

KI: DER ANWENDUNGSFALL-CANVAS >> DIE STRUKTUR FÜR DAS KONKRETE

Das Gefühl, dass du einen wahren Helfer an deiner Seite hast und dass auf einmal so viel mehr möglich ist



KI: DER ANWENDUNGSFALL-CANVAS >> DIE STRUKTUR FÜR DAS KONKRETE

Das Gefühl, dass du einen wahren Helfer an deiner Seite hast und dass auf einmal so viel mehr möglich ist

<p>... 1 ... ICH BIN</p> <p>Ich bin / Wir sind ... <Kontext schaffen für andere></p> <p><i>Ich bin Laura, Leiterin des Kundendienstes bei einem großen Online-Einzelhändler. Wir erhalten täglich eine große Anzahl von Kundenfeedback und Beschwerden, die effizient und effektiv behandelt werden müssen, um die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.</i></p>	<p>... 2 ... ICH WILL</p> <p><Was ist der Zielzustand. Das Ergebnis, welches zu erreichen ist?></p> <p><i>Ich möchte eine KI-Lösung implementieren, die uns hilft Kundenfeedback und Beschwerden automatisch zu erfassen, zu analysieren und zu priorisieren. Ziel ist es, schneller auf Kundenbedürfnisse zu reagieren, die Bearbeitungszeit zu verkürzen und die Kundenbindung zu stärken.</i></p>	<p>... 3 ... FÜR WEN</p> <p><Für wen tust du das – deine Zielgruppe?> ...</p> <p><i>Die Lösung ist für unser Kundenserviceteam gedacht, um den Bearbeitungsprozess zu optimieren, und für unsere Kunden, die eine schnelle und zufriedenstellende Antwort auf ihre Anfragen und Beschwerden erwarten.</i></p>	<p>... 4 ... WOFÜR</p> <p><damit ... der Nutzen auch für andere entsteht></p> <p><i>Mit dieser KI-gestützten Lösung können wir die Effizienz unseres Kundendienstes verbessern, schneller auf Kundenanliegen eingehen und dadurch die Kundenzufriedenheit und -Loyalität erhöhen.</i></p>	
<p>... 5 ... WAS IST VORHANDEN</p> <p>Unter Berücksichtigung / Nutzung von ... <was ist bereits vorhanden?></p> <p><i>Wir verfügen über digitale Kanäle für Kundenfeedback und ein bestehendes CRM-System, das Kundeninteraktionen aufzeichnet. Es gibt auch historische Daten zu Kundenbeschwerden und Feedback.</i></p>		<p>... 6 ... WAS FEHLT</p> <p>Unter Eliminierung / Durchbrechen der von ... <was fehlt / Hindernisse / Herausforderungen?></p> <p><i>Uns fehlt ein effizientes System, das große Mengen an Kundenfeedback automatisch verarbeiten, relevante Muster erkennen und Prioritäten setzen kann. Besonders die Identifizierung dringender Fälle und die automatische Zuweisung von Beschwerden an die richtigen Abteilungen sind eine Herausforderung.</i></p>		
<p>AUFWAND</p> <p>Niedrig Hoch</p>		<p>NUTZEN</p> <p>Niedrig Hoch</p>		<p>ZEITRAHMEN / PRIO</p> <p>kurzfristig langfristig</p>