

Future Skill Nuggets@skills.BW

# Self Service A.I.

Intelligenten Kundenservice gestalten

Bei der Gestaltung von Mensch-Technik-Interaktion im Kundenkontakt sind die Erwartungen an zeitgemäße Serviceleistungen von Unternehmen sehr hoch: die Kommunikation muss individuell personalisiert und zu jeder Zeit und über jeden von den Nutzenden genutzten Kanal verfügbar sein. Da Nutzende den Kundenservice ihrer Dienstleister mit digitalen Playern wie Amazon vergleichen, sind Anpassungen der klassischen Strukturen und Prozesse unerlässlich.

Sowohl KI -Anwendungen in Gestalt von Chatbots und Sprachassistenten als auch unsichtbare im Backend laufende Supportsysteme können helfen, Kundenanfragen zu beantworten oder komplexe Fälle an einen geeigneten Servicemitarbeiter weiterzuleiten. Um Kundenkommunikation zukunftssicher zu gestalten, müssen Unternehmen auf die hohen Ansprüche eingestellt sein. Dazu gehört es, Technologietrends zu erkennen und gezielt im Self-Service einzusetzen.

- Künstliche Intelligenz im Kundenservice:  
praktische Einblicke in ein Innovationsnetzwerk für die Kundeninteraktion
- Interaktionstechniken für die Kundeninteraktion:  
von Augmented Reality bis Voice User Interface
- Impuls: wie verändert KI die Kundeninteraktion?
- Elemente aus dem Design Thinking und UX-Methoden zur innovativen Entwicklung von Kundenschnittstellen
- Grundlagen des Voice User Interface Designs
- Smarte Kundendaten:  
maschinellen Lernverfahren und anwendungsfreundliche Dashboards

## Elisabeth Büllersfeld

ist Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) und Mitgründerin der Innovationszirkel „Erlebnis Automat“ und „Future Self Service“. Im ständigen Austausch mit Partnern der Industrie entwickelt sie neue Konzepte für den Kundenservice der Zukunft.



**Zeitungfang:**

ca. 8 Unterrichtsstunden

[www.future-skill-nuggets.de](http://www.future-skill-nuggets.de)