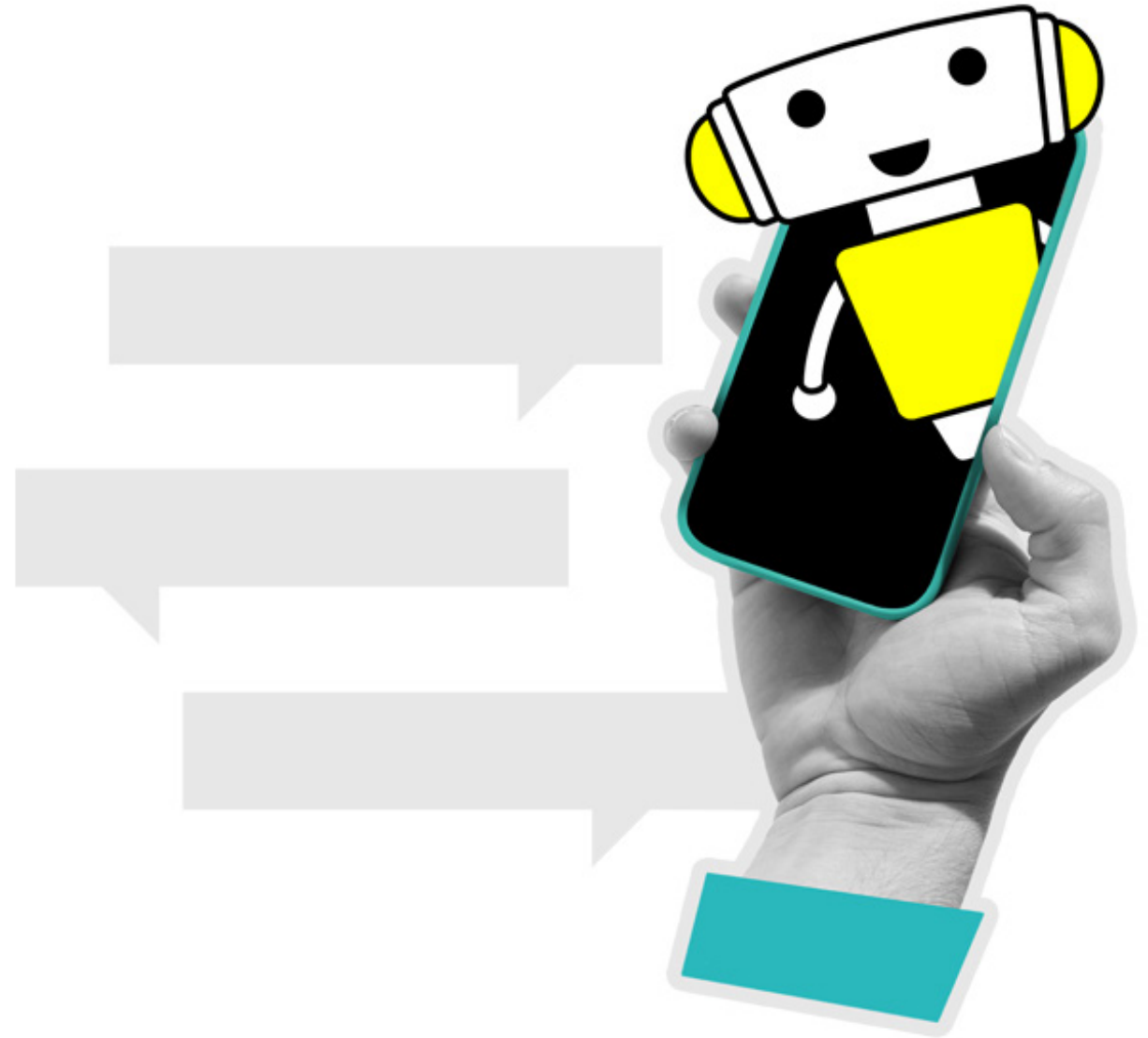


Wissensmanagement & Generative AI im Kundenservice

Uwe Schiefelbein
eGain

Wissensmanagement Tage
Stuttgart, 19.11.2024

M +44 7919 375 129 | E uschiefelbein@egain.com



easy with eGain 

Agenda

1

**Customer Service
Probleme**

Problembetrachtung
aus Kunden- und
Agentperspektive

2

**AX + CX
Optimierung**

Verbesserung von
Agent Experience (AX)
und Customer
Experience (CX),
Expertensicht zu KM
und GenAI

3

**Symbiose Wissen +
Gen AI**

Generative AI und
Wissensmanagement
- gegenseitige Hilfe zur
Verbesserung von
CX und AX

4

**Best Practice
für Erfolg**

Wie setze ich Gen AI
richtig ein, was sollte
man beachten

5

**Erfolgreiche
Kundenprojekte**

Was ist drin für den
Kunden und das
Unternehmen
- Beispiele -

Customer Service Probleme - aus Sicht des Agents

Informationen nicht oder nur schwer zu finden

Informationsüberlastung durch zu viele Tools

Vertrauensverlust in Inhalte (alt, inkorrekt, irrelevant)

Mangel an kontextrelevanter Information

Hohe kognitive Belastung durch Informationsüberfluß

Kundenanfragen werden komplizierter

Limitierte Real Time Support Tools, Process Guidance

Unzureichendes Training, fehlendes KM Tool

Self-Service-Optionen für Kunden (zu viel / zu wenig)



Agents berichten über Herausforderungen im Kundenservice



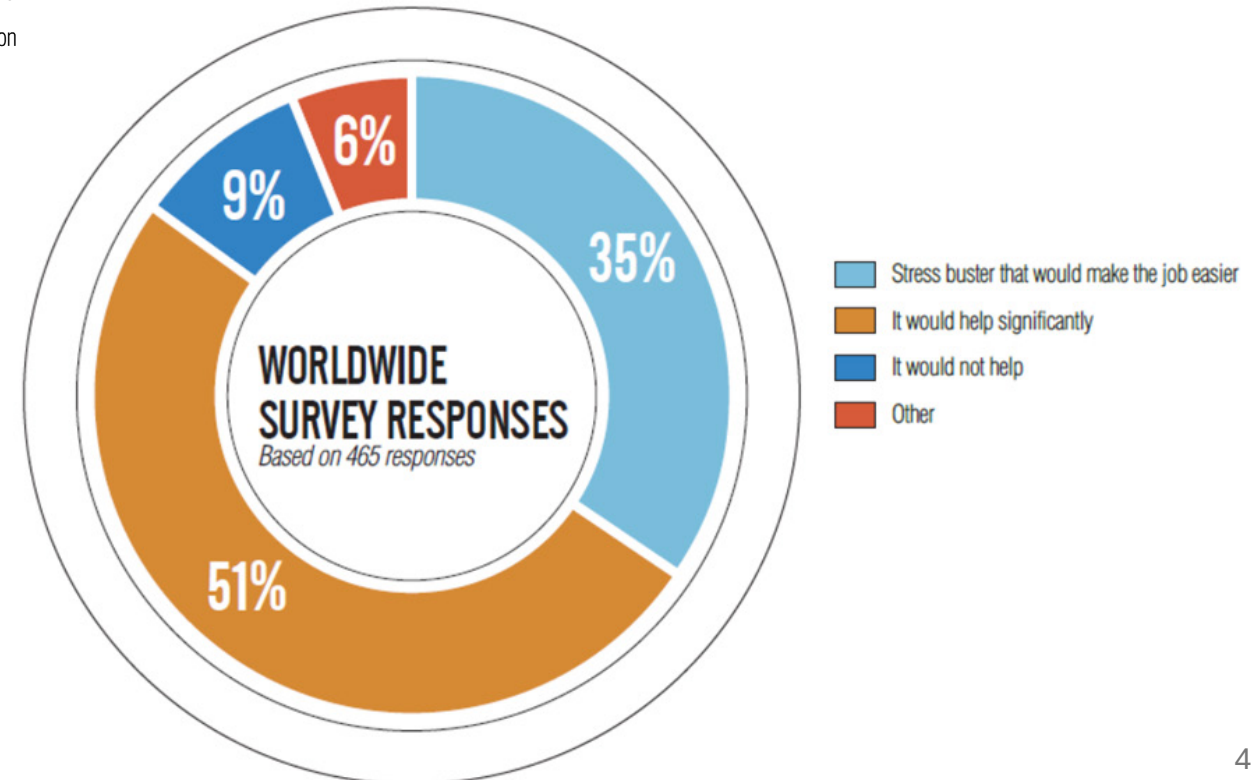
BIGGEST PROBLEMS FOR AGENTS (with a customer on the line)

- Finding the right answers
- Answer to questions vary in different systems
- Switching between multiple apps / windows
- Keeping up with new or changed information
- Other



“Solve” Button?
“Ja”, sagen

86%



Customer Service Probleme - aus Sicht des Kunden

Agent hat keine Antwort

Anderer Agent, andere Antwort, Wiederholungen

Information nicht auf der Website zu finden

Widersprüchliche Informationen auf unterschiedlichen Kanälen

Lange Wartezeiten/ AHT / Transfers zwischen Agents ohne Problemlösung

Support unpersönlich, zu allgemein, fehlender Kontext

Limitierte Self-Services / kein Omnichannel Angebot

Antworten oft unvollständig, Problem bleibt ungelöst (FCR niedrig)

Chatbots geben unzureichende/ widersprüchliche Antworten



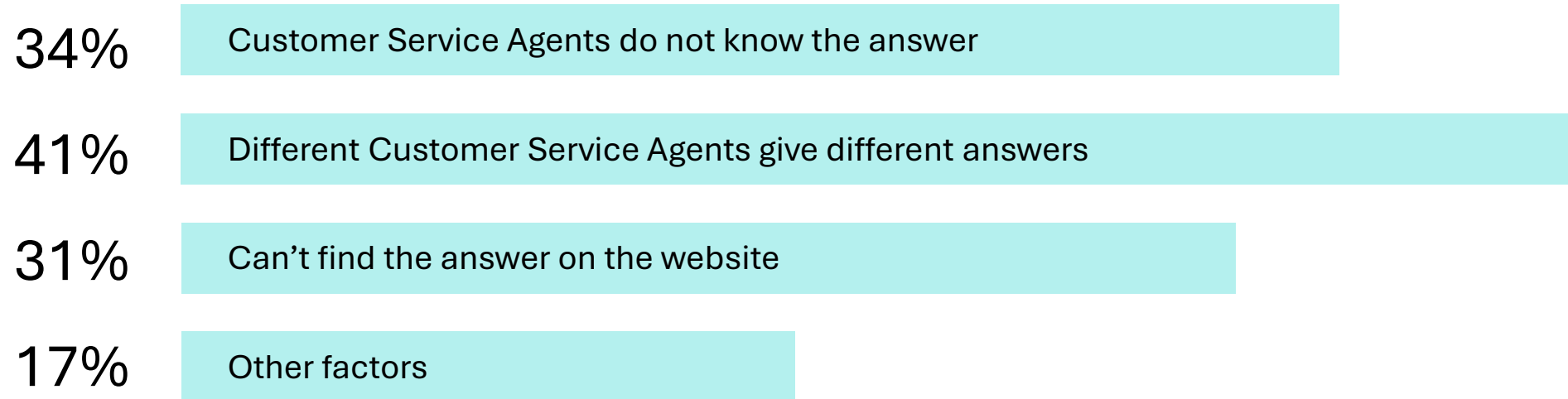
Key Customer Service Pain Points



Sponsored by eGain **eGain**

ALL INDUSTRIES

What was the biggest pain point when you contacted a company for customer service?
(Select up to 2 answers)



AX und CX Optimierung – Beispiele

Zentrale Wissensdatenbank „Knowledge Hub“

Verbesserte Wissensabfrage durch Gen AI-gesteuerte Suche

Automatisierte Erstellung von FAQ's How-To's aus geprüften Inhalten

Automatische Erstellung relevanter Inhalte aus Call Transcripts

Personalisierung von Inhalten je nach Zielgruppe

Gen AI-unterstützte Self-Services, ChatBot - Deflection

Sentiment-Analyse und Echtzeit-Support-Vorschläge

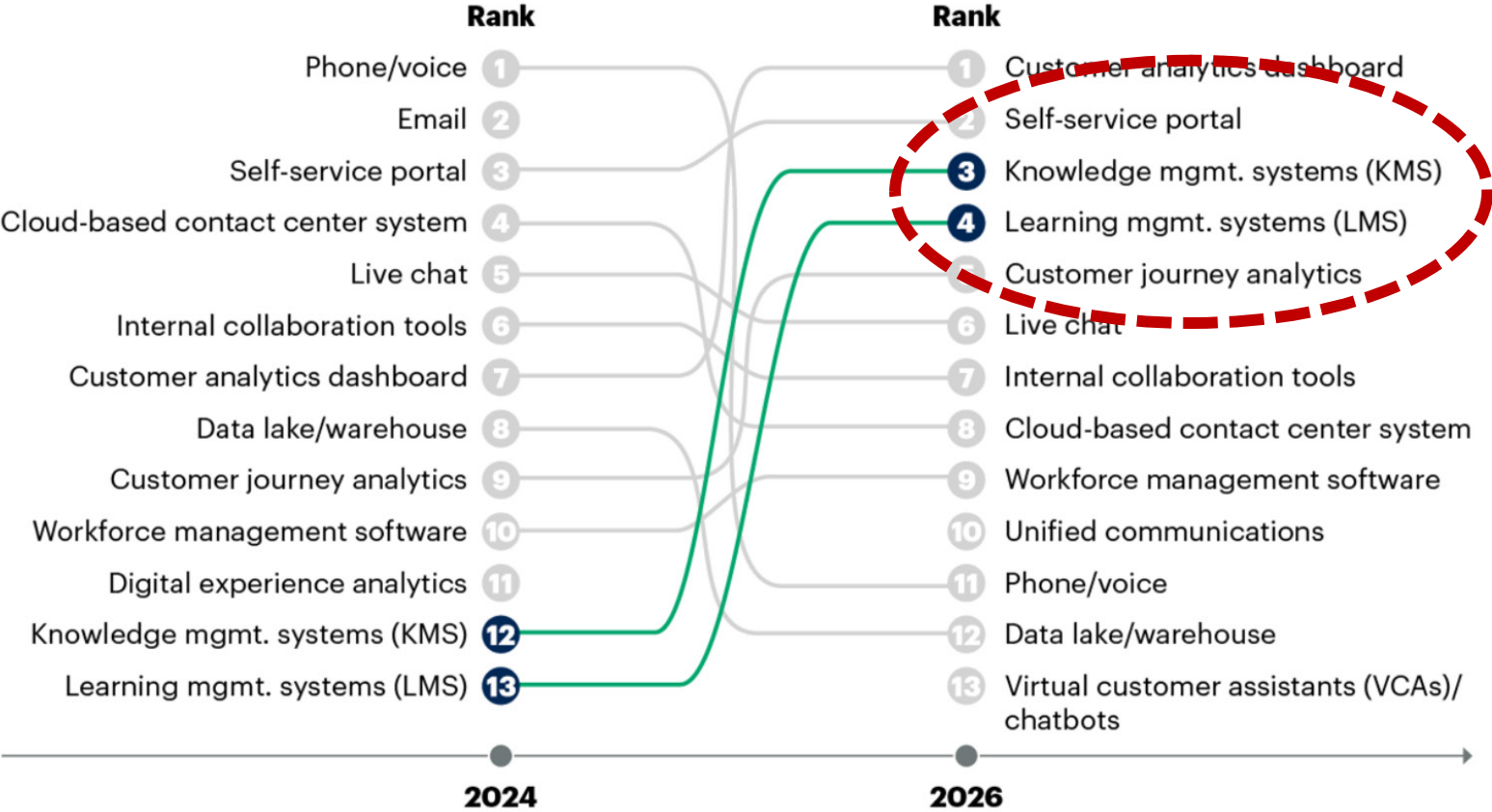
Performance Analytics und Feedback Loops zur Inhaltsoptimierung

Step-by-Step AI-Process Guidance (Problemlösung, Produktauswahl)



Expertensicht

Most Valuable Technologies in Service and Support (2024 vs. 2026)



Q. How much value do you anticipate [technology name] bringing to your organization in 2 years' time?
Source: 2024 Gartner Technology Trends in Service Survey



Expertensicht

Most Valuable Technologies in Service and Support (2024 vs. 2026)

 Customer Analytics Dashboard

 Self-Service Portal

 Knowledge Management Systems

 Learning Management Systems

 Customer Journey Analytics



1 Knowledge Tools and Technologies

2 Customer Journeys and Data

3 GenAI 



Q. How much value do you anticipate [technology name] bringing to your organization in 2 years' time?
Source: 2024 Gartner Technology Trends in Service Survey

Analyst Statements

“By embracing the **synergy between knowledge management and genAI**, organizations can **unlock unprecedented levels of innovation, collaboration, and business success** by empowering their knowledge community, fostering a culture of trust, and leveraging the capabilities of genAI.

FORRESTER[®]

“By 2025, **100%** of generative AI virtual **customer** assistant and virtual **agent** assistant projects that **lack integration into modern knowledge management systems will fail** to meet their customer experience and operational cost-reduction goals.”

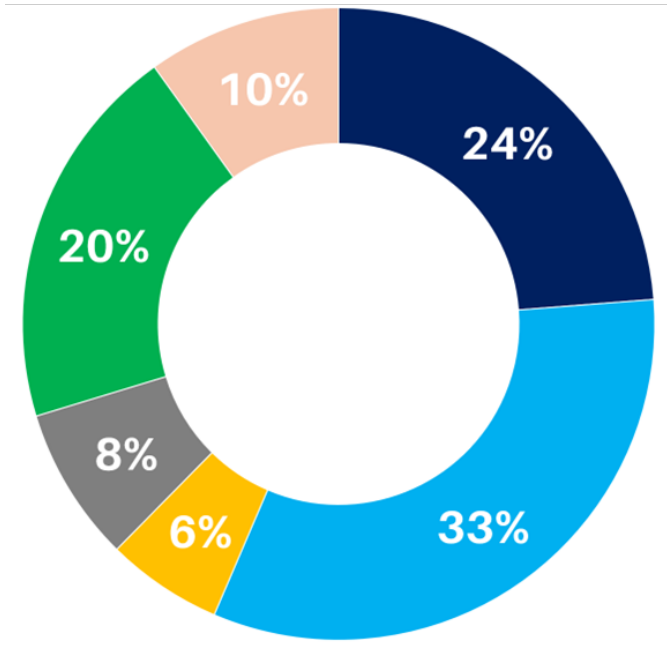
Gartner[®]

“Knowledge management and generative AI (genAI) are two powerful enablers of this new way of working. **Combining knowledge management and Gen AI can unlock a new level of knowledge-sharing** and collaboration. Users, agents and customers alike, can now seamlessly ask questions and receive personalised responses.”

Forbes



Wichtig für die User Experience



Vereinfacht

UX intuitiver, weniger verwirrend



Fließend

Inhalte direkt in den Arbeitsablauf und in die Anwendungen einbinden



Personalisiert

Inhalte je nach Nutzer und Erfahrungsgrad anpassen



Vorausschauend

Inhalte dem Anwender proaktiv vorschlagen, ohne zu suchen



Automatisiert

Reduzierung manuellen Suchaufwands
Information zu finden und zu verarbeiten



Vertiefen

Einbinden impliziten Wissens, Experten Know-How, Erweiterung expliziten Wissens



Gen AI- Anwendungsfälle im Wissensmanagement und Kundenservice



Wie Gen AI Wissensmanagement hilft

Discover

Die Identifizierung möglicher Fragen ist der erste (aber oft nicht beachtete) Schritt zu einer effektiven Wissensbasis

Create / Curate

GenAI kann aus langen, komplexen Dokumenten relevante, personalisierte Inhalte erstellen und strukturieren (Taxonomie)

Deliver

GenAI generiert konsumierbare Antworten unter Bezugnahme auf mehrere Wissensartikel und Dokumente

Optimize

GenAI identifiziert Wissenslücken in Bezug auf Genauigkeit und Benutzerfreundlichkeit und schlägt Alternativen zur Verbesserung vor



Wie Wissensmanagement Gen AI hilft

Zuverlässige Inhalte

Das Wissensmanagement kann dafür sorgen, dass die richtigen Daten und Inhalte verwendet werden, um Gen AI zu speisen und zu trainieren

Kontrollen/ Governance

Ein moderner Knowledge Hub ist mit Kontrollmechanismen ausgestattet, die festlegen, welche Anfragen mit Gen AI bearbeitet werden sollen und welche nicht

Close Loop Analytics

Der Knowledge Hub bietet Einblicke und umsetzbare Empfehlungen zur Nutzung, Wirksamkeit und Verbesserung der Gen AI-Ergebnisse

Prozess Orchestrierung

Neben Gen AI und weiteren AI-Technologien, ein Knowledge Hub muss Anbindung zu bestehenden Systemen haben, die zuverlässige Daten, Inhalte und Kontext enthalten



Anwendungsbeispiele – Gen AI + Knowledge



Erstellung von Inhalten für Artikel in der Wissensdatenbank

Auswertung und Identifizierung von Anfragen zur automatischen Erstellung neuer Inhalte

Erstellen effektiver “Prompts” für korrekte und relevante, personalisierte Antworten

Erstellung automatischer Chat-Antworten, oder für FAQs / Web Portal Suche

Erstellung von “Follow Up”-Korrespondenz für Kundenberater / Manager

Feedback Zusammenfassung, Verfeinerung der Inhalte

“Re-Styling” von Inhalten für unterschiedliche Zielgruppen / Personalisierung

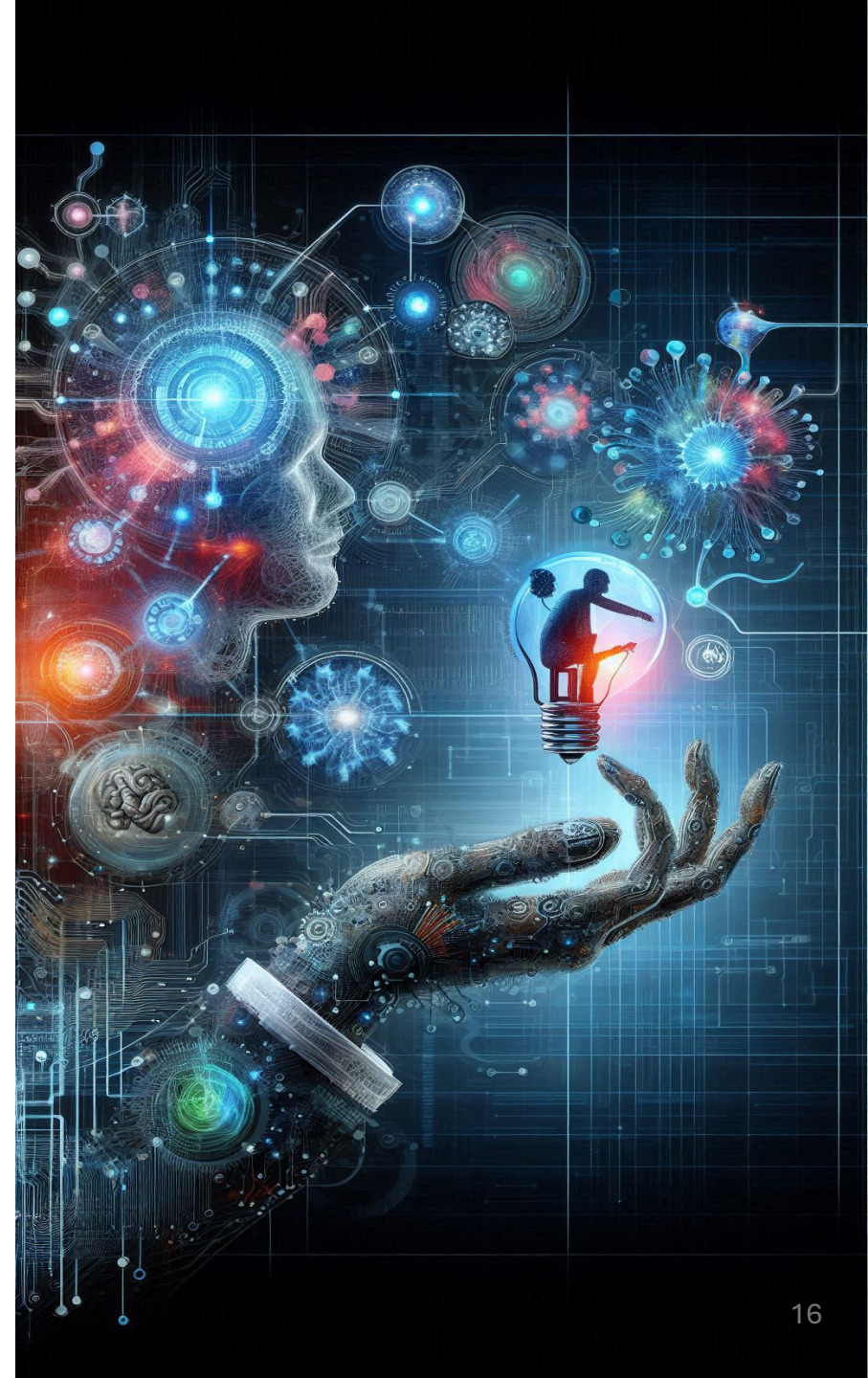
Erstellung zusätzlicher Inhalte zur Ergänzung kuratierter Inhalte

Optimierung der von Agents verfassten “Wrap Up” Reports

Anreicherung von Suchergebnissen mit durch Gen AI generierten Inhalten

Die symbiotische Beziehung zwischen GenAI und Wissensmanagement ist gewaltig. Ohne ein robustes Wissensmanagement bleibt GenAI ein Prototyp.

Ohne Gen AI quält sich das Wissensmanagement mit dem Aufbau und der Pflege von Wissen in einer sich schnell verändernden Kundendienstlandschaft ab.



Typische **Anwendungsfehler** von Gen AI



Gen AI angewendet auf zu viele unterschiedliche Knowledge Silos



Schlechtes “Prompt” Management



Unzureichende Kontrollmechanismen z.B. zu Inhalten, Zielgruppen, Compliance



Fehlende Qualitätskontrolle der generierten Antworten



Mangelnde kontinuierliche Analyse und Optimierung der Gen AI Performance



Best Practice zur Nutzung von Gen AI

- ✦ “**Content is King**”, korrekte, vertrauenswürdige Inhalte sind wichtig!
- ✦ Moderne, zentrale Wissensbasis (Knowledge Hub)
- ✦ Effektives “Prompt”-Management
- ✦ Kontext ist wichtig
- ✦ Kontrolle, Compliance, Legal & Regulation
- ✦ Modularer Aufbau (Composability)
- ✦ Reporting & Analytics, Optimierung
- ✦ Knowledge Management Framework, Governance, Life Cycle Management

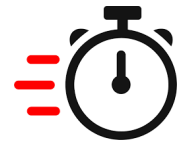



Nutzen & Mehrwert


ROI am Beispiel einiger Kundenprojekte





ROI bei ESB Networks

 **5 x** 5-mal schnellere Erstellung und Pflege der Wissensdaten-bank mit eGain's "AssistGPT"-Funktion

 Zufriedenheit der Kundendienst-mitarbeiter erheblich gestiegen

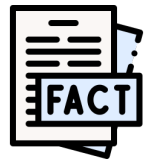
 **6 x** 6-fache Verringerung in der Zahl der „nicht gefundenen Antworten“

 Hohe Akzeptanz bei den CC Agents + Verbesserung der AHT (-19%)+ FCR (+28%)

 **98%** mehr Antworten gefunden mit "Instant Answer"

 NPS & CSAT Score erheblich gestiegen

ROI bei Cathay Pacific



15+ Contact Centers, 1,700+ Agents, 27.000 Mitarbeiter, 15 Sprachen, bedienen Air Travel, Hotels, Retail, Insurance, Credit Cards, Mitglieder...



97%

positives Feedback zu Inhalten



Viele SharePoint Inseln, Info oft schwer zu finden und inkorrekt, Updates via E-Mail oder F2F, Kundenzufriedenheit gesunken



Hohe Akzeptanz bei den CC Agents (>85%) + Verbesserung der AHT (-17%)+ FCR (+33%)



95%

mehr Antworten gefunden mit "Instant Answer"



96%

Anstieg in konsumieren von Artikeln

Gen AI Fakten - Trial



Instant Answers - Agents



3,500+ Suchen nach Information



85% Antworten durch Instant Answer generiert

Erfolgskriterien



Einfach zu nutzen, Antwort schnell verfügbar, Unterstützt Text und PDF, Antworten waren korrekt und entsprachen den Vorschriften, Antworten konnten 1:1 übernommen werden

AssistGPT - Autoren



150+ Anweisungen erstellt und getestet



95% der Antworten wurden 1:1 übernommen!

Erfolgskriterien



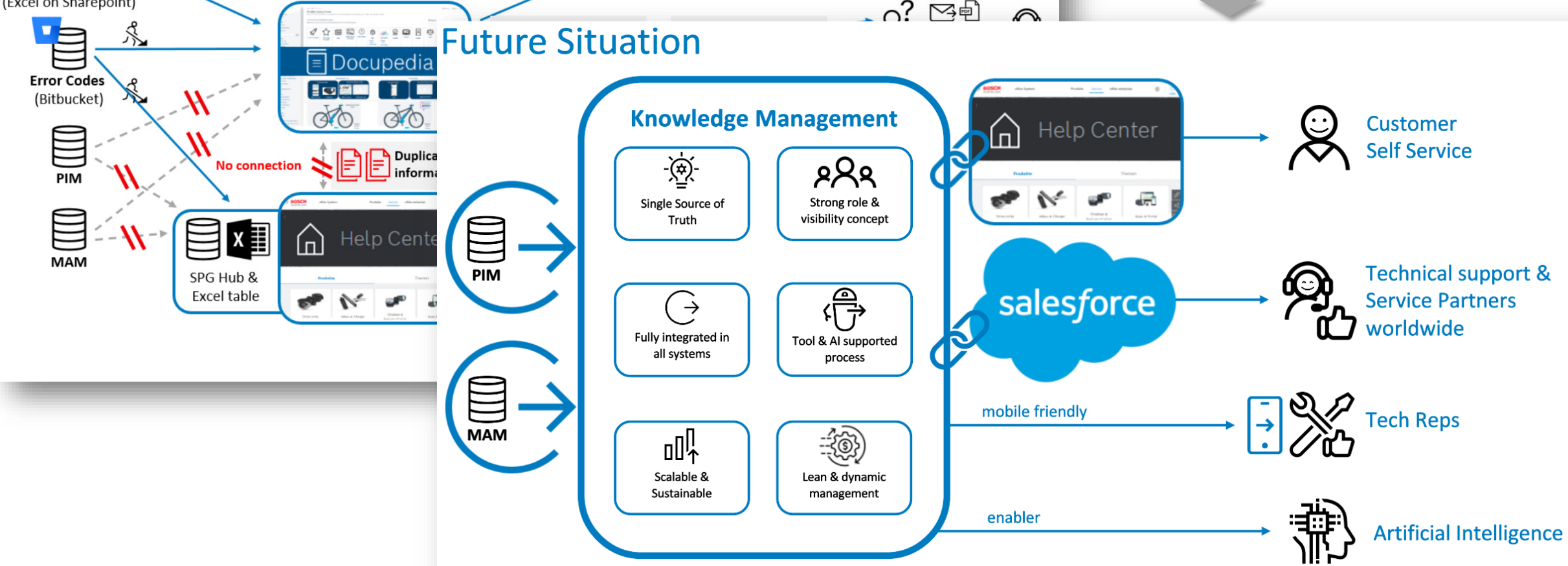
35% Zeitersparnis bei der Erstellung von Inhalten. Korrektheit und Anwendbarkeit der durch GenAI erstellten Inhalte sehr hoch (95%)

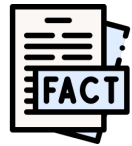
Deutscher Hersteller von eBike Komponenten

Current situation



Future Situation





Inkonsistente Information für 10,000+ Agents, 600+ Ladengeschäfte, >3,5 Millionen Kundengespräche/Monat



50%

Reduzierung Agent Trainings-zeiten



4 unterschiedliche Wissensdatenbanken, Nutzung max 10%, sich wiederholende Anrufe von 20+ Millionen Kunden trieben Servicekosten in die Höhe



Hohe Akzeptanz bei den CC Agents (>85%) + Verbesserung der AHT (-17%)+ FCR (+37%)



Über 20.000 Artikel umgewandelt in AI-unterstützte Process Guidance Flows. Knowledge Hub voll integriert in alle Backend-System und CCaaS Plattform



30

Punkte Anstieg in NPS



Gen AI + AI Process Guidance unterstützen jedes Agent Telefonat und jede(s) In-Store Interaktion / Gespräch



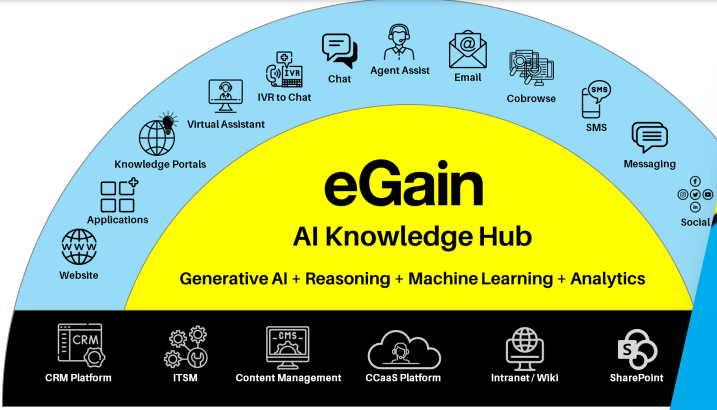
Kosteneinsparungen in Millionenhöhe

eGain im Überblick

About eGain

- ➔ SaaS Provider for AI & Knowledge-Powered Customer Engagement Automation Solutions
- ➔ Founded 1997, Listed at NYSE, HQ in Sunnyvale, CA. USA
Offices in US, Europe and India
- ➔ #1 AI Knowledge Platform for Customer Service

Products & Solutions



For every customer engagement and customer service need to have the ability to deliver the correct and trusted right person at the right time through the right touchpoint. And to do that you need to have an intelligent Knowledge Hub.



Generative AI

Potential reduction in cost of service with generative AI
Source: McKinsey Research

Knowledge authoring and curation steps can be automated
Source: eGain Research

IITD (PoC)

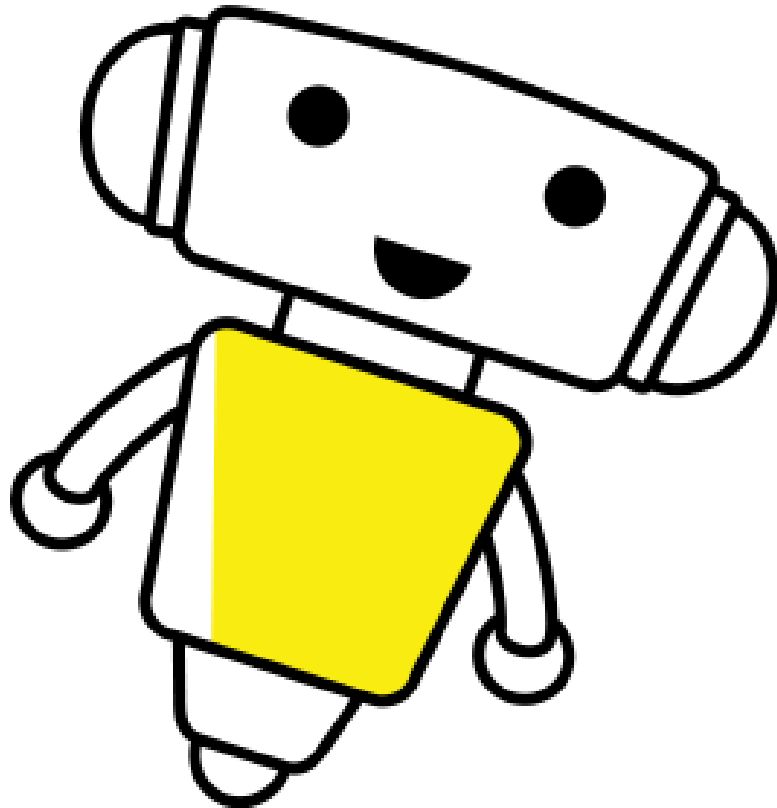
- ✓ No Cost, No Risk, Guided Pilot!
- ✓ Your use case, your data, our product, our cloud
- ✓ Experience our product in a month
- ✓ At the end, you decide, continue or quit
- ✓ No strings attached, no commitment

Valued Brands



Knowledge Management & Gen AI in Action

Kommen Sie an unseren Stand. Wir zeigen Ihnen, was Knowledge + Gen AI gemeinsam können!



eGain

Autoren, Redakteure, SME

Konsumenten, Agents, Kunden

Manager, Administratoren, Analysten

Instant Answer™, AssistGPT™,
AI Agent™

Uwe Schiefelbein | M +44 7919 375 129 | E uschiefelbein@egain.com