

ROBOTICS FOR CUSTOMERS

Reply hat seinen eigenen Lösungsansatz für **Robotics for Customers** im Kontext der datengetriebene Kundenbindung entwickelt.

Robotics for Customers ist ein Framework, das auf zwei Grundpfeilern aufbaut: auf **Empfehlungssystemen** und **Dialogsystemen**.

WAS IST ROBOTICS FOR CUSTOMERS?

Das Zeitalter der digitalen Daten begünstigt den Aufstieg intelligenter Systeme. Dank der exponentiellen Verfügbarkeit von Daten und dem gleichzeitigen Anstieg der Rechenleistung **ist es jetzt möglich, Maschinen zu schaffen, die proaktiv Bedürfnisse und Intentionen von menschlichen Benutzern vorhersagen können.**

Die Grenzen zwischen menschlichen und digitalen kognitiven Fähigkeiten lösen sich in einem nahtlosen Kontinuum auf und digitale Geräte werden als „erweiterter Verstand“ wahrgenommen. Ein Schlüsselement von Wirtschaftswachstum und gesellschaftlichem Wohlstand ist die Zunahme der Informationen, die Tag für Tag auf digitalen Plattformen verwaltet werden.

Maschinelles Lernen und Künstliche Intelligenz führen diese Revolution an. Wenn sich der Fokus dieser Techniken auf die **Unterstützung der Menschen in ihrem wirklichen Leben richtet, sprechen wir von *Robotics for Customers***. Bekannte Implementierungen von *Robotics for Customers* liegen vielen beliebten Produkten zugrunde. Beispiele hierfür

sind Amazon (Handel), Facebook (*soziale Netzwerke*), Google (Suchmaschinen) und Netflix/Spotify (Medieninhalte), in deren Geschäftsmodellen datengesteuerte Funktionen das Herzstück ihrer Produkte bilden. Diese Funktionen führten bald zu dramatischen Veränderungen, die eine endgültige Verschiebung von Marktgrenzen und Umgestaltung ganzer Wirtschaftssegmente zur Folge hatten¹.

Die Reply Customer-Robotics-Initiative wurde mit dem Ziel gegründet, diese Entwicklung für alle zugänglich auf den Markt zu bringen, und jedem Reply-Kunden dieselben Technologien und Funktionen zur Hand zu geben, mit denen sich die Internet-Akteure den Erfolg in ihrem Geschäftsbereich gesichert haben.

¹ Laut McKinsey [19] gehen 35 % der Einkäufe, die Endverbraucher auf Amazon tätigen, und 75 % der über Netflix angeschauten Filme auf Produktempfehlungen zurück.

ROBOTICS FOR CUSTOMERS ES IST HIER!



DAS ROBOTICS FOR CUSTOMERS FRAMEWORK

Robotics for Customers besteht aus einem **Framework, das jedem Geschäftsprozess die erforderliche Unterstützung bietet**, und zwar branchenunabhängig vom Finanzwesen bis zum Einzelhandel. Hauptsächlich geht es dabei um *personalisierte Dienstleistungen* in digitalen Kanälen und somit um eine Optimierung der *Benutzererfahrung, Kundenbindung* und *Customer Journey*. Das Robotics for Customers Framework stützt sich auf die folgenden Grundpfeiler:

Empfehlungssysteme arbeiten mit einer bestimmten Form der intelligenten Filterung von Informationen und zielen auf die Wertschöpfung durch das Ermitteln von Ähnlichkeiten unter Benutzern und/oder Items (Angeboten) ab. Sie erzeugen **eine maßgeschneiderte Liste der Items, die den Vorlieben des Endanwenders entsprechen**. Welche Datenquellen zur Einspeisung von Informationen in das Empfehlungssystem genutzt werden, kann je nach Unternehmen variieren, und beispielsweise von Kundenportfolios über das Verhalten des Kunden, persönliche Interessen oder relevante Ereignisse reichen.

Dialogsysteme sind intelligente Maschinen, die Sprache verstehen und eine **schriftliche oder mündliche Unterhaltung mit einem Kunden** führen können. Durch Lenkung der Interaktion sollen sie zu einer optimalen Kundenerfahrung führen. Ihr Ziel ist die Bereitstellung von Informationen, Unterstützung und Hilfe in der direkten Interaktion, und dies nach Möglichkeit in Echtzeit. Im Kontext der erweiterten Kundeninteraktion und Kundenbindung können Dialogsysteme als Chatbots zur Erweiterung vorhandener Touchpoints verwendet werden oder sogar einen vollwertigen neuen Touchpoint bilden. Erweiterte Chatbots gehen über Basisdialoge hinaus und übernehmen Aufgaben, wie z. B. die Automatisierung von Workflows, und nutzen Geschäftschancen und -möglichkeiten im vollen Umfang aus.capabilities.

Eine mit wenig Aufwand realisierte Lösung, die sowohl ein Dialogsystem als auch ein Empfehlungssystem beinhaltet, erzeugt aus der Kundenperspektive eine Synergie mit bemerkenswerten Ergebnissen. Zunächst stärkt sie eine neue Kundenerfahrung durch **Förderung einer erweiterten Interaktion** auf der Grundlage von Reinforcement Learning und datengesteuerten Techniken. Zusätzlich **schafft sie von Grund auf einen neuen Touchpoint, der nicht nur personalisiert ist, sondern außerdem auf natürlicher Sprache und dynamischen Dialogen basiert** und damit die alten, web-basierten Schnittstellen weit hinter sich lässt. Auf dieser Basis ermöglicht

die Lösung die Neuerfindung von **Kundenbetreuung** und **Verkaufskanälen** – mit **intelligenten und reibungslosen Interaktionen**. Darüber hinaus stellt sie ein **einheitliches Werkzeug zur Ausarbeitung von Eins-zu-eins-Echtzeit-Customer Journeys** zur Verfügung, wobei erweiterte CRM-Funktionen zentrale Bestandteile eines Ökosystems von *Microservices* auf der Basis von Smart Engines und *Advanced Analytics* bilden.

In diesem Kontext ermöglicht das **Reply Robotics for Customers Framework** den **Kunden von Reply den Aufbau und die gemeinsame Nutzung einer konsistenten Basis und eine beschleunigte Innovation.**

ROBOTICS FOR CUSTOMERS

is a framework based on a twofold pillar:

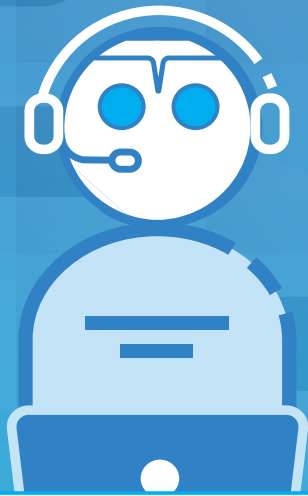
Recommendation Systems

Conversational Systems
(chatbots)



FRAMEWORK DATENGESTEUERTE KUNDENBINDUNG





A new approach to Customer Experience

Intelligence not only rule-based top-down but based on data (Data Driven, Machine Learning)



A new touchpoint for Customer Engagement

Interaction with Natural Language Understanding capabilities



A new way to get interaction access channels

Customer Journey specific channel design (e.g., personality by design, zero-interface)

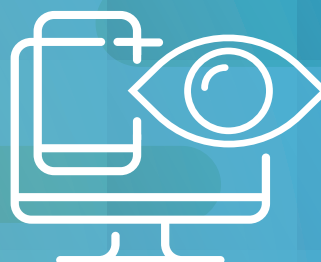


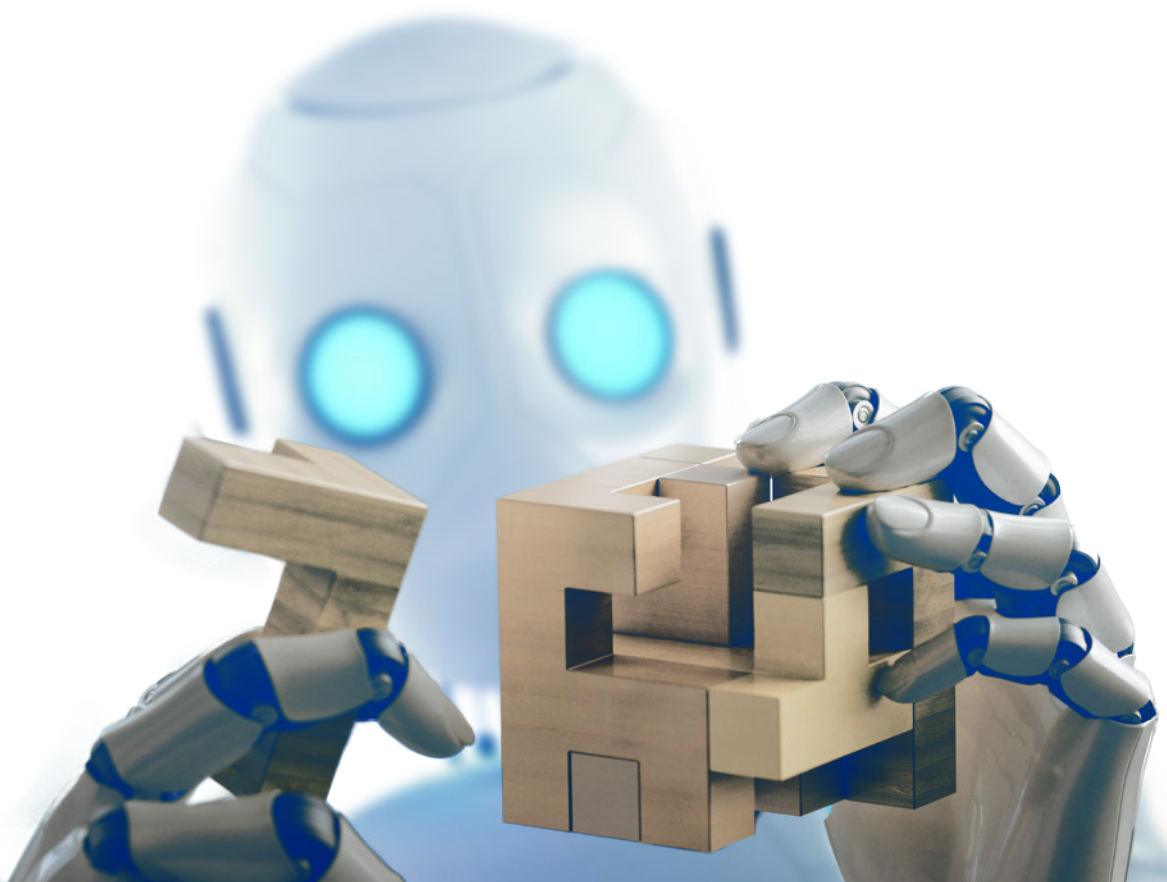
Abbildung 2 - Synergien zwischen *Empfehlungssystemen* und *Dialogsystemen*

Ergebnis dieser Initiative ist u.a. der Aufbau einer internationalen und unternehmensübergreifenden Projektgruppe, die Vorbereitung und Start der Projekte und Initiativen zu jeder Zeit und an jedem Ort übernehmen kann.

Beginnend mit der abstrakten Modellierung und Analyse der vorhandenen Datenquellen über die Definition der Infrastrukturen und Implementierung der endgültigen Services **bietet Reply einen durchgängigen Support.**

Das Reply-Team stellt Know-how, Acceleratoren und bewährte Praktiken zur Verfügung, um **End-to-End-Lösungen in Bereichen des vertikalen Marktes einzuführen.**

Entsprechend werden Technologiepartnerschaften mit allen wichtigen Lösungsanbietern in der Unternehmenslandschaft und Open-Source-Gemeinschaft etabliert. **Durch Ermittlung der richtigen Technologie in der richtigen Branche kann Reply eine maßgeschneiderte Lösung realisieren.**



REPLY ist auf die Entwicklung und Umsetzung von Lösungen auf Grundlage neuer Kommunikationskanäle und digitaler Medien spezialisiert. Über sein Netzwerk aus hochspezialisierten Unternehmen unterstützt Reply einige der führenden Branchengruppen Europas in den Bereichen Telekommunikation und Versicherungen sowie der öffentlichen Verwaltung bei der Definition und Entwicklung von Geschäftsmodellen, die für die neuen Paradigmen Big Data, Cloud Computing, digitale Medien und das Internet der Dinge geeignet sind. Die von Reply angebotenen Dienstleistungen erstrecken sich auf die folgenden Bereiche: Consulting, Systemintegration und Digital Services. System Integration e Digital Services.