



So wird die Eule am schnellsten  
weise – mit KI

*ThinkOwl erlernt den Umgang mit Ihren Kunden. Je mehr Sie ThinkOwl live im Kundenservice einsetzen, desto schneller werden ThinkOwls KI-Fähigkeiten Ihre Service-Agenten beflügeln, auf jede Kundenanfrage auf jedem Kommunikationskanal im richtigen Moment und Kontext genau die richtige Lösung zu bieten.*

Was Sie dabei wissen sollten: Die Eule lernt nach und nach vom Verhalten Ihrer Service-Mitarbeiter. ThinkOwls Kraft der Künstlichen Intelligenz entfaltet sich deshalb vielleicht noch nicht vollkommen im unverbindlichen 30-Tage-Test. Erst im Echtbetrieb zeigt sich das Potential der KI, weil ThinkOwl jeden Tag besser versteht, wie Sie Kunden glücklich machen.

Wenn Sie diese Tipps befolgen, holen Sie aus der KI in ThinkOwl das Beste für Ihren Service raus:

1. Starten Sie zunächst mit Ihren besten Service-Agenten, die darauf brennen, mit neuen Kenntnissen und intelligenter Software unvergessliche Kundenerfahrungen zu schaffen.
2. Fügen Sie ThinkOwl-User und -Gruppen hinzu, mit entsprechenden Rollen und Zugehörigkeiten.
3. Richten Sie die Kommunikationskanäle ein — aber schlau. Konzentrieren Sie sich zunächst auf einen Kanal, wie z.B. E-mail. Wenn Sie mit der Eule eine sichere Flughöhe erreicht haben, können Sie zusätzliche Kommunikationskanäle einrichten.
4. Bestimmen Sie die Arten von Kundenanfragen, die täglich wiederkehren. Legen Sie für jede Anfrageart einen Ordner an. Achten Sie darauf, dass jeder im Startteam genau weiß, welche Beispiele welcher Anfrageart zugeordnet werden. Warum das so wichtig ist? Ihre Mitarbeiter werden ThinkOwl während der Startup-Phase trainieren. **Tipp:** Sie können unmöglich gleich jede mögliche Art von Anfrage abdecken. Fangen Sie mit den Routinefragen an, welche die Mehrheit Ihres täglichen Arbeitsaufkommens ausmachen.
5. Bestimmen Sie, welche vorgangsspezifischen Details Ihre Agenten beim Bearbeiten eines Vorgangs sehen sollen. Manche dieser Infos können sich dabei speziell auf eine bestimmte Anfrageart beziehen. Viele Angaben werden jedoch für jede Art von Anfrage gebraucht, z.B. Name des Kunden, Bestellnummer, usw. Erstellen Sie ein Vorgangsfeld für jede Information, die Sie brauchen. Sie können dabei aus vielen verschiedenen Datenfeldformaten wählen: Textfelder, Auswahlkästchen, Auswahllisten, Optionsfelder und mehr.

6. ThinkOwl zeigt automatisch alle aktivierten Vorgangsfelder an, ausser Sie bestimmen jeweils, welche Kombination von Vorgangsfeldern für bestimmte Arten von Anfragen dargestellt werden sollen. Wählen Sie einfach, welche Felder in den verschiedenen Formularen relevant sind.
7. Erstellen Sie ein oder mehrere Szenarien (optional), anhand deren Sie dann typische, immer wiederkehrende Handlungen automatisieren können wie z.B. Keywords hinzufügen oder Vorgangsdaten ändern.
8. Erarbeiten Sie zusammen mit Ihrem Startteam die beste Antwort auf jedes Szenario. Zerlegen Sie die Antworten in Sätze und Absätze, die dann zu Bausteinen Ihrer Antwortvorlagen werden.
9. Erweitern Sie Ihre Antwortvorlagen durch Platzhalter, um wahrhaft dynamische Inhalte zu gestalten. So werden selbst Standardantworten persönlich und vorgangsspezifisch. Diese Platzhalter können z.B. Kundendaten, Mitarbeiterdaten, Standardvorgangsdaten oder individuell definierte Vorgangsfelder sein (falls Sie Schritt 5. gemacht haben).
10. Uploaden Sie Dokumente und Artikel, die Ihr Team am häufigsten beim Bearbeiten von Kundenanfragen benutzt.

Schon fertig! Jetzt können Sie mit der Eule durchstarten. Am Anfang werden Ihre Service-Agenten hauptsächlich ThinkOwl trainieren. Aber je mehr sie das System benutzen, umso mehr wird ThinkOwl vom Umgang Ihrer Mitarbeiter mit Kunden lernen. Erst dann spüren Sie wirklich die volle Kraft der Künstlichen Intelligenz.