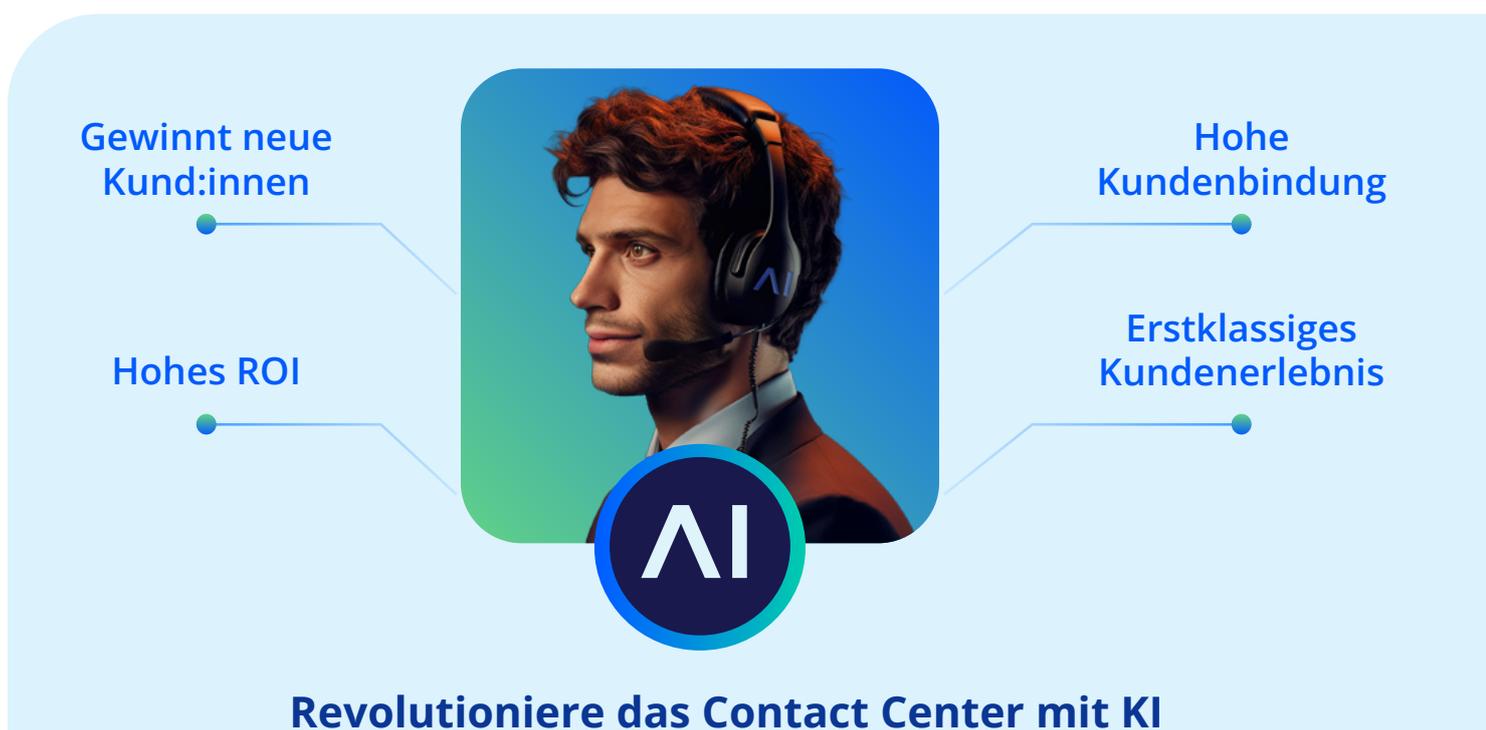
Angesichts des steigenden Anfragenvolumens im Kundensupport, wachsenden Kundenerwartungen und einem anhaltenden Fachkräftemangel ist die Anwendung von künstlicher Intelligenz im Kundenservice der einzig nachhaltige Weg zur langfristigen Bewältigung dieser Herausforderungen.

Bei Zurückhaltung und Abwarten bieten sich die folgenden Fragen an: Wäre es heute tragbar, Kundendaten in Excel zu führen, statt ein CRM zu nutzen? Wie lang könnte das gut gehen? Wie ließe sich eine solche Entscheidung rechtfertigen?

KI im Kundenservice ist eine schlüsselfertige Technologie, die sich jetzt schon bewährt und als neue Säule der langfristigen Contact Center-Strategie von Unternehmen nicht mehr wegzudenken ist. KI ist keine kurzfristige Taktik, oder der Technologietrend des Monats. KI-Agenten sind mehr als nur ein Wettbewerbsvorteil, sie sind unverzichtbar für Skalierung und Wachstum.

Die gute Nachricht, Investitionen sind überschaubar, die Prozesse ausgereift, funktionierende Implementierungen und Erfolge sind schnell greifbar. Das ROI lässt sich in kurzer Zeit messen und die User Experience profitiert ebenfalls. Es ist noch nicht zu spät, aber an der Zeit, KI-Agenten als das anzunehmen was sie sind: die neue, komplementäre Workforce.

Mehr erfahren unter cognigy.com/de



Revolutioniere das Contact Center mit KI



COGNIGY

AI Agents for Healthcare



cognigy.com