

# AI Chatbot für den industriellen Produktsupport

Ein globaler Marktführer mit über 6.000 Mitarbeitern in 50 Ländern hat eine innovative "Enterprise GPT Solution" implementiert, um ein Produktportfolio von über 10.000 Artikeln zu verwalten und KI-gestützte Einblicke zu ermöglichen.

## ! HERAUSFORDERUNGEN

- Wiederholte Fragen reduzieren: Wie können wiederkehrende Fragen effizienter beantwortet werden?
- Zentrale Datenbank für das Vertriebsteam: Spezifikationen von über 10.000 Produkten müssen kombiniert und für das gesamte Vertriebsteam leicht zugänglich gemacht werden.
- KI-gestützte Antworten sicherstellen: Die Datenbank muss die Anfragen richtig interpretieren und präzise Antworten liefern.

## ✓ BENEFITS

- Zentrale Datenbank: Erhöhte Effizienz durch schnellen Zugriff auf Produktinformationen.
- Hohe Genauigkeit: Der KI-Agent sorgt für aktuelle und konsistente Informationen, wodurch das Fehlerrisiko reduziert wird.
- Kundenzufriedenheit: Schnelle und präzise Antworten verbessern die Customer Experience.
- Effiziente Problemlösung: Anfragen werden schnell und effektiv bearbeitet.
- Skalierbarkeit: Die Lösung kann problemlos um neue Produktspezifikationen erweitert werden.

## KI-Lösungen.

**PowerApps-Integration:** Der GPT-Bot ist in PowerApps verfügbar und nahtlos in Microsoft Teams integriert, um eine einheitliche Benutzererfahrung zu bieten.

### Erweiterte KI-Funktionalitäten:

- Speech-to-Text: Sprachinteraktionen mit Whisper-Technologie.
- Chat-Archivierung: Gesprächsverläufe werden gespeichert und sind für Compliance und spätere Referenzen verfügbar.
- Feedback-Mechanismus: Nutzer können Feedback zu Antworten geben, um die KI-Leistung kontinuierlich zu verbessern.

### Flexibilität über Copilot Studio hinaus:

Durch Eigenentwicklungen wurden Lücken in der nativen Copilot Studio-Funktionalität geschlossen. Dies umfasst: Speech-to-Text-Funktionen, Automatische Chat-Archivierung, Feedback-Mechanismus zur kontinuierlichen Optimierung der KI-Antworten.

## Technische Umsetzung.

- Azure Storage: Spezifikationen aus PDF-Dokumenten wurden hochgeladen.
- CSV-zu-TXT-Transformation: Eine Datei mit Kundenproblemen und deren Lösungen wurde aufbereitet und integriert.
- KI-Suche & OpenAI-Chatbot: Alle Dokumente wurden indexiert und durch eine KI-Suche für den OpenAI-Chatbot verfügbar gemacht.
- Verwendete Modelle: Der Chatbot wurde mit GPT-4-Turbo und ADA-002 konfiguriert.

### Technology Stack:

- Azure OpenAI Services: GPT-Modelle, Whisper, AI-Suche
- Microsoft Fabric: Datenaufnahme und -verarbeitung
- PowerApps: Frontend-Schnittstelle für den GPT-Bot

## Wie Macaw Kunden unterstützt.

Diese Lösung positioniert das Unternehmen als einen KI-gestützten Innovator, der Geschäftsprozesse optimiert, Entscheidungsprozesse verbessert und herausragende Kundenerlebnisse ermöglicht. Gleichzeitig stellt sie eine hohe Skalierbarkeit sicher und unterstützt zukünftige Entwicklungen. Unsere Expertise:

- Spezialisiert auf KI, Azure OpenAI, Microsoft Fabric und PowerApps
- Technische Entwicklung & Support: Datenbank, Frontend und KI-Agent für komplexe maßgeschneiderte Anfragen
- Optimierte User Experience: Frontend mit spezifischer Sprachlogik angepasst
- Hohe Skalierbarkeit & Leistung: Effiziente Verarbeitung hoher Anfragenvolumen
- Kontinuierliche Verbesserung: Einsatz von Prompt Engineering für präzise und relevante Antworten

