

## DIESE FUNKTIONEN UNTERSTÜTZEN SIE!

Eine KI-basierte Fachkraft zur Anwendung im Business-Umfeld bietet folgende praktische Funktionen:

**E-Mail-Verwaltung:** Automatisches Verfassen, Beantworten, gruppieren oder sortieren von E-Mails zur effizienten Kommunikation.

**Terminkoordination:** Planung, Buchung und Verwaltung von Terminen und Veranstaltungen in Kalendern.

**Statusabfragen:** Sofortige Auskunft über den Status von Projekten, Bestellungen oder Supportanfragen.

**Datenaufnahme und -aktualisierung:** Eingabe, Bearbeitung und Verwaltung von Daten in Geschäftsanwendungen wie CRM- oder ERP-Systemen.

**Berichtserstellung:** Generierung und Verteilung von regelmäßigen oder ad-hoc Berichten basierend auf aktuellen Daten des Dialogs, Zusammenfassung und Übergabe an menschliche Kollegen.

**Kundenservice:** Beantwortung von Kundenanfragen über verschiedene Kanäle und Bereitstellung von Unterstützung in Echtzeit.

**Aufgabenautomatisierung:** Durchführung sich wiederholender Geschäftsprozesse wie Auftragsannahme oder Bestandsüberwachung.

**Dokumentenverwaltung:** Organisation, Speicherung und Weiterleitung von Dokumenten und Dateien auf Dialogbasis.

**Feedback-Erfassung:** Sammeln und Auswerten von Rückmeldungen und Umfragen zur Verbesserung von Dienstleistungen und Produkten.

**Wissensmanagement:** Zugang zu Unternehmensinformationen und Bereitstellung von Antworten auf häufig gestellte Fragen.

**Lead-Generierung und -Qualifizierung:** Identifizierung potenzieller Kunden und Bewertung deren Interessenniveaus basierend auf vordefinierten Kriterien.

**Mitarbeiterunterstützung:** Bereitstellung von Informationen und Anleitungen für Mitarbeiterfragen zu Unternehmensrichtlinien oder IT-Angelegenheiten.

**Schulungssupport:** Aktive Kommunikation mit Anwendern inkl. Verbesserung der Antworten in Form von Sprache und Text. Die Fachkraft stellt Fragen zum Schulungskontext, der User beantwortet und die Fachkraft korrigiert, verbessert oder bestätigt.

**Outbound Calls:** Proaktiver Kundenanruf um Informationen zu vermitteln oder Termine bestätigen zu lassen.

**Technischer Support:** Analyse von Fehlverhalten von technischen Geräten mit proaktivem Lösungsvorschlag.

**Ticketing:** Aufnahme von Tickets in Ticketsysteme.

**Zusammenfassung:** Transkript und Zusammenfassung von eingehender Kommunikation, Erarbeitung des relevanten Contents und Übergabe an den Menschen z.B. Einstellen von Rückrufen.

**Weiterleitung:** Attended Transfer – Zusammenfassung des Kundeanliegens im laufenden Gespräch und Weiterleitung sowie Übergabe an die relevante Fachkraft.

**Video Support:** Vermittlung von Videos über die relevanten Kanäle um Erläuterungen zu unterstützen.

**URL Support:** Aktiver Eingriff in den Browser auf Basis von Text- oder Sprachbasierter Suche.

**Rückfrage Mechanik:** Bei nicht eindeutiger Anliegen-Erläuterung fragen die Digitale Fachkraft nach, ob Sie es korrekt verstanden hat.

**Proaktive Aufforderung:** Ergänzende Hilfestellung der Digitalen Fachkraft um genauere Ergebnisse zu erhalten z.B. Bei Artikelsuche

**Upselling:** Vorschlagmechanik im Verkaufsprozess für ergänzende oder passende Produkte.

**Crossselling:** Alternativen vorschlagen im Verkaufsprozess, wenn gewünschte Artikel nicht verfügbar sind.