

- Fallstudie „Zentralisierte Kundenkommunikation“

Situation

Ein großes deutsches Kreditinstitut mit starker Fokussierung auf den Privatkundensektor benötigt eine Möglichkeit, den Kundensupport digital und zentralisiert abzubilden. Mitarbeitern soll es bei eingehenden Anfragen binnen kürzester Zeit möglich sein, den Sachverhalt einzuschätzen und qualifizierte Problemlösung zu betreiben.

Eingesetzte Technologien / Tools / Services

- Chatbot
- Messenger für zentralisierte Kommunikation
- Customer-Relationship-Management-System (CRM)
- OCR-Technologie
- Künstliche Intelligenz
- Datenbasis

Vorgeschlagene Lösung

Alle vorhandenen kundenbezogenen Daten werden digitalisiert und an einem zentralen Ort – der Datenbasis – hinterlegt. Diese Datenbasis ist mit einem CRM-System verknüpft. Ein Chatbot wird auf der Website des Kreditinstituts angebunden und jegliche Form der Kommunikation (Chatbot, E-Mail, In-App-Supportfunktion etc.) wird über einen Messenger für zentralisierte Kommunikation abgebildet. Geht nun – zum Beispiel via Chatbot oder E-Mail – eine Supportanfrage ein, bekommt der zugewiesene Mitarbeiter eine Benachrichtigung darüber. Öffnet er die Supportanwendung, bekommt er in dem Messenger die Anfrage angezeigt. Gleichzeitig werden ihm das CRM-System mit allen vorhandenen Informationen des Kunden angezeigt. Das ist möglich, da der Kunde mittels eingesetzter OCR-Technologie identifiziert wurde. Bei diesem Vorgang wurde außerdem auf Basis der geschilderten Situation, des Schreibstils und den bereits hinterlegten Kundeninformationen durch eine künstliche Intelligenz eine Analyse durchgeführt. Diese ordnet die Situation ein und gibt dem Supportmitarbeiter eine Handlungsempfehlung, die den Kunden möglichst umfassend zufriedenstellt.