

Künstliche Intelligenz im Kundenkontakt

Der Kunde ruft an, die wichtigsten Fakten werden in Echtzeit schriftlich zusammengefasst, Keywords hervorgehoben, die Stimmung des Gesprächspartners erkannt und das Ganze auch noch automatisch übersetzt. Science Fiction? Zauberei? Nein, Amazon Connect.

Unternehmen erhalten täglich Hunderte, wenn nicht Tausende Kundenanfragen. Jeder dieser Kontakte bietet die Chance, die Kunden zu begeistern. Unternehmen, die die strategische Bedeutung von unterstützenden Technologien für das Contact Center erkennen, sind klar im Vorteil.

Technologien sollten aber nicht einfach nur um ihrer selbst willen implementiert werden. Wichtiger ist die Überlegung, welche Technologien es ermöglichen und erleichtern können, perfekte Kundenerlebnisse zu schaffen.

Amazon Connect kann als cloud-native, vollständig integrierbare Lösung für intelligente Contact Center Unternehmen dabei unterstützen, ihre langfristigen Ziele zu erreichen: Die Anzahl an Rechenzentren zu reduzieren, die Nutzung von skalierbaren Microservices zu erhöhen und offene, integrierbare Architekturen zu erstellen – vor allem aber perfekte Kundenerlebnisse zu schaffen.

Optimaler Kundenservice dank KI

Künstliche Intelligenz [KI] macht's möglich: Ein KI-basierter Agent kann heutzutage einer Unterhaltung folgen und den Call Center-Agenten aktiv bei der Beratung unterstützen.

Anrufaufzeichnungen etwa können effektiv zur Verbesserung des Kundenservice verwendet werden – bei niedrigeren Kosten. Call Center-Agenten werden entlastet, indem der Aufwand für die Gesprächszusammenfassung minimiert wird und Vorschläge für die kundenindividuelle Beratung automatisch angezeigt werden. So fasst das Tool-Set die wichtigsten Fakten in Echtzeit schriftlich zusammen:

Per Live Media Streaming sendet Amazon Connect Sprachaufzeichnungen an einen Amazon Kinesis-Stream. Mit Hilfe von Amazon Transcribe wird daraus ein Live-Transkript. Die Keyword-Erkennung von Amazon Comprehend erlaubt zudem die automatische Kennzeichnung von Inhalten.

Sofort sind Empfehlungen für den weiteren Gesprächsverlauf sichtbar, etwa der Hinweis auf ein maßgeschneidertes Angebot.



BILD: ELNUR AMIKISHIYEV

Die transkribierten Inhalte des Gesprächs, ergänzt durch Zeitstempel, erlauben auch weitere Analysen: Wie oft wurden Mitbewerber oder deren Angebote erwähnt? Haben Kunden „Pain Points“ genannt, auf die man als Unternehmen schnell reagieren sollte? Wie gehen Call Center-Agenten mit Problemen ihrer Kunden um?

Stimmung erkennen, Missverständnisse vermeiden

Services wie die Sentiment-Analyse von Amazon Comprehend unterstützen Call Center-Agenten in Echtzeit dabei, die Stimmung ihrer Kunden zu erkennen und adäquat darauf zu reagieren.

Im mehrsprachigen Umfeld liefert Amazon Translate eine automatische Übersetzung. So werden mögliche Sprachhürden überwunden und vermeintliche Missverständnisse können bereits im Vorfeld vermieden werden.

Erfahrung aus erfolgreichen Projekten

Bei der Entscheidung, welche Bausteine von Amazon Connect am besten geeignet sind und wie sich diese nahtlos in bestehende Geschäftsprozesse integrieren lassen, sollte man sich auf erfahrene Berater wie tecRacer verlassen. Aus zahlreichen erfolgreich implementierten Projekten wissen sie genau, worauf es ankommt. tecRacer ist seit 2011 AWS Premier Consulting Partner und bietet ganzheitliche Beratung an, die komplett auf die AWS Cloud zugeschnitten ist.

Als Amazon Connect Service Delivery Partner, abgerundet durch seine AWS Data & Analytics Competency, verfügt tecRacer über alle für die erfolgreiche Umsetzung von Amazon Connect KI-Projekten notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten.

Damit aus jedem Amazon Connect Projekt ein erfolgreiches Amazon Connect Projekt wird – und das je nach Komplexität in wenigen Tagen und nicht etwa in Monaten.

[Kontakt] tecRacer
Consulting GmbH
Vahrenwalder Straße 156
30165 Hannover

Eva Ramuschkat
+49 511 59095 967
connect@tecracer.de
www.tecracer.de