



KI im Kundenservice:

Vodafone setzt neue Maßstäbe

- Vodafone deutschlandweit als Erster mit neuen Features im Kundenservice via WhatsApp
- Intelligent-Bot TOBi versendet ab sofort auch Dokumente
- Vorgefertigte Buttons erleichtern Antwort-Möglichkeiten

Bei Vodafone hat Künstliche Intelligenz einen Namen: TOBi. Das ist der intelligente Bot, der im Kundenservice seit rund zwei Jahren zum Einsatz kommt. Dort unterstützt er das Team und hilft, Kundenanliegen zu lösen. Und das mit großem Erfolg. Schon nach nur einem Jahr war TOBi bereits in der Lage, mehr als 1/3 der Kundenanfragen individuell und personalisiert zu lösen. Heute sind es bereits nahezu 50 Prozent. Sales-Anfragen, Neuverträge oder Vertragsverlängerungen zählen mittlerweile zu seinen Standard-Anfragen, die er löst. Damit entlastet er seine Kollegen; die menschlichen Kundenbetreuer. Täglich lernt er dazu, denn seine Potenziale sind noch längst nicht ausgeschöpft. Ab sofort bietet der digitale Service-Assistent die Möglichkeit, einfache Antworten über vorgefertigte Buttons via WhatsApp abzubilden. So kann der Kunde schneller und einfacher antworten. Ebenfalls neu: die Versendung von Dokumenten. Damit ist Vodafone deutschlandweit das erste Unternehmen, das diese Möglichkeiten seinen Kunden über WhatsApp anbietet.

„WhatsApp ist eine der bekanntesten und beliebtesten Formen, über die wir täglich kommunizieren. Aus Erfahrung wissen wir, dass unsere Kunden die Vorteile dieser direkten und persönlichen Kommunikation zu schätzen wissen. Deshalb erweitern wir die Möglichkeiten dieses Messaging-Kanals, um darüber den Dialog mit unseren Kunden noch schneller und einfacher zu machen“, sagt Jörg Knoop, Head of Digital Incubator bei Vodafone Deutschland.

Dank KI: Schnelle Hilfe für den Kunden garantiert

KONTAKT

Vodafone Newsroom
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
vodafone.de/unternehmen
twitter.com/vodafone_medien

Am Beispiel TOBi sieht man deutlich die Vorteile künstlicher Intelligenz. Mittlerweile erkennt TOBi mehrere Hundert unterschiedliche Themengebiete und nutzt bei der Beantwortung der Kundenanliegen auch Infos aus angebundenen Systemen. So prüft er beispielsweise den Lieferstatus der Hardware, teilt den aktuellen Rechnungsbetrag mit oder informiert den Kunden, wenn eine Störung vorliegt. Mit der Aktivierung der neuen SIM-Karte beim Kartentausch ist seit neuestem sogar schon der erste Service mit schreibendem Backend-Zugriff live. Ab sofort kann TOBi auch den Kunden durch automatisierte Prüfung des Kundenkennworts authentifizieren, die Vertragslaufzeit prüfen, durch Zugriff auf Sales-Systeme individuelle Angebote unterbreiten, Services buchen und mit der Anbindung an Störmeldesysteme auch komplexe technische Störmeldungen bearbeiten. Infos zu ehemaligen Unitymedia-Services inklusive der Zugriffe auf die erforderlichen Systeme gehören ebenfalls zu den neuesten Services von TOBi. Der Versand von Dokumenten ist ebenfalls direkt innerhalb des Kanals möglich, hier werden zum Start InfoDoks zur Änderung des Kundenkennworts versandt. Der zunehmende Einsatzbereich von TOBi entlastet dabei gleichermaßen die Mitarbeiter im Kundenservice und hilft Kunden, ihre Anliegen schnell und einfach zu lösen. Daher ist die logische Folge, dass nun auch die Collection Hotline und Business-Kunden mit Personal-Agent-Service TOBi einsetzen.

So geht es weiter

Künftig wird TOBi seine Eingangskanäle erweitern. Neben WhatsApp, Facebook, Apple Business Chat und SMS wird TOBi zukünftig auch **im Hilfe- und Support-Bereich auf der Vodafone-Homepage** und in der MeinVodafone-App mit Rat und Tat zur Seite stehen. Und auch Sprachnachrichten kann er in Kürze verstehen und verarbeiten. Damit ist sein Potential aber noch lange nicht ausgereizt. Sprachunterricht steht ebenfalls noch auf seinem Lehrplan.

Warum heißt der intelligente Bot TOBi? Rückwärts lesen!

KONTAKT

Vodafone Newsroom
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
vodafone.de/unternehmen
twitter.com/vodafone_medien

**BEITRAG ONLINE
ANSEHEN:**

<https://www.vodafone.de/newsroom/digitales-leben/ki-im-kundenservice-vodafone-setzt-neue-massstaebe/>

THEMEN DES BEITRAGS:

B2B

B2C

Digitalisierung

KI

Service

Verbraucher

Zukunft

AUTOR:

Tanja Vogt

Pressesprecherin

WEITERE INFORMATIONEN ZU VODAFONE DEUTSCHLAND:

www.vodafone-deutschland.de

KONTAKT

Vodafone Newsroom
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
vodafone.de/unternehmen
twitter.com/vodafone_medien