

Das ewige „Please hold the line“

Wie Generative KI den Kundensupport zum Erlebnis macht

2. April | Fiberdays 2025





Dr. Markus Eisel

Geschäftsführer und Mitgründer von valantic Software & Technology
Innovations und Partner bei valantic

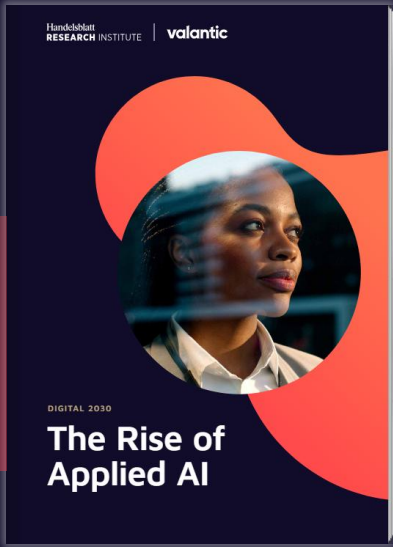
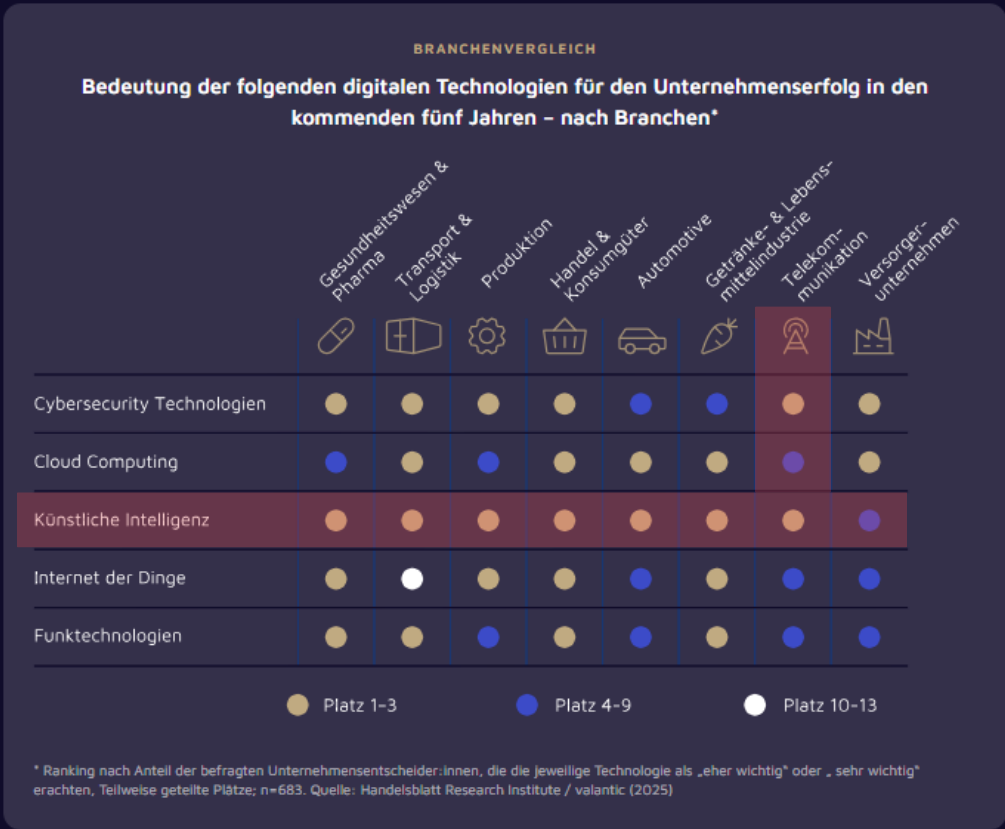
Schwerpunkte

- Digitale Transformation, Prozessautomatisierung, IIoT
- Umfangreiche Erfahrung im Service-Sektor
- Plattformen, Ökosysteme, Cloud
- E-Mobility
- Fokus auf Vertrieb, Geschäftsentwicklung und Delivery
- Promotion in Geophysik an der FU Berlin



Wir haben rund 700 C-Level-Entscheider:innen zu angewandter KI befragt

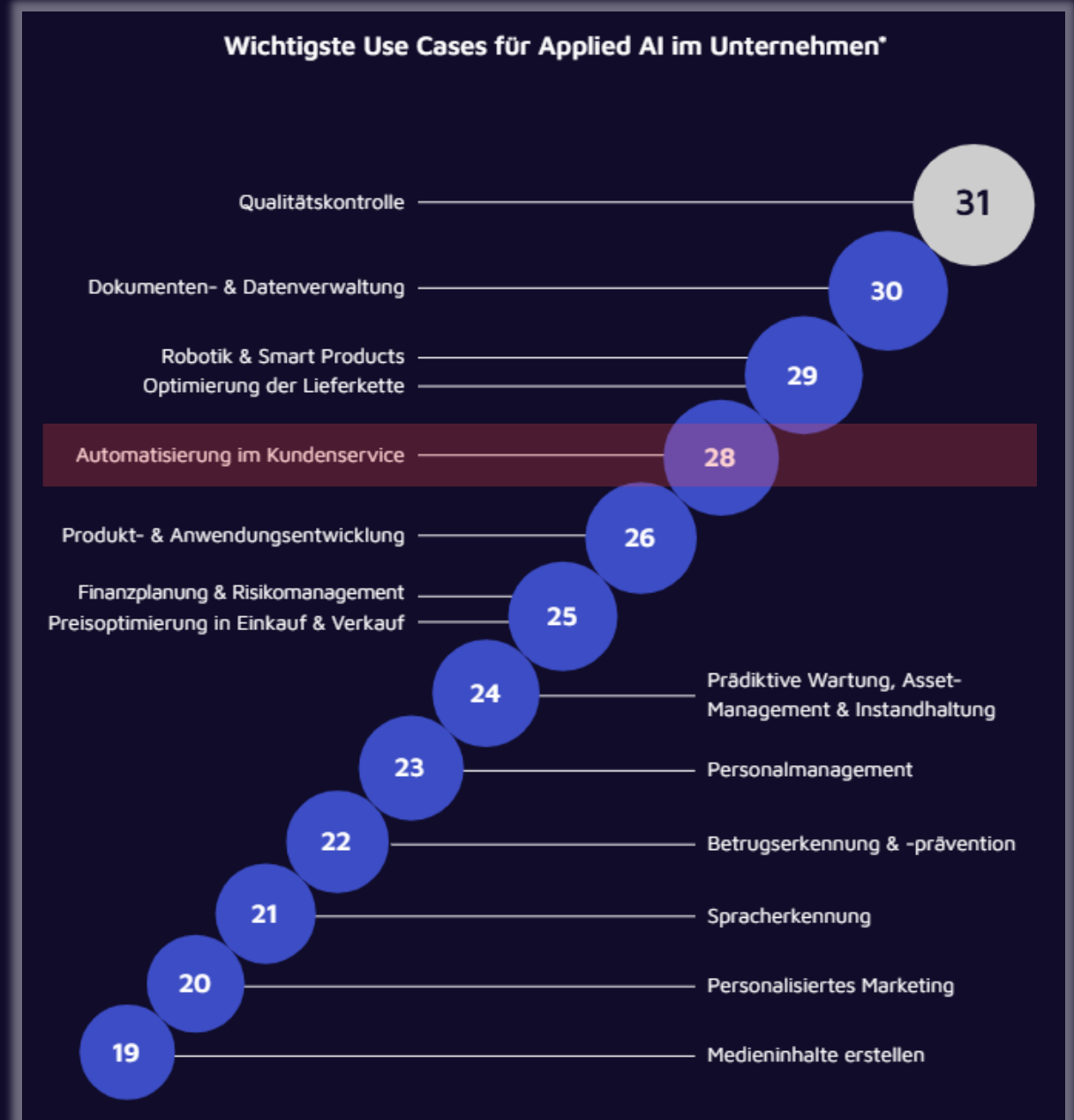
70 % der Unternehmen berichten messbare Mehrwerte durch KI-Anwendungen



In der **Telekommunikationsbranche** wird KI besonders bedeutsam für den **zukünftigen Unternehmenserfolg** angesehen

Die **Automatisierung im Kundenservice** gehört zu den wichtigsten Use Cases

...



Wichtigste Use Cases für Applied AI im Unternehmen – nach Branchen*

	Gesundheits- wesen & Pharma 	Transport & Logistik 	Produktion 	Handel & Konsumgüter 	Automotive 	Getränke- & Lebensmittel- Industrie 	Telekom- munikation 	Versorger- unternehmen 
Automatisierung im Kundenservice	●	●	●	●	●	●	●	●
Betrugserkennung und -prävention	●	●	●	●	●	●	●	●
Dokumenten- und Datenverwaltung	●	●	●	●	●	●	●	●
Finanzplanung & Risikomanagement	●	●	●	●	●	●	●	●
Medieninhalte erstellen	●	●	●	●	●	●	●	●
Optimierung der Lieferkette	●	●	●	●	●	●	●	●
Personalisiertes Marketing	●	●	●	●	●	●	●	●
Personalmanagement	●	●	●	●	●	●	●	●
Prädiktive Wartung, Asset Management und Instandhaltung	●	●	●	●	●	●	●	●
Preisoptimierung in Einkauf und Verkauf	●	●	●	●	●	●	●	●
Produkt- und Anwendungsentwicklung	●	●	●	●	●	●	●	●
Qualitätskontrolle	●	●	●	●	●	●	●	●
Robotik & Smart Products	●	●	●	●	●	●	●	●
Spracherkennung	●	●	●	●	●	●	●	●

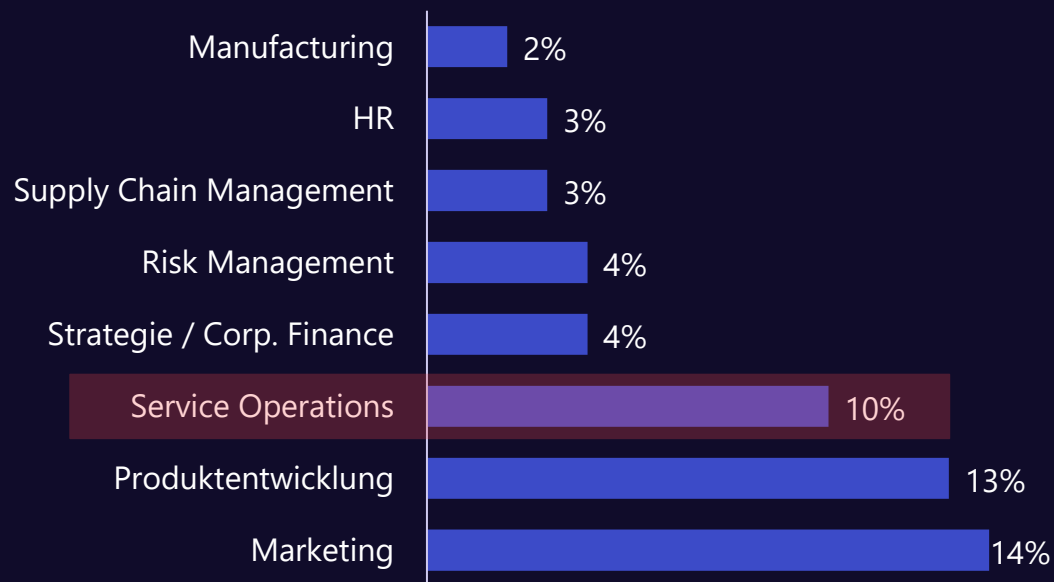
● Platz 1 – 3
● Platz 4 – 9
● Platz 10 – 14

... insbesondere in der
**Telekommunikations-
Branche**

Hier kommt Generative KI
ins Spiel

Vor allem im Servicebereich weist GenAI ein hohes Potenzial vor

Anwendungsbereiche der generativen KI



Source: Dr. Holger Schmidt TU Darmstadt | McKinsey 2023

Wie kann das
konkret aussehen?

GenAI ermöglicht eine effiziente
Klassifizierung von Kundenanfragen

GenAI überzeugt in Stimmungsanalyse, bei Problemklassifikation fast gleichauf

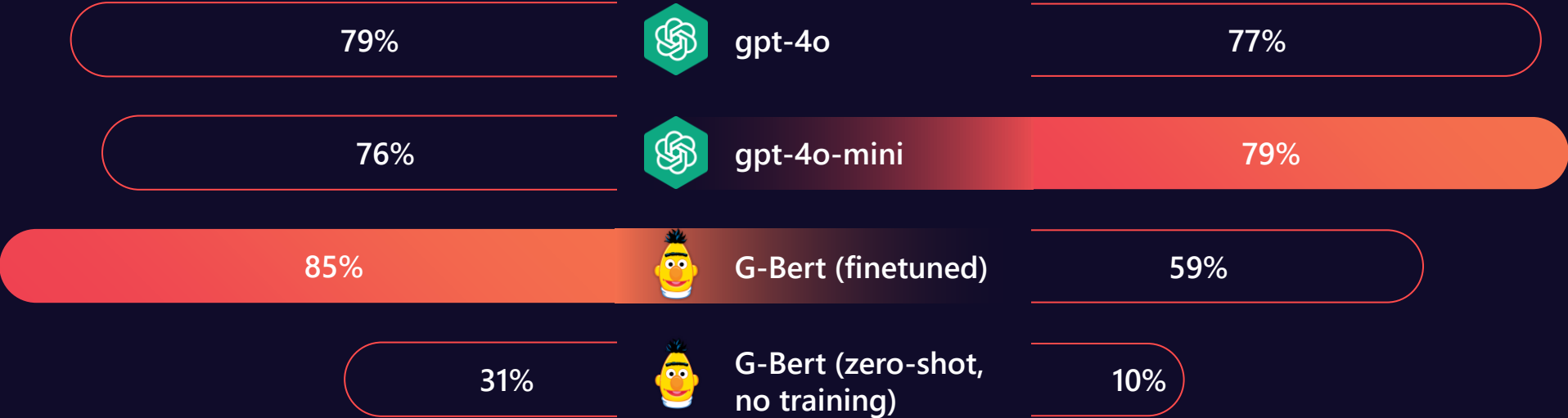


Art der Anfrage (E-Mail-Klassifizierung)

WiderrufStorno Kundenfrage
Bandbreite Zahlungsverkehr
Störung Doppelzahlung

Stimmung der Anfrage (Sentiment-Klassifizierung)

Neutral
Unzufrieden
Wütend



Die KI beantwortet Kundenanfragen
nach bestem Wissen und Können

Zurück zum Beispiel von http



Kunden-E-Mail

Guten Tag,

mein Internetzugang war vom 22.12.2024 bis 30.12.2024 ausgefallen. Mit der Dezemberrechnung haben sie den vollen Betrag eingezogen.

Ich erwarte für den Zeitraum in dem ich das Internet, Telefon nicht nutzen konnte ein faires Angebot für eine Entschädigung von Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen



Kategorisierung KPM:

Störung



Kategorisierung Sentiment:

Unzufrieden

GenAI-Agent
greift hierfür auf
Drittssysteme zu

Generierte Antwort-E-Mail

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre E-Mail und dass Sie uns auf den Ausfall Ihres Internetzugangs aufmerksam gemacht haben. Wir bedauern sehr, dass Sie in der Zeit vom 22.12.2024 bis zum 30.12.2024 keinen Zugang zu unserem Internet- und Telefonservice hatten und verstehen Ihre Unzufriedenheit darüber.

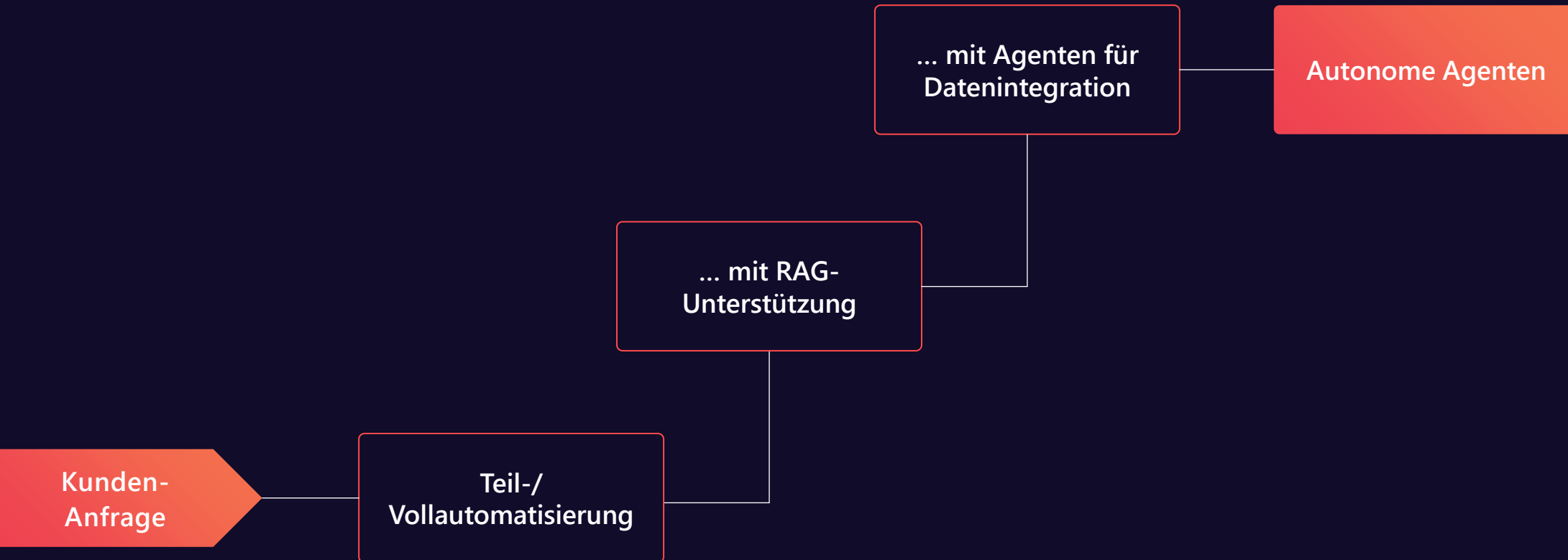
Nach **Prüfung Ihres Kundenkontos** und der Störungsdauer möchten wir Ihnen ein faires Angebot zur Entschädigung unterbreiten. Für den genannten Zeitraum werden wir Ihnen eine Gutschrift in Höhe von [Betrag] auf Ihre nächste Rechnung ausstellen.

Wir hoffen, dass diese Gutschrift Ihre Unannehmlichkeiten etwas mildern kann. Sollten Sie weitere Fragen oder Anliegen haben, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

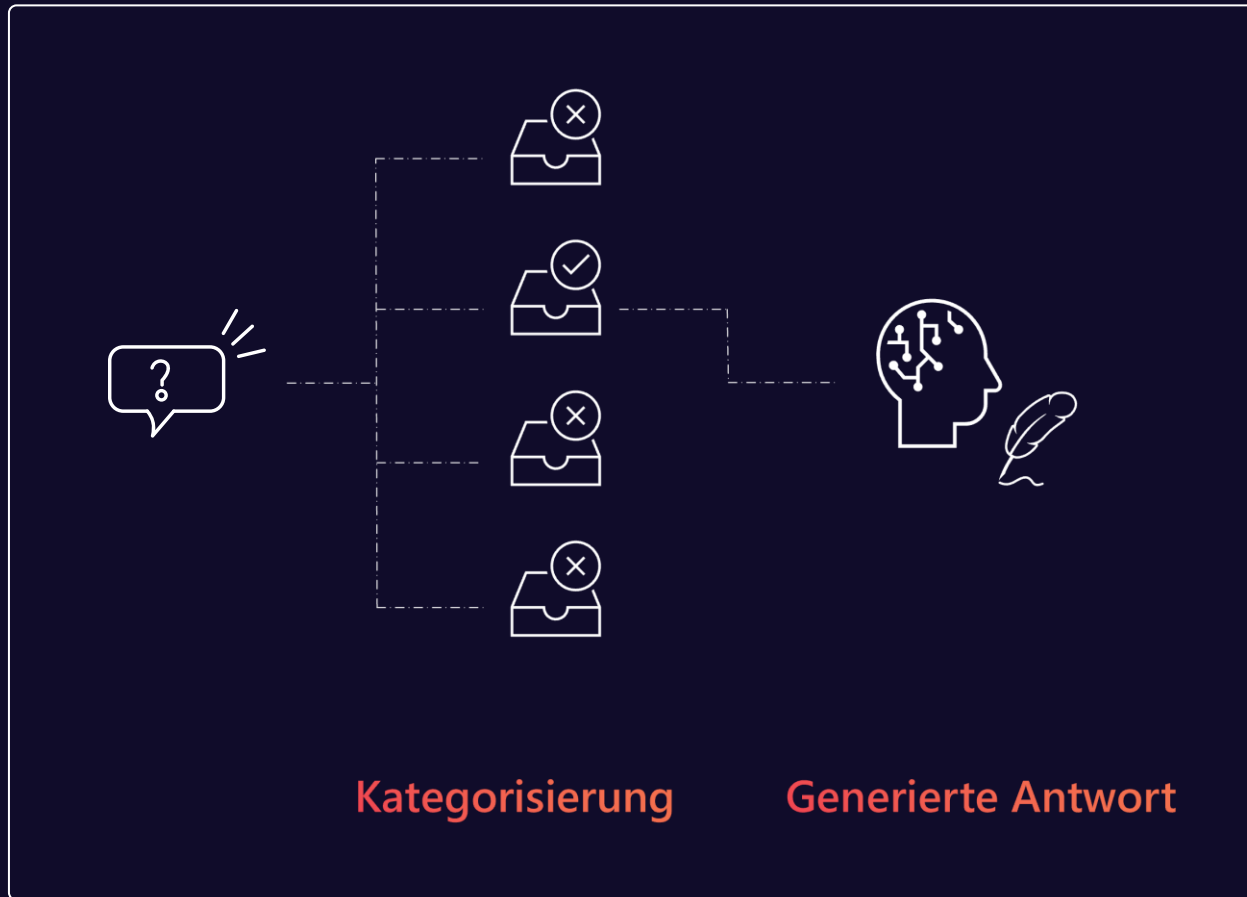
Mit freundlichen Grüßen, [Ihr Name] Kundendienst ABC GmbH
[Kontaktinformationen]

Wie gelangt man dorthin?

Evolutionspfad hin zum intelligenten Kundensupport



Stufe 1 – Teilweise oder vollständig automatisierte Antworten



Die generative KI
beantwortet Anfragen
**nach bestem Wissen
und Können**

Teilweise Automatisierung bedeutet, dass die generierte Antwort vor dem Versand noch einmal überprüft wird

Mehr Datensicherheit durch die individuelle Entwicklung von GenAI-Chatbots

Standardlösungen speichern oft Daten extern (z. B. OpenAI, Google)

Individuelle Entwicklung ermöglicht gezielte Datenschutzmaßnahmen:

Datenhoheit

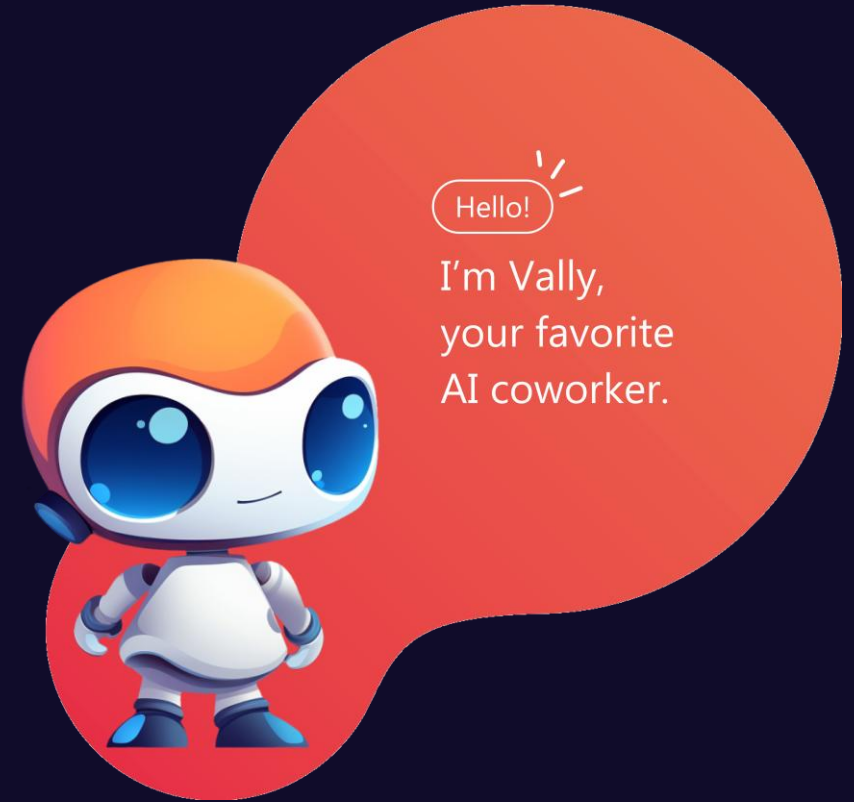
Speicherung & Verarbeitung auf eigenen Servern

Compliance

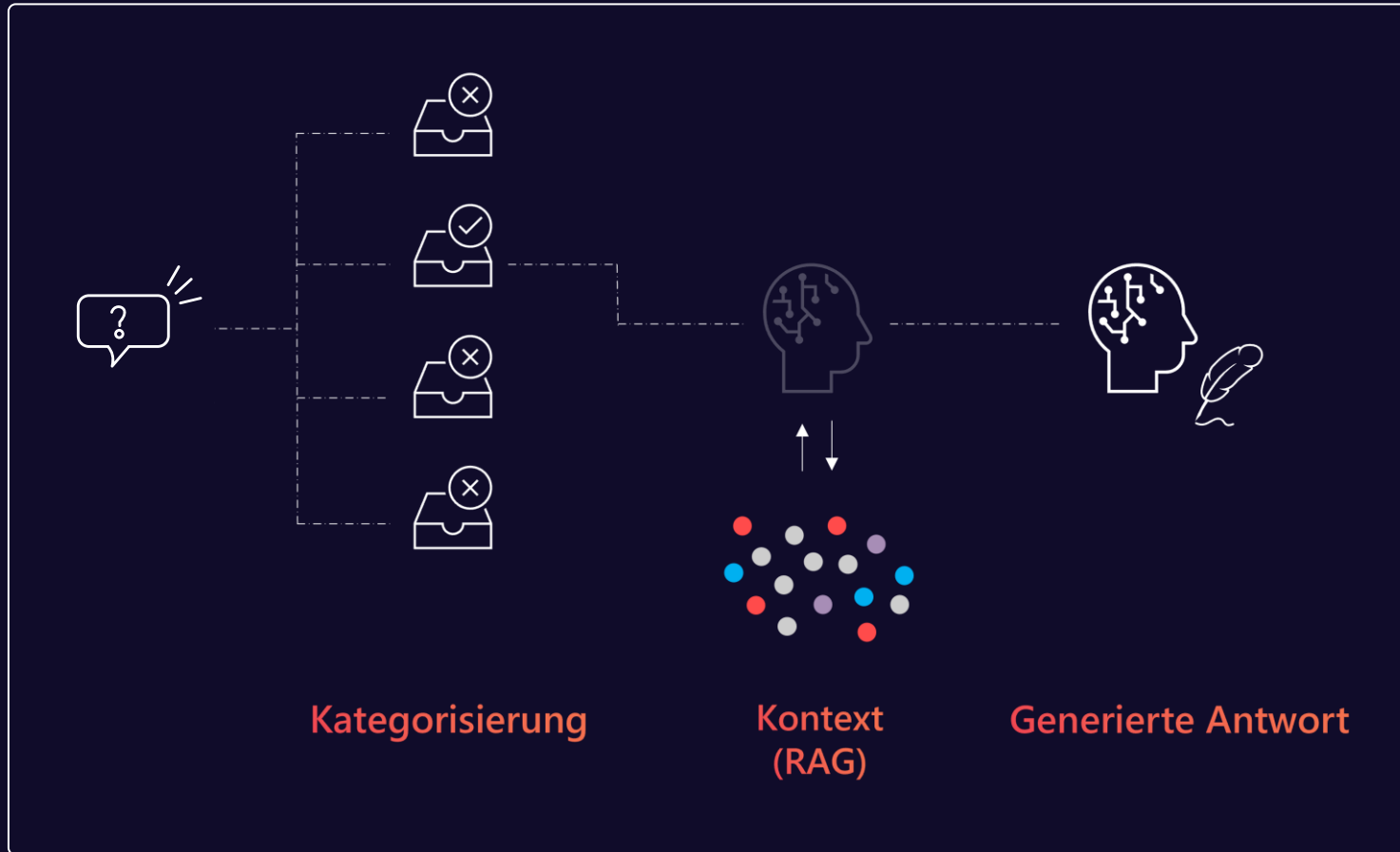
DSGVO & unternehmensspezifische Datenschutzrichtlinien

Sicherheit

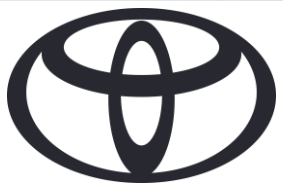
Verschlüsselte Kommunikation & Zugriffskontrollen



Stufe 2 – Antwort mithilfe von Retrieval Augmented Generation (RAG)



Die KI nutzt
**Informationen aus
(statischen)
Datenbanken,
Handbüchern** und
ähnlichen Quellen



AUTOMOTIVE



valantic

Wir haben RAG unter anderem bei Toyota integriert

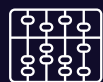
Intelligente Ticketing-Lösung



Challenge

30 % der Support-Tickets betreffen einfache, wiederkehrende Themen

Belastung des IT-Supports



Lösung

Implementierung eines KI-gesteuerten Systems

Tickets werden indexiert und vektorisiert

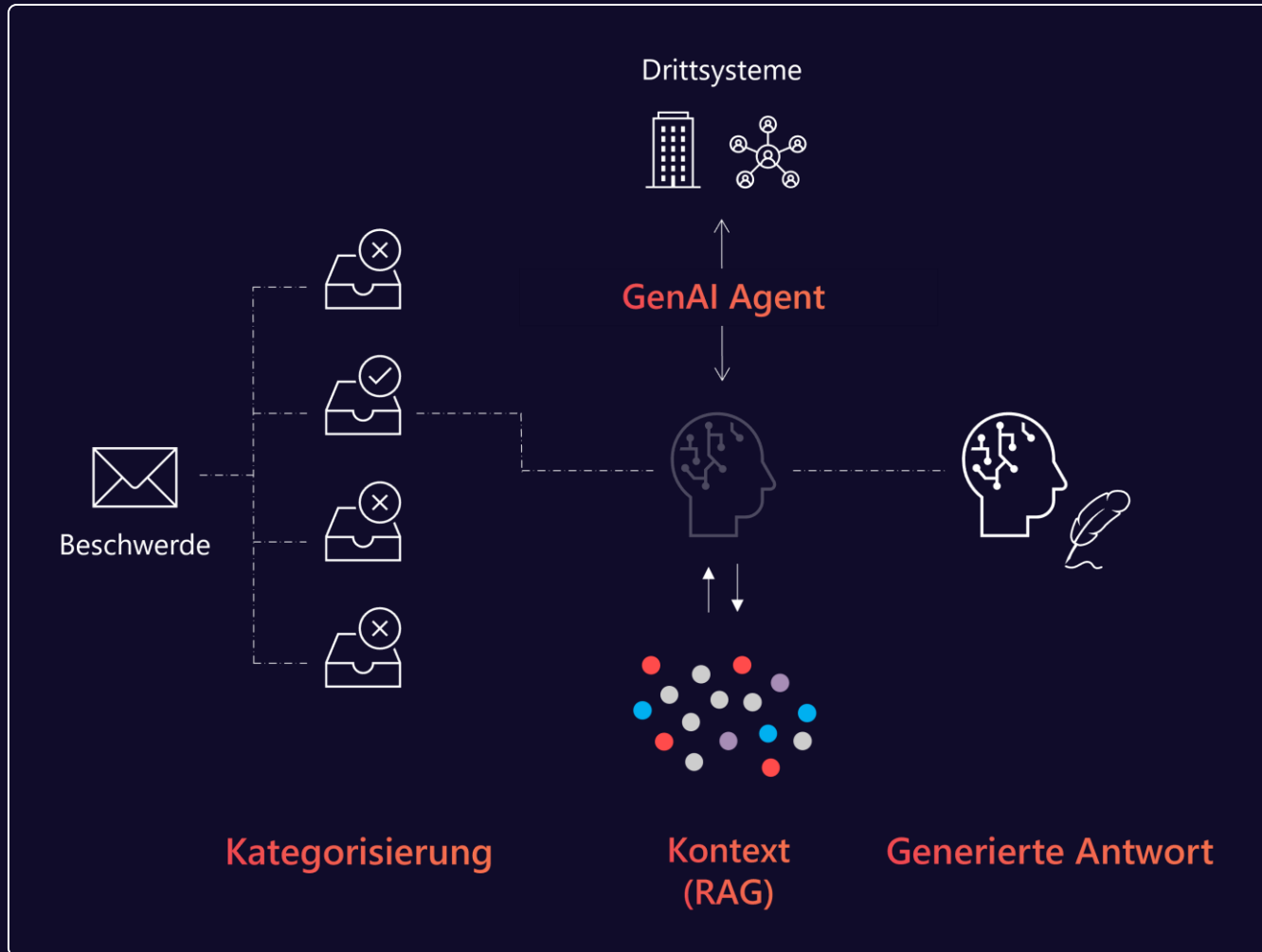


Kundennutzen

Deutlicher Rückgang des gesamten Ticketvolumens

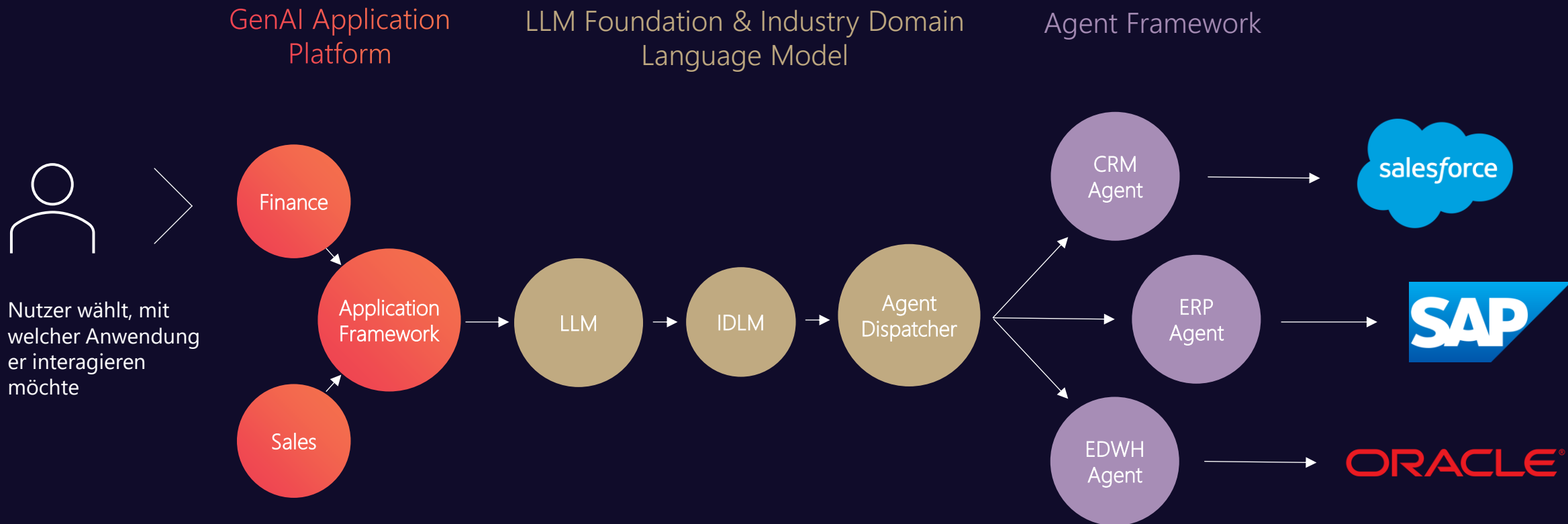
Schnellere Lösungen durch automatisierte Antworten

Stufe 3 – Zusätzliche Zuhilfenahme von Agents und Einbindung von Drittsystemen



GenAI-Agenten können mit **anderen Systemen** (z. B. CRM) bidirektional **interagieren**

GenAI-Agenten gewinnen per natürlicher Sprache Infos aus verteilten Datenquellen



Nächstes Interaktionslevel:
Voice-Bot

Unternehmen erhalten viele Anfragen per Telefon

was eine schwankende Anzahl an Callcenter-Mitarbeitern erfordert



Unser Ansatz

Voice-Bot-integriertes Anfragemanagement

Integration von Interactive Voice Response (JTEL) über API

Sammlung von Informationen für Callcenter-Mitarbeiter

Spracherkennung durch GenAI

Übergabe an Callcenter-Mitarbeiter

Klassifikation und Sentiment-Analyse

Weiterführend: Gibt Antworten wieder in gesprochener Form aus



Was spielt sich bei einer Kundenanfrage an den Voice-Bot im Hintergrund ab?

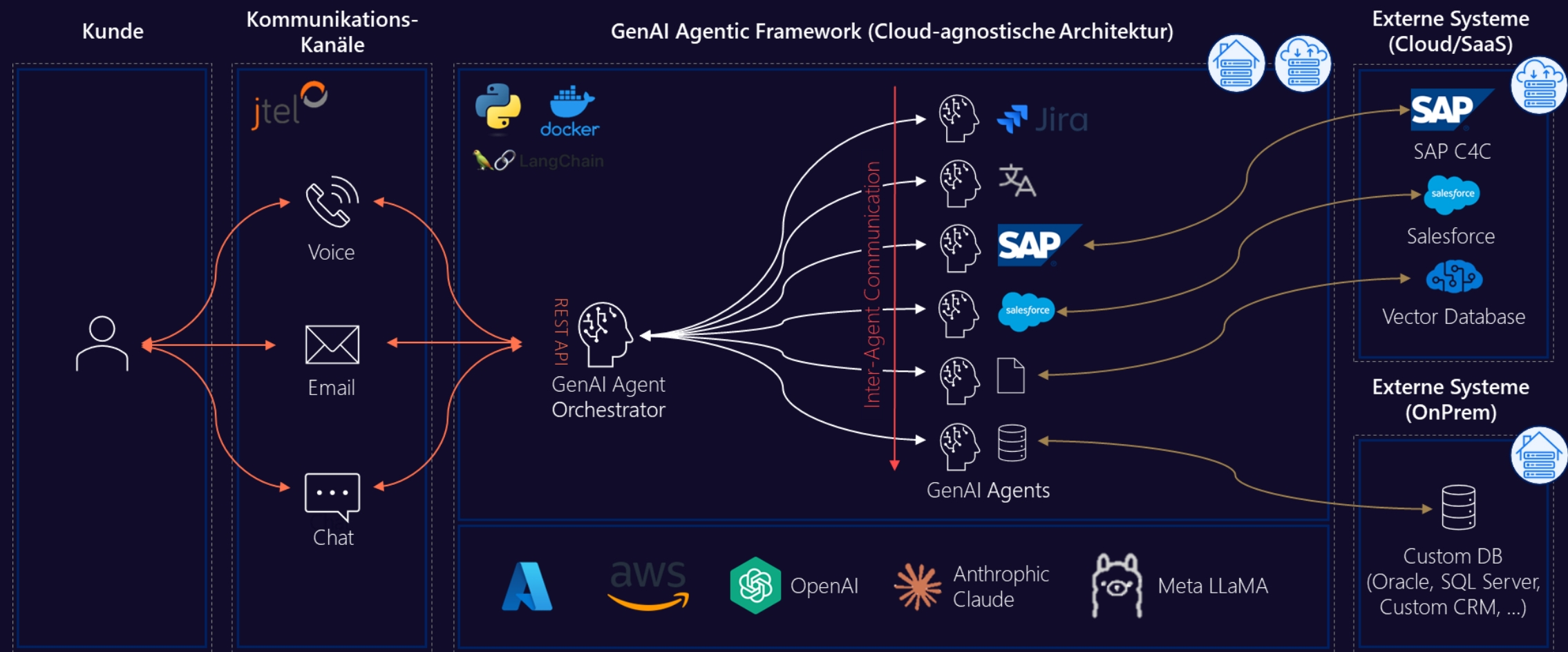
Das sehen Sie im Video unter folgendem Link:

<https://go.valantic.com/hubfs/valantic%20GenAI%20f%C3%BCr%20den%20Kundensupport%20fiberdays%202025.mp4>

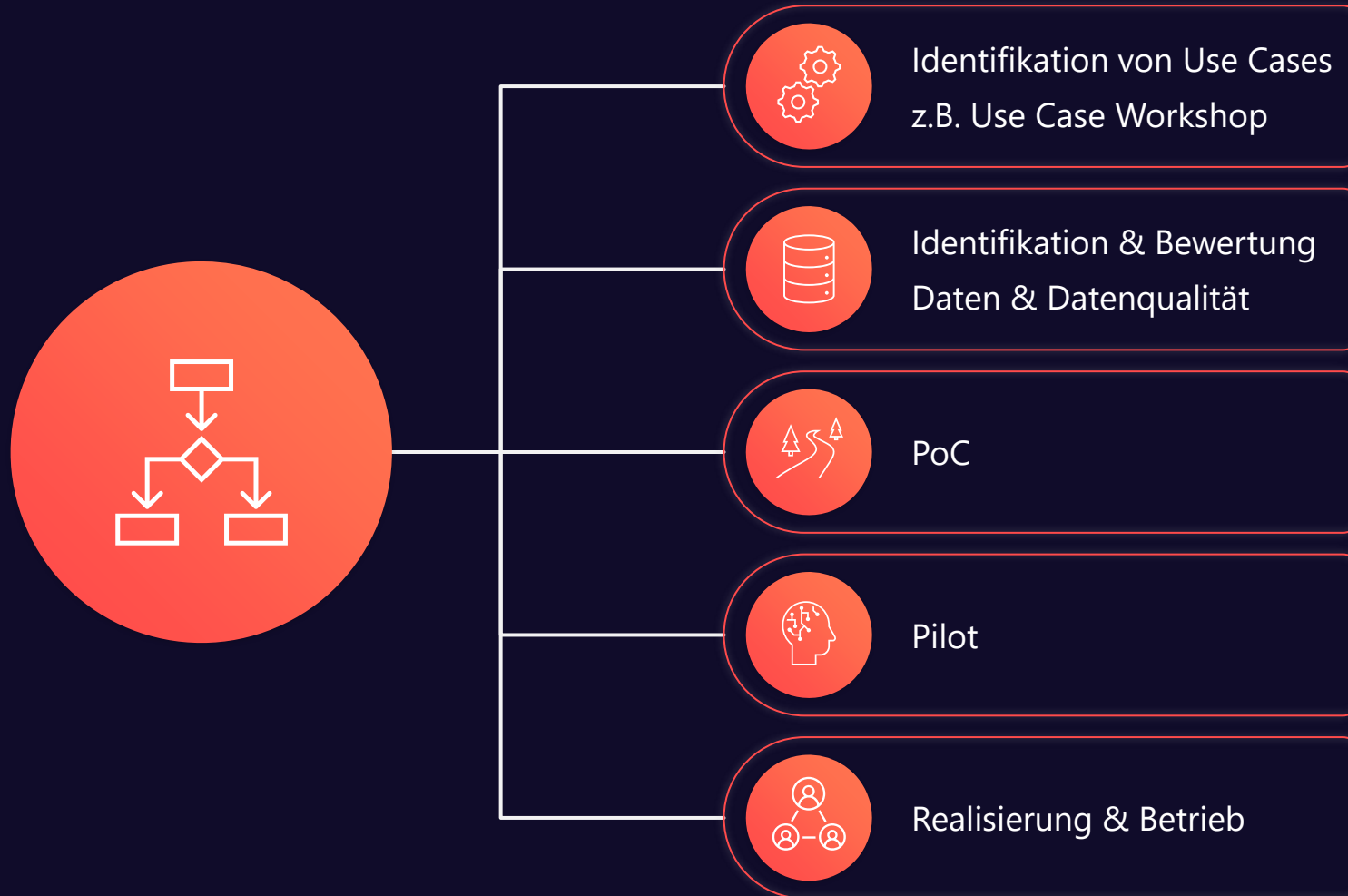
Anruf beim Kundenservice eines Telekommunikationsanbieter



So kann eine VoiceBot-Implementierung aussehen (High-Level-Architektur)



Ein Fahrplan für (Gen)AI-Projekte



Vielen Dank!



QR-Code scannen, um
Zugriff auf die Präsentation
zu bekommen