



Next Level Customer Interaction

Wie Conversational AI den Kundendialog verändert

Christian Schmidtchen/
Carlos Carvalho





The future is now – now?



Vision & Mission

Unser Weg mit AI bei Telefonica



Insights

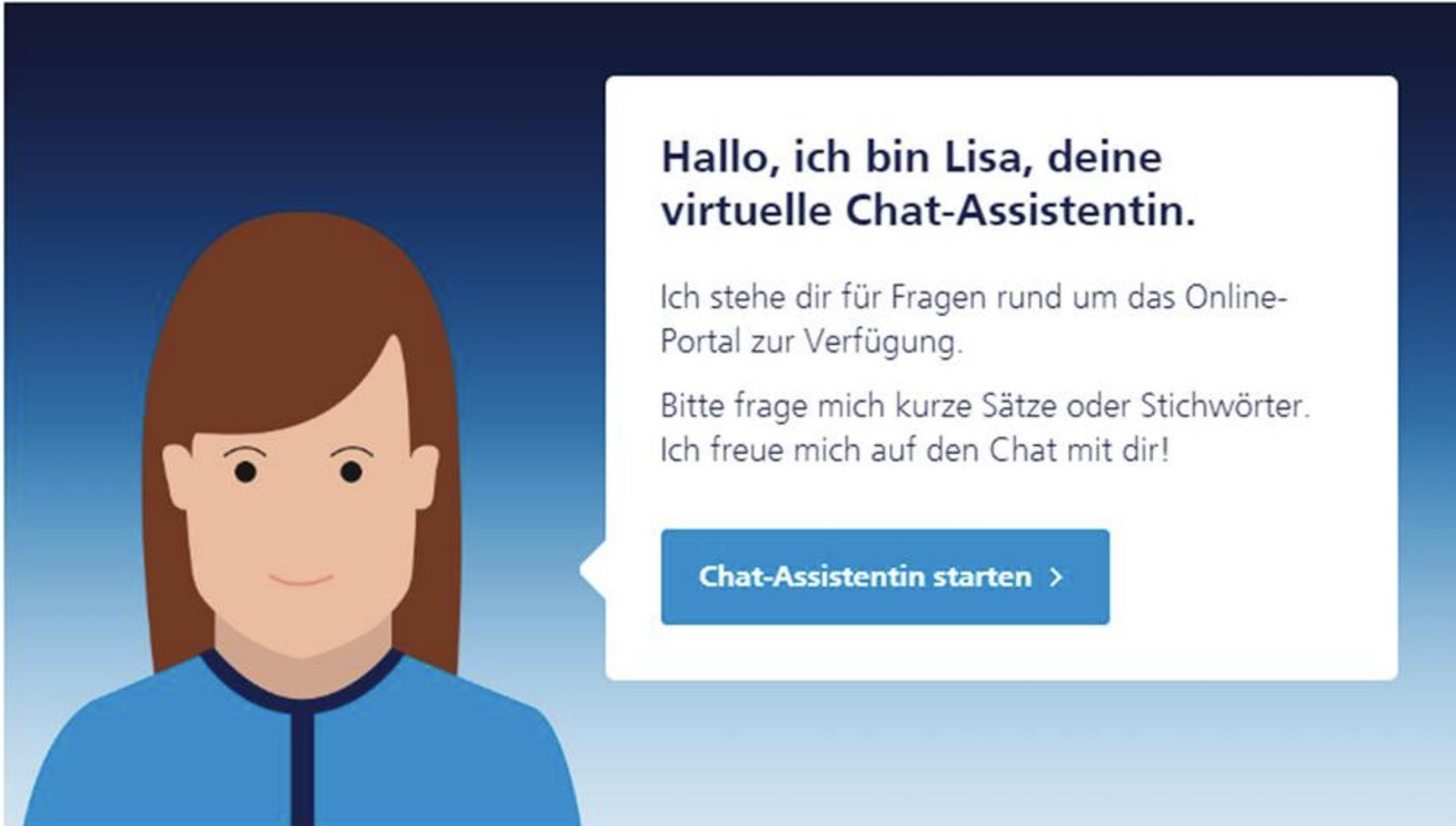
KPIs & Learnings



Meine Erfahrungen

In this new world, no one knows anything!

Wie alles begann...



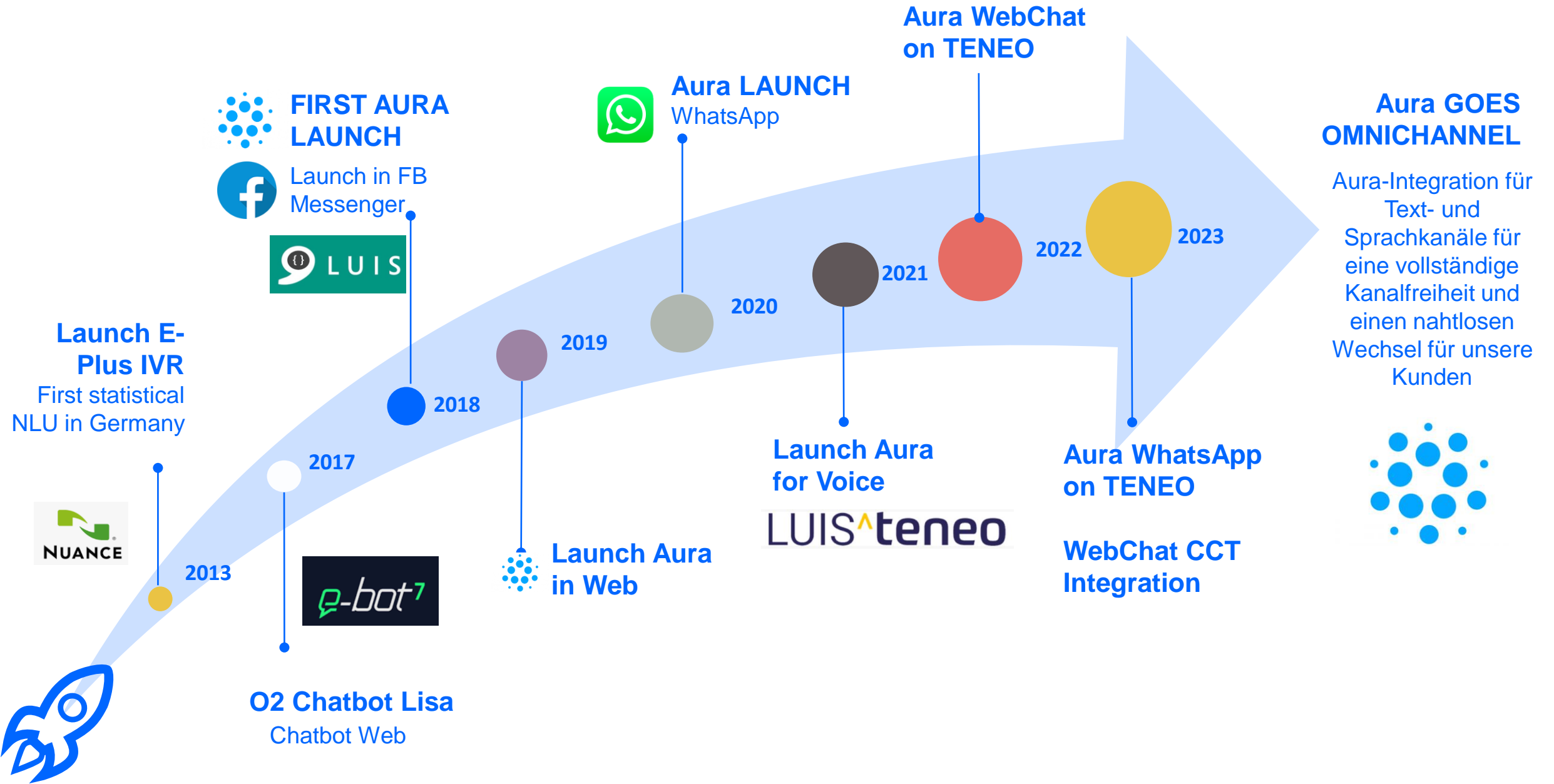
Hallo, ich bin Lisa, deine virtuelle Chat-Assistentin.

Ich stehe dir für Fragen rund um das Online-Portal zur Verfügung.

Bitte frage mich kurze Sätze oder Stichwörter. Ich freue mich auf den Chat mit dir!

Chat-Assistentin starten >

CAI Omnichannel Evolution





Die Mission einer zentralen CAI Plattform (Teneo) ist erfüllt, um sich nun auf Optimierungen und Kundenzufriedenheit zu fokussieren

Erfolgsfaktor: One Team

Ein agiles Team gemeinsam mit Technology



KPI & Insights

User monthly

> 400 k Hotline
> 120 k Text

Use Cases

> 2000 generisch
>30 personalisiert

3 Channels



- Dediziertes, ringfenced Budget
- Agile Entwicklung und lean organisation
- Frühes Involvement der Betriebsräte (Ängste und Barrieren abbauen)
- Involvement der künftigen Anwender:innen
- Guidelines / "Ethik" der Künstlichen Intelligenz

96%

Erfolgreiche Self Services
(personalisiere UC)

Next Steps

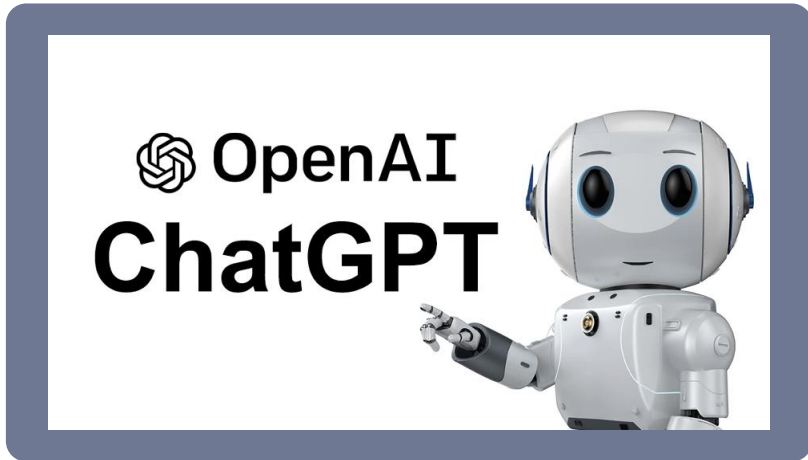
Datengetriebene Optimierungen

- Intenterkennung
- Self Services

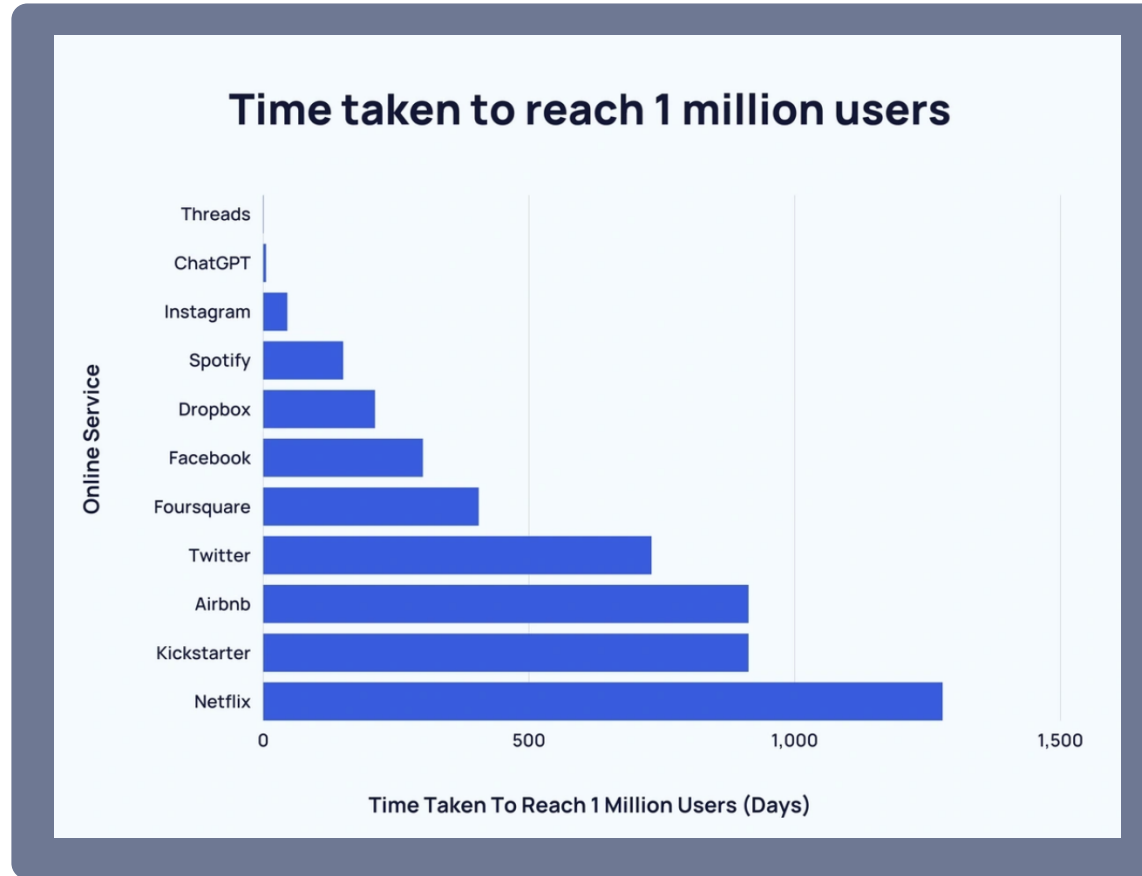
Fokus:

- Steigerung NPS /Resolution Rate
- Nutzung von ChatGPT

Talking about conversational AI: Es ist relevanter und wichtiger denn je und wird das Kundenverhalten radikal verändern



- ### Top 5 ChatGPT User Statistics
- ChatGPT currently has over **100 million** users
 - In just **5 days**, ChatGPT surpassed 1 million users
 - openai.com gets approximately **1 billion** visits per month
 - **Over 60%** of ChatGPT's social media traffic comes via YouTube
 - **Over 15%** of ChatGPT's users are American



Wie Conversational AI und KI mit „Large Language Models“ den Kundendialog und Industrien verändert

“LLM“ wie ChatGPT können u.a.:

- Komplexe Sprache erkennen
- Kontext lernen
- Absichten ableiten
- Eigenständig „kreativ“ sein
- Menschenähnliche Konversationen führen

Einfluss auf u.a.

Kundenservice

(z.B. Persönliche Assistenten, Co-Piloten)

Wissenschaft

(z.B. Zugang und Aufbereitung von Wissen)

Kreatives Arbeiten

(z.B. Photoshop Generative Fill)

Wirtschaft

(z.B. neue Arbeitsfelder wie Data Scientists, AI Engineers)

Gesundheitswesen

(z.B. Patientenunterstützung, Gesundheitsbildung)



Die Digitalisierung ist für den Menschen da

Ethik der künstlichen Intelligenz

Die ethischen Prinzipien zum Einsatz künstlicher Intelligenz der Telefónica Deutschland Gruppe stellen den Menschen in den Mittelpunkt. Alle Projekte mit KI werden nach folgenden ethischen Grundsätzen bewertet.



Fair und für alle zugänglich

Es ist der Telefónica Deutschland Gruppe wichtig, dass die KI-Anwendungen zu fairen Ergebnissen führen. Außerdem sollten alle Teile der Gesellschaft Zugang zu digitalen Möglichkeiten erhalten.



KI soll der Gesellschaft dienen

Das Unternehmen wird die Skepsis der Menschen nur überwinden, wenn KI greifbare Vorteile für den Einsatz schafft.



Regelwerk für KI

Nicht alles, was möglich ist, ist moralisch legitim – KI müssen Grenzen gesetzt werden.



Menschen über KI
Der Mensch muss oberste ethische Instanz bleiben.



Überprüfung Dritter

Die Telefónica Deutschland Gruppe behält sich vor, die Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und Logik von Daten Dritter zu überprüfen.



Transparenz und Datenschutz

Die Verwendung von Daten muss transparent und die Daten müssen geschützt sein.

O₂ Telefónica will mit **digitalen Technologien** eine nachhaltige Entwicklung des Unternehmens und der Wirtschaft vorantreiben. Wichtig ist dabei, dass Technologien wie **künstlicher Intelligenz (KI)** Grenzen gesetzt werden, damit sie dem Nutzen der Gesellschaft dienen. Deshalb folgt O₂ Telefónica strengen **ethischen Prinzipien** bei der Anwendung von KI.



Telefónica