

Conversational AI im Kundenservice



Fabian Rosekeit
Head of CRM & Growth

fabian.rosekeit@medienhub.de
+49 441 9988-6925
+49 151 513 446 55



Julius Gaismayer
Project Manager

jgaismayer@scsoft.de
+49 40 278376-15
+49 151 27 56 90 83

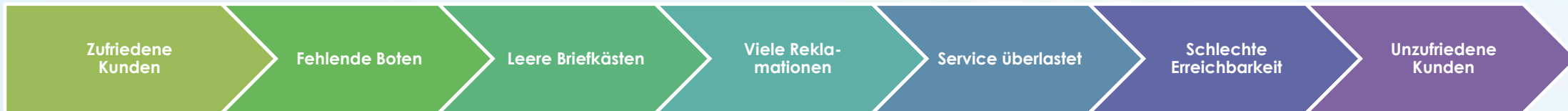


Axel Dittmann
Chief Evangelist

axel@parloa.com
+49 ???
+49 ???



Ausgangssituation



ca.
30.000
Anrufe pro Monat
(NWZ + BTAG)

bis zu
75-85%
aller Anrufe sind
Print-Reklamationen

Ziel
20%
der Reklamationen
via Voicebot

MVP-Ansatz & Roadmap

- **Zeitnahe Einführung eines Voicebots mit folgendem Funktionsumfang:**
 - Authentifizierung des Kunden, wenn Rufnummer bereits bekannt (PLZ-Abfrage)
 - Informationen zur aktuellen Zustellsituation liefern (z.B. heute verspätet sich die Zustellung bis in den Vormittag)
 - Vollständig automatisierte Bearbeitung taggleicher Reklamationen mit Grund „Zeitung fehlt“ und ggf. Gutschrift
 - Bei allen anderen Anrufen: Vorqualifizierte Weitergabe an Leser- oder Anzeigenservice je nach Anliegen



Und... wie läuft's?

69%

der Kunden können wir
anhand Ihrer Rufnummer
authentifizieren

60%

Reklamationen

Anliegen

24%

Urlaubsservice

6%

Digital

23,5%

der Reklamation werden
bereits im MVP
fallabschließend im
Voicebot bearbeitet



Tobias
Letzner



Julius
Gaismayer

Conversational AI

Wie kann Parloa im Kundenservice der Medienhäuser unterstützen?



Conversational AI

KI - gestützte Lösungen für den Kundenservice

Neu in 2023

Integration



CRM-Schicht (System of Engagement)

Start 2018

- Anzeige Stammdaten, Aufträge, Reklamationen aus SAP
- Angereicherte Kundendaten aus SSO - Systemen, Shop, ...
- Zusätzliche generierte Merkmale (aktiver Kunde, Anzahl Reklamationen)
- Kundenservice mit Emails und CTI - Anbindung
- Bezirksinformationen
- Reports und Dashboards zur Steuerung

Integration



Führendes System für operative Daten (System of Record)

FI-M/AM-M/SD-BW

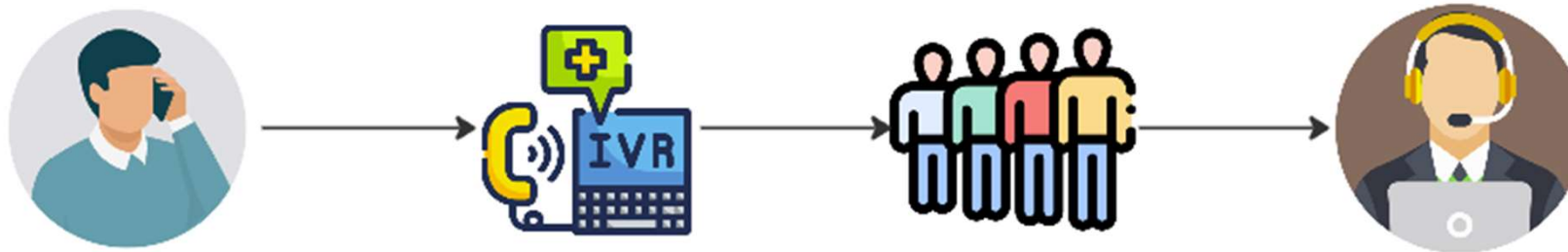
Quelle für offizielle (strategische) Statistik und Berichtswesen
System für alle Finanzdaten



marketing cloud



Start 2019

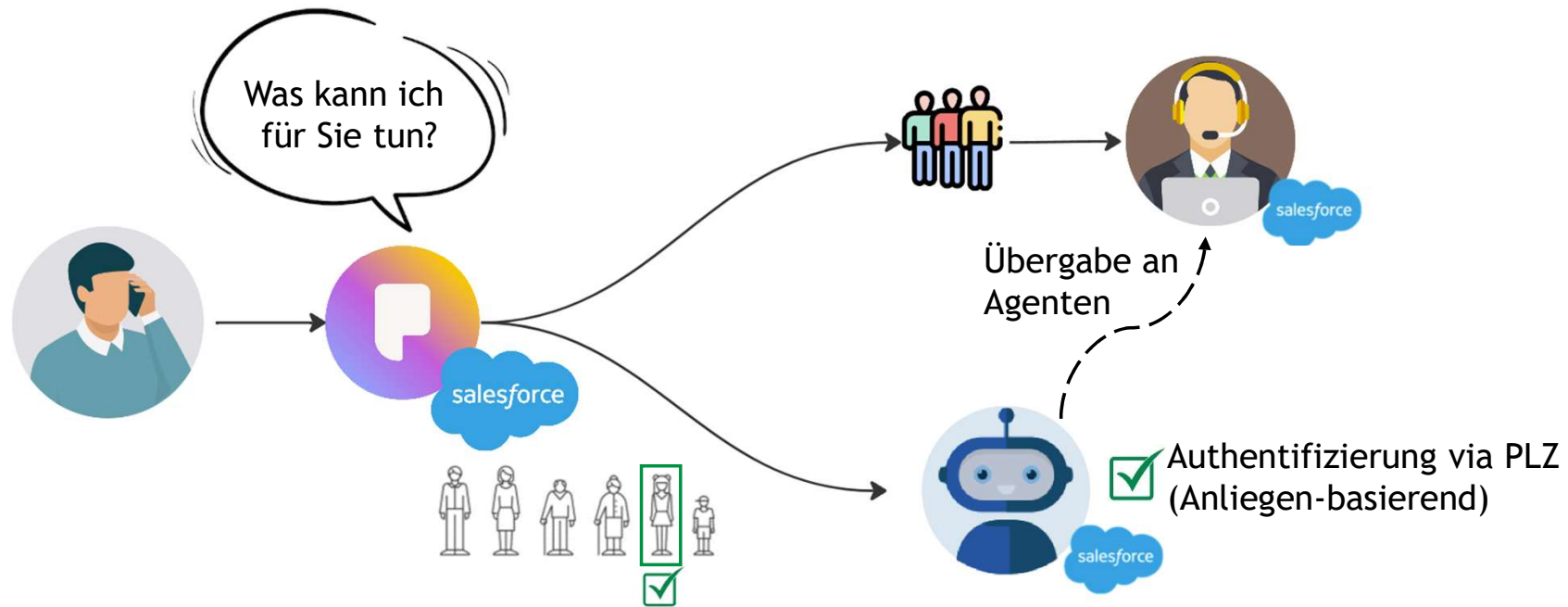


Für den Verkauf drücken Sie die 1

Für Rechnungen drücken Sie die 2

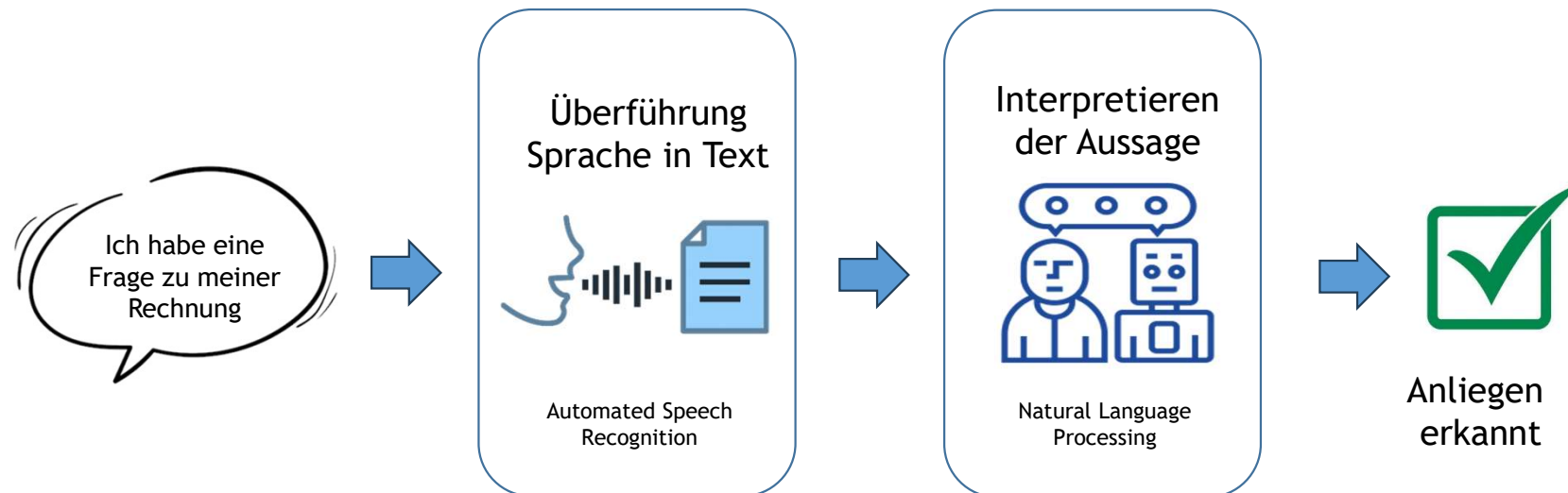
Für Fragen zur Technik bitte die 3

...




- ✓ Anrufer - Informationen
- ✓ Aufträge (Print / Digital)
- ✓ Bezirksinfo (liegt/spät)
- ✓ Vorhandene Reklamationen
- ✓ Anliegen - Erkennung

Anliegen – Erkennung: wie funktioniert das?



Beispiel Reklamationserfassung

▼ Chatverlauf

Anliegen Gruppe	Beschwerde	*Contact	 Franziska Clooney	×	→
Anliegen	Rekla-keineZeitung	Case	01186437		

Hallo und Willkommen beim NWZ-Kundenservice! Was kann ich für Sie tun?

Schönen guten Tag. Meine Zeitung ist heute nicht gekommen

Oh, das tut mir leid. Gerne helfe ich Ihnen weiter. Ich konnte Sie anhand Ihrer Rufnummer erkennen. Nennen Sie mir bitte für einen Abgleich Ihre Postleitzahl.

Das ist die 26 655

Vielen Dank. Ich hinterlege gerne eine Gutschrift für heute, das dauert einen kleinen Moment. Einverstanden?

Ja, das ist in Ordnung

Gut, ich habe den Vorgang für Sie im System angelegt . Darf ich sonst noch etwas für sie erledigen?

Nein, danke. Das ist alles

In Ordnung. Vielen Dank für Ihren Anruf und einen schönen Tag



Kunde erkannt
via Rufnummer



Anliegen-Erkennung



Verifizierung
durch PLZ-Abgleich



Kundenvorgang
in Salesforce



Reklamation in
SAP gebucht

Belegfluss bei vollautomatischer Reklamationserfassung



Gesprächsverlauf
aus Parloa

Chatverlauf

Anliegen Gruppe: Beschwerde

*Contact: Franziska Coldevey

Anliegen: Rekl.-keineZeitung

Case: 01186438

Herzlich Willkommen beim NWZ-Kundenservice! Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

Parloa: + 26.06.2023 17:44:50

Schönen guten Tag. Meine Zeitung ist heute

Franziska Coldevey + 26.06.2023 17:45:05

Oh, das tut mir leid. Gerne helfe ich Ihnen weiter. Ich konnte Sie anhand der Rufnummer erkennen. Nennen Sie mir bitte für einen Abgleich Ihre

Parloa: + 26.06.2023 17:45:05

Danke. Ich hinterlege gerne eine Gutschrift für heute, das dauert ein kleines Moment. Einverstanden?

Parloa: + 26.06.2023 17:45:24

In Ordnung, ich habe den Vorgang für Sie im System angelegt. Darf ich Ihnen noch etwas für Sie erledigen?

Parloa: + 26.06.2023 17:45:38

Ok. Vielen Dank für Ihren Anruf und einen schönen Tag

Parloa: + 26.06.2023 17:45:50

Case: Beschwerde/Reklamation via Parloa

Case Owner: DataUser | Status: Geschlossen | Case Number: 01369570

Account Details: Frau Margot Kramer | Abo-Status: Kunde-Vollabo | GP-Status: normal

CASE NUMBER	SUBJECT	CREATED DATE	STATUS	REKLAMATION
01369570	Beschwerde/Reklamation via Parloa	10 minutes ago	Geschlossen	<input checked="" type="checkbox"/>
01328639	Beschwerde/Reklamation - Print - Kd.-Nr. 0001079588 (28.4.2023)	2 months ago	Geschlossen	<input checked="" type="checkbox"/>
01244086	Beschwerde/Reklamation - Print - Kd.-Nr. 0001079588 (1.2.2023)	5 months ago	Geschlossen	<input checked="" type="checkbox"/>

Neue Reklamation: Was möchten Sie anlegen? Reklamation

Rekl.-Details: Rekl.-Datum: 27.06.2023, Rekl.-Typ: 01 - Zeitung fehlt, Zusteller-Info: Kund. Androhung



Kundenvorgang
im CRM (salesforce)



Gutschrift
in SAP M/SD

Reklamierter Auftrag

AuftragNr	PosNr	VArt	PA	MArt	Gültig von	Gültig bis	DrckErz.	PVA	LA	BezPe	Menge	ME
2377829	10	ABO	NP		03.11.2022		NWZ	AM	01	VA	1	ST

Warenempfänger: 2166614 | Franziska Coldevey / Ostermoorstr. 23 / DE 26655 Westerstede

Kundenreklamation

Rekl.Datum	Rekl.Grund	Ursache	VerDat ZustInfo	Verursacher	Gut/Lastschrift	Menge	Währung
26.06.2023	01	Zeitung fehlt				2,00	EUR

Rekl. Mengen: Faktura, Konditionen, Beschwerde, Stellungnahme, Zusteller-Info

Recherche QS: N5 | Kündigungandrohung: | Nachliefermenge: 0 | Nachlieferung

Fehlt seit: 26.06.2023 | Fehlt bis: 26.06.2023 | Gutschriftmenge: 1 | Rekl. über OVS

St...	DrckErz.	PVA	ErschDatum	NL	GS	KA	Bezeichnung	Bezirk	EZ	Zusteller	VSG
00	NWZ	AM	26.06.2023	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gutschrift	26655-52		1962366	VSG-ZG



Live – Demo:

- Anliegen des Kunden erkennen
- Übergabe an den Mitarbeiter im Call-Center