



DER EINSATZ VON GENERATIVER KI ZUR VERBESSERUNG DER KUNDENERFAHRUNG



Inhaltsverzeichnis

Was ist Gen AI? (Generative KI)	1
Wie funktioniert Gen AI?	1
LLMs erweitern und vertiefen Fähigkeiten zur Automatisierung.....	2
Alltägliche Verwendung von Gen AI bei der Kundenerfahrung	3
Generative KI-Antworten aus IHREN Inhalten	4
Warum sollten Sie Ihre IVA-Fähigkeiten um generative KI-Fähigkeiten ergänzen?.....	4
Generative fallback.....	5
Gen-AI-Lösungen für die Avaya Experience Platform.....	6
Sind Sie daran interessiert zu erfahren, wie Gen AI in Ihrem Unternehmen eingesetzt werden kann?	7

Ein von Menschen für Menschen geschriebenes Whitepaper

Was ist Gen AI?

Gen AI (Generative KI) oder generative künstliche Intelligenz – eine Form der KI – bezieht sich auf den Einsatz von KI zur Generierung neuer Inhalte wie Text, Bilder, Musik, Audio und Videos, die den Eindruck erwecken, als stammten sie von einem Menschen.

Gen AI (Generative KI) basiert auf der Grundlage großer Sprachmodelle (Large Language Models, LLMs), die Multitasking betreiben und direkt Aufgaben ausführen können, wie z. B. Zusammenfassungen, Fragen und Antworten, Klassifizierung und vieles mehr. Da nur ein minimales Training erforderlich ist, können die Basismodelle mit sehr wenigen Beispieldaten für gezielte Anwendungsfälle angepasst werden.

Wie funktioniert Gen AI?

Gen AI verwendet neuronale Netzwerkmodelle, um die Muster und Beziehungen in einem Datensatz mit von Menschen erstellten Inhalten zu lernen. Anschließend werden die gelernten Muster verwendet, um neue Inhalte zu generieren.

LLMs nutzen eine größere Anzahl von Datensätzen als konventionelle absichtsorientierte Modelle oder Algorithmen und bieten den Vorteil, dass trainierte Modelle besser auf neue Daten generalisiert werden können.

Die Inhalte werden aus Large Language Models (LLMs) generiert, die aus extrem großen Datensätzen mit Hunderten von Milliarden von Parametern erstellt werden, um vorab trainierte Modelle bereitzustellen, die die Grundlage für die generativen Inhalte bilden.

LLMs erweitern und intensivieren die Fähigkeiten zur Automatisierung

Ein Large Language Model (LLM) ist ein neuronales Netzwerk für maschinelles Lernen, das anhand von Dateneingabe- und -ausgabesätzen trainiert wird. Häufig ist der Text nicht gekennzeichnet oder nicht kategorisiert, und das Modell nutzt eine selbstüberwachtes (self-supervised) oder teilüberwachtes (semi-supervised) Lernmethodik. Die Informationen werden in das LLM eingespeist bzw. Inhalte werden eingegeben. Die Ausgabe ist das Ergebnis, das der Algorithmus als die nächstbeste Antwort vorhersagt. Ein Beispiel für LLMs ist ChatGPT.

LLMs nutzen eine größere Anzahl von Datensätzen als konventionelle absichtsorientierte Modelle oder Algorithmen und bieten den Vorteil, dass trainierte Modelle besser auf neue Daten generalisiert werden können. Da LLMs im Wesentlichen mit einem großen Datensatz vortrainiert werden, können sie eine bessere Vorhersagegenauigkeit und eine deutlich schnellere Ausführung komplexerer Aufgaben bereitstellen.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Unterschiede zwischen einem konventionellen absichtsorientierten Ansatz mit IVAs und Daten, die mithilfe von LLMs mit Gen AI angereichert wurden.

	Traditioneller absichtsorientierter Ansatz	Gen AI mit LLMs
Wann	Vollständig deterministische Antworten, überprüfbare Schritt-für-Schritt-Prozesse oder strenge Datensicherheit / Compliance erforderlich	Zulassen einer gewissen Varianz bei den Antworten, um eine dynamische, breite Fragenabdeckung zu bieten, geringere Datensicherheit/ Compliance
Wie	Erfordert manuelle Intentionen, deterministische Trainingssätze, definierte Routen und Gesprächsübergänge	Ermöglicht IVAs (intelligenten virtuellen Assistenten) das Scannen von Inhalten oder das Beschreiben einer IVA-Aufgabe, Gen AI-Modell entwirft den Gesprächsablauf
Was	Spezifische, hochvolumige Intents mit sehr spezifischer Geschäftslogik - längere Entwicklungszeiten	Umfassende unstrukturierte Daten (Websites, Dokumente, Wissensdatenbank), Bereitstellung dynamischer Abläufe und Erweiterung von Intent IVAs

Wenn die IVA nach zwei Eingabeaufforderungen immer noch nicht die Absicht des Kunden ermitteln konnte, wurde er an einen Live-Agenten weitergeleitet, der anfangs nur wenige oder gar keine Informationen über die Customer Journey hatte.

LLMs können basierend auf dem Datensatz, auf dem sie trainiert wurden, verzerrt sein. Wenn die Trainingsdaten verzerrte Informationen enthalten, wird das Modell unweigerlich verzerrte Antworten lernen und reproduzieren. Während die Verwendung von LLMs weiter fortschreitet, liegt es in der Verantwortung aller, Verzerrungen zu reduzieren. Dies ist nicht nur eine Verantwortung der Anbieter, sondern eine Gelegenheit für jedes Unternehmen, das diese Technologie verwendet, Datensätze zu verwenden, die Fairness und Gleichstellung widerspiegeln.

Alltäglicher Einsatz von Gen AI im Bereich Kundenerfahrung

Jahrelang haben Unternehmen Automatisierung eingesetzt – sei es IVR (Interactive Voice Response) oder IVA (Intelligent Virtual Assistants) –, um Routinefragen von Kunden zu beantworten. Dadurch verringerte sich nicht nur die Zahl der Anfragen an das Contact Center, sondern die Mitarbeiter konnten auch mehr Zeit mit den Kunden verbringen, die ihr Fachwissen am dringendsten benötigten.

Wenn eine IVA in der Vergangenheit die Absicht eines Kunden nicht ermitteln konnte, wurde der Kunde aufgefordert, seine Frage neu zu formulieren. Wenn die IVA nach zwei Eingabeaufforderungen immer noch nicht die Absicht des Kunden ermitteln konnte, wurde er an einen Live-Agenten weitergeleitet, der anfangs nur wenige oder gar keine Informationen über die Customer Journey hatte. Mit der Zeit verbesserten sich die gesammelten und bereitgestellten kontextbezogenen Informationen, und die Zufriedenheit aller Beteiligten nahm zu.

Mit der generativen Technologie, die in IVAs zum Einsatz kommt, können Informationen aus verschiedenen Quellen (sowohl intern als auch extern) gefunden und dargestellt werden, ohne dass eine vordefinierte Reihe von vorgefertigten Antworten erstellt werden muss, die arbeitsintensiv zu erstellen und zu pflegen sind und zu weniger als optimalen Resultaten führen.

IVAs können generative Antworten als primäre Quelle für Informationen verwenden. So können IVAs schnell erstellt und eingesetzt werden, ohne dass Sie manuell mehrere vorgefertigte Antworten erstellen müssen, die möglicherweise nicht auf die Fragen des Kunden eingehen.

Einer der größten Vorteile der generativen KI-Technologie ist die Möglichkeit, große Mengen an Inhalten zu verarbeiten und daraus Erkenntnisse und Antworten in Form von Texten, Bildern und anderen benutzerfreundlichen Formaten (wie Blogs und schriftlichen Texten) zu gewinnen, die in einer Vielzahl von Anwendungsfällen genutzt werden können. Gen AI kann beispielsweise für folgende Zwecke verwendet werden:

- Verbesserung der Interaktionen mit Kunden durch verbesserte Chat-Erfahrungen, indem persönliche und kontextbezogene Antworten bereitgestellt werden



Die von Gen AI unterstützten Sofortantworten analysieren große Datenmengen und stellen menschenähnliche Antworten bereit, wodurch die Reichweite mit Antworten aus Ihren Inhalten erweitert wird.

- Durchsuchen von großen Mengen unstrukturierter Daten über dialogorientierte Schnittstellen und Bereitstellung von Zusammenfassungen zur schnellen Bezugnahme
- Unterstützung bei sich wiederholenden Aufgaben wie der Beantwortung digitaler Interaktionen (E-Mails, Chat- und Messaging-Konversationen), Lokalisierung von Inhalten in unterschiedlichen unterstützten Sprachen, personalisierte und kontextbezogene Antworten und mehr
- Bereitstellung einer kosteneffizienten globalen Abdeckung durch die Unterstützung mehrerer Sprachen, die Abfragen aus einer Vielzahl von Sprachen automatisch verarbeitet
- Beseitigung monotoner Aufgaben und hoher Arbeitsbelastungen, die zum Burnout bei Mitarbeitern führen, was sich wiederum negativ auf das Wohlbefinden und die Produktivität von Mitarbeitern auswirken kann. IVAs mit Gen AI können zur Lösung dieses Problems beitragen, indem sie sich häufig wiederholende Aufgaben mit einer dem Menschen ähnlichen persönlichen Ansprache für natürlichere Konversationen und Antworten erledigen.

Gen AI Antworten aus IHREN Inhalten

Wenn Sie automatisierten Konversationen eine Gen-AI-Ebene hinzufügen, kann Ihr IVA natürlichere Antworten geben. Dadurch müssen Sie keine Gesprächsabläufe für Grußansagen, Verabschiedungen und andere Arten von automatisierten Antworten erstellen.

Die von Gen AI unterstützten Sofortantworten analysieren große Datenmengen und stellen menschenähnliche Antworten bereit, wodurch die Reichweite mit Antworten aus Ihren Inhalten erweitert wird.

Sie können bereits mit einem Domainnamen beginnen, um eine sofort einsatzbereite Konversations-Erfahrung zu schaffen. Gen-AI-Antworten werden durch den Aufruf von LLMs für spezifische Aufgaben oder zur Abstimmung von Ereignissen erstellt, wobei einfache Eingabeaufforderungen in natürlicher Sprache bereitgestellt werden.

Warum sollten Sie Ihre IVA-Fähigkeiten um generative KI-Fähigkeiten ergänzen?

Viele Unternehmen haben sich in der Vergangenheit gegen die Implementierung automatisierter Lösungen gesperrt, weil ihre Kunden die erste Generation von IVA-Interaktionen als frustrierend empfanden. Dies war eine berechtigte Sorge bei den umständlichen, begrenzten, regelbasierten Antworten der ersten Generation. Dank der kontinuierlichen Innovation durch Gen AI können IVAs jetzt bessere Erfahrungen für Benutzer bereitstellen.

Mit Generative Fallback können Unternehmen Textauffor- derungen bereitstellen, die vorgeben, wie das LLM reagieren soll. Unternehmen können einen vordefinierten Satz von Textauffor- derungen verwenden oder ihre eigenen Ad- hoc-Eingaben erstellen.

Gen-AI-Technologie, die in eine umfassendere Automatisierung der Kundenerfahrung integriert ist, kann Unternehmen dabei helfen, schnellere und bessere Anwendungsfälle zu liefern:

- Verbessern Sie die Konsistenz Ihrer Antworten und Ihres Brandings:
 - Stellen Sie sicher, dass die Antworten mit der Marke in Einklang stehen.
 - Verwenden Sie veröffentlichte Website-Inhalte, die immer auf dem neuesten Stand sind Point
- Verbessern Sie Ihre KPIs:
 - Dank fundierterer Antworten werden weniger Anfragen an den Menschen weitergeleitet.
 - Steigern Sie die Effizienz Ihrer Mitarbeiter Point
- Erweitern Sie den Umfang kostengünstig mit Antworten aus Ihren vorhandenen Inhalten:
 - Sie können Fragen hinzufügen, die aus Dokumenten oder Website-Inhalten des Unternehmens beantwortet werden können, für die Sie noch keine Einträge erstellt haben.
 - Ergänzen Sie einen Fallback (Ausweichlösung) für den Fall, dass vorhandene Einträge eine Benutzeranfrage nicht beantworten können.
- Erhöhen Sie die Qualität und reduzieren Sie den Wartungsaufwand, indem Sie bestimmte Absichten durch generative Antworten ersetzen:
 - Ersetzen Sie bestehende Absichten, die besser über die Wissensbasis des Unternehmens bzw. den Inhalt der Website beantwortet werden können.
 - Ersetzen Sie beabsichtigte Routengruppen, die ausschließlich zur Beantwortung von FAQs erstellt wurden (z. B. Routengruppen, die Sie zur Beantwortung von FAQs erstellt haben, die auf Ihrer Website vorhanden sind)

Generativer Fallback

Bei konventionellen IVAs können die Eingaben der Kunden nicht immer mit vorgefertigten Antworten in Einklang gebracht werden. Der Generative Fallback wird verwendet, um über LLMs auf neue externe Datensätze zuzugreifen, und ermöglicht es Unternehmen mit einer großen Anzahl von Fragen/Themen und Antwortpaaren, die für Single-Turn-Konversationen verwendet werden, die Anzahl der möglichen Antworten zu erweitern.

Mit Generative Fallback können Unternehmen Textaufforderungen bereitstellen, die vorgeben, wie das LLM reagieren soll. Unternehmen können einen vordefinierten Satz von Textaufforderungen verwenden oder ihre eigenen Ad-hoc-Eingaben erstellen. Mit den vordefinierten Eingabeaufforderungen kann der IVA nun mit grundlegenden Konversations-Situationen umgehen, wie z. B.:

- Begrüßung und Verabschiedung des Benutzers.

Mit der Avaya Experience Platform können Unternehmen ein dynamisches und anpassungsfähiges Contact-Center-Ecosystem unter Einbeziehung von KI schaffen. Für die Implementierung von Gen AI in der Avaya Experience Platform kooperieren wir mit der CCAI-Technologie von Google.

- Wiederholung dessen, was der Agent gesagt hat, falls der Kunde etwas nicht verstanden hat.
- Anhalten der Interaktion (sprachlich oder digital), wenn der Kunde darum bittet.
- Zusammenfassung der Konversation und Bereitstellen eines Transkripts für den Kunden.

Unten sehen Sie ein Beispiel dafür, wie Generativer Fallback zu einer positiveren Erfahrung des Benutzers bei einer automatisierten Chat-Konversation führen kann.



Wie rechts zu sehen ist, ist das LLM in der Lage, die automatischen Gespräche mit menschenähnlichen Antworten zu verbessern, indem es analysiert, was der Kunde geschrieben hat, und über das hinausgeht, was im vorkonfigurierten Datensatz verfügbar ist.

Gen-AI-Lösungen für die Avaya Experience Platform

Mit der Avaya Experience Platform können Unternehmen ein dynamisches und anpassungsfähiges Contact-Center-Ecosystem unter Einbeziehung von KI schaffen. Für die Implementierung von Gen AI in der Avaya Experience Platform kooperieren wir mit der CCAI-Technologie von Google. Unternehmen können AI Virtual Agent abonnieren, um diese Technologie mit Sprach- und digitalen Kanälen zu nutzen und die Konversationserfahrungen mithilfe von Gen AI zu verbessern.

Google ist ein echter Pionier auf dem Gebiet der KI, und mit der Ergänzung seiner Self Service Konversationsfähigkeiten durch Gen AI können Sie die Customer Journey Ihrer Kunden mit diesen neuen Fähigkeiten erweitern und vertiefen:

- Konversationsfähige Sprach-/Chat-/Messaging-Bots mit im Sprachmodell verwendeten LLMs
- Integrierte Übergaben an Live-Agenten
- Auf Ihren Inhalten basierende Antworten, die mit LLMs angereichert sind
- Kombinieren Sie Absicht und generative Flows mit einfach zu erstellenden Transaktionsbots, die natürliche Sprache und vorgefertigte Anwendungsfälle per Drag & Drop nutzen
- Generative FAQ:
 - Erzeugen Sie eine Liste von Fragen, basierend auf den Fragen, die Kunden in den einzelnen Konversationen stellen Point
 - Generieren Sie die Antworten auf diese Fragen aus unterschiedlichen Quellen (z. B. durch Nutzung von LLMs) Point
 - Generieren Sie Fragen-/Antworten-bezogene Metriken, wie z. B. Tendenzen bei den Fragen, Bewertung der Antwortqualität, Ähnlichkeitswerte für die Antworten der Agenten usw.

Unser Fokus liegt auf der Erzielung von Spitzenleistungen in der sich schnell verändernden Welt von heute. Sie können sich auf unsere Expertise, unsere fortschrittliche Technologie und unser Partner-Ecosystem verlassen, um die Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen, unabhängig von dessen Größe oder Komplexität. Die Avaya Experience Plattform bietet eine Vielzahl von anpassbaren Funktionen, mit denen Sie die Customer Experience auf die von Ihnen gewünschten Ergebnisse abstimmen können. Mit Avaya bleiben Ihre vorherigen Investitionen geschützt, und wir unterstützen Sie in jeder Phase Ihrer Umstellung. Dabei bieten wir Ihnen die benötigte Flexibilität, damit Sie Ihre Geschäftsziele erreichen können.

Sind Sie daran interessiert zu erfahren, wie Gen AI in Ihrem Unternehmen eingesetzt werden kann?

Kontaktieren Sie uns. Wir würden uns freuen, von Ihnen zu hören.

Kontakt zu Avaya

www.avaya.com/de/vertriebskontakt

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird durch gute Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Contact Center- und Kommunikationslösungen für Unternehmen jeder Größe und aus allen Branchen, die sich auf ihren individuellen Wegen in die Cloud befinden. Jede Transformation bringt Herausforderungen mit sich. Wir unterstützen Unternehmen, ihre Migration optimal zu gestalten. Dabei ergänzen wir vorhandene, bewährte Technologien und Infrastrukturen dank offener Schnittstellen um innovative Cloud-Lösungen. Diese Lösungen ermöglichen intensive, personalisierte und unvergessliche Kundenerfahrungen, die Ihr Geschäft nachhaltig stärken. Jede Reise ist individuell – gemeinsam machen wir Ihre Kundenkommunikation zum Vorbild.

