

Zendesk KI

Die Leistungsfähigkeit von KI für die gesamte Customer Service Experience erschließen





Erschließen Sie das Potenzial von KI für Ihre gesamte Service Experience

- 01** Kundenservice unter Druck
- 02** KI als Retter in der Not
- 03** Darum ist Zendesk KI anders
- 04** Verknüpfung von Bots, intelligenten Arbeitsabläufen und Wissensmanagement
- 05** Höhere Produktivität und Flexibilität der Kundendienst-Mitarbeiter und ein besserer CSAT
- 06** Die Zukunft der KI im Kundensupport

01 Kundenservice unter Druck

In einer Zeit höchster Kundenerwartungen, Personalknappheit und wirtschaftlicher Ungewissheit hilft KI den Kundenserviceteams bei der Skalierung – und dabei, flexibel zu bleiben.



Der Kundenservice hat einen Wendepunkt erreicht, an dem KI das Potenzial hat, die Art und Weise zu revolutionieren, wie Unternehmen mit ihren Kunden umgehen.

Wahrscheinlich haben Sie schon von Innovationen wie ChatGPT gehört und gesehen, wie eine Fülle neuer KI-Anwendungen im Ökosystem der Customer Experience-Lösungen auftaucht.

Ihre Kunden haben es verstanden: **71 % sagen, dass KI ihnen hilft, schneller Antworten zu erhalten.**

Gleichzeitig wird es immer schwieriger, den Kunden die Experience zu bieten, die sie erwarten. Sie müssen die Produktivität steigern und gleichzeitig die Kosten niedrig halten – und das bei einem hohen Ticketaufkommen und in Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit.

Kundenserviceteams brauchen Tools, die Kundendienst-Mitarbeiter von sich wiederholenden Aufgaben befreien, damit sie produktiver arbeiten und sich auf anspruchsvolle Gespräche konzentrieren können, die wirklich eine menschliche Note brauchen, während die Kunden die Möglichkeit haben, selbst Antworten zu finden, ohne Tickets öffnen zu müssen.

Hier kommt Zendesk KI ins Spiel.

02

KI als Retter in der Not



60%

der Kunden sagen, dass sie jetzt höhere Ansprüche an den Kundendienst haben



81%

der Serviceteams erwarten einen Anstieg des Ticketvolumens in den nächsten 12 Monaten



70%

der Kundendienst-Mitarbeiter fühlen sich nicht in die Lage versetzt, ihre Aufgaben zu erfüllen

KI ist die perfekte Lösung für die Herausforderungen von heute. Für Kundenserviceteams, die unter Druck stehen, bietet KI Flexibilität, Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit. In einer Zeit, in der Unternehmen flexibel bleiben und gleichzeitig die Kosten im Griff behalten müssen, hilft KI den Serviceteams, effizienter zu arbeiten, indem sie sich wiederholende Aufgaben automatisiert und menschliche Ressourcen für die Dinge einsetzt, die in der Tat eine menschliche Note benötigen.

KI-gestützte Insights helfen Kundendienst-Mitarbeitern und Administratoren auch dabei, Kunden zu verstehen und die besten Maßnahmen zur Lösung eines Problems zu ermitteln. Die Serviceteams können ihre Arbeit schneller und effektiver erledigen, was zu einer enormen Zeit- und Arbeitersparnis führt.

Aber die Art von KI, die Sie brauchen, war bisher unerreichbar. Das liegt daran, dass viele KI-Lösungen auf dem Markt langsam und teuer sind und hohe IT-Ausgaben, langwierige Implementierungsprozesse und hochspezialisierte Ressourcen erfordern, nur um loszulegen.

Andere sind unvollständig, nur für bestimmte Bereiche Ihrer CX konzipiert und frustrierend für Ihre Kunden, die sich mit klobigen Bots herumschlagen müssen, die ihnen nur im Weg sind.

Infolgedessen sagen die meisten CX-Führungskräfte, dass ihre Pläne für KI ad hoc und nicht strategisch sind.

Doch jedes Unternehmen kann von KI profitieren. Was ist, wenn Sie ein kleines Unternehmen sind, das superschnell wächst und seinen Kundenservice skalieren muss, um mitzuhalten? Die Zuweisung von Mitteln, Zeit und Kompetenzen für die Einführung von KI dürfte eine Herausforderung sein.

Und was ist, wenn Sie ein großes Unternehmen sind, das schnell skalieren muss und es sich nicht leisten kann, neun Monate zu warten, bis die Lösung steht?

Zendesk KI ist die Lösung.

KI ist die perfekte Lösung für die Herausforderungen von heute. Für Kundenserviceteams, die unter Druck stehen, bietet KI Flexibilität, Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit.

03

Leistungsstarke KI in Reichweite

Zendesk macht KI für kleine Startups, große Unternehmen und alles, was dazwischen liegt, zugänglich. KI ist traditionell sehr komplex, aber bei Zendesk haben wir einen anderen Ansatz gewählt. Wir haben eine Lösung entwickelt, die sofort einsatzbereit ist, sodass Serviceteams sofort davon profitieren können.

Ein neuer Ansatz für KI

Herkömmliche KI-Lösungen bieten eine technische Plattform, mit der Unternehmen KI-Modelle trainieren und in ihre Software einbetten können. Nehmen wir zum Beispiel ein E-Commerce-Unternehmen, das gängige Probleme wie Rückerstattungen, Bestellstatus und Rückgabeanfragen erkennen und automatisieren möchte. In der Vergangenheit hat das Unternehmen 50 bis 100 Beispiele für jede Art von Anfrage ermittelt und diese zum Trainieren des KI-Modells verwendet, was ein mühsamer Prozess sein kann.

Mit der neuen fortschrittlichen KI von Zendesk schaffen wir eine neue Art zu helfen. Es handelt sich um KI für den Kundenservice auf Unternehmensniveau, die es Ihrem Unternehmen ermöglicht, innerhalb von Minuten – und nicht Monaten – auf leistungsstarke Intelligenz zuzugreifen und diese in allen CX-Abläufen einzusetzen.

Sie können Kunden automatisch die richtige Antwort geben, je nachdem, was sie von der Interaktion erwarten, ohne einen Kundendienst-Mitarbeiter einzuschalten. Unsere KI steht Ihren Kundendienst-Mitarbeitern direkt zur Verfügung und arbeitet mit unseren benutzerfreundlichen Tools zusammen, um jedem Mitarbeiter den schnellsten Weg zu einer Lösung zu ermöglichen.

Und durch kontinuierliches Lernen mit Ihrer CX-Organisation wird diese immer besser im Dienste Ihrer Kunden.

Eine Welt, in der Ihre Kunden rund um die Uhr schnelle und präzise Antworten auf allen Kanälen erhalten, ist zum Greifen nah. Mit dem richtigen Ton, dem richtigen Kontext und den richtigen Anreizen, damit sie wiederkommen. Mit Hilfe von KI können sich die Kundendienst-Mitarbeiter auf praktische Aufgaben konzentrieren und müssen sich nicht mehr mit ermüdenden, sich wiederholenden Aufgaben befassen, was die Arbeitszufriedenheit erhöht und die Fluktuation senkt.

Und KI arbeitet automatisch hinter den Kulissen, um Ihre Abläufe zu verbessern. Sie können alle Ihre Kundeninteraktionen in großem Umfang von einem Ort aus in einem hochflexiblen System verwalten und gleichzeitig die Workflows als Reaktion auf Kundenfeedback, Trends und Erkenntnisse optimieren. So können Sie AI endlich für sich arbeiten lassen.

PRODUKT



Cristina Fonseca

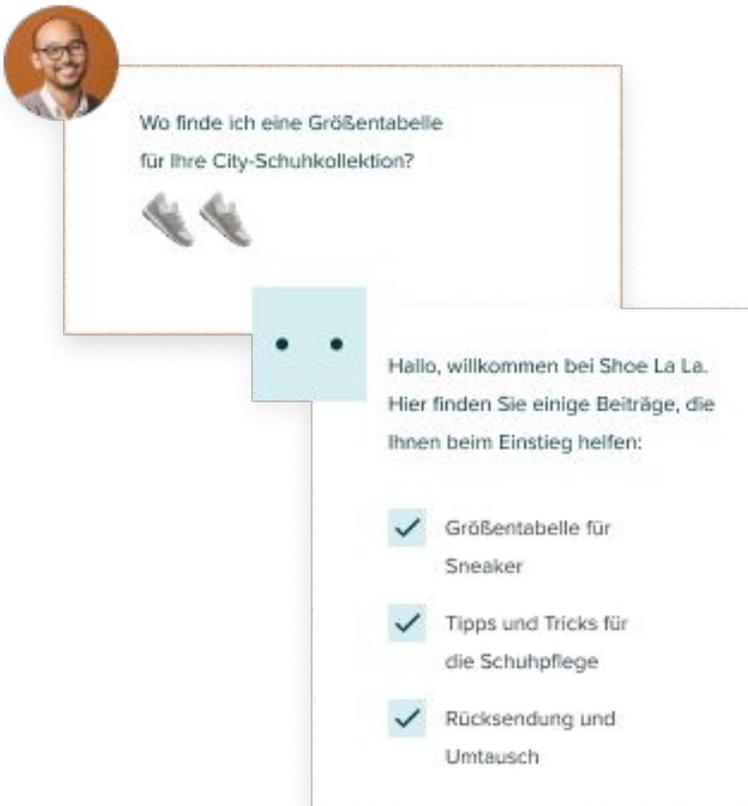
VP, Product

„Wir bei Zendesk sind der Meinung, dass KI einfach zu bedienen, schön gestaltet und schnell zu implementieren sein sollte, damit die Kunden vom ersten Tag an einen Nutzen daraus ziehen können.“

Das zeichnet Zendesk KI aus

Unsere KI ist ein entscheidender Faktor für den Kundenservice. Sie basiert auf unserem eigenen geballten Wissen, das wir auf schöne und einfache Weise in unsere Produkte integrieren. Sie schalten sie ein und sie funktioniert innerhalb von Minuten, nicht Monaten. Das ist ein entscheidender Vorteil für Kundenservice-Teams.

- **Erreichbar für alle:** Leistungsfähige KI, die vom ersten Tag an funktioniert und in wenigen Minuten einsatzbereit ist. Sie brauchen keine Entwickler, keine hohen IT-Ausgaben und keine monatelange Vorlaufzeit.
- **Bots, die den Service intelligenter machen:** Bots, die so vorkonfiguriert sind, dass sie die häufigsten Kundenprobleme erkennen, mit denen CX-Teams in Ihrer Branche konfrontiert sind, wodurch die manuelle Arbeit entfällt, einen Bot zu trainieren, um die Wünsche Ihrer Kunden zu erkennen.
- **Konzipiert mit Blick auf Kundendienst-Mitarbeiter:** Unsere KI ist für die Kundendienst-Mitarbeiter intuitiv bedienbar und steht neben all ihren Tools in einem zentralen Arbeitsbereich zur Verfügung. Dadurch können Ihre Kundendienst-Mitarbeiter produktiver arbeiten und sich auf sinnvolle Aufgaben konzentrieren.
- **Optimiert für Spitzenleistungen:** Auf der Grundlage von Billionen von Datenpunkten aus echten Service- Interaktionen wird die KI von Zendesk so abgestimmt, dass Sie exzellenten Service erreichen können. Und sie wird mit der Zeit immer intelligenter, sodass Sie sich bei jedem Schritt verbessern können.



04

Mit KI die Punkte verbinden

Zendesk KI ist eine intelligente Schicht, die auf Ihre CX-Lösung aufgesetzt wird und Insights generiert, die Ihr Unternehmen effizienter machen.

Die Kombination aus KI und menschlicher Unterstützung hilft den Kundenserviceteams, intelligenter zu arbeiten. Kundendienst-Mitarbeiter und Administratoren sind in der Lage, Aufgaben wie Ablenkung, Triage, intelligente Workflows und Wissensmanagement effizienter zu erledigen.



A screenshot of a chat interface. At the top, a customer asks: "Welchen Status hat meine Bestellung?". The Shop-Bot responds: "Könnten Sie mir bitte Ihre Bestellnummer nennen?". The customer provides the number "6137701818". The Shop-Bot then says: "Ihre Bestellung befindet sich in der Antarktis". Below this text is a photograph of three penguins standing in a snowy landscape. At the bottom of the chat window is a text input field with the placeholder "Nachricht eingeben" and a vertical ellipsis icon to its left. On the right side of the chat window, there are two circular profile pictures of a woman wearing a white cap and a yellow jacket.

Durch die Kombination von KI und menschlichem Support können Kundendienstteams intelligenter arbeiten. Kundendienst-Mitarbeiter und Administratoren sind in der Lage, Aufgaben wie Ablenkung, Triage, intelligente Workflows und Wissensmanagement effizienter zu erledigen.

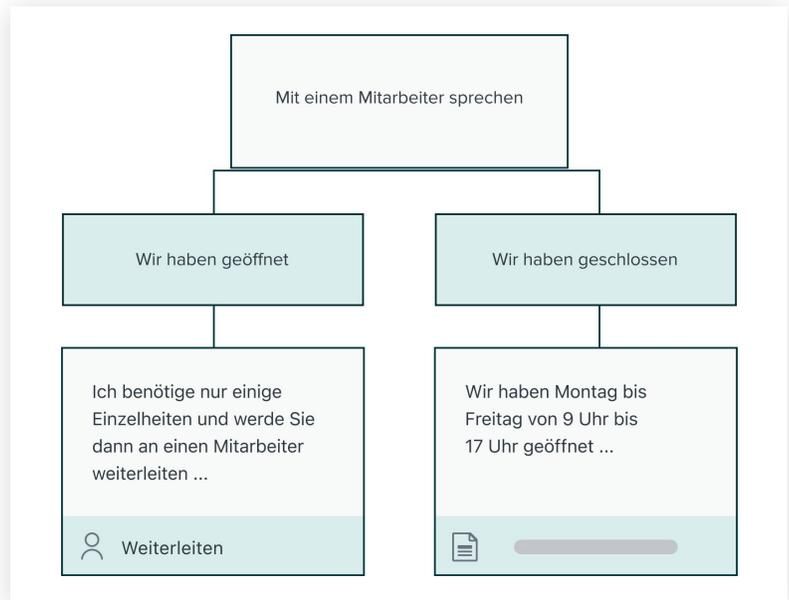
Besserer Self-Service

Bots sind der beste Freund eines Kundendienst-Mitarbeiters. Sie sind äußerst effektiv, wenn es darum geht, Serviceteams von sich wiederholenden Fragen und Aufgaben zu entlasten, wie z. B. Passwortrücksetzungen und Erstattungsanfragen, damit sich Kundendienst-Mitarbeiter auf höherwertige Gespräche konzentrieren können. Bots, die von Zendesk unterstützt werden, sind einfach einzurichten und über alle Messaging-Kanäle hinweg zu implementieren, und sie lassen sich leicht anpassen und ändern.

Bot-Builder: Der Schlüssel zu dieser Flexibilität ist der Bot-Builder von Zendesk, ein Tool, das per Mausklick konfiguriert werden kann und keinen Code erfordert. Administratoren können die Antworten, die der Bot verwendet, um individuelle Kundenprobleme zu lösen, mit vorkonfigurierten Nachrichten, Artikeln aus Ihrem Help Center und mehr anpassen – ohne Programmierung oder Entwickler. Sie können selbst bestimmen, wie der Bot mit Ihren Kunden interagiert, und zwar so, wie es für Ihr Unternehmen am sinnvollsten ist.

Erweiterte Bots: Verbesserte Bots für Messaging und E-Mail, die die umfangreichste Datenbank von Kundenintentionen nutzen, speziell für CX-Teams in Ihrer Branche, für personalisiertere und präzisere Antworten, höhere Produktivität der Kundendienst-Mitarbeiter und schnellere Einrichtung

[Erfahren Sie hier mehr über unsere Tools zur Bot-Erstellung](#)



Intelligente Arbeitsabläufe

Wenn Kunden mit Bots interagieren und Fragen über verschiedene Kanäle einreichen, klassifiziert und kategorisiert **Intelligent Triage** eingehende Kundenkonversationen automatisch auf der Grundlage ihrer Absicht, Stimmung und Sprache.

Auf diese Weise können die Support-Teams automatisch Prioritäten setzen und diese Probleme an den richtigen Kundendienst-Mitarbeiter weiterleiten. Zendesk KI lässt sich auch in Ihr CRM integrieren, um den Kontext von Kundenkonversationen zu erfassen, sodass die Kundendienst-Mitarbeiter alle relevanten Informationen zur Hand haben und sofort helfen können.

Unterstützung durch Kundendienst-Mitarbeiter

Intelligenz im Kontext-Panel stellt diese KI-gestützten Kundenerkenntnisse im Arbeitsbereich des Kundendienst-Mitarbeiters dar und schlägt die relevanten Antworten vor, die zur Lösung des Kundenproblems herangezogen werden können. Auf diese Weise werden die Kundendienst-Mitarbeiter auf dem schnellsten und effizientesten Weg zu einer Lösung geführt. Mit Intelligent Triage und Intelligenz im Kontextpanel lassen sich im Durchschnitt 45 Sekunden pro Ticket einsparen, was sich zu eingesparten Stunden summieren kann.

[Erfahren Sie mehr über Intelligent Triage und Intelligenz im Kontext-Panel](#)

Intelligente Priorisierung

Eingehende neue Anfrage



Hallo, ich habe immer noch keine Bestellbestätigung erhalten. Was ist der Status meiner Bestellung?

Mit Prognosen anreichern

- Absicht: Was ist der Status der Bestellung
- Sprache: Deutsch
- Stimmung: Negativ

Wissensmanagement

PRODUKT



Cristina Fonseca
VP, Product

„Das Wissensmanagement wird sehr oft vernachlässigt, dabei ist es ein so wichtiger Bestandteil des gesamten KI-Ökosystems.“

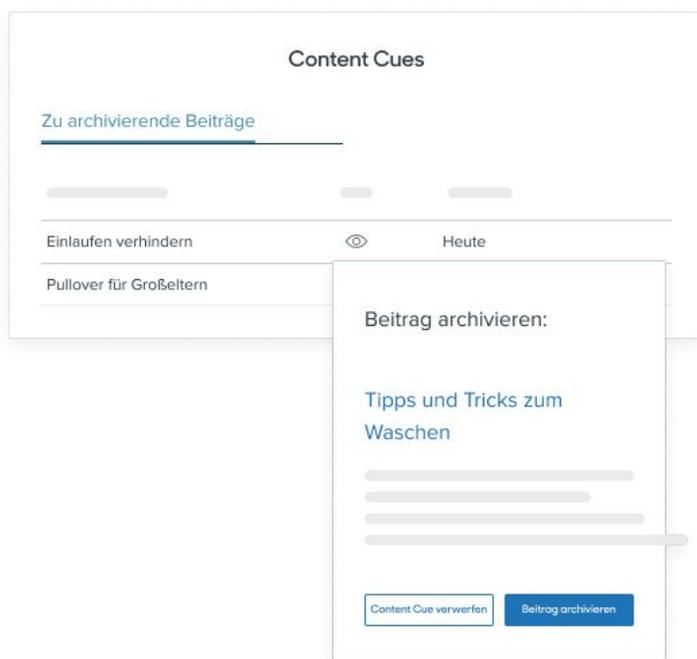
Zendesk KI kann relevante Help-Center-Artikel in Ihren Kundengesprächen anzeigen und Lücken füllen, in denen noch keine Artikel vorhanden sind?

Content Cues sind freundliche Anstöße zur Verbesserung Ihrer Wissensbasis. Zendesk KI analysiert jede eingehende Support-Anfrage und ermittelt die Trendthemen für die Wissensmanagement-Teams. Wenn ein Administrator sieht, dass ein Thema auftaucht, kann er mit seinem Wissensmanagement-Team zusammenarbeiten, um einen Help-Center-Artikel zu erstellen, damit die Kunden die Antworten, die sie benötigen, selbst finden können.

Zendesk KI zeigt auch die Artikel Ihrer Wissensdatenbank an, die am besten und am schlechtesten abschneiden. Diese Signale ermöglichen es Administratoren, ineffektive Artikel zu optimieren oder aus dem Verkehr zu ziehen und sicherzustellen, dass ihre gefragtesten Inhalte relevant und aktuell bleiben – eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Ablenkung

Makro-Vorschläge für Administratoren sind neue, von KI vorgeschlagene gemeinsame Antworten, die Administratoren erstellen können, damit Kundendienst-Mitarbeiter schneller und konsistenter reagieren können. Unsere KI identifiziert Lücken in bestehenden Makros und erstellt relevante Antworten, um den Zeitaufwand für die Analyse von Tickets und Konversationen zu reduzieren.

[Erfahren Sie mehr über Wissensmanagement und vorgeschlagene Makros](#)



05

Höhere Produktivität und Flexibilität der Kundendienst-Mitarbeiter und ein besserer CSAT

Zendesk AI ermöglicht es Unternehmen, ihren Kundenservice zu skalieren, ohne Kompromisse bei der Qualität einzugehen, sodass alle davon profitieren: Kunden erhalten sofortige Antworten auf gängige Anfragen, Kundendienst-Mitarbeiter können sich auf komplexe Aufgaben konzentrieren und Unternehmen werden produktiver und agiler.

Produktivität

KI steigert die Produktivität, indem sie manuelle Arbeiten identifiziert, die automatisiert werden können (und sollten), und den Kundendienst-Mitarbeitern die Bearbeitung von Anfragen überlässt, die in der Tat eine menschliche Note benötigen. In den meisten Unternehmen verteilen sich 50 bis 70 Prozent der Kundendienst-Anfragen auf nur 20 bis 30 Themen. Die Nutzung von Echtzeit-Intelligenz zum Verständnis und zur Automatisierung von Antworten auf diese Themen hilft Unternehmen, so effizient wie möglich zu sein.

Agilität

Mit Zendesk KI werden Unternehmen flexibler und resilienter, insbesondere in Zeiten von Volatilität oder Nachfragespitzen. Durch die Automatisierung häufig auftretender Probleme und die Entlastung der Kundendienst-Mitarbeiter können sich die Serviceteams an plötzliche Änderungen des Ticketaufkommens anpassen und im gesamten Unternehmen effektiver arbeiten. Dank der Möglichkeiten der Ablenkung und des Supports für Kundendienst-Mitarbeiter, die Zendesk AI bietet, können Unternehmen das Onboarding und die Schulung neuer Kundendienst-Mitarbeiter beschleunigen – ein großer Vorteil für Teams, die vor der Herausforderung stehen, Personal anzuwerben und einzustellen.

Kundendienst-Mitarbeiter

Der Job eines Kundendienst-Mitarbeiters kann sehr stressig sein. Zendesk KI macht ihnen das Leben leichter, indem es sie vor sich wiederholenden Anfragen schützt und ihnen hilft, Kundenprobleme effektiver zu lösen. Die Kundendienst-Mitarbeiter fühlen sich weniger überfordert und haben mehr Zeit für komplexe, sinnvolle Aufgaben – was sich unmittelbar auf die Arbeitszufriedenheit und die Mitarbeiterbindung auswirkt.

Treue Kunden

KI verbessert die Customer Experience. Die Menschen wollen schnellen, effektiven Support auf allen Kanälen, von Bots und Kundendienst-Mitarbeitern gleichermaßen. Das Gefühl, gehört und gesehen zu werden, wirkt sich direkt darauf aus, wie Kunden Ihre Marke wahrnehmen – und ob sie wiederkommen oder nicht. Mehr als 80 Prozent der Kunden sagen, dass eine positive Service Experience die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass sie einen weiteren Kauf tätigen.

„In den meisten Unternehmen verteilen sich 50 bis 70 Prozent der Kundendienst-Anfragen auf nur 20 bis 30 Themen. Die Nutzung von Echtzeit-Intelligenz zum Verständnis und zur Automatisierung von Antworten auf diese Themen hilft den Unternehmen, so effizient wie möglich zu arbeiten.“

Cristina Fonseca
VP, Product

06

Die Zukunft der KI im Kundensupport

Insights als Wachstumsmotor

Mit Zendesk KI können sich Kundenserviceteams auf die Schaffung von Mehrwert konzentrieren, anstatt nur die Räder am Rotieren zu halten. Echtzeit-Intelligenz schafft eine neue und wertvolle Quelle von Insights, die es Vorreitern in Sachen Service ermöglicht, proaktiv zu arbeiten, um operative Probleme im gesamten Kundenservice und im gesamten Unternehmen zu lösen.

Führungskräfte im Kundenservice stärken

KI ermöglicht es Führungskräften im Kundenservice, proaktiv zu handeln, indem sie ihnen hilft, geschäftskritische Probleme zu priorisieren und darauf zu reagieren. Nehmen wir an, ein E-Commerce-Serviceteam stellt fest, dass die Zahl der Kunden, die den Support kontaktieren, weil sie eine Transaktion nicht abschließen können, steigt.

Durch den Einsatz von KI-gestützten Insights zur Priorisierung dieser Tickets und zur schnellen Lösung des Problems hat das Serviceteam einen positiven Einfluss auf die Customer Experience und den Umsatz des Unternehmens.

Darüber hinaus hilft das Serviceteam dem Unternehmen, seine Effizienz und die Customer Experience zu verbessern, indem es einen automatisierten Arbeitsablauf erstellt, um das gleiche Problem in Zukunft zu lösen. Mehr Konversationen bedeuten, dass die KI intelligenter wird, was langfristig noch mehr Vorteile bringt.

Dies ist ein neuer Ansatz – eine neue Vision für KI für Kundenservice-Teams. Wir bei Zendesk sind der Meinung, dass KI für alle verfügbar sein sollte. Es ist einfacher als je zuvor, sie zu implementieren und großartige Ergebnisse zu erzielen. Wir wissen genau, wo Kundenserviceteams Mehrwert schaffen können, und wir freuen uns darauf, Ihnen den Weg mit KI zu zeigen.

„Ausgestattet mit den Erkenntnissen, die KI liefert, haben die Führungskräfte im Kundenservice jetzt einen Platz am Tisch und können mitteilen, worauf das Unternehmen seine Investitionen und Bemühungen konzentrieren sollte.“

Cristina Fonseca
VP, Product

Weitere Infos über Zendesk KI

Mit Zendesk unterstützt unsere benutzerfreundliche KI Serviceteams bei der Skalierung und Vereinfachung des Supports. Schnelle Einsatzbereitschaft, um Probleme sofort zu lösen, relevante Insights zur Unterstützung Ihres Teams zu gewinnen, sich wiederholende Arbeiten zu reduzieren und bessere Bots zu entwickeln.

Gleich loslegen

