



„LÖSEN SICH DIE KUNDENPROBLEME MIT KI IN LUFT AUF?“

Stellen Sie sich vor, Sie leben in einer Welt, in der Probleme so schnell verschwinden, dass sie sich anfühlen, als wären sie nie dagewesen. Was würde das für unsere Gesellschaft bedeuten? Mehr Zufriedenheit, Wertschätzung und Zeit für die wirklich wichtigen Dinge, wie zum Beispiel, darüber nachzudenken, warum wir nicht schon viel früher auf die Idee gekommen sind.

Die digitale Welt

Zufriedene Kunden sind die Superhelden jeder Erfolgsgeschichte, wenn sie über ihre Erlebnisse berichten, als hätten sie gerade einen Drachen besiegt. Über Social-Media-Plattformen werden diese Heldentaten in Sekundenschnelle mit der Welt geteilt.

Selfservice mithilfe von Chatbots und FAQ-Bereich

Wenn dieses Szenario eintritt, haben Sie alles richtig gemacht: Herzlichen Glückwunsch, Sie sind offiziell der Yoda des Kundenservices. Wir leben in einer transparenten Welt, in der Meinungsspiralen stärker als jede Werbeform sind. Falls dies noch nicht der Fall ist, haben wir die Lösung: Mit einem Chatbot unterstützten FAQ-Bereich werden allgemein gehaltene Kundenanliegen ohne die Nutzung des persönlichen Kundenservices galant gelöst. Wiederkehrende Fragen und Themen werden von Ihrem Bot erfasst und stehen den Kunden 24/7 zur Verfügung. Für den Kundenservice bedeutet das:

weniger Anfragen, mehr qualifizierte Telefonate und ein entspanntes Team. Die Mitarbeitenden können sich dank dieser Entlastung tiefgehendes Wissen über Ihr Unternehmen aneignen und dieses ohne Ihr Einwirken anwenden.

Das Potenzial der KI-Wende

„Viele missverstehen das Ziel der Digitalisierung – es geht nicht darum, den Menschen als Arbeitskraft zu rationalisieren, sondern neue Möglichkeiten der Kommunikation zu schaffen. Heute ist diese Vorstellung dank innovativer KI-Lösungen Realität: Jeder Mensch hat es verdient, mit seinen Problemen nicht allein gelassen zu werden und unmittelbar Hilfe zu bekommen“, fasst Dietmar Klug, Geschäftsführer von TDM, das Potenzial der KI-Wende für den Kundenservice zusammen. Ein bisschen wie einen persönlichen Berater zu haben, der immer da ist – nur ohne Kaffeepausen und Mittagsschlaf.

www.tdm.de