

AI-Driven Call-Center-Bot für einen Landtechnik-Hersteller

Das Ingenieurunternehmen ist international in mehr als 50 Ländern tätig und beschäftigt über 2.500 Mitarbeitende. Es suchte nach einer Lösung, um den 3rd-Line-Support effizienter in die technische Abteilung einzubinden.

! HERAUSFORDERUNGEN

- Wartezeiten reduzieren: Bis zu 8 Stunden Wartezeit führten zu Einkommensverlusten für Landwirte.
- Effizientere Problemlösung: Besonders im 3rd-Line-Support für hochkomplexe Anfragen.
- Kostenoptimierung: Bessere Handhabung von Anrufspitzen und Ressourcenmanagement.
- Verbesserung der Nutzererfahrung: Schnellere und präzisere Unterstützung.
- Beschleunigung von Arbeitsabläufen: Effizientere Prozesse für den technischen Support.

✓ BENEFITS

- Eigene Datenhoheit: Durch eine solide Cloud-, Daten- und Content-Grundlage.
- Integration vielfältiger Wissensquellen: Schulungen, Q&As, Handbücher und Fehlerbehebungsanleitungen.
- Fachsprachliches Verständnis: KI erkennt branchenspezifische Terminologie und Redewendungen.
- Steigerung der Produktivität: Schnellere Problemidentifikation und -lösung.
- Einfacher Zugang zu technischen Informationen: Unterstützung für das gesamte Unternehmen.

KI-Lösungen.

AI Chatbot:

- Natural Language Processing (NLP)
- Machine Learning
- Daten Integration

Azure OpenAI :

- Vorgefertigte KI-Modelle (GPT-4, GPT-3.5, DALL·E, Codex)
- Sichere Bereitstellung unter Einhaltung von Unternehmenssicherheitsstandards
- Skalierbarkeit und Integration in das Microsoft-Ökosystem (Power Platform, Azure ML usw.)
- Anpassungsmöglichkeiten durch Fine-Tuning oder Einbettung spezifischer Modelle

Conversational AI in Azure OpenAI:

- Azure OpenAI
- Azure Cognitive Services

Technische Umsetzung.

Macaw entwickelte ein individuelles Frontend mit Azure OpenAI sowie einen spezialisierten Chatbot für den 3rd-Line-Support, der branchenspezifischen Fachjargon versteht.

Der Fokus lag auf einer detaillierten Analyse der Anrufe, um die Effizienz zu steigern, unnötige Anfragen zu reduzieren und die Kundenerfahrung zu verbessern. Die konversationelle KI dient als virtueller Assistent, der Informationen aus bestehenden Quellen abrufen kann, darunter:

- ACD-Manuals
- TopDesk: Offene Fragen und Antworten
- Troubleshooting-Handbücher
- Schulungsunterlagen

Wie Macaw Kunden unterstützt.

Macaw hat erheblichen Mehrwert für die Strukturierung des technischen Supports und die Implementierung des Chatbots auf der Azure OpenAI-Plattform geschaffen. Unsere Expertise:

- Expertenwissen in KI und Azure OpenAI: Entwicklung und Implementierung von Datensupport und Chatbot.
- Maßgeschneiderte Lösung: Speziell für die Anforderungen des technischen Supports konzipiert.
- Beantwortung komplexer Fragen: Optimierung des Chatbots für branchenspezifische Anfragen.
- Individuelles Frontend: Angepasste Sprache für eine verbesserte Nutzererfahrung.
- Hohe Skalierbarkeit: Effiziente Verarbeitung großer Anfragemengen.
- Kontinuierliche Verbesserung: Einsatz von Prompt Engineering zur Optimierung der Antworten.

