

# KI und Kundenservice

Das Top Service Österreich (TSÖ) lud mit Verint zum Frühstück bei Drei. Das Thema des Tages: Digitale Gamechanger aus der Praxis.

WIEN. Kürzlich lud der Customer Experience Experte Top Service Österreich (TSÖ) zu einem Event, bei dem sich alles um praxisnahe, digitale Kundenlösungen und digitale Innovationen für Kundenservice und Effizienzsteigerung drehte.

Günter Lischka, CCO Drei Österreich, widmete sich in seiner Keynote der Frage „Digitalisierung und KI im Kundenservice – nur ein schnelleres Pferd oder doch eine neue Ära?“ Künstliche Intelligenz ist kein Hype, sie ist gekommen, um zu bleiben.

## Daten allein genügen nicht

Für viele Unternehmer ist aber die praktische Anwendung und was man daraus machen soll, noch immer ein Fragezeichen. Lischkas klare Empfehlung: Zuerst sollte die Besinnung auf das eigene Geschäftsmodell liegen und im Weiteren die Überlegung, wo KI die Menschen im Unternehmen unterstützen kann: „Wenn der Einsatz von KI gut durchdacht ist, geht mehr, als man glaubt.“

Christian Kohl, Senior Head of Enterprise bei Drei, brachte dem Publikum die Business-Lösungen von Drei näher. „Das Sammeln von Daten allein verursacht aber erst einmal Kosten.“ Erst durch die Analyse und die richtige Interpretation können



© Clara El-Hoy (2)

## Volles Haus

Zahlreiche Besucherinnen und Besucher lauschten den Vorträgen und Insights.



aus den Daten auch wertvolle Erkenntnisse gewonnen werden, die dann zum gewünschten Erfolg führen würden. Anhand von Wetter und Bewegungsanalysen wurde auch demonstriert, wie die Business-Lösungen von Drei genau hier ansetzen.

## Kommende Entwicklung

Wolfgang Soritsch, Account Director Austria & Switzerland bei Verint, und Bas Hiemstra, Solutions Consultant, betonten die wertvolle Rolle von datengetriebenen Tools. „Wir sind an einem Punkt angelangt, an dem wir springen müssen“, so Soritsch. Man könne sich KI nicht mehr entziehen und müsse sich spätestens jetzt damit auseinandersetzen. „KI soll dabei die Mitarbeitenden bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen und nicht ersetzen.“ Für die Einführung der Tools in der Praxis empfiehlt er, Schritt für Schritt vorzugehen. Am Anfang sollte für jedes Unternehmen die Über-

## Podium

Bas Hiemstra, Wolfgang Soritsch (beide Verint), Günter Lischka (CCO Drei), Christian Haspl (Head of up3) und Barbara Aigner (Geschäftsführerin Top Service Österreich).

legung stehen, wo KI dem Menschen sinnvoll helfen kann, um dann an einem einzelnen Punkt anzusetzen. „Austesten, einführen und dann im eigenen Tempo weitermachen“, ist Soritschs Praxistipp.

Bas Hiemstra demonstrierte, wie Sprachanalyse und KI zur gezielten Bedarfsanalyse und Echtzeit-Optimierung eingesetzt werden.

Christian Haspl, Head of up3, blickte mit dem neuen Online-Tarif zum Abschluss noch in die Zukunft bei Produkten. Mit up3 haben Drei-Kunden die Möglichkeit, ihren Tarif per App abzuschließen und zu verwalten – ein Paradigmenwechsel im Mobilfunk. „Der Wechsel zu einem Online-Mobilfunktarif wird damit so einfach, wie Socken bei Amazon zu bestellen“, so Haspl.

In der anschließenden Frageunde vertieften die Teilnehmenden die Themen noch und nahmen wertvolle Impulse mit auf den Nachhauseweg mit. (mab)