

Agent Assist: KI im Vodafone Kundenservice



Simon Leibiger, Head of Regional Enterprise Sales

Agent Assist | Use Case Overview

1. Agent Summary

Intelligente Zusammenfassung der ChatBot Konversation bei Übergabe an Agenten.

Rechercheaufwand, doppelte Handlungen werden vermieden, die Bearbeitungszeit verkürzt.

2. Intelligente AskVF Suche

Die derzeitige Schlagwortsuche im komplexen Servicekatalog liefert viele und teilweise irrelevante Ergebnisse.

ChatGPT ermöglicht genaue Antworten & Lösungen auf genaue Fragen

3. Corporate Language Übersetzer

Durch die Anbindung der aktuellen Corporate Language Guidelines an ChatGPT können wir komplexe Texte in die Unternehmenssprache von Vodafone übersetzen.

Key Benefits



Agent Summary



Agent Summary



Product Keywords

✓ ✗ Issue solved?

Zusammenfassung bisheriger Kontakte
AI-generierte Zusammenfassung bisheriger Kontakte mit dem Kunden als Hilfestellung

19.6.2023 11:18:21

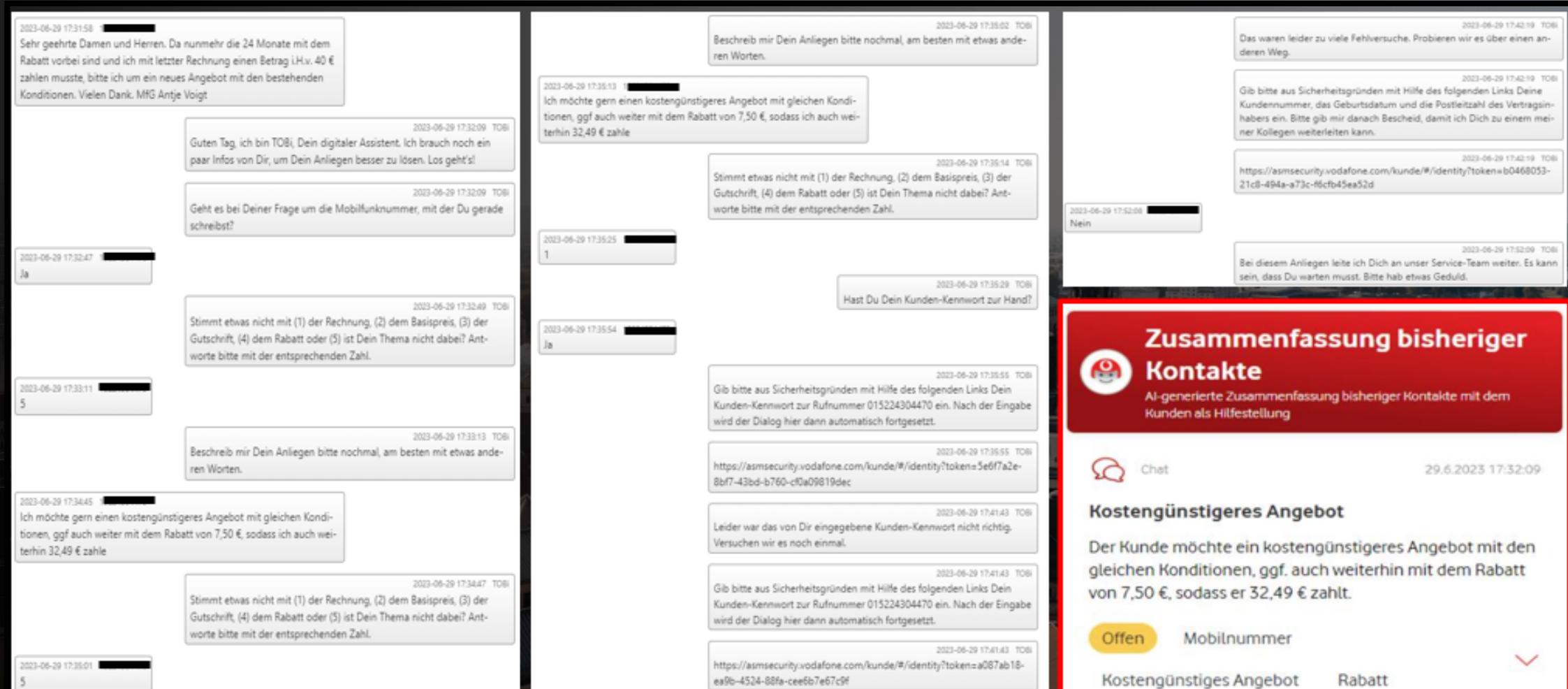
Chat

Kunde hat Lieferprobleme

Der Kunde hat eine Bestellung für eine Fritzbox 6690 Cable aufgegeben, aber die Lieferung ist noch nicht angekommen. Der Chatbot konnte das Problem des Kunden nicht lösen.

Offen Fritzbox 6690 Cable Lieferung Fritzbox

Lange Dialoge werden auf relevante Informationen gekürzt



2023-06-29 17:31:58 [REDACTED]
Sehr geehrte Damen und Herren. Da nunmehr die 24 Monate mit dem Rabatt vorbei sind und ich mit letzter Rechnung einen Betrag L.H.v. 40 € zahlen musste, bitte ich um ein neues Angebot mit den bestehenden Konditionen. Vielen Dank. MFG Antje Voigt

2023-06-29 17:32:09 TOBI
Guten Tag, ich bin TOBI, Dein digitaler Assistent. Ich brauch noch ein paar Infos von Dir, um Dein Anliegen besser zu lösen. Los geht's!

2023-06-29 17:32:09 TOBI
Geht es bei Deiner Frage um die Mobilfunknummer, mit der Du gerade schreibst?

2023-06-29 17:32:47 [REDACTED]
Ja

2023-06-29 17:32:49 TOBI
Stimmt etwas nicht mit (1) der Rechnung, (2) dem Basispreis, (3) der Gutschrift, (4) dem Rabatt oder (5) ist Dein Thema nicht dabei? Antworte bitte mit der entsprechenden Zahl.

2023-06-29 17:33:11 [REDACTED]
5

2023-06-29 17:33:13 TOBI
Beschreib mir Dein Anliegen bitte nochmal, am besten mit etwas anderen Worten.

2023-06-29 17:34:45 [REDACTED]
Ich möchte gern einen kostengünstigeren Angebot mit gleichen Konditionen, ggf auch weiter mit dem Rabatt von 7,50 €, sodass ich auch weiterhin 32,49 € zahle

2023-06-29 17:34:47 TOBI
Stimmt etwas nicht mit (1) der Rechnung, (2) dem Basispreis, (3) der Gutschrift, (4) dem Rabatt oder (5) ist Dein Thema nicht dabei? Antworte bitte mit der entsprechenden Zahl.

2023-06-29 17:35:13 [REDACTED]
Ich möchte gern einen kostengünstigeren Angebot mit gleichen Konditionen, ggf auch weiter mit dem Rabatt von 7,50 €, sodass ich auch weiterhin 32,49 € zahle

2023-06-29 17:35:02 TOBI
Beschreib mir Dein Anliegen bitte nochmal, am besten mit etwas anderen Worten.

2023-06-29 17:35:14 TOBI
Stimmt etwas nicht mit (1) der Rechnung, (2) dem Basispreis, (3) der Gutschrift, (4) dem Rabatt oder (5) ist Dein Thema nicht dabei? Antworte bitte mit der entsprechenden Zahl.

2023-06-29 17:35:25 [REDACTED]
1

2023-06-29 17:35:54 [REDACTED]
Ja

2023-06-29 17:35:55 TOBI
Gib bitte aus Sicherheitsgründen mit Hilfe des folgenden Links Dein Kunden-Kennwort zur Rufnummer 015224304470 ein. Nach der Eingabe wird der Dialog hier dann automatisch fortgesetzt.

2023-06-29 17:35:55 TOBI
<https://asmsecurity.vodafone.com/kunde/#/identity?token=5e6f7a2e-bbf7-43bd-b760-cf0a09819dec>

2023-06-29 17:41:43 TOBI
Leider war das von Dir eingegebene Kunden-Kennwort nicht richtig. Versuchen wir es noch einmal.

2023-06-29 17:41:43 TOBI
Gib bitte aus Sicherheitsgründen mit Hilfe des folgenden Links Dein Kunden-Kennwort zur Rufnummer 015224304470 ein. Nach der Eingabe wird der Dialog hier dann automatisch fortgesetzt.

2023-06-29 17:41:43 TOBI
<https://asmsecurity.vodafone.com/kunde/#/identity?token=a087ab18-ea9b-4524-88fa-cee6b7e67c9f>

2023-06-29 17:42:19 TOBI
Das waren leider zu viele Fehlversuche. Probieren wir es über einen anderen Weg.

2023-06-29 17:42:19 TOBI
Gib bitte aus Sicherheitsgründen mit Hilfe des folgenden Links Deine Kundennummer, das Geburtsdatum und die Postleitzahl des Vertragsinhabers ein. Bitte gib mir danach Bescheid, damit ich Dich zu einem meiner Kollegen weiterleiten kann.

2023-06-29 17:42:19 TOBI
<https://asmsecurity.vodafone.com/kunde/#/identity?token=b0468053-21c0-494a-a73c-f6cfb45ea52d>

2023-06-29 17:52:06 [REDACTED]
Nein

2023-06-29 17:52:09 TOBI
Bei diesem Anliegen leite ich Dich an unser Service-Team weiter. Es kann sein, dass Du warten musst. Bitte hab etwas Geduld.

Zusammenfassung bisheriger Kontakte
AI-generierte Zusammenfassung bisheriger Kontakte mit dem Kunden als Hilfestellung

Chat 29.6.2023 17:32:09

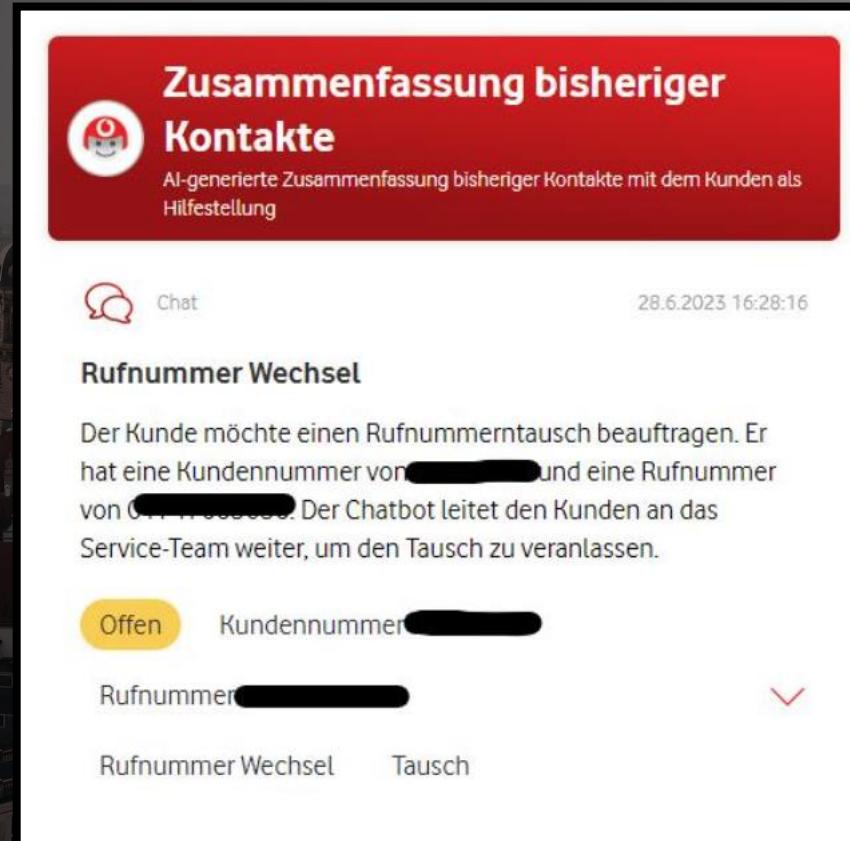
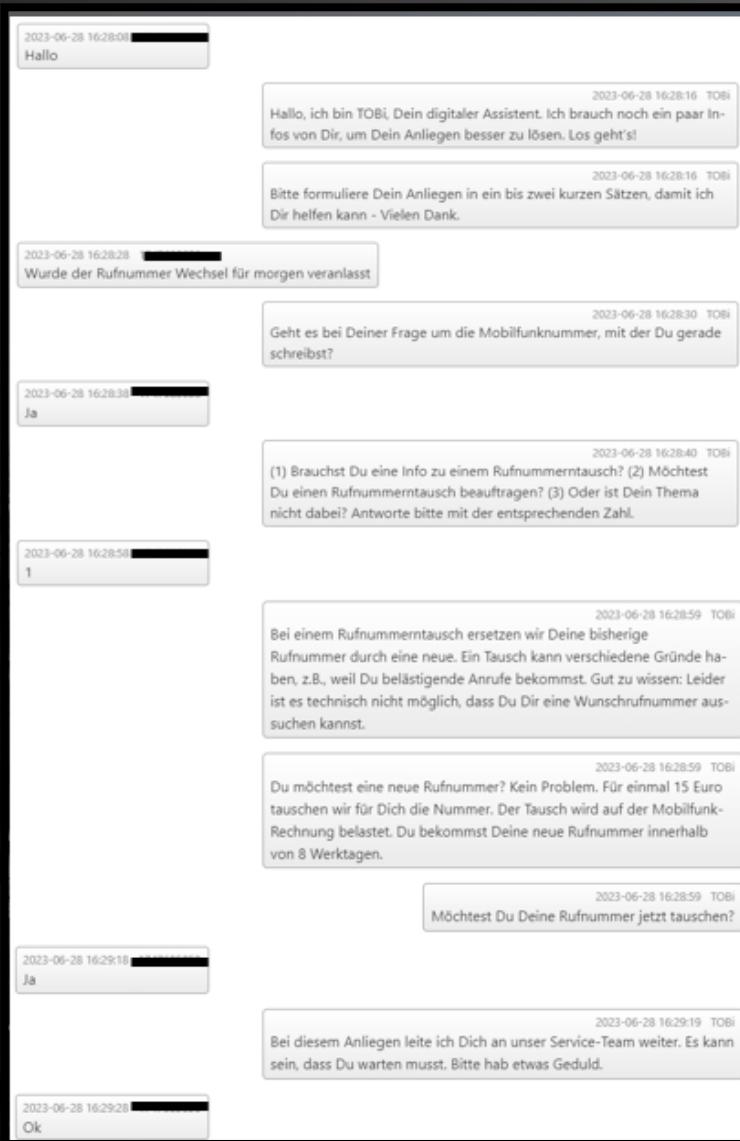
Kostengünstigeres Angebot
Der Kunde möchte ein kostengünstigeres Angebot mit den gleichen Konditionen, ggf. auch weiterhin mit dem Rabatt von 7,50 €, sodass er 32,49 € zahlt.

Offen Mobilnummer

Kostengünstiges Angebot Rabatt



Relevante Entitäten werden aus dem Text extrahiert



Intelligente “Ask VF” Suche



Intelligente „AskVF“ Suche

AskVodafone Tools

- Brutto-Netto-Rechner
- Erstattungs-Rechner
- Versand-Tool
- Suche
- AI Suche**
- Versand-Tool

Kann Kunde mit Tarif GigaMobil 50 in Norwegen roamen?

AskVodafone AI

Neque elementum netus nulla non aenean aliquet vulputate nec. [1](#) Tor leo pulvinar ultricies pulvinar non diam nulla cursus. Iaculis odio dictum neque quis rhoncus tincidunt sit interdum. Purus neque dui proin lorem. Maecenas massa congue enim viverra hendrerit suspendisse. Massa est vitae viverra bibendum. [2](#)

Quellen: [1. Pulvinar malesuada pellentesque in laoreet.](#) [2. Pulvinar malesuada pellentesque in laoreet.](#)

02.06.2022 14:08:18

in allen Rollen  

Telefonieren ins Ausland

mit Laufzeit-Tarifen von Vodafone

 Preise  Details  Beachte

Vodafone-Tarife KombiComfort Tarife mit Inklusivmin. Zuhause Nutzungszeiten

Preise pro Minute in € inkl. MwSt. (Preise pro Minute in € ohne MwSt.)	Vodafone-Tarife 
Seit 15.05.2019 für Telefonieren ins Ausland: EU-Ausland	0,2261 (0,18907)
Bis 14.05.2019 für Telefonieren ins Ausland für die Zone 1: Europa.	
• Hauptzeit Montag - Freitag 7 bis 18 Uhr	0,98 (0,8235)
• Nebenzeit / Wochenende Montag - Freitag 18 bis 7 Uhr, Samstag und Sonntag	0,69 (0,5798)
Rest der Welt	
Zone 1: Nicht EU-Länder	
• Hauptzeit	

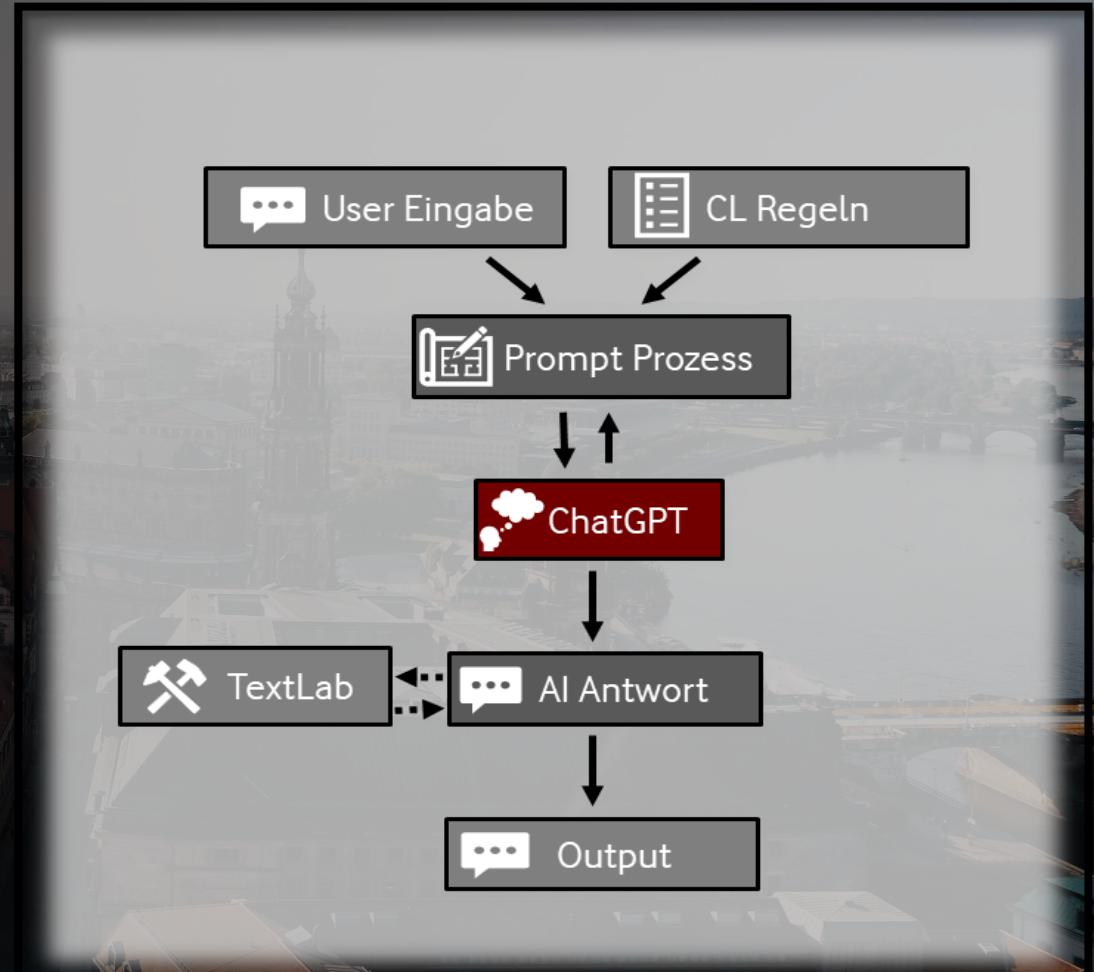


Corporate Language Übersetzer



Corporate Language Übersetzer

- Formuliert einen Eingabetext so um, dass der Text die **Corporate Language Regeln** einhält
- Basiert auf einem **mehrstufigen Prompt-Prozess**
 - Zero-Shot Prompts und Few-Shot Prompts
- Anbindung von **TextLab**: HIX und CLIX
- Nutzer:
 - (zuerst) **Redakteure**
 - (später) **direkte Kundenkommunikation**



Corporate Language Übersetzer

Corporate Language Übersetzer

 Zeichenanzahl begrenzen

Zeichenanzahl Deines Textes:

387

 Übersetzung auch auf Englisch

Zeichenanzahl der Übersetzung:

374

Übersetzung in unsere Corporate Language:

Hallo, entschuldige bitte, auf Deiner letzten Rechnung haben wir einen Fehler gemacht. Wir haben Dir Deinen Rabatt zu niedrig berechnet. Wir haben den Fehler schon behoben. Und Du bekommst eine Gutschrift für den fehlenden Betrag. Die siehst Du auf Deiner nächsten Abrechnung. Das läuft alles automatisch ab. Du musst nichts weiter tun. Freundliche Grüße, Dein Vodafone-Team

Gib hier Deinen Text ein:

Hallo, aufgrund eines technischen Fehlers wurde Dir Dein Rabatt auf Deiner letzten Rechnung zu gering berechnet. Doch wir haben den Fehler bereits behoben und Du erhältst eine Gutschrift über den fehlenden Betrag. Du findest sie auf deiner kommenden Abrechnung. Das passiert automatisch und Du musst nichts weiter tun. Hab noch einen schönen Tag und freundliche Grüße, Dein Vodafone-Team



Englische Übersetzung:

Hello, sorry about that, we made a mistake on your last bill. We calculated your discount too low. We have already corrected the error and you will receive a credit for the missing amount on your next statement. Everything is done automatically, so you don't need to do anything else. Best regards, Your Vodafone team.

HIX

19.91

↑ 2.52

CLIX

100

↑ 7.5



Fragen? Antworten.

Inspiration & Diskussion

Simon Leibiger, Head of Regional Enterprise Sales

