

AI Community-Support-Bot für ein globales Unternehmen

Innerhalb eines global agierenden Unternehmens nutzen über 3.500 Mitglieder eine interne Power Platform-Community. Jeder hat eigene Fragen zu spezifischen Funktionen oder Entwicklungsproblemen. Gesucht wurde eine Lösung, um diese Anfragen effizient und zeitnah zu beantworten.



HERAUSFORDERUNGEN

- Suchzeiten verkürzen: Schnellere und gezieltere Informationsbeschaffung.
- Wissensaufbau fördern: Verständnis für die Power Platform verbessern.
- Kollaboration und Kommunikation stärken: Austausch innerhalb der Community optimieren.
- Einheitliche Sprache etablieren: Konsistenz und Verständlichkeit der Informationen erhöhen.
- Skalierbarkeit sicherstellen: Wie kann die Lösung mit wachsendem Anfragevolumen mithalten?



BENEFITS

- Effizienzsteigerung für Mitarbeitende: Weniger Zeitaufwand für die Suche nach Antworten.
- Besseres Wissensmanagement: Zentraler Zugriff auf relevante Informationen.
- Förderung der Zusammenarbeit: Einfachere Kommunikation zwischen Community-Mitgliedern.
- Standardisierte Antworten: Einheitliche und konsistente Informationen.
- Hohe Skalierbarkeit: Kein zusätzlicher Support notwendig, auch bei steigendem Anfragevolumen.

KI-Lösungen.

PowerBot

- **Natural Language Processing (NLP):** Versteht und beantwortet Nutzerfragen in natürlicher Sprache.
- **Machine Learning:** Verbessert Antworten kontinuierlich anhand von Nutzerinteraktionen.
- **Datenintegration:** Ruft Informationen aus verschiedenen Quellen ab.
- **Anpassung:** Ausrichtung auf die spezifischen Bedürfnisse und das Branding des Unternehmens.
- **Skalierbarkeit und Sicherheit:** Entwickelt auf einer sicheren und skalierbaren Plattform.

Technische Umsetzung.

- PVA (Preview) Bot entwickelt: Der Bot wurde als persönlicher, Gruppen- und Team-Bot in Microsoft Teams integriert.
- Azure OpenAI-Anbindung: Nutzt das Davinci-03-Modell mit speziellen Prompts, um den Tonfall und die Firmenkontext für präzise Antworten festzulegen.
- Dedizierter Teams-Kanal: In der Power Platform-Community mit über 3.500 Mitgliedern eingerichtet, um den Zugriff und Austausch zu erleichtern.

Wie Macaw Kunden unterstützt.

Macaw hat maßgeblichen Mehrwert bei der Implementierung des PowerBots auf der Power Platform für die Community mit über 3.500 Mitgliedern geschaffen. Unsere Expertise:

- Expertise in KI und Power Platform: Entwicklung und Implementierung des PowerBots auf Basis tiefgehender Fachkenntnisse.
- Individuelle Lösung: Anpassung des PowerBots an die spezifischen Anforderungen der Community.
- Optimierte Nutzererfahrung: Ein eigener Teams-Kanal erleichtert den Zugang und die Nutzung.
- Skalierbare und leistungsstarke Lösung: Effiziente Bearbeitung hoher Anfragemengen.
- Kontinuierliche Verbesserung: Einsatz von Prompt Engineering für präzisere und konsistentere Antworten.

