Microsoft

Dok-Forum 27.11.2024
Ostertag DeTeWe GmbH
Gerd Triebel

OsterTAG DeTeWe

4 Sektionen des Vortrages:

1. Erwartungshaltung & Ansprüche haben sich verändert

2. Wissenswertes zur KI-Copilot
   Klärung des „Warum“ in einer Plattform

3. Virtuelles Kundenerlebnis ohne Barrieren

4. Ein umgesetztes Referenz Projekt aus 2024

OsterTAG DeTeWe

Vorteile des KI-Einsatzes im Microsoft Contact Center mit Ausblick auf die Vision von morgen (heute ☺)

Moderne CC-Kommunikation durch Bereitstellung in Cloud-Standards effizient gestalten

- **Bedürfnisse, Trends, Anpassung an Anforderungen der Zukunft sicherstellen**
- **KI & Copilot zur Effizienzverbesserung nutzen :** Teams Phone **&** Contact Center Luware Nimbus
- **Virtuelles Kundenerlebnis ohne Barrieren am Beispiel Degussa Bank FFM jetzt OLB Oldenburg**
- **Gewinnbringender Nutzen das „WARUM“ der kommerzielleren ROI-Effekte**
- **Referenzeinsatz bei einer öffentlich-rechtlichen Organisation** STADT UND LAND **Berlin**

Die Top-Trends aus Sicht von Wissensarbeitern generell & in Folge Contact Center Mitarbeitenden

Flexible Arbeitsmodelle

Geo-Mitarbeiterfindung
Work-Life Balance
Junge Talente new Workplace
Teilzeitvereinbarkeit
Home Office als Standard

Kollaboration

Arbeiten mit dem Kunden wie bei vor Ort Termin ohne einen Kommunikations-Nachteil

Prozess- & Kosten-Optimierung

All in One Plattform - App-Store Ansatz

Reduktion Filialsystem
Investition in Flag-Ship-Store Ansatz
virtuelle Beratung ohne Vor-Ort Präsents
u.v.m

Urknall in Arbeitsunterstützung, Info-Suche Aufbereitung, Anleitung zur Problemlösung & autom. Erledigung aus Datenbanken & Internet & Chat GPT

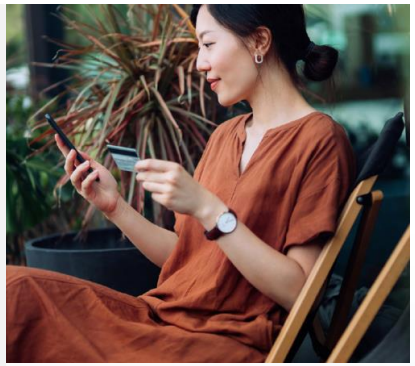
Die Top-Trends
Erwartungshaltung aus Sicht der Kunden

Schneller reagieren und Probleme lösen

Kunden wünschen sich eine schnelle Reaktion, durch die ihre Probleme effizient gelöst werden. In einer Studie zur Verkaufskonversion fand AutoDeal, dass die Händler, die innerhalb von sechs Stunden auf Kundenanfragen reagierten, im Durchschnitt eine um 40 Prozent bessere Konversionsrate erzielten. Händler, die innerhalb einer Stunde reagieren, schließen mit 48 Prozent höherer Wahrscheinlichkeit einen Verkauf ab.[5]

90 %

der Amerikaner*innen entscheiden unter anderem aufgrund des Kundenservice, ob sie eine Geschäftsbeziehung mit einem Unternehmen eingehen.[6]



[5] „Sales Conversion remains best for dealers replying in six hours or less", AutoDeal, 2017.
[6] „Kundenservice im internationalen Vergleich", Microsoft, 2020.

OsterTag DeTeWe

Mission zum Kunden

5 Schlüssel für Erfolg in der Kontakt - Kundenbehandlung

1

Schlüssel 1

Der Kundenservice hat sich verändert, Unternehmen müssen sich anpassen Kunden erwarten zunehmend eine Empathie für Ihre Problemlösung

2

Schlüssel 2

Häufige und offene Kommunikation ist unerlässlich für die Konfliktlösung

3

Schlüssel 3

Transparentes Kombinieren Sie Plattformen und Technologien, um Kunden dort abzuholen, wo sie sich befinden (360-Grad-Sicht)

4

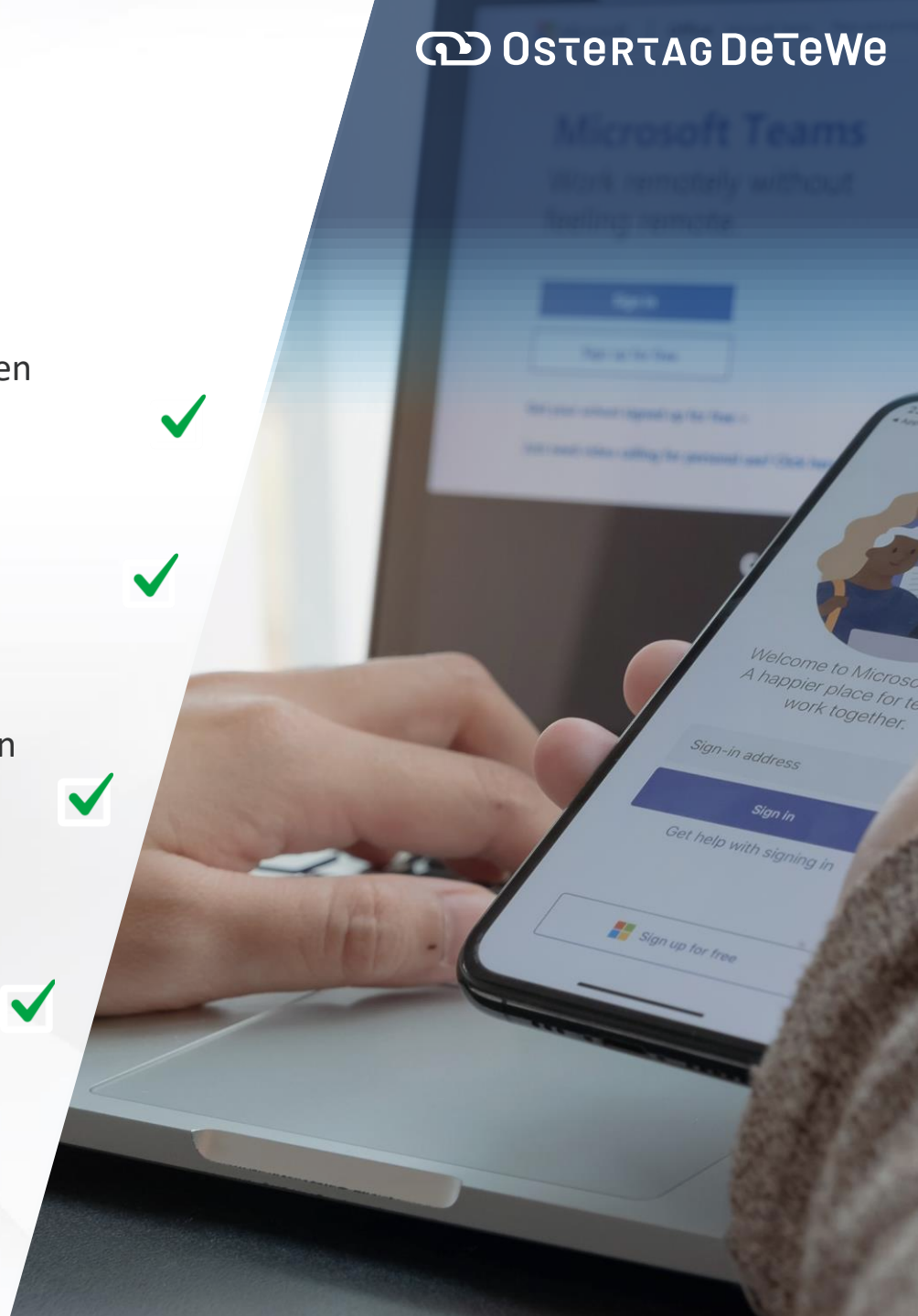
Schlüssel 4

Gut abgestimmte Supportlösungen & Servicemitarbeitende sorgen für Kundentreue und deren Kundenbindung

5

Schlüssel 5

Technologie & Automatisierung & KI Tools gewährleisten einen reibungslosen Kundenservice für alle Beteiligten. Eine Plattform ohne Schnittstellen auch bei späteren Updates oder Pflege

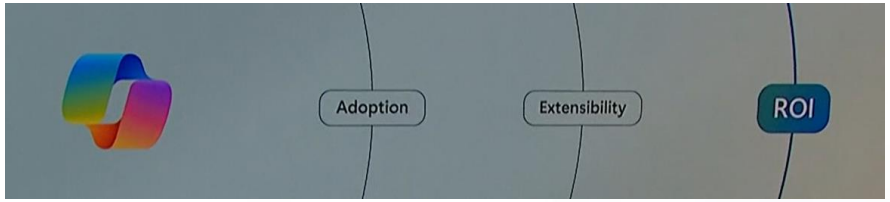


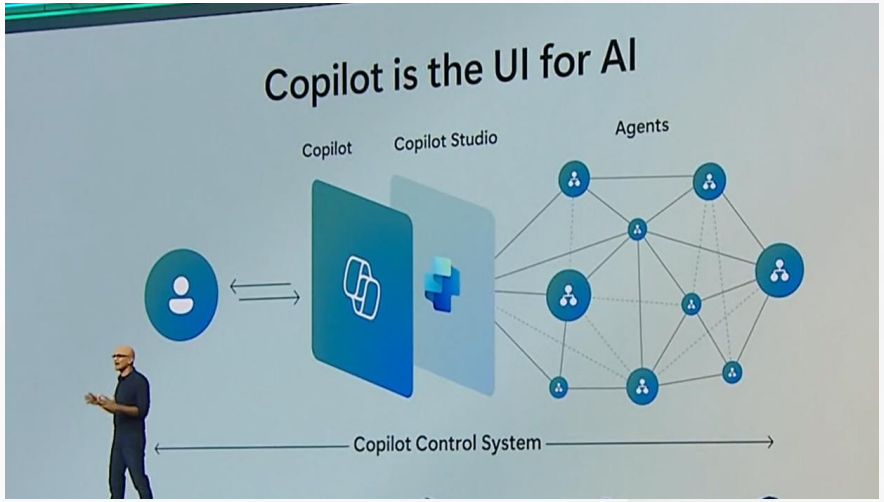
OsterTAG DeTeWe

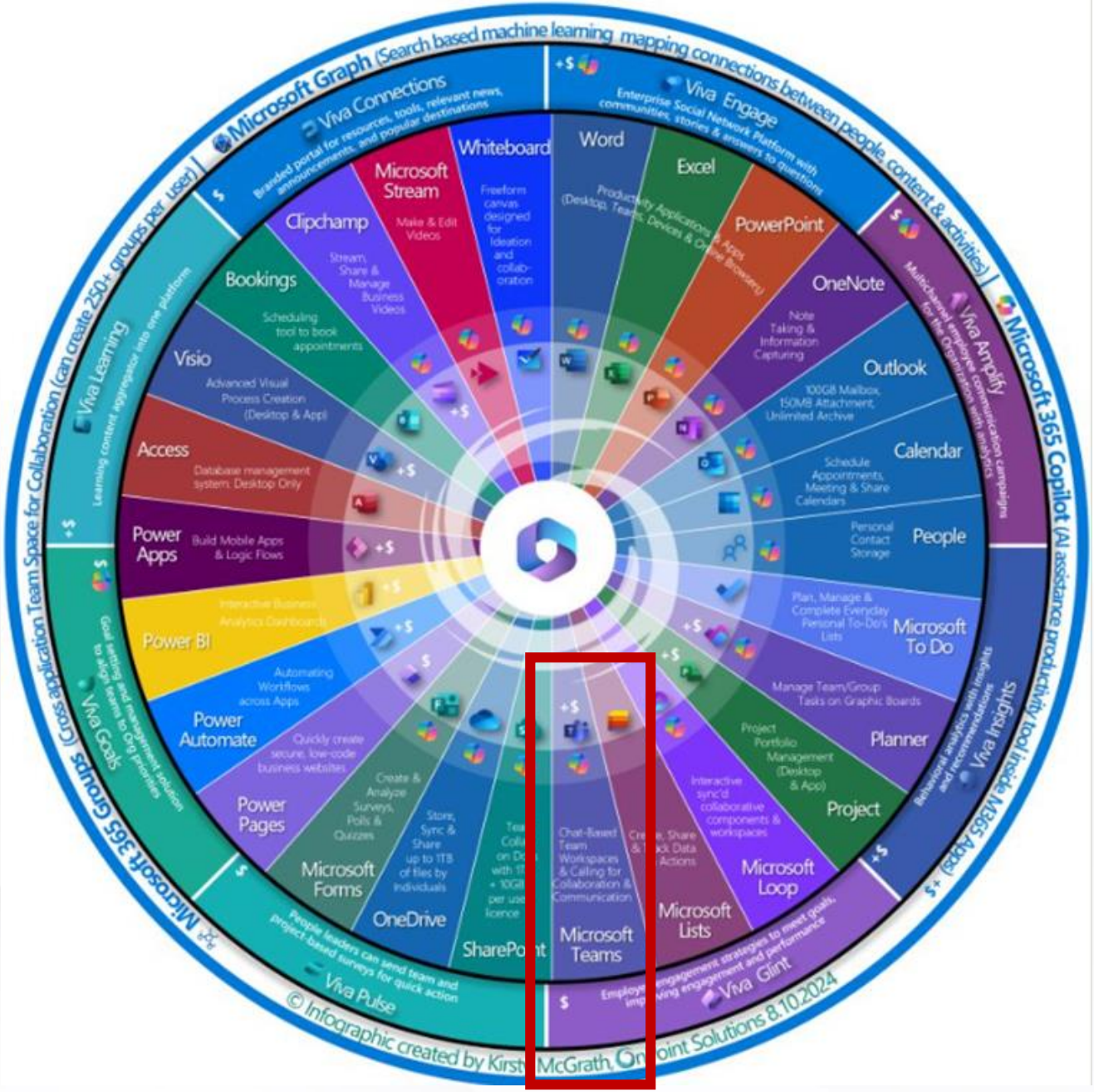
Wissenswertes zur KI-Copilot
Mehrwerte & Klärung des „Warum“ einer Plattform

OsterTag DeTeWe

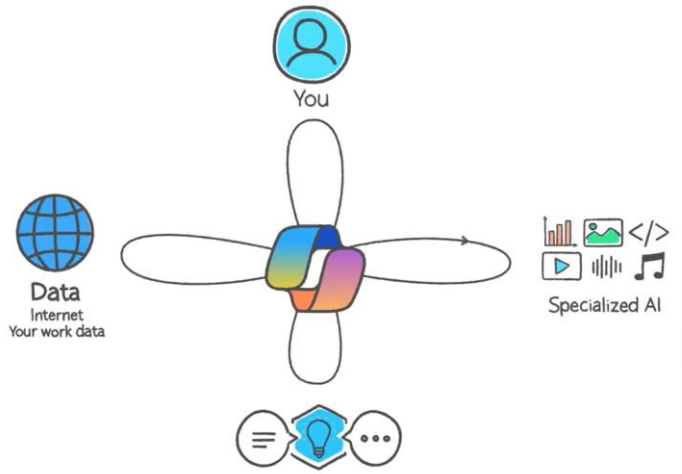
Produktportfolio Copilot

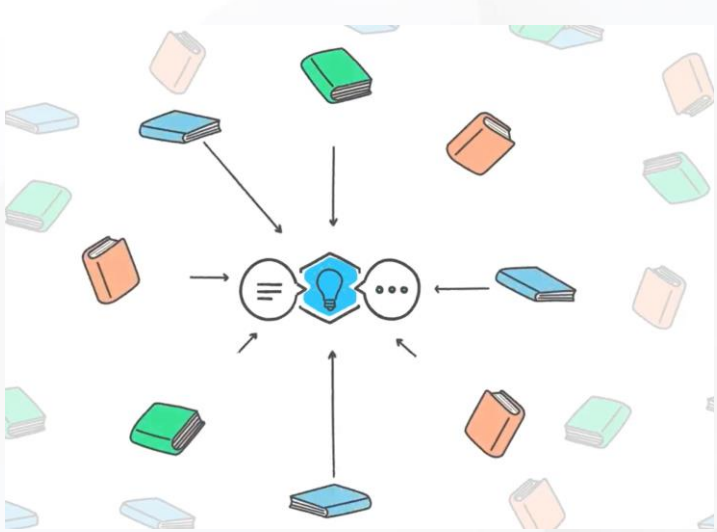






Richtig Prompten = Fragen für optimale Ergebnisse Richtig prompten (erfragen)





Ziel – Welche Antwort wird erwartet?

Kontext – Wozu wird es benötigt und wer ist involviert?

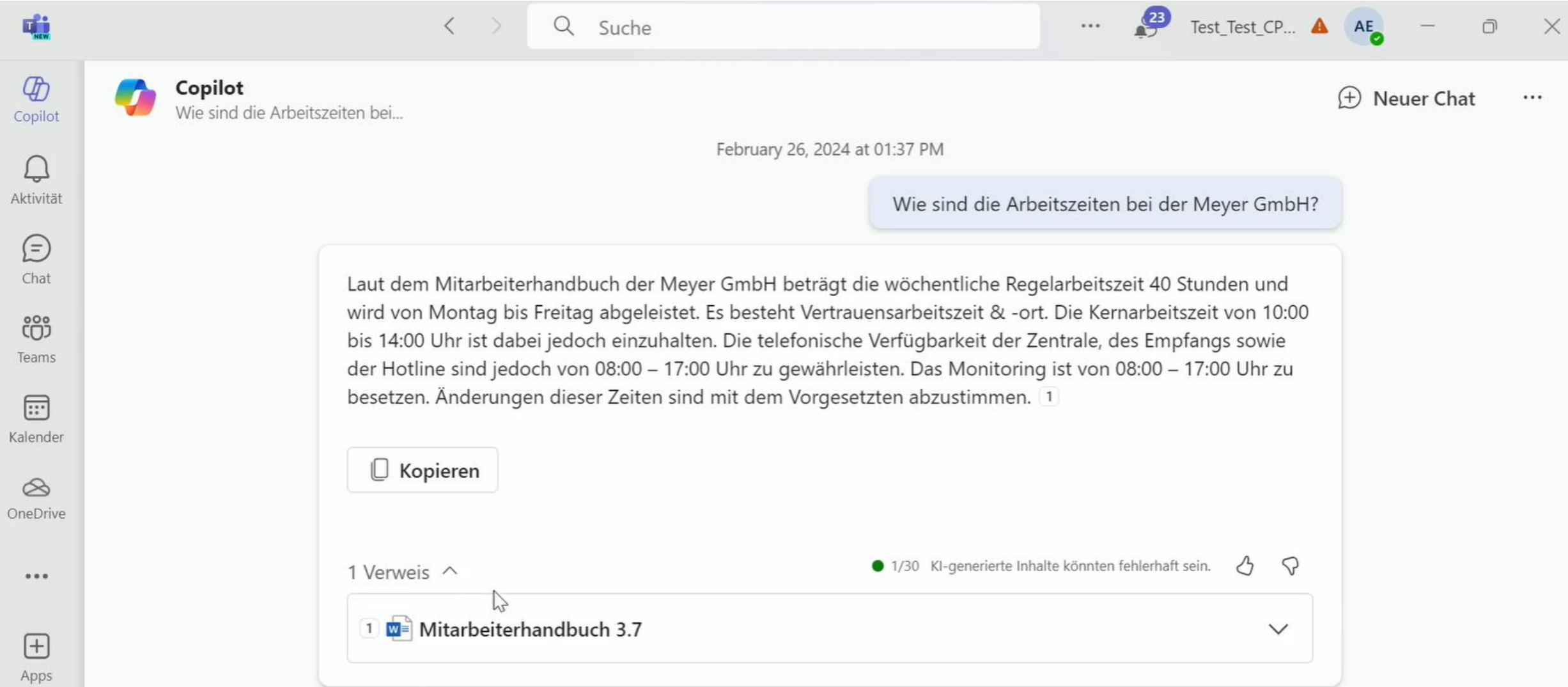
Erstelle 3-5 Aufzählungspunkte, um mich auf ein Treffen mit Kunde Hans Müller vorzubereiten, um dessen Markenkampagne "Phase 3+" zu besprechen. Konzentriere dich auf E-Mail- und Team-Chats seit Juni. Bitte verwende eine einfache Sprache, damit ich mich schnell einarbeiten kann.

Quelle – Welche Quellen oder Vorlagen sollen genutzt werden?

Erwartung – Wie soll Copilot am besten antworten?

OsterTag DeTeWe

Einfaches Beispiel….



OsterTAG DeTeWe

Mehr Effizienz im Arbeitsalltag / Anwendung von Copilot

PDF-Dateien zusammenfassen

Fassen Sie eine 20seitige PDF-Datei mit Hilfe von Copilot in Edge in 5 Aufzählungszeichen zusammen

E-Mails entwerfen

Verwenden Sie Copilot als Ihren professionellen Autor auf Abruf, um E-Mails, Bildunterschriften und mehr zu entwerfen

Bilder generieren

Verzichten Sie auf Stockbilder und reine Textberichte und nutzen Sie KI-generierte Bilder für E-Mails, Präsentationen und mehr

Neue Fähigkeiten lernen

Stellen Sie Fragen, die auf Ihre Bedürfnisse und Interessen zugeschnitten sind, um konsolidierte Inhalte aus dem Internet zu erhalten

Erhalten Sie Antworten auf spezifische, komplexe Fragen

Erhalten Sie Antworten auf Fragen, die mehrere Datenpunkte oder ein gewisses Maß an Analyse erfordern

OsterTAG DeTeWe

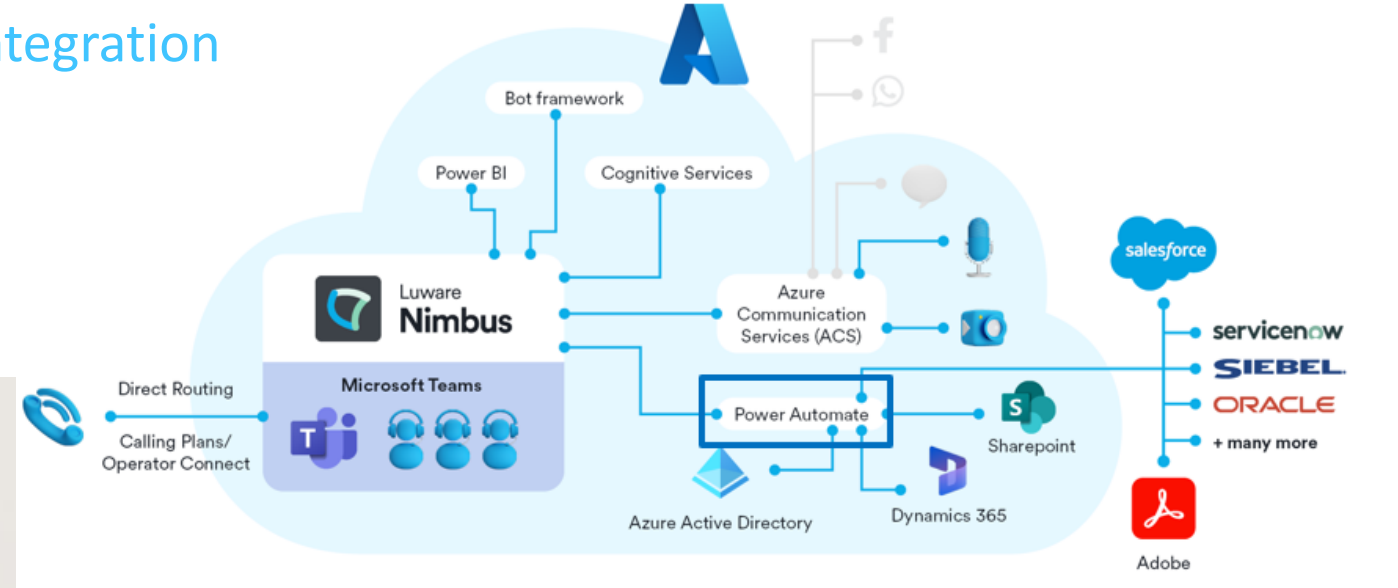
Transformieren Sie Kundenserviceprozesse

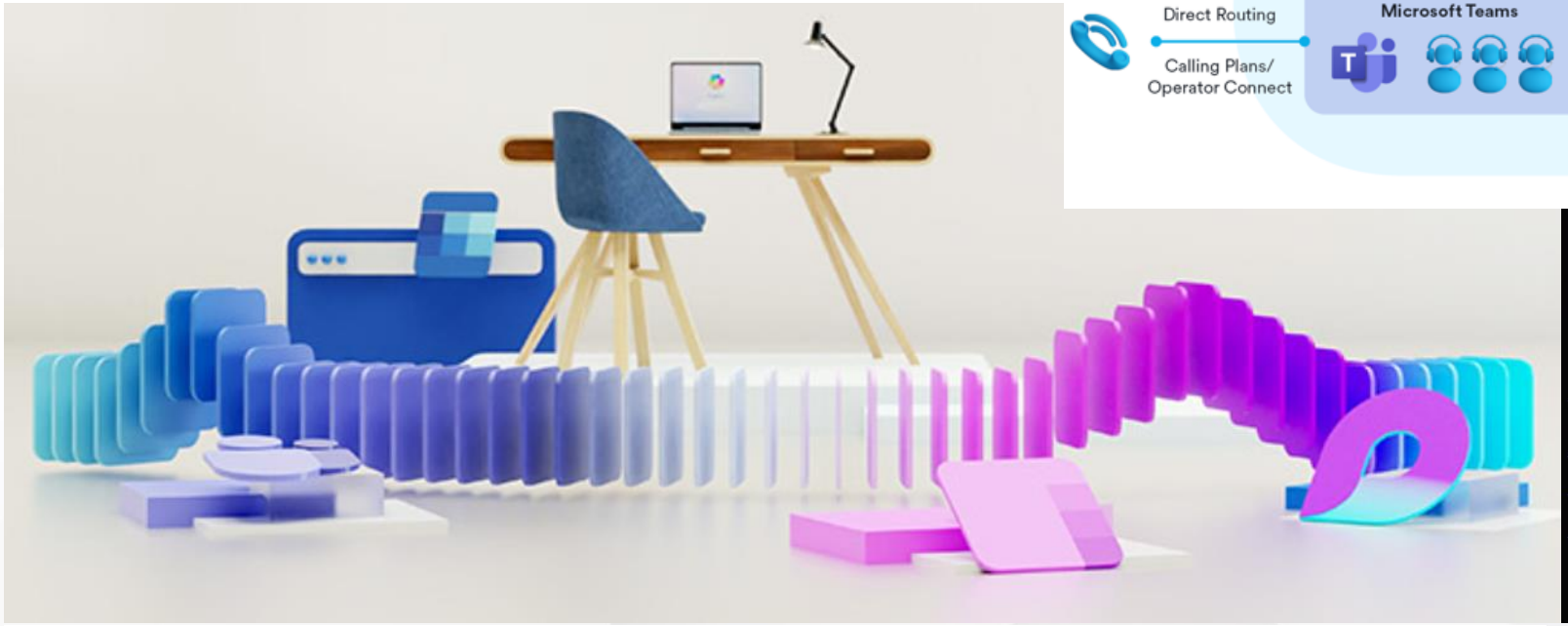
Schlüsselprozesse	Vor der KI	Einsatz von KI
Problemdiagnose	Servicemitarbeiter haben möglicherweise keinen Zugriff auf die Dokumentation und auf Fachexperten, was zu inkonsistenter Problemlösung und Verzögerung der Problembehebung führen kann.	Kommunikationsprotokollierung Fassen Sie in Kundenanrufen gemeldete Probleme zusammen, klären und protokollieren Sie sie, um einen robusten Fallverlauf zu entwickeln, der analysiert werden kann, um Best Practices zu entwickeln und Probleme schneller zu lösen.
Problemlösung	Eine große Anzahl ungelöster Probleme und erneut geöffneter Fälle kann zu einer geringeren Kundenzufriedenheit und -treue führen und sich somit auf zukünftige Umsätze auswirken.	Auf eine Kundenbeschwerde reagieren (Microsoft 365 Copilot) Auf eine Kundenbeschwerde reagieren (Copilot für Service) Optimieren Sie die Schritte der Zusammenarbeit, um ein Problem zu diagnostizieren und darauf zu reagieren.
Support-Auftrag	Kundenprobleme müssen manuell sortiert und priorisiert werden, was zeitaufwändig ist und zu einer langsameren Problemlösung und einem weniger personalisierten Serviceerlebnis führen kann.	Verwalten von Service-Agenten Steigern Sie die Effizienz vor Ort Erstellen Sie Arbeitsaufträge auf der Grundlage von Kundenanfragen und ordnen Sie Techniker je nach Problemkomplexität und Verfügbarkeit zu.

OsterTAG DeTeWe

Ganzheitliche Plattform & Technologie Integration

Copilot for Microsoft 365

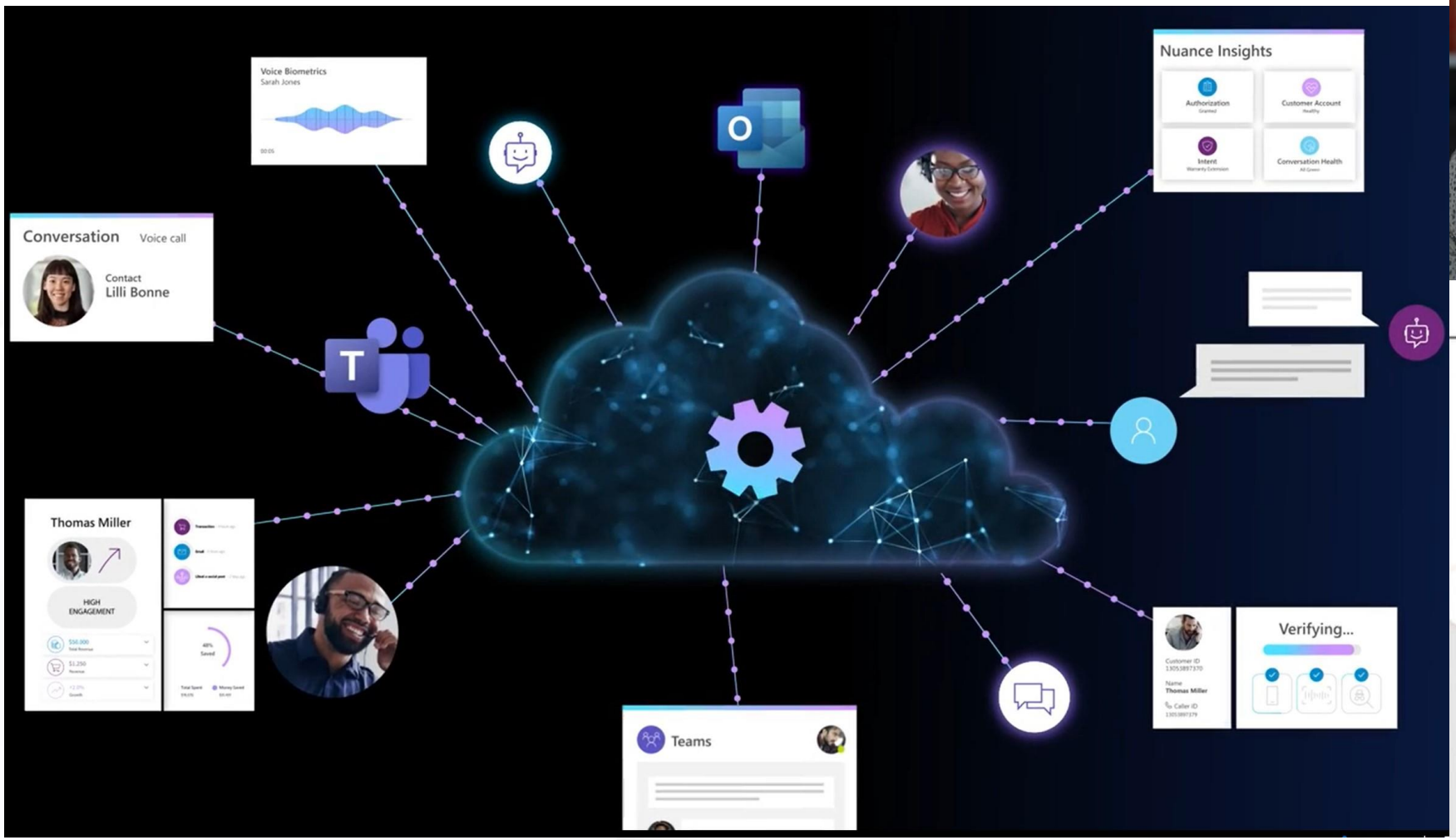


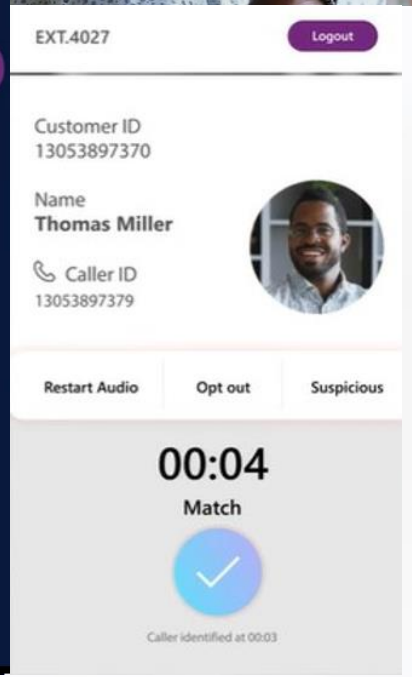


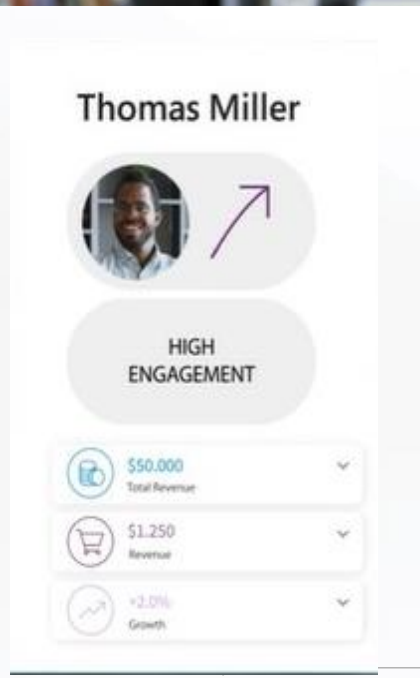
- Copilot for Microsoft 365
- Microsoft 365
- Microsoft Planner
- Microsoft Teams
- Microsoft Viva
- SharePoint
- SharePoint Premium
- Microsoft Adoption Score
- OneDrive
- Microsoft Security
- Microsoft Dynamics 365
- Microsoft Power Platform

OstertagDeTeWe

Weitere Beispiele für den KI-Einsatz im Hintergrund







OSTERTAG DETEWE

Live-Untertitel mit Übersetzung

Microsoft Teams

Anwendungsfall

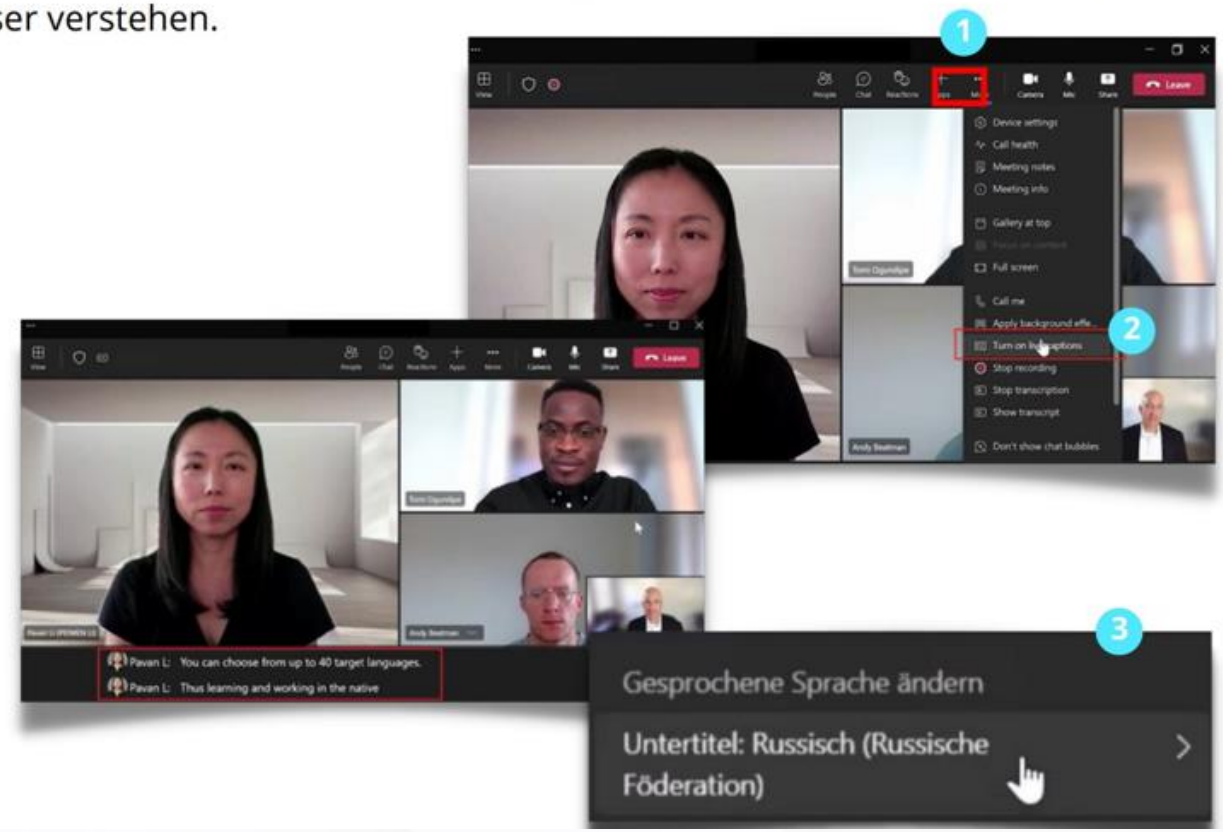
In einer internationalen und vor allem globalisierten Welt liegen Meetings in unterschiedlichen Sprachen nicht selten auf der Tagesordnung. Doch nicht nur da: Auch Schulungen oder Fortbildungen können in einer Sprache geführt werden, während sich die Teilnehmenden aus aller Welt weiterbilden – und eigentlich eine andere Sprache sprechen. Das kann zu Barrieren führen – muss es aber dank Teams und der individuellen Übersetzung der Untertitel nicht. Hier können die Teilnehmenden für sich selbst **aus 40 Sprachen auswählen**, in denen sie die Vortragenden besser verstehen.

Und so gehts:

1. Im jeweiligen Meeting über **Weitere** das Menüfeld **Sprache und Sprechen** öffnen.

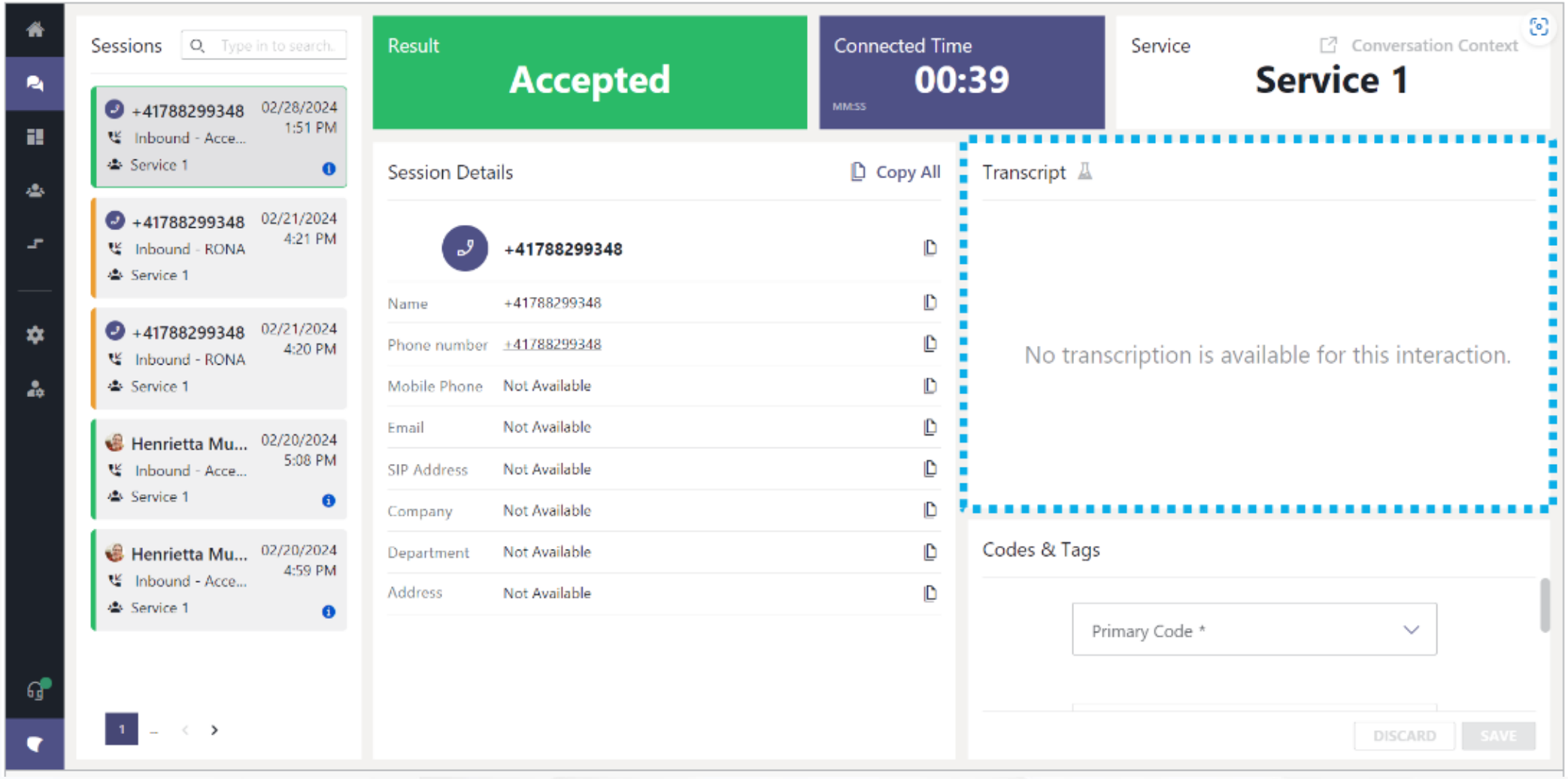
2. **Live-Untertitel** aktivieren.

3. Die **gesprochene Sprache** sowie die Sprache für den **Untertitel** einstellen. Üblicherweise sind diese auf deutsch eingestellt.

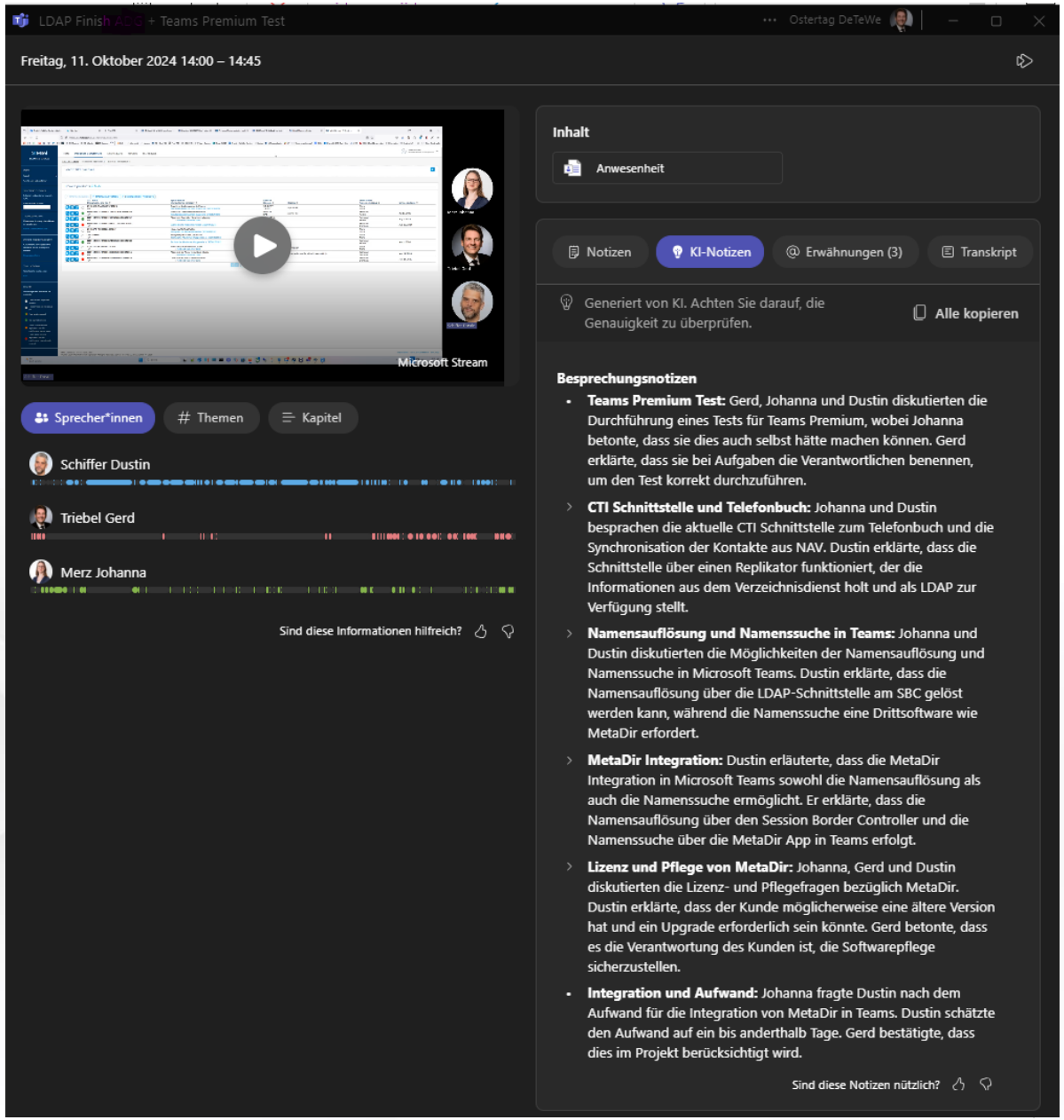


OSTERTAG DETEWE

Umsetzung der Live Übersetzung in Anrufen



Microsoft Teams Premium oder AudioCodes Meeting Insights



OsterTAG DeTeWe

Virtuelles Kundenerlebnis ohne Barrieren - Interact

Keine Plug-ins

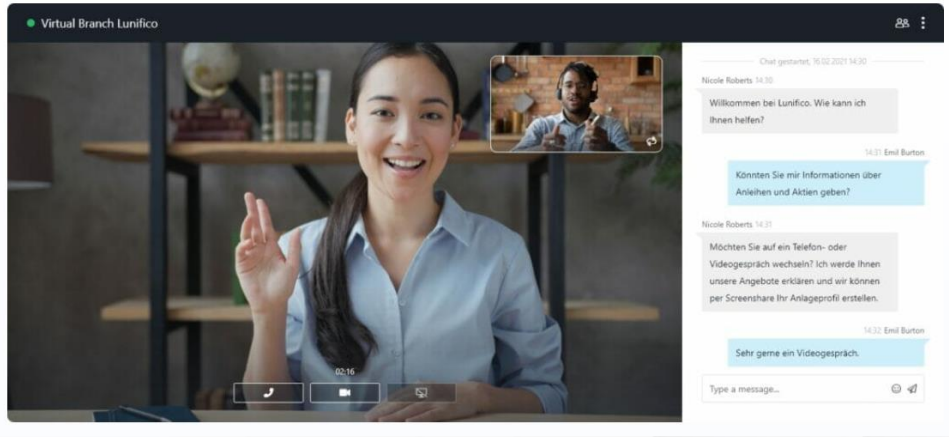
Die Kunden müssen nichts installieren. Über eine Ruftaste auf Ihrer Website können Sie direkt mit Ihnen in Kontakt treten.

Teams-konform

Keine externe Software oder Applikation wird benötigt. Die Mitarbeiter erhalten alle Interaktionen direkt in ihrem Teams-Client.

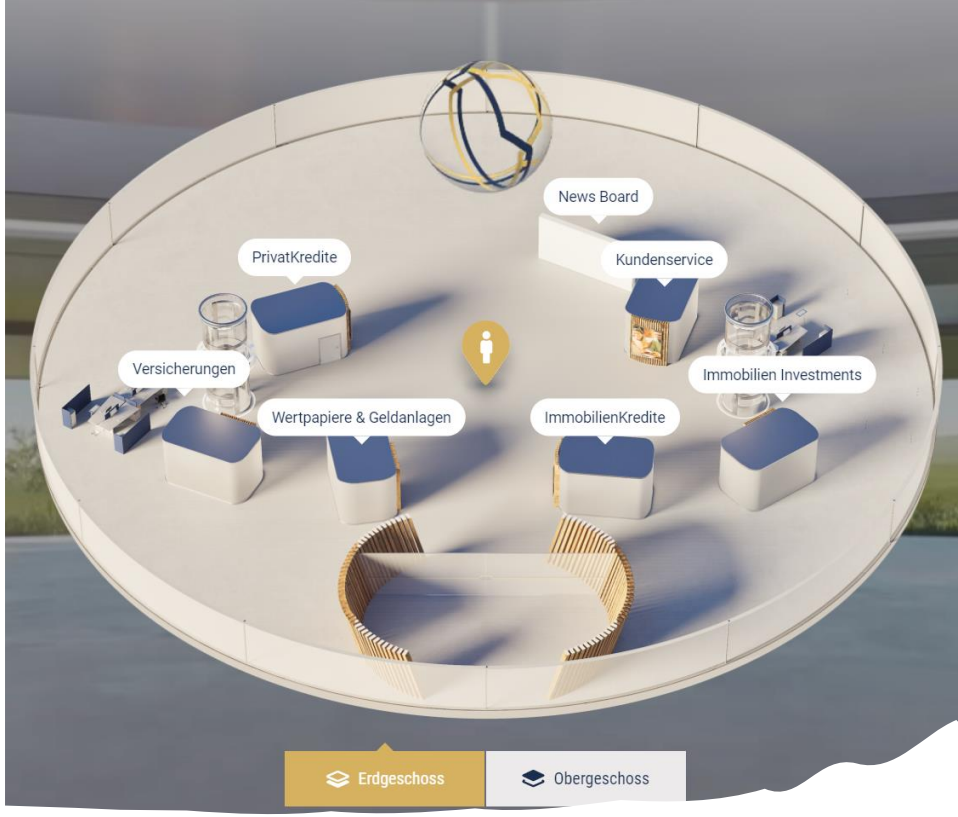
Sicher

Keine Interaktionen verlassen Ihren Teams Tenant. Es gelten die strengen Richtlinien von Microsoft.



Sicher und rechtskonform

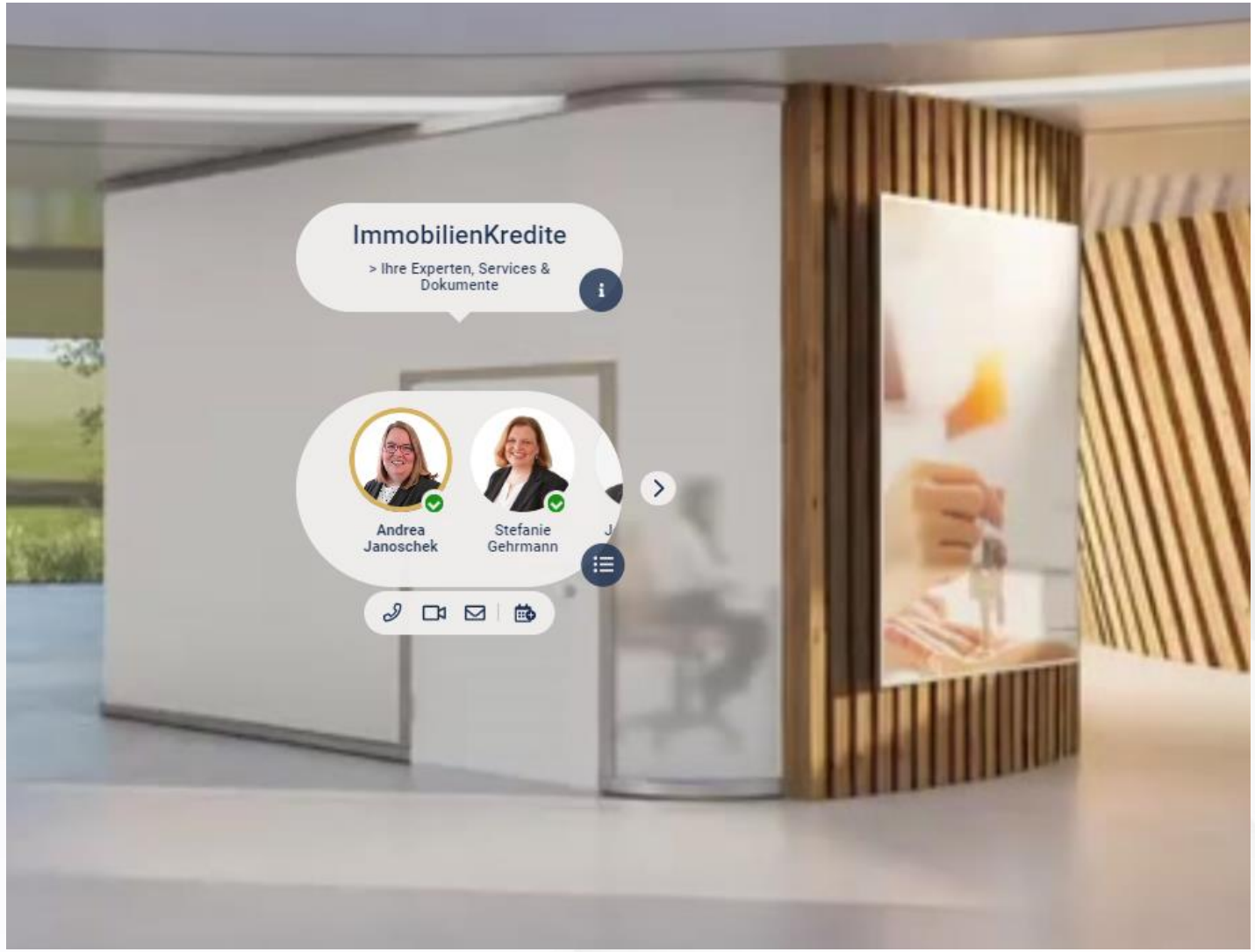
Die Interaktionen bleiben im Teams Tenant ihrer Organisation. Das macht Interaktionen sicher und regelkonform, auch für Organisationen mit hohen Sicherheitsstandards wie Banken oder Versicherungen. Da die Sicherheits- und Datenschutzstandards von Microsoft gelten, bleiben die Interaktionen zwischen Ihnen und Ihrem Kunden.

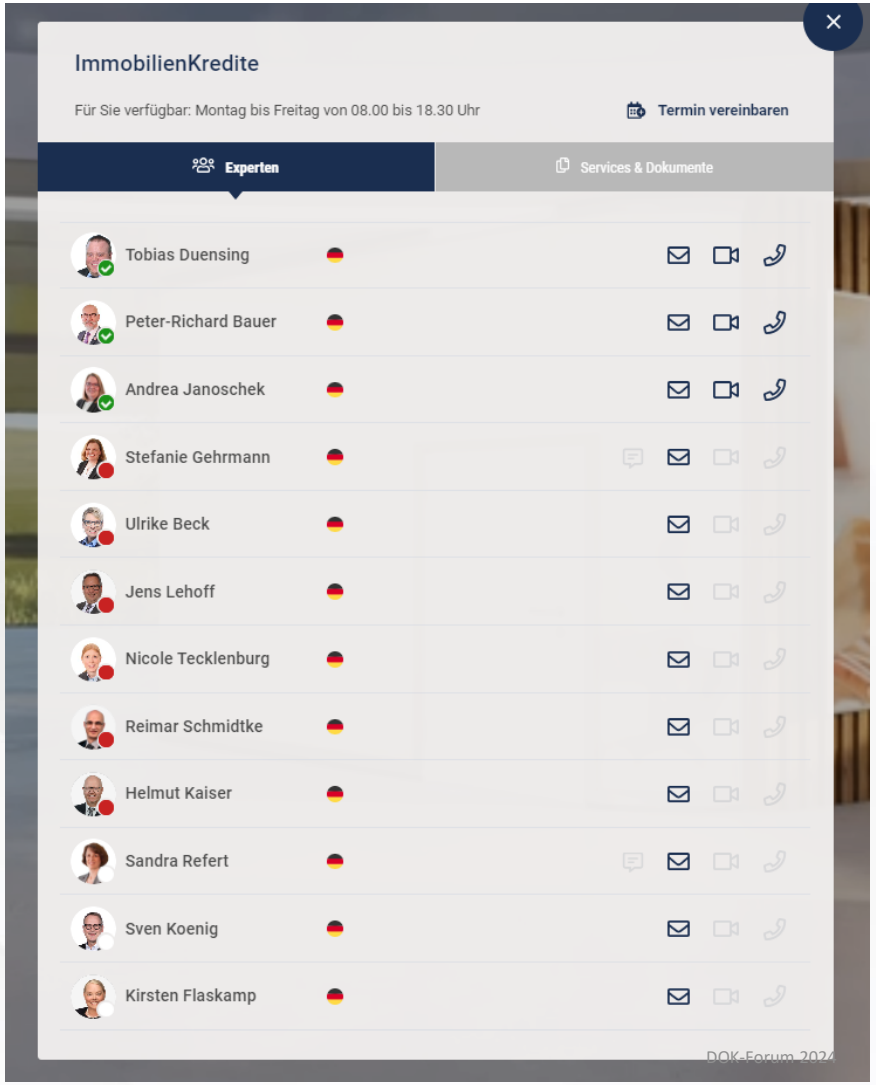


Beispiel Interact 1:1 heute bei einem Referenzkunden

OsterTag DeTeWe

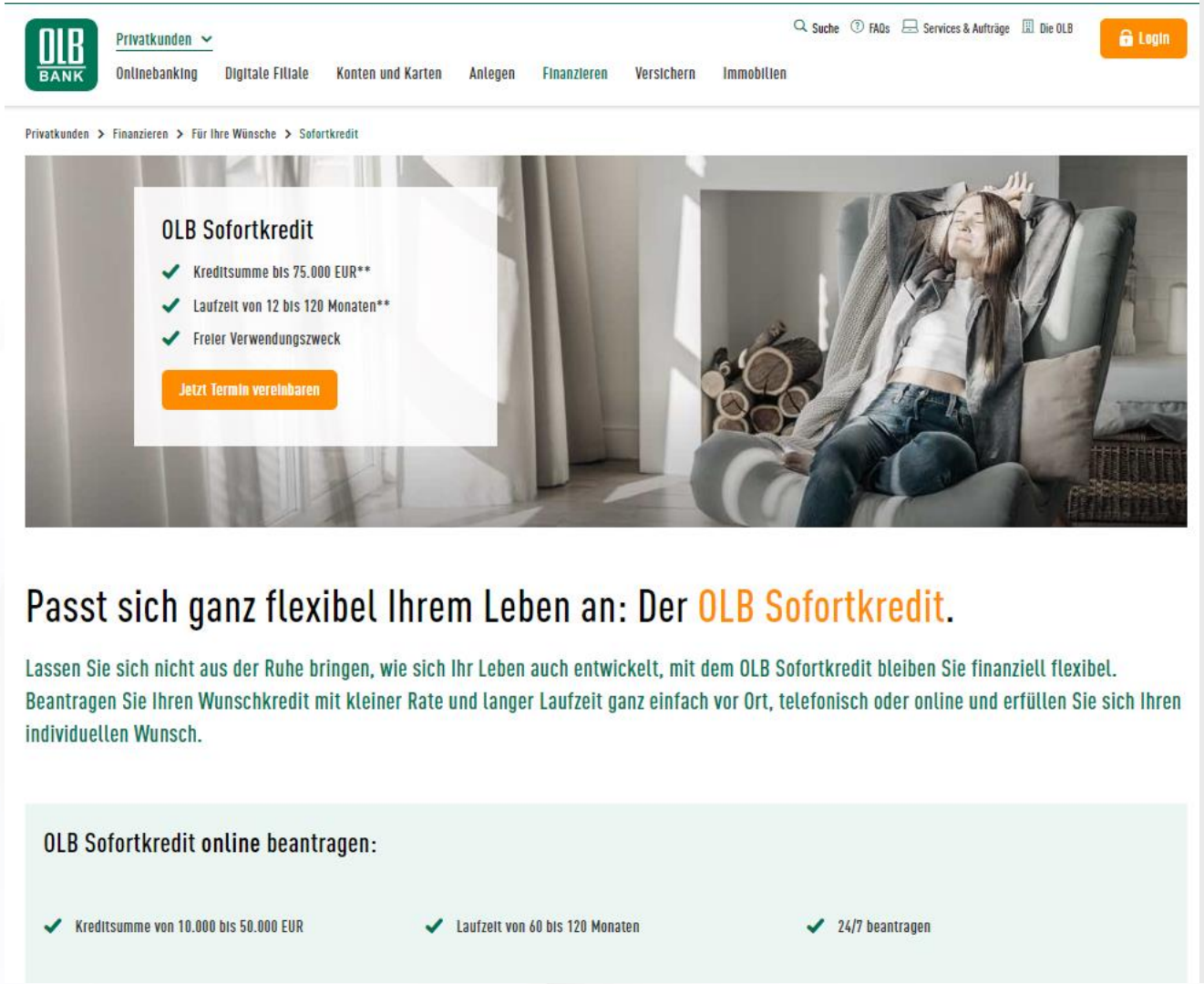
Beispiel Interact 1:1 heute bei einem Referenzkunden

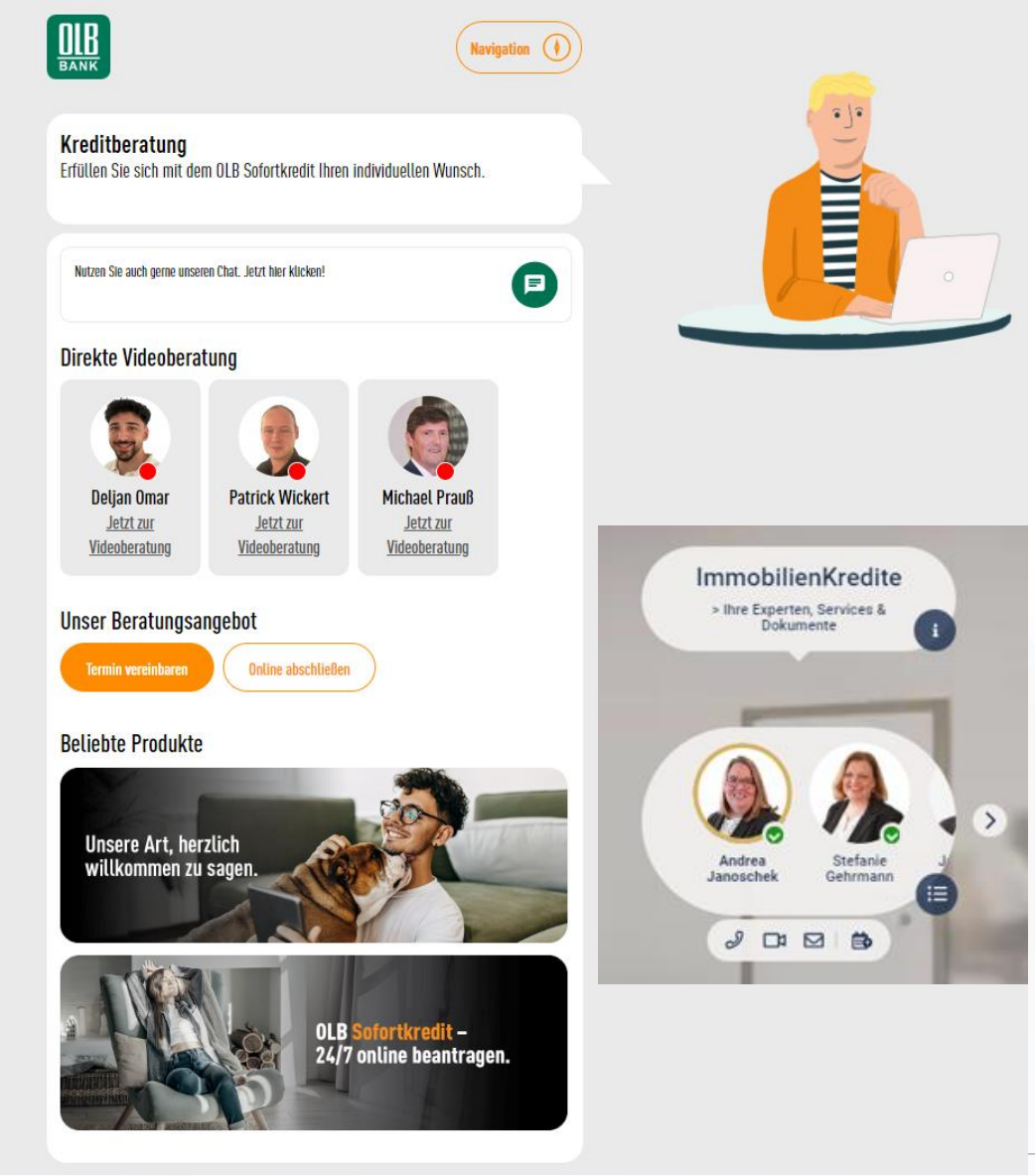




OstertagDeTeWe

Degussa Bank -> Übernahme durch Oldenburgische Landesbank





Ein Referenz Projekt aus 2024 Stadt Land Berlin

STADT UND LAND

OsterTAG DeTeWe

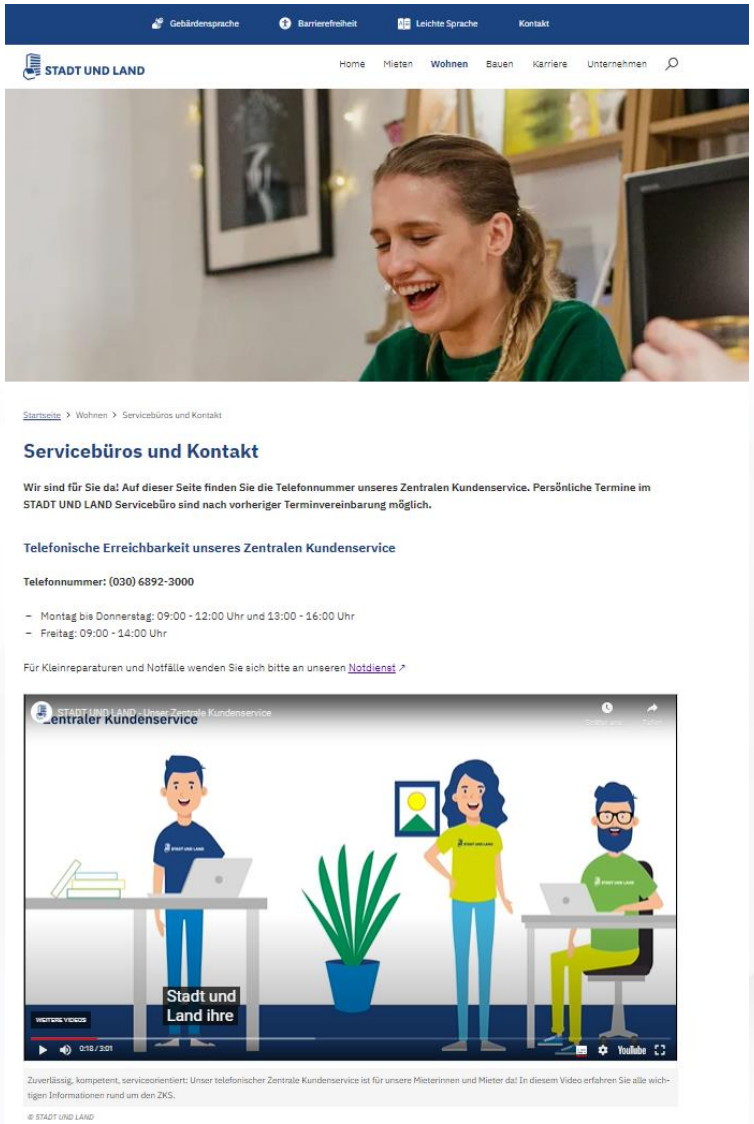
Referenz Stadt Land Berlin Wohnungsbauten GmbH

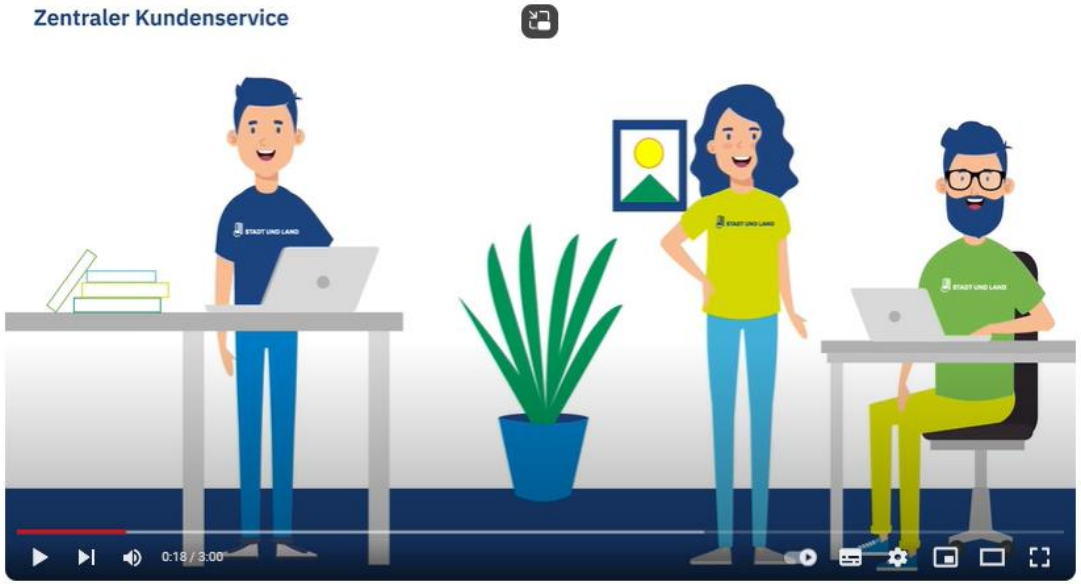
- Gründung: 07.07.1924
- Mitarbeiter: 624
- Umsatz: 339,8 Mio (2020)
- Wohnungsbestand: >50.000
- Wohnungsverwaltung für dritte >10.000
- Gewerbeobjekte (Bestand) > 850
- Gewerbeobjekte für dritte > 250

CREATIVE BUREAUCRACY FESTIVAL

OsterTAG DeTeWe

Referenz Stadt Land Berlin





STADT UND LAND - Unser Zentrale Kundenservice

STADT UND LAND - Unser Zentrale Kundenservice

OsterTAG DeTeWe

Maßgebliche Treiber für den ROI-Return-to-Invest

Ausgangslage:

- Microsoft Teams für UCC über MS 365 im Einsatz
- **Microsoft Phone mit Gateway & SBC im Einsatz**

Zielsetzung Basis:

- **Contact Center und Routing System so gut integriert und einfach wie möglich in Teams abbilden**
- Zielorientiertes Routing an richtige Ansprechpartnern Presents und Power Automate (KI) gesteuert
- Beschleunigung der Bearbeitungsabläufe & Vermeidung von Latenzzeiten
- Einfaches Dashboard Reporting & Analyse Nach-Bearbeitungszeit, Login-Zeit, Anzahl Anrufe **nur für MA** in Power-BI

Zielsetzung Erweitert:

- **Konsolidierte Systempflege Updates Wartung**
- Schnittstellen Bidirektional zu SAP Hana über Cloud Connector oder zum DMS-System DOKU@WEB
- **Geringe Schulungsintensität komplett Microsoft Teams in gewohnten Ansichten**
- Schnelle Einführung eines Cloud-basierenden Standard Systems mit Teams App Store Erweiterungen
- **Preis zu Leistungsverhältnis in Einmal und laufenden Kosten deutlich geringer als bei allen anderen Bewerbern**
- **Hohe Innovationskraft in der Weiterentwicklung von Services (Interact-Adaption mit der Außenwelt)**
- **Sprachbot soll KI-basiert dazulernen und einfach anliegen direkt beantworten können (Entlastung)**

OsterTAG DeTeWe

Zusammenfassung

- Klare Steigerung der Produktivität durch game Changer Search Funktionalität mit Copilot (KI)
- Bessere Erkenntnisse im Informationsfundament für bessere Entscheidungen
- höhere Kreativität schnellere Lösungen und im Umgang mit Kunden
- Werkzeuge zur treffgenauen Erledigung der Aufgabe in jeder Situation

- Herausragendes Erlebnis & Zufriedenheit führt zum **Empathie Gefühl beim Kunden**

OsterTAG DeTeWe

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Wir freuen uns auf Gespräche an unserem Stand

Gerd Triebel
Microsoft UCC Voice Experte