

# Navigieren von Störungen mit generativen KI-Strategien



# Einleitung

Unternehmen, die eine optimale Kundenerfahrung (CX) schaffen möchten, stehen vor neuen Herausforderungen. Die Erwartungen der Kunden haben sich verschoben, mit einer erhöhten Nachfrage nach personalisiertem, omnichannel-fähigem Service. Und die Technologie, die diese gefragten Dienste antreibt, ist komplexer geworden, mit höheren Anforderungen an Integration und Support.

Deshalb nutzen Unternehmen das Potenzial der generativen KI (GenAI), um ihnen zu helfen, diese Störungen zu bewältigen, indem sie ihre Fähigkeiten modernisieren, um neue Produktivitätsniveaus zu

erreichen. GenAI bietet die Möglichkeit für Unternehmen, ihr Geschäft zukunftssicher zu machen, indem sie ihre Prozesse optimieren, die Leistung ihrer Agenten verbessern und tiefere Einblicke aus einer breiteren Palette von Daten generieren. Diese Vorteile treiben eine Dringlichkeit im Markt voran, damit Unternehmen GenAI schnell übernehmen. Unternehmen sollten jedoch keine sofortigen Plug-and-Play-Lösungen erwarten. Um das volle Potenzial von GenAI auszuschöpfen, ist eine sorgfältige, ganzheitliche Strategie erforderlich, um ein zukunftsfähiges CX-Ökosystem zu liefern.

## Die sich wandelnde Landschaft

Modelle für CX sind sehr unterschiedlich als noch vor ein paar Jahren. Veränderungen in den Kundenerwartungen und Störungen in der Technologielandschaft verhindern, dass Unternehmen mit ihren bestehenden Infrastrukturen moderne, kundenzentrierte Lösungen erreichen.

Dies hat zu einer geringeren Zuversicht unter den Unternehmen beigetragen; ISG-Forschungsergebnisse zeigten, dass Unternehmen in allen Branchen ihre Endkundenerfahrung gegenüber allen anderen Leistungsmetriken niedrig bewerteten. Nur 20% der Befragten stuften ihre Leistung als signifikant besser als die ihrer Kollegen ein.

Für diese Unternehmen bedeutet die Bereitstellung einer modernen Kundenerfahrung, sich an die Anforderungen von sowohl neuen als auch alten Zielgruppen anpassen zu müssen. Die Kunden von heute haben höhere Erwartungen an den Service:

- **Omnichannel-Erlebnisse** waren einmal ein Unterscheidungsmerkmal, sind aber mittlerweile für Verbraucher zur neuen Norm geworden, die auch eine größere Erwartung haben, ihre Aktionen nahtlos zwischen jedem jeweiligen Kanal bewegen zu können. Insbesondere Sprachkanäle haben digitalen Kanälen Platz gemacht, und soziale Medien haben sich weiterentwickelt, um mit Kunden zu interagieren.
- Mehr Verbraucher erwarten einen höheren Grad an Personalisierung in ihren Interaktionen und suchen nach den Vorteilen von Unternehmen, die Daten über ihre Interessen oder ihre Historie nutzen können. Das kann Produktempfehlungen und Angebote einschließen.
- Selbsthilfeoptionen werden zunehmend beliebter, insbesondere da sie Kunden ermöglichen, ihre Bedürfnisse schnell selbst zu lösen.

- Transparenz ist auch ein großer Treiber für Kunden, als Faktor, der Hand in Hand mit dem gesteigerten Interesse der Verbraucher an ESG geht. Zielgruppen interessieren sich mehr für Unternehmen, die offen über Faktoren wie Beschaffung, Lieferketten und Unternehmenswerte sind.
- Ein wichtiger Treiber für diese Veränderungen kommt von der neuen Generation von Kunden: Generationen Z und Alpha. Diese sogenannten "digitalen Eingeborenen" sind mit Diensten aufgewachsen, die stark von Technologie abhängig sind, und haben sich daran gewöhnt.

Die Fähigkeit, diesen sich verändernden Anforderungen gerecht zu werden, erfordert von Unternehmen, proaktiv zu überdenken, wie sie ihre CX-Strategie angehen. Das kann eine Veränderung darin erfordern, wo und wie Inhalte den Kunden präsentiert werden. Oder wie Kundendaten und -interaktionen strategisch analysiert und genutzt werden – Bereiche, in denen GenAI einzigartige Anwendungen bietet. Aber bei der Umsetzung dieser Ansätze werden Unternehmen wahrscheinlich an die Grenzen ihrer

Technologiearchitektur stoßen. Diese sich verändernden Kundenanforderungen entwickeln sich Hand in Hand mit Fortschritten in der Technologie. Die Beliebtheit digitaler Kanäle beispielsweise begleitete die Verbreitung digitaler Technologien. Dies unterstreicht die Notwendigkeit für Unternehmen, ihre CX-Ökosysteme zukunftssicher zu machen, damit sie nicht zurückbleiben.

Beispielsweise schufen KI-Chatbots und virtuelle Assistenten eine neue Möglichkeit für die Selbsthilfe durch Kunden, aber um KI-Chatbots zu ermöglichen und den Kunden einen Mehrwert zu bieten, benötigen Unternehmen sichere und zugängliche APIs in ihren Systemen und ein Team, das sich der Wartung und Verbesserung der Erfahrung widmet. All diese Herausforderungen zusammen repräsentieren eine Landschaft, in der Unternehmen mit vielen komplexen Anforderungen und erheblichen technischen Barrieren konfrontiert sind, um diese schnell zu erfüllen. GenAI bietet jedoch mehrere strategische Vorteile, die es besonders nützlich machen, Unternehmen dabei zu helfen, sich an Veränderungen anzupassen und ihre Betriebsabläufe zukunftssicher zu machen.

## Die strategische Rolle der generativen KI

GenAI bietet viele vielversprechende Anwendungsfälle, um Unternehmen dabei zu helfen, ihre CX-Herausforderungen auf Wegen zu bewältigen, die mit früheren Generationen von KI nicht möglich waren. Insbesondere durch Fortschritte in der Analyse und der Generierung von prädiktiven Erkenntnissen schafft GenAI Möglichkeiten für Unternehmen, sich besser an die Erwartungen der Kunden anzupassen, ihre Kontaktzentren zu verwalten und die Fähigkeiten ihrer Agenten zu verbessern. Und dabei auf die wachsende Komplexität in der CX mit größerer Agilität zu reagieren. Diese Fähigkeiten haben ein Gefühl der Dringlichkeit auf dem Markt geschaffen. Unternehmen suchen zunehmend nach Investitionen in GenAI-

Fähigkeiten, um sich einen frühen Wettbewerbsvorteil zu sichern. ISG Research ergab, dass 85% der Unternehmen glauben, dass Investitionen in GenAI in den nächsten 24 Monaten wichtig oder kritisch sind.

**Um zu verstehen, wie GenAI diese erweiterten Fähigkeiten bereitstellen kann, ist es nützlich, die Technologie im Kontext der allgemeinen Entwicklung von KI zu verstehen:**

- Eine der ersten Instanzen, in denen KI einen funktionalen Anwendungsfall demonstrierte, war vor fast 60 Jahren mit ELIZA, einem frühen Programm zur natürlichen Sprachverarbeitung (NLP). Es führte Benutzer durch Musterabgleich und Substitutionsmethodik in Gespräche ein. Zu dieser Zeit war es

eine bahnbrechende Demonstration des Potenzials für Computer, mit menschlicher Sprache in einer Weise zu interagieren, die zumindest oberflächlich menschlichen Gesprächen ähnelte. Diese frühe Erforschung von NLP legte den Grundstein für die Entwicklung von fortschrittlicheren KI-gesteuerten Konversationsagenten.

- Fortschritte im maschinellen Lernen ermöglichten es KI, Muster zu erlernen und zu wiederholen. Dies ermöglichte die Entwicklung fortschrittlicher Automatisierung, jedoch unter der Voraussetzung menschlicher Überwachung und in spezifischen Kontexten.

**Abbildung 1:** GenAI ist der neueste Schritt im kontinuierlichen Wachstum von KI



Source:

Wo sich GenAI unterscheidet, ist die Fähigkeit, Inhalte zu generieren. Dies ermöglicht es KI, Muster zu erlernen, sie zu wiederholen und dann neue Ausgaben zu erstellen und neu zu erstellen, wodurch der Bedarf an menschlichen Eingaben weiter reduziert wird und KI zu Rollen in Entwicklung, Redaktion oder Analyse beitragen kann.

Als sich entwickelnde Technologie variieren die Anwendungen von GenAI je nach Branche und weisen unterschiedliche Reifegrade auf. Die wichtigsten funktionalen Anwendungsfälle tendieren jedoch dazu, in eine der beiden Kategorien Wissensmanagement und Prozessoptimierung zu fallen:

### Wissensmanagement

- Erweiterte Datenauswertung und -indexierung, Erstellung umfangreicher Datensätze mit Datenmarkierung und Annotation.
- Schnelle, umfangreiche Generierung synthetischer Daten.
- Tools zur schnellen Analyse komplexer Datensätze, wie virtuelle Assistenten oder kontextbezogene Suchmaschinen.
- Empfehlungssysteme, die verbesserte Datenanalyse aus umfangreichen Datensätzen nutzen, um tiefere Einblicke als je zuvor zu generieren.



### Funktionale Prozessoptimierung

- Codegenerierung für verbesserte Anwendungsentwicklung oder Systemmigrationen.
- Inhaltsproduktion, Zeit- und Materialeinsparungen für externe Materialien wie Marketingtexte oder interne Materialien wie Produktmetadaten.
- Vereinfachung arbeitsintensiver Formulare oder Berichte, so komplex wie compliance- oder buchhaltungsbezogene Einreichungen. Oder Automatisierung von eher trivialen Aufgaben wie der Generierung von Mitarbeiterplänen oder Stellenanzeigen.



Unter den Anwendungsfällen wie diesen stellte ISG Research fest, dass Anwendungen in Bereichen des Kundensupports am weitesten entwickelt waren, wo vorhandene Lösungen relativ einfach durch GenAI gestärkt werden können. Das macht die Technologie zu einem potenziell entscheidenden Werkzeug für die Navigation durch die vielen Störungen im CX-Bereich. Zu diesen Anwendungsfällen gehören:

- **Unterstützung von Entscheidungsträgern bei der Verwaltung, Überwachung und Analyse von Betriebsabläufen:** Die analytischen Fähigkeiten von GenAI ermöglichen es Unternehmen, prädiktive Erkenntnisse aus funktionsübergreifenden Datensätzen zu generieren. Diese Analysen haben je nach den zugrunde liegenden Daten eine Vielzahl von Anwendungen und helfen Entscheidungsträgern

grundlegend in Bereichen wie Betriebsabläufen, Kundeninteraktionen oder der Leistung der Agenten zu verbessern. Laut ISG-Forschung weisen diese Anwendungen die höchste Anzahl an ausgereiften Anwendungsfällen auf, wobei 57% der prädiktiven analytischen Anwendungsfälle als ausgereift eingestuft werden.

- **Bewältigung von Komplexität mit funktionsübergreifenden Daten:** Die Wissens- und Analyseanwendungen von GenAI sind nützlich, um mit Komplexität umzugehen, da sie auf Datenquellen aus verschiedenen Bereichen trainiert werden können und so eine ganzheitliche Wissensbasis für eine Organisation schaffen. Oder indem Funktionen mit Vorteilen entwickelt werden, die mehrere Teile eines Unternehmens intuitiv abdecken.
- **Verbesserung der Prozesseffizienz und technologischen Entwicklung:** Die Fähigkeit von GenAI, aus neuen Daten zu lernen und sich anzupassen, ist ein einzigartiger Vorteil angesichts von Komplexität und technologischer Disruption. Unternehmen können GenAI einsetzen, um Lösungen zu entwickeln, die ihre Arbeitslast verringern und ihre Systeme schnell aktualisieren. Hochmoderne Anwendungen der Automatisierung können Prozesse optimieren. Und die generative Code- oder Anwendungsentwicklung kann die Einführung neuer Technologien beschleunigen.

- **Schnelle Anpassung an die Erwartungen der Kunden:** Die verbesserten Datenfähigkeiten von GenAI verbessern die Fähigkeit eines Unternehmens, seine Kunden in einem umfassenden Sinne zu studieren und zu verstehen. Indem sie Erkenntnisse über Kunden trends und Interaktionen generieren, können Unternehmen besser strategisch verstehen, wie ihre Zielgruppen bedient werden möchten, über welche Kanäle und welche Funktionen eingesetzt werden sollen.
- **Schaffung proaktiver und personalisierter Kundenerlebnisse:** Die Kopplung von Daten-Erkenntnissen über Kunden mit den generativen Fähigkeiten der KI eröffnet neue Wege, wie Kunden auf individueller Ebene mit einem Unternehmen interagieren. GenAI kann Kundenverhalten und Konversationsstimmungen studieren und dann Erkenntnisse oder sogar direkte Texte generieren, um Interaktionen zu verbessern. Ein häufiges Beispiel hierfür könnte ein virtueller Assistent sein, der entweder direkt mit Kunden interagiert oder einem menschlichen Agenten hilft.

Dieser Anwendungsfall ist einer der vielversprechendsten von GenAI für CX, bei dem GenAI als Co-Pilot für Agenten fungiert, um sie in Echtzeit zu unterstützen und zusätzliche Einblicke und Kenntnisse über die nächstbeste Aktion zu bieten.

## Generative KI treibt Innovationen voran

Unternehmen nutzen das transformative Potenzial von GenAI, um Innovationen in ihren CX-Strategien voranzutreiben. Dies hat zu innovativen Lösungen geführt, wie zum Beispiel:

- **Kundeneinblicke:** Generierung von Vorhersagen zu Trends und Interessen
- **Stimmungsanalyse:** Ableiten von Erkenntnissen aus subjektiven Markern
- **Vorhersage von Anrufabsichten:** Unterstützung bei der vorzeitigen Antizipation von Kundenbedürfnissen
- **Analyse der Agentenleistung:** Metriken zur Identifizierung des Kompetenzniveaus der Agenten
- **Virtuelle Assistenten:** Unterstützung von Kunden mit mehr Selbstbedienungsmöglichkeiten
- **Modernisierungswerkzeuge:** einfacheres Neuschreiben von Legacy-Software mit neueren Technologien
- **Mehrsprachiger Support:** Bereitstellung schneller und genauer Übersetzungsmöglichkeiten

Diese Lösungen tragen einzeln dazu bei, die CX-Operationen zu verbessern, können aber gebündelt ein Contact-Center in einen One-Stop-Technologie-Shop verwandeln, der die Fähigkeit besitzt, seine Betriebsabläufe ganzheitlich zu verwalten, zu überwachen und zu analysieren.

# Mensch-GenAI-Kollaboration als nächste Stufe der digitalen Transformation

Als aufstrebende Technologie arbeiten Unternehmen immer noch daran, die optimalen Einsatzniveaus von GenAI in ihrem Geschäft zu finden. Je nach Bedarf setzen einige Unternehmen begrenzte Anwendungsfälle ein, während andere bestrebt sind, Möglichkeiten zu finden, wie GenAI ihre Prozesse vollständig durch Tools wie KI-Chatbots steuern kann.

Im komplexen, kundenorientierten Bereich der CX existieren funktionale Anwendungen über das gesamte Spektrum der Mensch-GenAI-Kollaboration hinweg. Diese können grob durch zwei verschiedene GenAI-Modelle zusammengefasst werden, von denen jedes seine eigenen Möglichkeiten bietet, ein Kundensupport-Team zu unterstützen - das teilautomatisierte Co-Piloten-Modell und das vollautomatisierte KI-Agenten-Modell.

## Co-Piloten-Modell

Anstatt einen Mitarbeitenden durch KI zu ersetzen, zielt das Co-Piloten-Modell darauf ab, die Fähigkeiten und Produktivität durch GenAI-Tools zu erhöhen. Es konzeptualisiert GenAI als virtuellen Assistenten, der einen menschlichen Arbeiter mit Erkenntnissen und Werkzeugen unterstützt. Unter Berücksichtigung der Notwendigkeit menschlicher Aufsicht bei der Implementierung von KI stützt sich dieses Modell auf die Fähigkeit der Arbeiter, ihr eigenes Urteilsvermögen und ihre Entscheidungsfindung einzusetzen, um Aufgaben zu lösen. Insbesondere für Support-Mitarbeitende ermöglicht dies, sich auf die Verbindung mit Kunden und den Einsatz ihrer emotionalen Intelligenz zu konzentrieren.

Das Co-Piloten-Modell setzt einige Schlüsselanwendungen von GenAI ein:

- **Automatisierung:** Unterstützung der Mitarbeitenden bei der Fokussierung auf Aufgaben durch Beseitigung repetitiver Klicks und Optimierung von Arbeitsabläufen.
- **Datenmanagement:** Bereitstellung von Kontext wie relevanter Kundenhistorie und Überprüfung von Zahlen.
- **Generierung von Erkenntnissen:** Erstellung von Vorschlägen für Mitarbeitende zur Lösung von Problemen.
- **Coaching:** KI kann bei der Bereitstellung von Empfehlungen unterstützen, wie Agenten ihren Service verbessern können.

Als Beispiel kann betrachtet werden, wie eine Co-Piloten-Methode einem Kundensupport-Agenten helfen könnte:

GenAI kann einen erheblichen Teil der administrativen Aufgaben eliminieren, indem es den Kunden durch ihren bevorzugten Kanal leitet und automatisch relevante persönliche Informationen, Historie und andere relevante Details bereitstellt. Es kann einem Agenten schnell dabei helfen, relevante Details über das Produkt oder den Service nachzuschlagen, mit dem der Kunde ein Problem hat, durch intuitive Suchfunktionen. Dann kann der Agent diese Details nutzen, um die KI einige potenzielle Lösungen generieren zu lassen, unter Berücksichtigung von Daten, die aus den personalisierten Vorlieben des Kunden gewonnen wurden, um den Agenten darüber zu informieren, wie die Situation am besten gelöst werden kann.

Durch die Zuweisung von arbeitsintensiven, zeitaufwändigen oder ablenkenden Aufgaben über GenAI-Funktionen hat ein Agent die Möglichkeit, ein fokussierteres, belohnenderes Erlebnis für einen Kunden zu bieten. Dies trägt auch zur Verbesserung der Effizienz des gesamten Support-Dienstes bei, indem mehr Agenten mehr Zeit haben, Kunden zu helfen.

## Vollautomatisierte KI-Agenten

GenAI erfüllt weiterhin das grundlegende Versprechen aller KI: die Automatisierung komplexer Aufgaben, die traditionell von menschlicher Arbeit ausgeführt wurden. Im Bereich des Kundenservice bedeutet das die Schaffung neuer

Möglichkeiten für Chatbots und virtuelle Assistenten, um den Grad zu erweitern, in dem KI Konversationen teilweise oder vollständig automatisieren kann.

Die Fähigkeit von GenAI, Texte außerhalb von vorher festgelegten Antworten oder Logikpfaden zu generieren, mit einer größeren Fähigkeit zur Analyse von Eingaben, hat dazu beigetragen, die Grenzen des Service zu erweitern, den ein KI-Agent liefern kann. Insbesondere da dieser Service die bereits erwähnten Vorteile der Personalisierung und des Wissensmanagements einschließt:

- Kunden können ein positiveres Erlebnis erhalten, mit natürlicherer Sprache und weniger Aufwand ihrerseits. Es bietet ihnen eine breitere Palette von Selbsthilfeoptionen, um ihre Probleme möglicherweise schneller und mit höherer Personalisierung zu lösen.
- Für Unternehmen stellen diese Agenten eine Möglichkeit dar, ihren Service weiter zu optimieren, indem sie menschliche Agenten entlasten, damit diese sich auf kompliziertere Aufgaben oder schwierige Kundenprobleme konzentrieren können.

Es ist wichtig zu beachten, dass keine automatisierte KI fortschrittlich genug ist, um ohne menschliche Aufsicht zu arbeiten. Um effektive Ergebnisse zu liefern, müssen GenAI-Agenten überwacht und auf präzise Datensätze trainiert werden, um Genauigkeit zu gewährleisten, Konsistenz sicherzustellen und kontinuierliche Verbesserungen zu fördern.

## Stärkung von Kundensupport-Teams

Beide dieser Modelle erfordern Mensch-KI-Partnerschaften - es mag gerechtfertigt sein zu sagen, dass im Co-Piloten-Modell KI den vom Menschen gesteuerten Service unterstützt, und mit KI-Agenten unterstützen Menschen den KI-gesteuerten Service - aber beide reduzieren signifikant die Arbeitsbelastung für menschliche Mitarbeitende, während sie gleichzeitig die Produktivität und Leistung durch verbesserte Problemlösung, Kommunikation und Reaktionszeiten verbessern.

Statt diese Partnerschaft als Mittel zur Ersetzung menschlicher Arbeit zu betrachten, sollten Unternehmen die Chance nutzen, die sich dadurch für das Umschulen oder Weiterqualifizieren von Arbeitnehmern ergibt.

In beiden Modellen ermöglicht die Übernahme von Routineaufgaben durch KI den Mitarbeitenden, höherwertige Fähigkeiten zu entwickeln, sich auf Führung, komplexe Problemlösung, kritisches Denken oder - besonders im Co-Piloten-Modell - zwischenmenschliche Fähigkeiten zu konzentrieren.

Die Fähigkeit von GenAI, mehrsprachigen Support zu bieten, ist ein gutes Beispiel für diese Zusammenarbeit.

Die Technologie ermöglicht es Agenten, große Textblöcke schnell und genau zu übersetzen. Die effektive Bereitstellung dieser Dienste erfordert jedoch Agenten, die mit der Kultur jeder jeweils übersetzten Sprache vertraut sind. Dies ermöglicht es ihnen, zu überwachen, dass die Übersetzungen mit den richtigen kulturellen Konnotationen konstruiert werden, um den gewünschten Zielgruppen den richtigen Eindruck zu vermitteln.

# Aufbau eines zukunftsfähigen CX-Ökosystems

Die potenziellen Vorteile von GenAI für CX sind groß, aber sie hängen alle davon ab, wie gut die Technologie in die Gesamtarchitektur eines Unternehmens integriert ist. Zum Beispiel sind die meisten Anwendungen der Technologie von robusten Datenpipelines und genauen, standardisierten Informationsquellen abhängig, um Erkenntnisse und Analysen zu informieren. Virtuelle Assistenten erfordern Mitarbeitende mit Fähigkeiten im Umgang mit und im Training von KI. Unternehmen übersehen oft dieses Bedürfnis: Die ISG-Forschung hat ergeben, dass eine der größten Lücken auf dem Markt in der Einrichtung einer GenAI-Architektur besteht - Unternehmen konzentrieren sich tendenziell auf einzelne Lösungen und übersehen die Bedeutung der Einrichtung eines ganzheitlichen Ökosystems für GenAI.

Um GenAI in CX-Strategien zu integrieren, müssen Unternehmen eine ganzheitliche Strategie in Betracht ziehen, die sich stark darauf konzentriert, wie bestimmte Anwendungsfälle sich auf den gewünschten Bereich auswirken werden, welche Ressourcen und Fachkenntnisse sie benötigen und was sie priorisieren sollten. In diesem Bereich kann es auch hilfreich sein, einen Dienstleister einzubeziehen, dessen Expertise und etablierte Werkzeuge eine wertvolle Ressource darstellen können, um Ziele festzulegen, einen Fahrplan zu erstellen oder frühzeitig Ergebnisse zu erzielen.

Um einen ganzheitlichen Ansatz zu entwickeln, sollten Unternehmen schrittweise eine Vision davon entwickeln, was sie erreichen möchten und wie GenAI dabei helfen kann. Planen Sie, die folgenden Bereiche in einer Strategie zu berücksichtigen:

## Effektives Benchmarking

Insbesondere wenn Sie sich unschlüssig sind, ob Sie in GenAI investieren sollen, ist der beste Weg, Vertrauen aufzubauen, die CX-Anwendungsfälle aus der realen Welt zu studieren, Erfolgsgeschichten im Detail mit beteiligten Parteien zu überprüfen und realistische Erwartungen basierend auf dem greifbaren ROI zu entwickeln, den andere Unternehmen erzielen. Diese sind jedoch derzeit noch selten.

## Strategische Ressourcenplanung

Jede Initiative erfordert Geld, Zeit und Aufwand. Besonders angesichts der Dringlichkeit auf dem Markt ist es leicht, zu schnell voranzukommen und die eigenen Fähigkeiten falsch einzuschätzen. Ein flexibles Budget, das Vermögenswerte wie schnelle technische Unterstützung berücksichtigt, kann ein Eckpfeiler für eine erfolgreiche Integration sein.

## Frühzeitige Ziele setzen

Prioritäten sollten in kurzfristige, leicht zu gewinnende Investitionen und langfristige Prioritäten unterteilt werden. Eine unreife Architektur kann manchmal ein Hindernis für schnelle Siege sein, aber die Realisierung kurzfristiger Ziele kann einem Unternehmen helfen, seine KI-Fähigkeiten besser zu verstehen und Einblicke zu gewinnen, welche Anwendungsfälle externe Hilfe oder tiefere Investitionen erfordern werden.

### Langfristige Roadmap erstellen

Mit einem weiten Blick auf die Ziele einer Organisation mit KI ist es einfacher, Pläne zu entwickeln. Die Festlegung langfristiger Ziele sollte die Inventarisierung aller potenziellen Anwendungsfälle und die Bewertung ihrer Vorteile, Kosten und Risiken umfassen. Die Berücksichtigung von Sichtbarkeit kann auch hilfreich für das Change Management und die Zustimmung der breiteren Organisation sein.

### Drittanbieterunterstützung nutzen

Einige GenAI-Tools können schnell übernommen werden, um schnelle Vorteile mit der richtigen Schulung und Compliance-Richtlinien zu sichern. Ein erfahrener Partner kann außerdem dazu beitragen, Abkürzungen zu einer effektiven Transformation zu finden. Durch regelmäßige Marktbeobachtung kann ein Unternehmen die Bereitstellung dieser Drittanbieter-Ressourcen dort optimieren, wo sie den größten Einfluss haben werden.

### Weiterhin innovieren

GenAI ist eine aufstrebende Technologie; die bisher diskutierten Anwendungsfälle repräsentieren nicht unbedingt ihr volles Potenzial. Einige Organisationen könnten versucht sein, GenAI einfach als eine neue Form der Prozessautomatisierung von Chatbots anzugehen, aber ein Unternehmen sollte bereit sein, über vorhandene Fähigkeiten hinauszublicken und zu hinterfragen, wie die Technologie weiterentwickelt werden kann.

Bei der Entwicklung ihrer Strategie sollten Unternehmen zwei Hauptarten von Störungen berücksichtigen, die sich speziell auf die Kundenerfahrung auswirken: solche, die auf Kundenbedürfnissen basieren, und solche, die von Technologie angetrieben werden. Es ist wichtig, diese Herausforderungen proaktiv in jeder Planungsphase anzugehen. Unternehmen sollten Folgendes in Betracht ziehen:

- Möglichkeiten, Personalisierung entlang der gesamten Kundenreise zu integrieren, indem sie mehr Kundendaten sichtbar machen und Möglichkeiten

finden, Interaktionen überall dort zu analysieren, wo es möglich ist.

- Bereitstellung konsistenter Erfahrungen über verschiedene Kanäle hinweg, um den Erwartungen des Publikums gerecht zu werden, indem sie von Anfang an einen breiten Kanalbereich priorisieren. Es ist auch entscheidend für Unternehmen, im Auge zu behalten, dass ständig neue Kanäle oder kanalspezifische Funktionen entwickelt werden und Pläne zu machen, um den Service bei Bedarf weiter auszubauen.

## Die entscheidende Rolle von Daten

Wenn es darum geht, ein CX-Ökosystem für GenAI zu priorisieren, ist es schwer, die Bedeutung einer robusten Dateninfrastruktur einzuschätzen. Daten treiben alle effektiven Anwendungsfälle der Technologie an, und die Unfähigkeit, diese Informationen den KI-Lösungen zur Verfügung zu stellen, wird die wirksamen Ergebnisse einschränken:

- **Wissensmanagement und Analytik:** KI-Modelle benötigen eine zuverlässige Verbindung zu mehreren Datenbanken, um sicherzustellen, dass ihre Erkenntnisse genau und aktuell sind.
- **Content-Erstellung:** KI muss auf sauberen, anonymisierten Daten trainiert werden, um konsistente und genaue Ergebnisse zu liefern. Dies gilt insbesondere für Modelle, die auf neue oder laufende Informationsquellen wie Kundendaten oder Markttrends verweisen müssen.
- **KI-Konformität:** Geeignete, anonymisierte und nutzbare Daten ermöglichen den Einsatz von KI, der den Datenschutz- und Sicherheitsbedenken entspricht.

Unternehmen sollten darauf achten, ihre Dateninfrastruktur zukunftssicher zu gestalten, um sicherzustellen, dass sie das volle Potenzial von GenAI nutzen. Dazu gehören:

- Entwurf einer Datenarchitektur mit Modellen, die so nah wie möglich an den Datenquellen liegen.
- Aufbau von Daten-Pools mit sauberen, standardisierten Informationen.
- Strukturierung von Pipelines mit zukünftiger Integration im Blick, um von einer Vielzahl von Datenquellen zu profitieren.

# Skalierung von GenAI-Strategien für langfristigen Erfolg

Nachdem ein solides Fundament für generative KI geschaffen wurde, sollten Unternehmen darauf abzielen, ihre GenAI-Lösungen zu skalieren und weiterzuentwickeln. Da KI-Modelle kontinuierlich geschult und aktualisiert werden, verbessert sich ihre Fähigkeit, präzisere Erkenntnisse zu liefern und komplexe Prozesse signifikant zu verbessern, ständig.

Empfehlungen zur Skalierung von Lösungen umfassen:

- **Kontinuierliches Lernen und Anpassen begrüßen:** Kultureller Wandel ist immer eine Herausforderung, aber die Entwicklung einer Gewohnheit kontinuierlichen Wachstums wird sich für GenAI auszahlen. Da die Technologie auf Lernen und Generierung basiert, sollten Unternehmen darauf achten, dass ihre Lösungen durch kontinuierliches Wachstum relevant bleiben.
- **Beginnen Sie bereits jetzt mit der Planung, um fortschrittlich zu bleiben:** Die Prototypenlösungen eines Unternehmens schaffen eine technologische Grundlage für zukünftiges Wachstum, sollten aber auch die Grundlage für Governance und weitere Entwicklung legen. Frühzeitige Investitionen in die GenAI-Architektur könnten die mit der Skalierung der Technologie verbundenen Herausforderungen in Zukunft verringern. Darüber hinaus könnte die Einrichtung eines KI-Teams eine nützliche Ressource sein, um das Wachstum zu lenken, den Wertzuwachs zu fördern und eine effektive Bereitstellung sicherzustellen.
- **Entwickeln Sie neue Fähigkeiten:** Es gibt nur wenige Grenzen für die Art von Inhalten, auf die GenAI trainiert werden kann. Je mehr Funktionen eine vollautomatisierte KI-Agenten-KI übernehmen kann, desto effizienter kann ein Kundenservice-Prozess insgesamt werden. Da sich die Markterwartungen weiter verlagern und Wettbewerber ihre eigenen Fähigkeiten entwickeln, wird das Potenzial von GenAI für das Wachstum entscheidend sein. Untersuchen Sie, welche Rollen KI einen Nutzen bringen kann und welche Hindernisse einer Implementierung im Weg stehen.

- **Vertiefen Sie die Verbindungen zwischen KI und Unternehmensdaten:** Je mehr Informationen eine KI zum Trainieren hat, desto besser sind ihre Ergebnisse. Mit mehr Informationsquellen zur Verfügung können die Fähigkeiten von GenAI mehr Bereiche eines Unternehmens abdecken.
- **Nutzen Sie die Querschnittsfunktionalität:** Die Fähigkeit von GenAI, sinnvolle Erkenntnisse aus unstrukturierten Datenquellen zu generieren, bietet ihr ein starkes Potenzial, aus vielfältigen und nicht intuitiv verknüpften Datensätzen Wert zu schöpfen.

Dieser letzte Punkt, die Querschnittsfunktionalität, stellt eine einzigartige Ressource für GenAI dar und ist ein Schlüsselkonzept, das bei der Skalierung einer Lösung erkundet werden sollte. Die kreativen Funktionen von GenAI beseitigen viele der Barrieren, die interdisziplinäre Funktionen schwierig zu konzipieren machen. Viele Organisationen erkunden, wie GenAI durch die Erkundung von Schnittstellen zwischen Marketing, Vertrieb, IT und DevOps wachsen kann, etwas, das frühere Generationen von KI nicht konnten, da sie hauptsächlich auf Analytik und Datenwissenschaft beschränkt waren.

Zum Beispiel kann die Nutzung von GenAI auf der Grundlage unstrukturierter Inhalte dem Marketing helfen, Trends zu analysieren, Muster zu identifizieren und die besten Strategien zu übernehmen. Der Zugriff auf die unstrukturierten Daten in einem Unternehmen im großen Maßstab ist eine DevOps-Herausforderung, die von Betriebs- oder Marketingteams oft nicht zu bewältigen ist.

Oder, wenn ein Unternehmen mit der Art und Weise zufrieden ist, wie GenAI ihren CX bedient, können sie ähnliche Vorteile auch anderen Abteilungen zugute kommen lassen: Ein Vertriebssteam kann das gleiche Co-Pilotenmodell nutzen, um neue Verkaufsleads zu entdecken oder eine Präsentation zu verbessern. Marketingabteilungen können generative Fähigkeiten nutzen, um neue Texte zu erstellen. Sobald die Technologie in einer Organisation gut etabliert ist, ist die Hauptbarriere für die Ausweitung auf neue Abteilungen die verfügbaren Daten. Eine weitere Hürde ist die Akzeptanz durch die Mitarbeitenden und ob sie sich angewöhnen, diese Technologie häufig zu nutzen.

## GenAI in der Industrie

GenAI hat eine Vielzahl von Anwendungen in allen Branchen, obwohl die Adoptions- und Reifegradraten für Anwendungsfälle je nach Branche variieren. ISG Research stellte fest, dass Finanzdienstleistungen die höchsten Adoptionsraten aufweisen - 24% der bestehenden Anwendungsfälle gelten für diese Branche. Dies liegt teilweise daran, dass Banken mit einem großen Volumen unstrukturierter Daten gesegnet sind, was ihnen eine perfekte Trainingsplattform für KI-Modelle bietet. Aber GenAI hat einzigartige Anwendungen in allen Branchen, zum Beispiel:

### Finanzdienstleistungen

- Identifizierung und Vorhersage von Markttrends
- Steigerung der Betrugs- und Risikobewertungen mit kontextbezogenen Suchen
- Verbesserung des Kundensupports bei Verbraucherbanken

### Herstellung

- Identifizierung von Abfall und Defekten in Produktionslinien
- Generierung von Erkenntnissen zur Verbesserung von Beschaffung und Lieferketten
- Verbesserung der Personalisierung bei der Produktgestaltung

### Gesundheitswesen und Pharmazie

- Suche und Zusammenfassung unterschiedlicher klinischer Studien- oder Forschungsdaten
- Verbesserung der Patienteninteraktionen

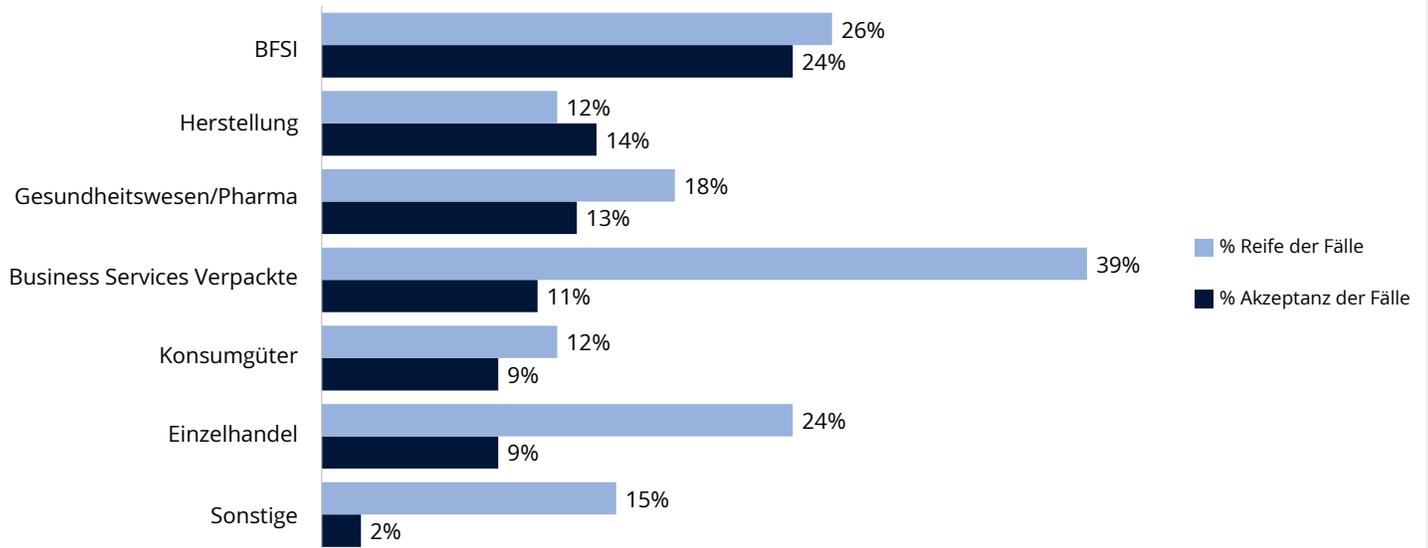
### Geschäftsdienstleistungen

- Generierung von Code zur Optimierung der Geschwindigkeit bei der Markteinführung von Softwareentwicklungen
- Optimierung der Umstellung von Anwendungen durch Neucodierung
- Aufbau von Tools für effektivere Bereitstellung und Testlösungen

### Einzelhandel

- Generierung von Erkenntnissen zur Unterstützung des Bestandsmanagements
- Vorhersage von Verbrauchertrends und -interessen
- Analyse optimaler Ladenlayouts

Abbildung 4: Akzeptanz und Reife von Anwendungsfällen nach Branchen



Source: ISG "2023 State of Applied Generative AI"

# Eine zukunftsorientierte CX-Ökosystem umarmen

Die Fähigkeit von GenAI, über vielfältige, komplexe Datensätze zu lernen und reichhaltige, multifunktionale Ergebnisse zu liefern, hat die Grenzen der KI-Fähigkeiten erweitert und dient als vielversprechendes Instrument, um Unternehmen dabei zu helfen, ihre Angebote inmitten einer herausfordernden CX-Landschaft zukunftssicher zu machen. GenAI bietet wichtige Anwendungen, um Entscheidungsträger mit Erkenntnissen und Werkzeugen auszustatten, um die Wirkung und Effizienz von Kundeninteraktionen zu maximieren und gleichzeitig ihre

gesamten Arbeitsabläufe zu optimieren.

Obwohl eine neue Technologie, deutet die Anzahl an ausgereiften Anwendungsfällen auf dem Markt darauf hin, dass GenAI definitiv angekommen ist. Unternehmen aus verschiedenen Branchen arbeiten daran, GenAI-Fähigkeiten schnell in ihre Betriebsabläufe zu integrieren, und erhöhen damit die Gefahr, dass Unternehmen, die das Potenzial der Anwendungen nicht untersuchen, von ihrer Konkurrenz abgehängt werden.

# Über die Mitwirkenden



## Olga Kupriyanova

Principal Consultant,  
Americas

ISG

Olga leitet bei ISG die Praxis für generative KI und treibt Forschung und Thought Leadership in diesem Bereich voran. Sie unterstützt auch die Beratungskompetenz von ISG bei der Entwicklung digitaler Lösungen mit besonderem Fokus auf Daten, Analytik und KI. Olga's umfangreiches Wissen im Bereich Analytik und Datenengineering kombiniert mit praktischer Erfahrung in komplexen Transformationsprojekten führt zu einzigartigen Erkenntnissen, die für die effektive Bewertung von Datenanalyse-Lösungen für die Kunden von ISG von unschätzbarem Wert sind.

Olga hat ihr Fachwissen in den Bereichen Daten und Analytik während ihrer 15-jährigen Tätigkeit bei Caesars Entertainment entwickelt, einem anerkannten Branchenführer bei der Anwendung von Analytik und Datenengineering zur Lösung von Geschäftsproblemen. Neben der Analytik hat Olga umfangreich in B2C-Marketing- und Strategiefunktionen gearbeitet und sowohl regionale als auch nationale Kampagnen unterstützt.



## Guillaume Laporte

Chief AI Officer  
Foundever™

Guillaume Laporte ist Chief AI Officer bei Foundever™ und verantwortlich für die Definition der KI-Strategie und die Zusammenarbeit mit interdisziplinären Teams, um sicherzustellen, dass sie mit der Gesamtmission des Unternehmens übereinstimmt. Derzeit arbeitet er daran, die KI-Ziele der Organisation zu identifizieren, einen Fahrplan für die Erreichung dieser Ziele zu entwickeln und Ressourcen für KI-Initiativen zuzuweisen.

Als erfahrener und dynamischer Technologieunternehmer ist Guillaume auf Conversational AI, SaaS und Unternehmensgeschäft spezialisiert und setzt weiterhin Maßstäbe in den Bereichen KI und Kundenerlebnis.

Guillaume, der in Barcelona ansässig ist und aus der Schweiz stammt, ist eine mehrsprachige Führungskraft, die Foundever™ umfangreiches digitales Know-how und Wissen bringt. Im Jahr 2016 gründete und leitete er Mindsay, eine Conversational-AI-Lösung, die zur Automatisierung kundenorientierter Prozesse verwendet wird. Im Jahr 2022 wurde Mindsay von Laiye, einer KI-gesteuerten Plattform, die eine digitale Belegschaft schafft, um die menschliche Belegschaft zu ergänzen und Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen, übernommen. Nach der Übernahme war Guillaume als General Manager für den internationalen Chatbot bei Laiye tätig, wo er sein Know-how im Bereich Skalierung von KI-SaaS weiter ausbaute, bevor er 2023 zu Foundever™ wechselte.

Neben seiner Tätigkeit im Bereich KI verfügt er über Erfahrung in der Hospitality- und Reisebranche, wo er als Market Associate bei Expedia Group und Sales Manager bei Newrest tätig war.

Guillaume hat einen Abschluss in Hospitality Management von der EHL, der weltweit renommierten Hotelfachschule in der Schweiz, und hat ein Startup Launch Pad-Programm an der Codierungsschule Ecole42 abgeschlossen. Guillaume hat einen Master-Abschluss in Entrepreneurship von der führenden europäischen Wirtschaftshochschule HEC Paris.

## Über Foundever™

Foundever™ ist ein weltweit führendes Unternehmen der Tech-Branche, das sich der Innovation in der Customer Experience (CX)-Branche verschrieben hat. Mit 170.000 Mitarbeitenden auf der ganzen Welt sind wir das Team hinter den besten Erlebnissen für mehr als 800 der weltweit führenden und digital führenden Marken. Unsere innovativen CX-Lösungen, Technologien und unser Fachwissen sind darauf ausgerichtet, die betrieblichen Anforderungen unserer Kunden zu unterstützen und ihnen in den entscheidenden Momenten ein nahtloses Erlebnis zu bieten.

Foundever unterstützt täglich mehr als 9 Millionen Kundengespräche in über 60 Sprachen in 45 Ländern und kombiniert globale Stärke und Größe mit dem agilen, unternehmerischen Ansatz unserer gründergeführten Kultur, die es Unternehmen aller Größen und Branchen ermöglicht, ihre Kundenbeziehungen zu verbessern.

Lernen Sie mehr über uns auf [foundever.com](https://foundever.com) und gehen wir in den Austausch auf [LinkedIn](#), [X](#), [Facebook](#) und [Instagram](#).



## About ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) is a leading global technology research and advisory firm. A trusted business partner to more than 900 clients, including more than 75 of the world's top 100 enterprises, ISG is committed to helping corporations, public sector organizations, and service and technology providers achieve operational excellence and faster growth. The firm specializes in digital transformation services, including AI and automation, cloud and data analytics; sourcing advisory; managed governance and risk services; network carrier services; strategy and operations design; change management; market intelligence and technology research and analysis. Founded in 2006, and based in Stamford, Conn., ISG employs 1,600 digital-ready professionals operating in more than 20 countries— a global team known for its innovative thinking, market influence, deep industry and technology expertise, and world-class research and analytical capabilities based on the industry's most comprehensive marketplace data..

For more information, visit [www.isg-one.com](https://www.isg-one.com).