

# 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

 Chat 19.6.2023 11:18:21

**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 i.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 17:32:47 [REDACTED]  
Ja

2023-06-29 17:32:49 TOBI  
Geht es bei Deiner Frage um die Mobilfunknummer, mit der Du gerade schreibst?

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

2023-06-29 17:33:13 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 17:33:45 [REDACTED]  
Ich möchte gern ein kostengünstigeres 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 17:35:01 [REDACTED]  
5

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

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

2023-06-29 17:35:14 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=3e6f7a2e-8bf7-43bd-b760-cl0a09819dec>

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=b0468053-21c8-494a-a73c-f6cfb45ea52d>

2023-06-29 17:52:08 [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 AngebotRabatt

# Relevante Entitäten werden aus dem Text extrahiert

2023-06-28 16:28:01 [Redacted]  
Hallo

2023-06-28 16:28:16 TOBI  
Hallo, ich bin TOBI, Dein digitaler Assistent. Ich brauch noch ein paar Infos von Dir, um Dein Anliegen besser zu lösen. Los geht's!

2023-06-28 16:28:16 TOBI  
Bitte formuliere Dein Anliegen in ein bis zwei kurzen Sätzen, damit ich Dir helfen kann - Vielen Dank.

2023-06-28 16:28:28 [Redacted]  
Wurde der Rufnummer Wechsel für morgen veranlasst

2023-06-28 16:28:30 TOBI  
Geht es bei Deiner Frage um die Mobilfunknummer, mit der Du gerade schreibst?

2023-06-28 16:28:33 [Redacted]  
Ja

2023-06-28 16:28:40 TOBI  
(1) Brauchst Du eine Info zu einem Rufnummerntausch? (2) Möchtest Du einen Rufnummerntausch beauftragen? (3) Oder ist Dein Thema nicht dabei? Antworte bitte mit der entsprechenden Zahl.

2023-06-28 16:28:51 [Redacted]  
1

2023-06-28 16:28:59 TOBI  
Bei einem Rufnummerntausch ersetzen wir Deine bisherige Rufnummer durch eine neue. Ein Tausch kann verschiedene Gründe haben, z.B., weil Du belästigende Anrufe bekommst. Gut zu wissen: Leider ist es technisch nicht möglich, dass Du Dir eine Wunschrufnummer aussuchen kannst.


2023-06-28 16:28:59 TOBI  
Du möchtest eine neue Rufnummer? Kein Problem. Für einmal 15 Euro tauschen wir für Dich die Nummer. Der Tausch wird auf der Mobilfunk-Rechnung belastet. Du bekommst Deine neue Rufnummer innerhalb von 8 Werktagen.


2023-06-28 16:28:59 TOBI  
Möchtest Du Deine Rufnummer jetzt tauschen?

2023-06-28 16:29:10 [Redacted]  
Ja

2023-06-28 16:29:19 TOBI  
Bei diesem Anliegen leite ich Dich an unser Service-Team weiter. Es kann sein, dass Du warten musst. Bitte hab etwas Geduld.

2023-06-28 16:29:28 [Redacted]  
Ok


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

 Chat 28.6.2023 16:28:16

### Rufnummer Wechsel

Der Kunde möchte einen Rufnummerntausch beauftragen. Er hat eine Kundennummer von [Redacted] und eine Rufnummer von [Redacted]. Der Chatbot leitet den Kunden an das Service-Team weiter, um den Tausch zu veranlassen.

Offen Kundennummer [Redacted]

Rufnummer [Redacted] 

Rufnummer Wechsel    Tausch





# 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. <sup>1</sup> Tor leo pulvinar ultricies pulvinar non diam nulla cursus. laculis 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. <sup>2</sup>

Quellen:

1. Pulvinar malesuada pellentesque in laoreet.

2. Pulvinar malesuada pellentesque in laoreet.

Schreibe eine Frage an die AI ...

in allen Rollen

02.06.2022 14:08:18

In AskVF öffnen →

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. <small>(Preise pro Minute in € ohne MwSt.)</small>	Vodafone-Tarife <sup>1</sup>
Seit 15.05.2019 fürs Telefonieren ins Ausland: <u>EU-Ausland</u>	0,2261 <small>(0,18907)</small>
Bis 14.05.2019 fürs Telefonieren ins Ausland für die Zone 1: <u>Europa</u> .	
<div><div>Hauptzeit</div><div>Montag - Freitag 7 bis 18 Uhr</div></div>	0,98 <small>(0,8236)</small>
<div><div>Nebenzeit / Wochenende</div><div>Montag - Freitag 18 bis 7 Uhr, Samstag und Sonntag</div></div>	0,69 <small>(0,5788)</small>
Rest der Welt	
Zone 1: <u>Nicht EU-Länder</u>	
<div><div>Hauptzeit</div></div>	

8



# 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

☒  Übersetz auch auf Englisch

Zeichenanzahl der Übersetzung:

374

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



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

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**

