



# KI in der Wirtschaftskammer Wien



# Agenda

- Ziele WKW Service X KI
- Servicebot
- Chatbot - Förderung & Nachhaltigkeit
- Learnings & Ausblick



**Mag. Viktoria Egger, MSc**

- **KI Projektmanagerin WKW**
  - KI- Aficionada
  - KI -Trainerin
  - 12 Jahre Selbstständig
  - Online Marketing



## Ziele WKW Service

- WKW als Vorreiter für die Mitglieder
- Verbesserung der Serviceerfahrung für Mitglieder
  - 24/7 Antworten auf Anliegen
- Unterstützung durch KI
  - Verbesserung der Servicierung beim ersten Touchpoint



## Servicebot

Voicebot zur Unterstützung des Kundenservice:

- Abfangen von Kunden in der Warteschlange oder nach den Öffnungszeiten
- Annahme von Rückrufen
- Sprachlich korrekte Aufnahme von Rückrufen



# Funktionalitäten der WKW Voicebots

- Anruf Entgegennahme nach 2 Minuten Wartezeit
- Anruf entgegennahmen außerhalb der Öffnungszeiten
- Anrufer gibt: Name, Anliegen und Telefonnummer an
- System schreibt alle Informationen auf und schickt es an die Service Center
- Service Center verarbeitet in den Öffnungszeiten diese E-Mails, ruft zurück oder leitet die Anfrage an die zuständige Person
- 15 Sprachen möglich - aber auch Chinesisch wird für die E-Mail übersetzt

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: [REDACTED]  
Gesendet: Mittwoch, 3. April 2024 14:42  
An: WKW\_DPF\_SERVICECENTER <[REDACTED]>  
Betreff: Voicebot/[REDACTED]

Kunde ist WKW Mitglied

Firma: [REDACTED]  
Mitgliedsnummer: [REDACTED]  
Name: [REDACTED]  
Rückrufnummer: +43 [REDACTED]  
Originalsprache: Deutsch  
CallerID: +43 [REDACTED]

Original-Transkript:

Lehrling hat gestern gekündigt und ich habe ihm gesagt, er soll auf die Arbeiterkammer. Heute kam SMS, Er geht jetzt in den Krankenstand und die Kündigung sei nicht gültig, weil er noch nicht bei der Arbeiterkammer war, da bräuchte ich eine Beratung was ich tun kann, danke.

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: [REDACTED]

Gesendet: Freitag, 16. Februar 2024 10:52

An: WKW\_DPF\_SERVICECENTER [REDACTED]

Betreff: Voicebot, [REDACTED]

Kunde ist WKW Mitglied

Firma: [REDACTED]

Mitgliedsnummer: [REDACTED]

Name: [REDACTED]

Rückrufnummer: +36 [REDACTED]

Originalsprache: Ungarisch

CallerID: +36 [REDACTED]

Original-Transkript:

Kaptam egy levelet és nem tudom, hogy mit kell vele csinálnom.

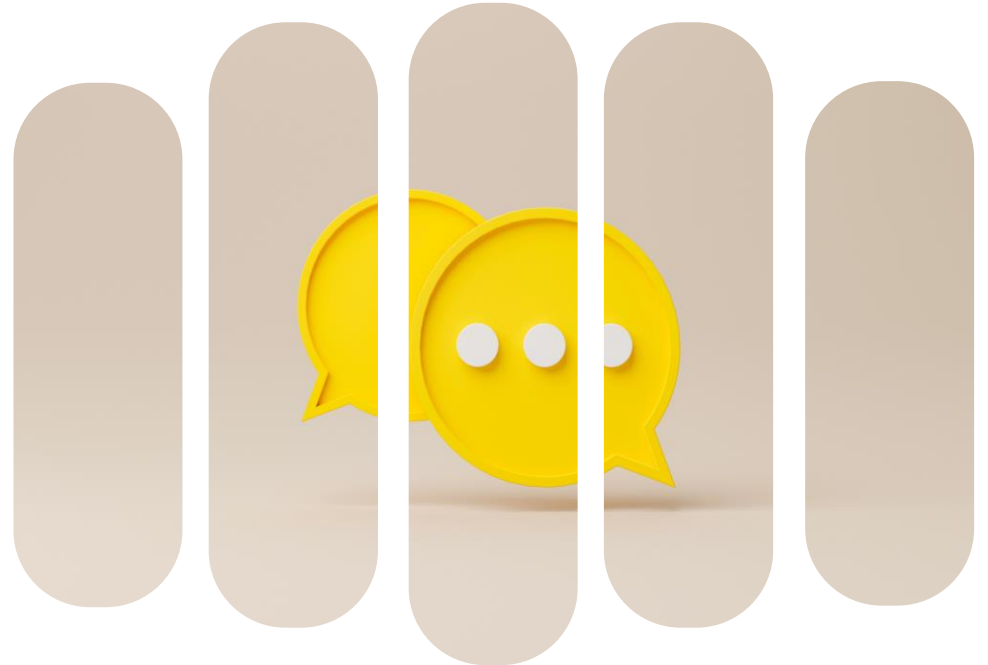
Übersetztes Transkript:

Ich habe einen Brief bekommen und weiß nicht, was ich damit anfangen soll.



# Chatbot zum Thema Förderungen & Nachhaltigkeit

Gibt Auskunft über passende Förderungen  
Zeigt weiterführende Links  
Beinhaltet eine Feedbackfunktion





# Vorteile eines Chatbots

- Er ist jederzeit erreichbar  
→ Kann Kundenanfragen auch außerhalb der normalen Öffnungszeiten bearbeiten
- Kann sich um mehrere Kunden auf einmal kümmern  
→ Verkürzt die Wartezeit und steigert die Kundenzufriedenheit
- Kann oft gestellte Fragen schnell und zuverlässig beantworten  
→ Nimmt menschlichen Mitarbeitern routinierte Aufgaben ab

# Learnings aus dem Chatbot

- LLM Open AI ist am leistungsfähigsten
- Eine gute Wissensdatenbank und interne Ressourcen sind notwendig
- Verschiedene Sprachen können eingestellt werden
- API Schnittstellen für andere Use Cases





# Chatbot X Voicebot 2.0

- Neue Technologie
  - Chatbot X und Voicebot nutzen neueste Technologie
- Gemeinsame Wissensdatenbank
  - Beide nutzen dieselbe Wissensdatenbank
- Erweiterung der Funktionalitäten
  - Chatbot X und Voicebot erweitern ihre Funktionalitäten



# Vielen Dank