

Erste Schritte

Einführung in generative KI

Für moderne Unternehmen ist generative KI ein Hoffnungsträger. Dennoch herrscht Unklarheit darüber, was diese Technologie ist und was sie leisten kann.

Bei der generativen KI handelt es sich um eine Weiterentwicklung der künstlichen Intelligenz, die in der Lage ist, bestehende Inhalte zu transformieren. Der eigentliche Nutzen liegt jedoch darin, was Unternehmen mit den von OpenAI, Google und der Open Source Community entwickelten Large Language Models (LLM) bewerkstelligen können.

Die Nutzung dieser neuen Möglichkeiten sollte in erster Linie die Kundeninteraktion, die CX-Orchestrierung und die Personaleinsatzplanung vereinfachen. Und genau hier setzt Genesys mit seinem Know-how und seiner Technologie an.

Seit Jahren nutzen wir diese und andere Formen der KI, um eine solide Basis für die Orchestrierung von Kundenerfahrungen zu schaffen und die Funktionalität unseres Produktportfolios kontinuierlich zu erweitern.

Genesys setzt generative KI für folgende Aufgaben ein:

- Präzisere Gesprächsautomatisierung mithilfe von LLM-Modellen
- Sinnentnahme aus Texten auf Basis von Stimmungen
- Automatische Zusammenfassung und Vereinfachung von Interaktionen

KI-Ethik: Datenschutz für Ihr Unternehmen und Ihre Kunden

Das Training generativer KI-Modelle und die Nutzung der Trainingsdaten werden zunehmend als problematisch angesehen. Um wirklich effektiv zu sein, benötigt generative KI große Mengen an Textdaten. Viele Anbieter beziehen ihre Daten jedoch aus dubiosen Quellen, die KI-Halluzinationen verursachen – falsche Aussagen, die aufgrund der menschenähnlichen Antworten plausibel erscheinen.

Die Technologie kann auch toxische Inhalte generieren: beleidigende, rassistische oder anderweitig unangemessene Äußerungen. Für Unternehmen können diese Probleme zu einem Hindernis werden. Unsere Sicherheitsstandards und KI-Ethikrichtlinien schützen Sie vor solchen Pannen.



Wertschöpfung und Empathie im Gleichgewicht

Wir setzen generative KI dort ein, wo dadurch ein Nutzen entsteht und die Technologie sicher und effektiv ist.



Verzerrungen verstehen und verringern

Wir sind stets bemüht, Verzerrungen in KI-Modellen zu erkennen und zu reduzieren, um ethisch korrekte Entscheidungen zu ermöglichen. Dabei arbeiten wir unter anderem mit Tools zur Identifizierung und Korrektur solcher Verzerrungen.



Datenschutzgrundsätze integrieren

Bei der Entwicklung unserer Softwareprodukte folgen wir dem Grundsatz „Datenschutz durch Technikgestaltung“. Damit schützen wir von Anfang an das Recht des Einzelnen auf informationelle Selbstbestimmung.



Transparenz im Fokus

Unsere Lösungen minimieren Ihre Risiken und geben Ihnen die nötige Kontrolle und das Vertrauen in den Einsatz (generativer) künstlicher Intelligenz.

Agent Assist mit generativer KI

Unsere neueste generative KI-Funktion ist die automatische Erstellung von standardisierten Zusammenfassungen mit Agent Assist. Damit entlasten Sie Ihre Mitarbeitenden und schaffen eine umfassende Informationsquelle.

Diese Technologie ist eine wichtige Innovation für den zunehmend digitalisierten Kundenservice. In der Studie „**The State of Customer Experience**“ für das Jahr 2023 geben 36 % der weltweit befragten Führungskräfte an, dass Effizienzsteigerungen durch mehr Self-Service-Angebote zu ihren obersten Prioritäten gehören. Dank Self-Service bleibt Ihren Mitarbeitenden mehr Zeit für die Lösung komplexer Probleme. Und da immer mehr Kunden schnelle Antworten erwarten, muss Ihr Team sofort auf alle benötigten Informationen zugreifen können.

Mit Genesys Agent Assist sind diese Antworten jederzeit einfach abrufbar. Das Tool nutzt eine KI-gestützte Wissensdatenbank auf Basis von Knowledge – einer in Genesys Cloud CX™ integrierten Funktion zur Bereitstellung von Wissen über alle Kanäle hinweg. Im Anschluss an das Gespräch fasst Agent Assist die Interaktion mithilfe der integrierten generativen KI automatisch zusammen.

Gesprächsdatenerfassung

Die manuelle Eingabe der Zusammenfassung einer Interaktion dauert bis zu drei Minuten. Automatisiert ist diese Aufgabe in wenigen Sekunden erledigt, sodass Ihre Mitarbeitenden mehr Zeit für andere Kunden haben oder sich zwischendurch entspannen können. Diese Zusammenfassungen sind zudem eine wertvolle Informationsquelle, die von Administratoren und Teamleitern genutzt werden kann, um Best Practices und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.

Wie Agent Assist Ihr Personal unterstützt

- Erleichterter Zugang zu Informationen und Analysedaten
- Zentrale Lösung für die Bereitstellung praxistauglicher Empfehlungen
- Optimierung der Mitarbeiter- und Kundenerfahrung durch bessere Erkenntnisse
- Unterstützung von Omnichannel-Interaktionen durch Integration digitaler und sprachbasierter Kanäle

Blick in die Zukunft

Vorteile und Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz

Generative KI gehört zum Leistungsumfang von Genesys AI und trägt zur Verbesserung der Kunden- und Mitarbeitererfahrung bei.

Unser **kundenorientierter Ansatz** gewährleistet, dass wir KI-Lösungen entwickeln, die sich an Ihre fortlaufenden Anforderungen anpassen, strenge Standards für die Erfassung und Nutzung von Daten erfüllen und zuverlässige, nützliche und schnelle Antworten liefern.

Genesys AI basiert auf künstlicher Intelligenz, die von Menschen trainiert wurde, und gibt Ihnen die Kontrolle darüber, wie Sie diese Technologie einsetzen. Sie profitieren nicht zuletzt davon, dass Sie die positiven Auswirkungen der KI auf die Erfahrungen Ihrer Kunden und Mitarbeitenden messen und analysieren können. Auf diese Weise können die Ergebnisse kontinuierlich optimiert werden.

Personalisierte Interaktionen

Wir nutzen dialogorientierte, generative und prädiktive KI, um sinnvolle digitale und sprachbasierte Interaktionen zwischen Menschen und Marken zu ermöglichen.

Prädiktive Modellierung

Wir berechnen Ergebnisse und automatisieren wichtige Entscheidungen durch Regressions-, Faktoren- und Nutzwertanalyse sowie Segmentierung und andere Formen der prädiktiven Modellierung.

Conversational Intelligence

Mit Natural Language Processing und Natural Language Understanding, generativer KI, Eigennamenerkennung und anderen Methoden können Sie aus Ihren Gesprächsdaten neue Bedeutungen extrahieren.

Personalplanung

Auch im Personalwesen nutzen wir verschiedene KI-Funktionen, um genauere Vorhersagen zu treffen, die Produktivität zu steigern und eine gesunde Arbeitskultur zu fördern.

Weitere Informationen zu
Genesys AI finden Sie auf unserer
**Internetseite zum Thema
künstliche Intelligenz und
Automatisierung →**

Genesys AI
moves your business

For more information, contact:



Simply Infinity GmbH
<https://simply-infinity.ch/>
info@simply-infinity.ch
+41 58 058 0909



Über Genesys Cloud Services Germany GmbH

Jedes Jahr unterstützt Genesys Cloud Services Germany GmbH® Unternehmen in über 100 Ländern dabei, mehr als 70 Milliarden Customer Experiences zu bieten, die im Gedächtnis bleiben. Mit unseren effektiven Cloud-, Digital- und KI-Technologien können Kunden Experience as a Service®, unsere Vision einer empathischen kundenorientierten Customer Experience, auch im großen Maßstab umsetzen. Die Lösungen von Genesys bieten Unternehmen die Möglichkeit, proaktive, vorausschauende und hyperpersonalisierte Erfahrungen anzubieten, um die Kundenbeziehungen bei Kontakten im Marketing, Vertrieb oder Kundenservice auf allen Kanälen zu vertiefen und gleichzeitig die Produktivität und die Interaktionen der Mitarbeitenden zu verbessern. Durch die Transformation einer Backoffice-Technologie zu einem innovativen Mittel zur Umsatzsteigerung ermöglicht Genesys relevante zwischenmenschliche Beziehungen, die das Kundenvertrauen und die Kundentreue fördern.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.genesys.com/de oder telefonisch unter +49 (0)89 614 29000.

Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken der Genesys Cloud Services Germany GmbH. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.
© 2023 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.