

COGNIGY

Guide

# KI-Agenten für Unternehmen

AI





# Inhalt

<b>Intro</b>	<b>4</b>
<b>Was sind KI Agenten?</b>	<b>5</b>
Was KI-Agenten können	6
<b>Warum KI-Agenten?</b>	<b>7</b>
Beseitigung von Fachkräftemangel und Kompetenzlücken	7
Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit und Reduzierung von Fluktuation	8
Sprachen, die man nicht outsourcen kann und Übersetzung in Echtzeit	9
<b>Business Impact von KI-Agenten</b>	<b>10</b>
<b>Vorbereitete Anwendungsfälle</b>	<b>12</b>
<b>Erfolgskennzahlen</b>	<b>13</b>
<b>Schlusswort</b>	<b>14</b>

# Intro

**Trotz umfassender technologischer Fortschritte im digitalen Zeitalter bleibt die Innovation dem Kundenservice oft fern. Steigende Kundenerwartungen, hohe Mitarbeiterfluktuation in Callcentern, Fachkräftemangel und die zunehmende Anzahl an Serviceanfragen belasten die Branche erheblich.**

Von digitaler Transformation umgeben, liegt es auf der Hand, dass diese auch in den Kundenservice Eingang 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 damit sowohl Effizienz als auch die Auslastung von Contact Centern positiv zu beeinflussen. Dabei bedeutet die Entwicklung von leistungsfähiger KI nicht das Ende von menschlichen Servicemitarbeitenden, sondern vielmehr die Wiederherstellung der natürlichen Ordnung: Während die KI Routinetätigkeiten durch Automatisierung übernimmt, bleibt Mitarbeitenden mehr Raum für menschliche Interaktionen, das Pflegen von Beziehungen mit Kund:innen und die Lösung komplexer Anfragen.

Weil der Mensch im Mittelpunkt des Kundendienstes steht, ist eine reibungslose Zusammenarbeit mit KI besonders wichtig. Die KI-Workforce nimmt jedes Jahr Millionen von Voice- und Digitalanfragen über jeden Kanal, in jeder Sprache und rund um die Uhr entgegen – das gilt für Informations- als auch für Transaktionsanfragen. KI-Agenten verbessern nicht nur das Kundenerlebnis, sondern unterstützen Mitarbeitende rundum: Wissenssuche in Echtzeit, Stimmungsanalyse, proaktiver Support und die effiziente Nachbereitung von Anrufen sind nur einige der Möglichkeiten. So wie heute kaum noch ein Unternehmen ohne CRM auskommt, ist KI heute für eine hervorragende Kundenbetreuung unverzichtbar.

Wieso und wie man KI lieber früher als später implementiert, 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.

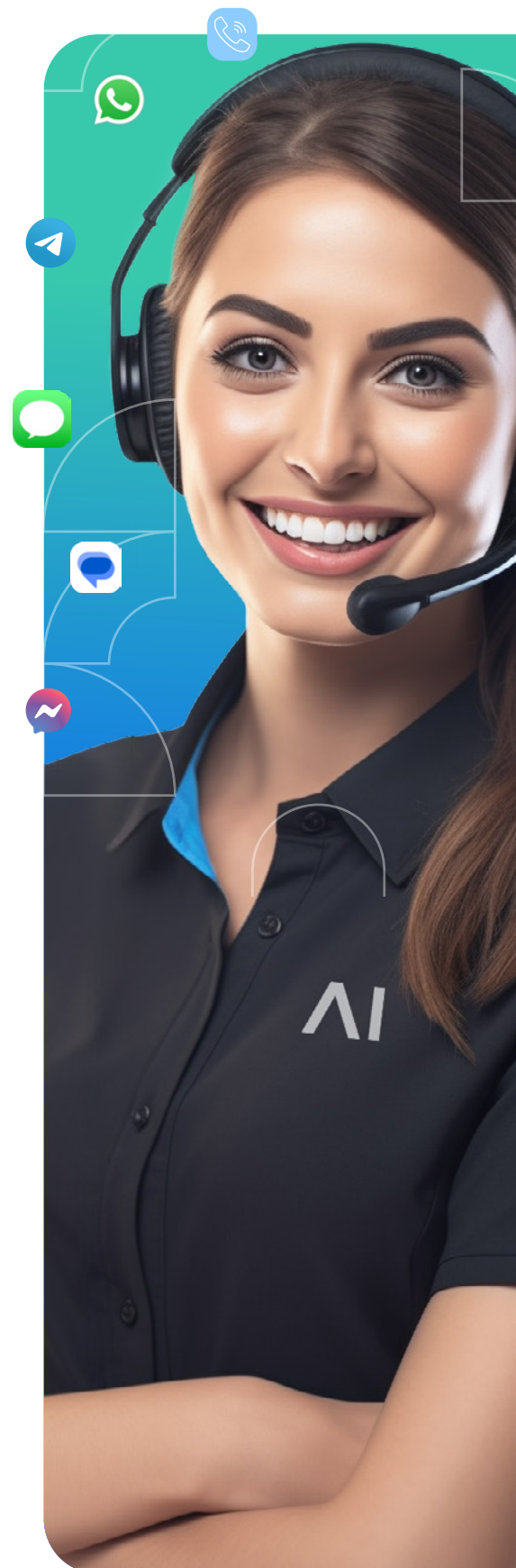
## Conversational AI:

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 hauseigene 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



Bitte lade ein Foto von deinem Zählerstand hoch

Foto hochladen



Foto hochgeladen



Vielen Dank! Dein Zählerstand wurde aktualisiert.



# 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.

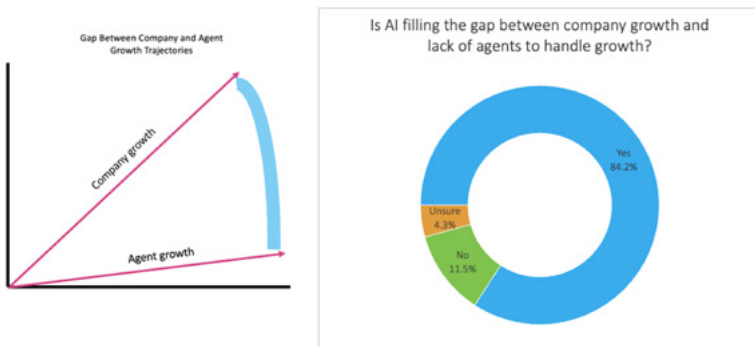


## Beseitigung von Fachkräftemangel & Kompetenzlücken

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.

### AI Filling Gaps in Company Growth and Lack of Agents



## Praxisbeispiel

### Fortune-100-Versicherer

#### Herausforderung:

Erhält 90 Mio. Anrufe jährlich aus über 70 Ländern

#### Lösung:

KI-Agent automatisiert 95% der Kundenauthentifizierung, spart 1,5 Minuten pro Anruf und erkennt Absichten mit 99,7% Genauigkeit



## 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





# Sprachen, die man nicht outsourcen kann & Übersetzung in Echtzeit

Der Mangel an Arbeitskräften verschärft sich insbesondere in Regionen mit kleineren Sprachen, die nur in einem Land und/oder von wenigen Menschen gesprochen werden. Das schränkt den Pool potenzieller Mitarbeitender ein und schließt Outsourcing aus. Ein klassischer Fall sind skandinavische Länder. KI bietet diverse Lösungen für dieses Problem:

## 1

### Natural Language Understanding

NLU ermöglicht es KI-Agenten, jede Sprache zu verstehen, zu sprechen oder zu schreiben, ganz gleich ob es sich um Estnisch, Dänisch, Georgisch oder sogar Klingonisch handelt. Dadurch können Unternehmen Tier-1-Fälle automatisieren und Personalressourcen in komplexen Fällen einsetzen, die Fingerspitzengefühl oder die Kompetenz von Muttersprachler:innen erfordern.

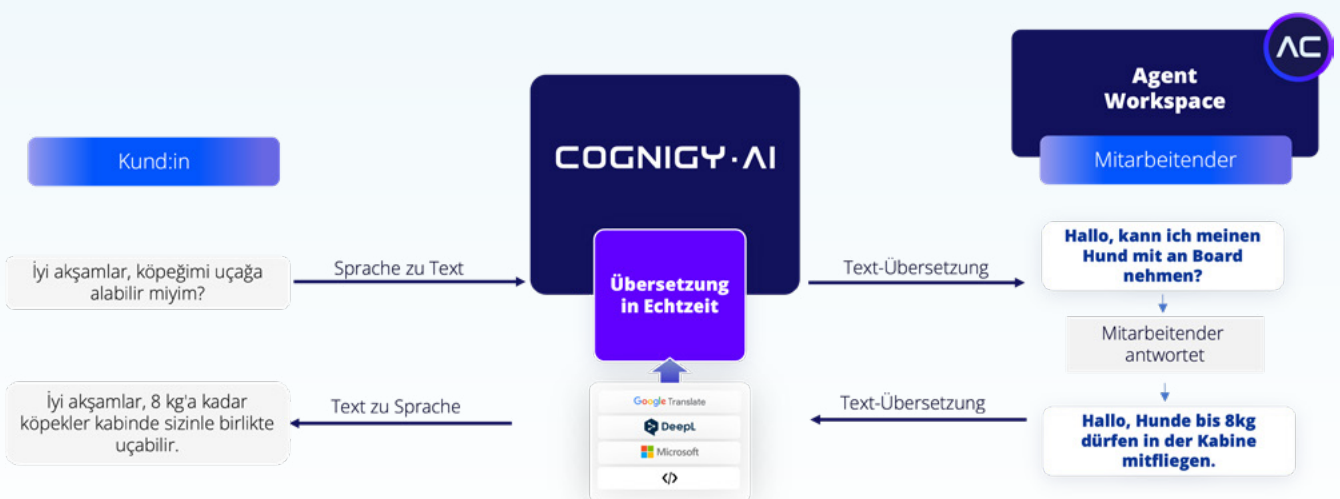
## 2

### Übersetzung in Echtzeit

Dank NLU, maschineller Übersetzung und STT/TTS-Technologie können KI-Agenten inmitten einer Interaktion stehen und Sprachen bidirektional in Echtzeit übersetzen. Eine türkischsprachige Anruferin kann somit in nahtlosen Kontakt mit einer deutschsprachigen Person treten und das per Anruf oder Chat.

Eine Kundin aus Istanbul könnte anrufen und auf türkisch sprechen, während sie an einen deutschsprachigen Mitarbeitenden weitergeleitet wird. Der Mitarbeitende interagiert über Chat und erhält das gesprochene türkisch in schriftlichem deutsch. Anschließend kann er schriftlich auf deutsch antworten, und der KI-Agent übersetzt die Antwort in Echtzeit in gesprochenes Türkisch. Eine genauere Erläuterung des Vorgangs findest du in der Abbildung.

Befähigt Mitarbeitende, jede Sprache zu sprechen



# Business 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%**

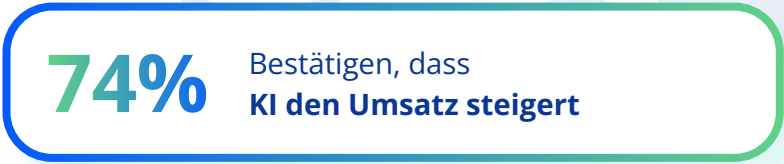
kürzere Bearbeitungszeit



**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

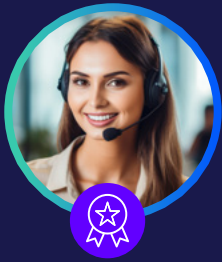
# Vorbereitete Anwendungsfälle

- Kundenauthentifizierung
- Umtausch & Rückerstattung
- Bestellung verfolgen
- Dokumente
- Anrufweiterleitung
- Reservierung (bearbeiten)
- Warenkorb wiederherstellen
- Termin buchen
- Produktsuche
- Agent Copilot
- Calls transkribieren
- Nachbereitung

**Überall verfügbar**

- Messenger
- WeChat
- WhatsApp
- LINE
- Instagram
- Signal
- Twitter
- Telegram
- Signal
- ...

# Erfolgskennzahlen



**Proaktiver  
Service-Chatbot**

Conversion Rate  
mit Chatbot

**3 mal höher**

Von 10 Tagen auf

**15 Sekunden**

Echtzeit-Bearbeitung  
mit automatisierter  
Bildanalyse

**Bis zu 95%**

Bot Containment  
Rate



**Toyota optimiert  
Kundenerlebnis  
durch nahtlosen  
Self-Service und  
proaktiven KI-  
Support**

**25+**

KI-Agenten via  
Chat und Call

**95%**

buchen Service-  
Termine direkt  
mit KI-Agenten

**98%**

Aller User  
begeistert von  
KI-Service



**KI-Agenten von  
Lufthansa führen  
über 16 Mio.  
Gespräche mit KI-  
Agenten im Self-  
Service**

**16+**

KI-Agenten im  
Einsatz

**Verringerte**

durchschnittliche  
Bearbeitungszeit

**375.000+**

KI-Konversationen  
pro Tag bei hoher  
Auslastung

# 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.

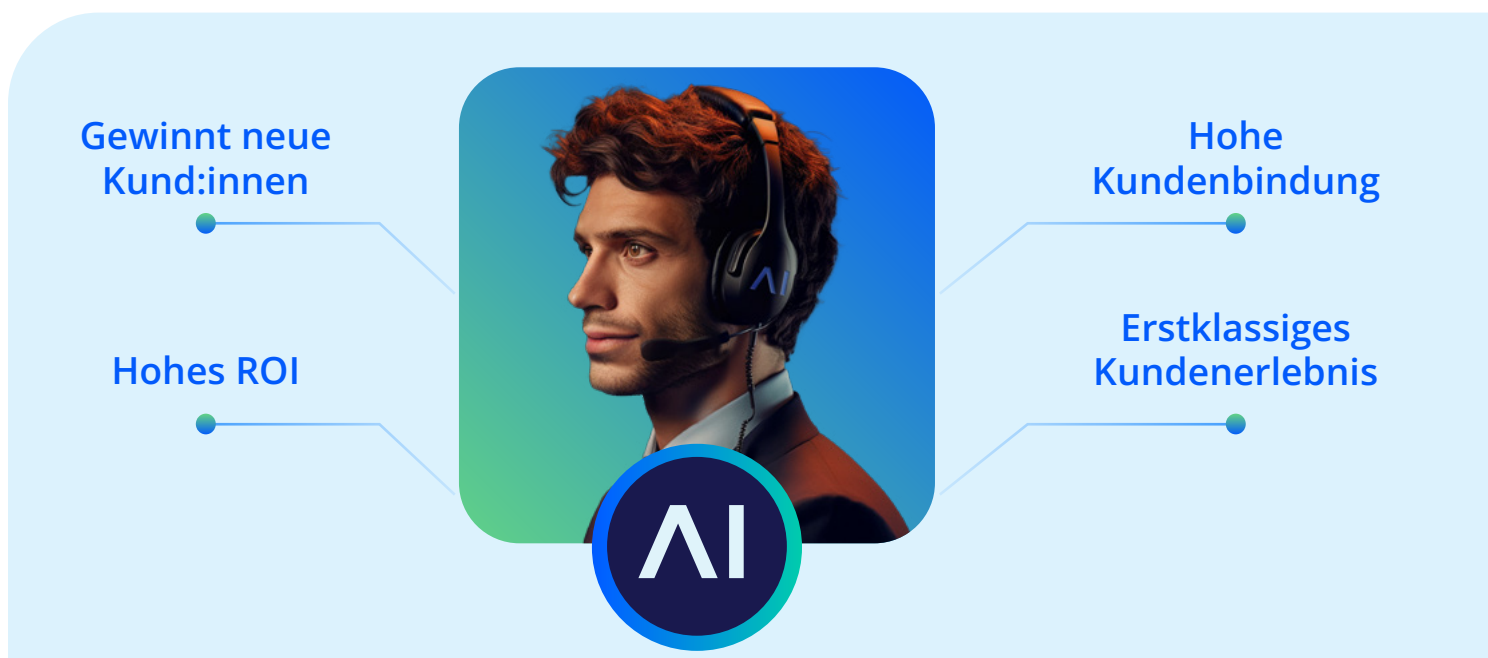
Angesichts des steigenden Anfragenvolumens im Kundensupport, wachsenden Kundenerwartungen und einem anhaltenden Fachkräftemangel ist die Anwendung von künstlicher Intelligenz im Kundenservice der einzig nachhaltige Weg zur langfristigen Bewältigung dieser Herausforderungen.

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](https://cognigy.com/de)



## Revolutioniere das Contact Center mit KI



# COGNIGY

KI-Agenten für Unternehmen

[cognigy.com](https://cognigy.com)