



Fraunhofer

IAO

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR
ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

INNOVATIONSVERBUND 2021 »MY SELF SERVICE«

Kundennähe durch intelligente Systeme



JETZT IST DER RICHTIGE ZEITPUNKT...

... auf individuelle Bedürfnisse von Kund*innen einzugehen und die Interaktion zu personalisieren.

Unter Pandemiebedingungen ändert sich das Verhalten von Kund*innen, nicht aber deren grundlegenden Bedürfnisse. Wer bisher einen Buchladen aufsuchte, um sich vom dortigen Angebot inspirieren zu lassen, wünscht sich nun, dieselbe Anregung auch im Onlineshop zu finden. Wichtiger denn je ist es also, die Interaktion mit Kund*innen über unterschiedliche Kontaktkanäle individuell auf die Bedürfnisse Einzelner abzustimmen.



Fest steht für den Kundenservice: Automatisierung, Künstliche Intelligenz (KI) und Chatbots kommen nun verstärkt zum Einsatz, der persönliche Kontakt bleibt aber unerlässlich.

- Wie gestaltet man aber digitalen Kontakt persönlich? Wie schafft man Kundennähe und personalisierte Inhalte?
- Können Methoden der Künstlichen Intelligenz helfen, um Kunden besser zu verstehen?
- Welche Daten brauche ich dafür und wer im Unternehmen ist für deren Aufbereitung verantwortlich?
- Wie kann man die Daten der Kund*innen bewerten, wenn nicht nur Umsatz, sondern auch Customer Experience gesteigert werden soll?
- Wie setze ich die Auswertung von Kundendaten in eine positive Kundeninteraktion um?

INTELLIGENTE SYSTEME IM KUNDENDATENMANAGEMENT

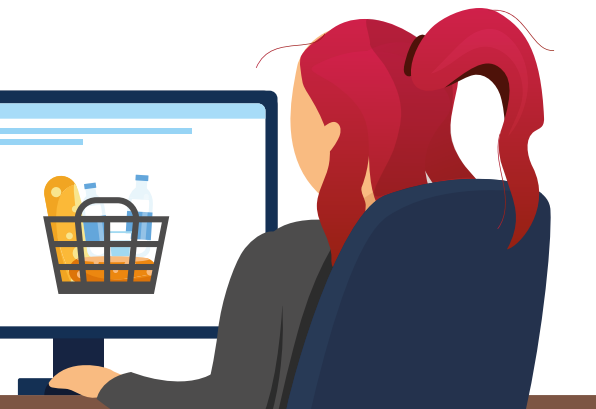
Eines der wichtigsten Elemente Ihres Unternehmens sind Ihre Kund*innen und dazu gehört die sorgfältige Pflege der Daten dieser in einem dynamischen und interpretierbaren System. Diese Daten stellen ein enormes Potenzial für intelligente Systeme dar.

Was, wenn keine oder zu wenig Daten vorhanden sind?

Performantes Lernen mit wenigen Trainingsdaten ist ein noch offenes Forschungsfeld, dem eine große Bedeutung zugesprochen wird. Idealerweise möchte man Maschinen dazu befähigen, anhand weniger Beispiele oder durch die Kombination bekannter Beispiele zu lernen.

Welche Daten und welche Qualität eignen sich für den Einsatz von Methoden der KI?

Interne Prozesse und Marketing-Aktivitäten können durch bewertete Kundendaten in Abstimmung mit Mitarbeitenden und Expert*innen ganz neu gedacht werden.



PERSONALISIERTE KUNDENINTERAKTION ALS WACHSTUMSPOTENZIAL

*Wie hängen Daten und Interaktion von Kund*innen zusammen?*

Aus den eigenen Kundendaten lässt sich erfahren, wie positive und personalisierte Kundeninteraktionen den Absatz steigern und interne Prozesse effektiver gestaltet werden können. Kundenzufriedenheit sollte generell gesteigert werden, aber auch umsatzstarke Kund*innen oder gar Fans bis hin zu arbeitsintensiven Kund*innen können identifiziert werden, um daraus Zielgruppen, Umsätze und Märkte zu vergrößern.

*Wie sieht ein Bewertungsschema aus, das umsatzstarke und loyale Kund*innen aus Daten interpretiert?*

Mitarbeitende, Dienstleister und alle anderen wichtigen Stakeholder können durch die neuen Erkenntnisse maßgeschneidert und für Kund*innen personalisiert in alle zukünftigen Prozesse zielführend miteinbezogen werden.

Wie gestalte ich Kundeninteraktion individuell?

Daten und Statistiken können als Grundlage dienen, die Interaktion mit den Kund*innen anzupassen. Um die Kundeninteraktion positiv zu gestalten, braucht es Expertise und Erfahrung: im Innovationsverbund stehen Ihnen die Fraunhofer IAO-Expert*innen mit ihrem Wissen und ihrer Erfahrung zur Seite.

INNOVATIONSZIRKEL DES FRAUNHOFER IAO

Seit Jahren moderiert das Fraunhofer IAO Innovationszirkel rund um die Themen digitalen Kundenservice, Interaktionsgestaltung und innovative Kundenschnittstellen. Im Innovationszirkel »My Self Service – Kundennähe durch intelligente Systeme« werden neben der inhaltlichen Bearbeitung der Forschungsfragen auch die Schulung einzelner UX-Methoden im digitalen Arbeitskontext eine Rolle spielen.

WER NIMMT DARAN TEIL?

Innovationsstarke Dienstleistungs- und Industrieunternehmen, die ihre Kund*innen verstehen und ihre Kundeninteraktion verbessern wollen.

WIE FUNKTIONIERT DER VERBUND?

In regelmäßigen Projektmeetings leitet das Fraunhofer IAO einen interdisziplinären Austausch in Form von Innovationsworkshops an. Es werden Projekte und Ergebnisse zu einzelnen Forschungsthemen gezeigt sowie Technologietrends vorgestellt und bewertet. In Abstimmung mit den Projektpartnern finden themenspezifische Digitaldialoge statt und Ergebnisse werden gemeinsam öffentlichkeitswirksam kommuniziert.

WAS IST DER NUTZEN?

- Verständnis gewinnen zu Customer Experience und personalisierter Kundeninteraktion
- Teilnahme an Digitaldialogen des Fraunhofer IAO zu ausgewählten Forschungsfragen
- Schulung von UX-Methoden unter Pandemiebedingungen zur Anwendung im eigenen Unternehmen
- Austausch mit anderen innovationsstarken Unternehmen
- Marktorientierte Vorträge externer Referierender z. B. zu den Themen data cleansing, Kündigungsprävention und dem Fanprinzip
- Mitgestaltung eines Modells zur systematischen Bewertung von Kundendaten und -verhalten



PROJEKTBLAUF

- Monatliches digitales Treffen zum Austausch
- Aktive Teilnahme an Workshops und Schulungen
- Mitgestaltung der Projektinhalte



Projektstart 2021

Jan



Kundennähe durch intelligente Systeme

Feb



UX-Methoden unter Pandemiebedingungen

Kundendaten neu denken und Kundenverhalten verstehen

Fan-Indikator zur Messung von emotionaler Kundenbindung

Mrz

Jul



Aug



Sep

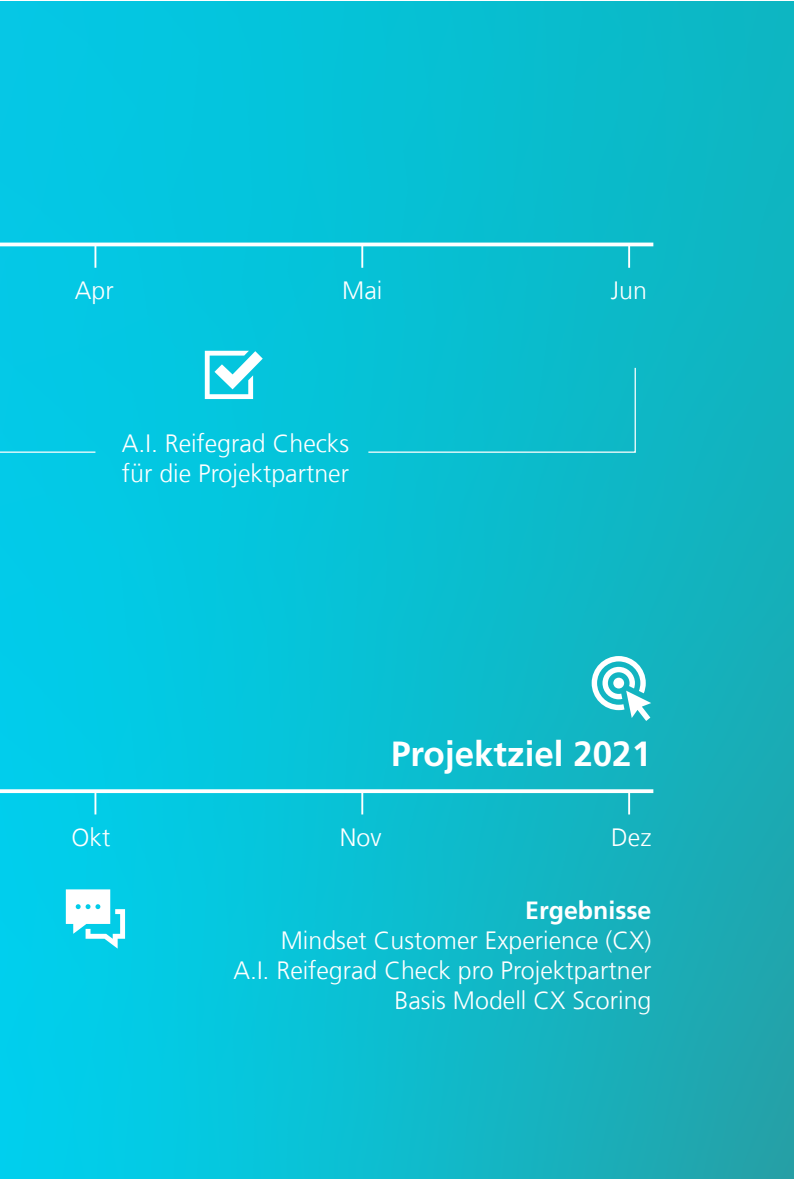


DigitalDialog
Innovationsworkshop
Impulsvortrag

- Darüber hinaus können Sie die Chance nutzen:
 - Austausch bilateral mit anderen Projektpartnern
 - Persönlicher A.I.-Check durch das Fraunhofer IAO
 - Zusätzliche Leistungen des Fraunhofer IAO buchen

Laufzeit: 12 Monate

Teilnahmebeitrag: 12 000 €



Apr

Mai

Jun



A.I. Reifegrad Checks
für die Projektpartner



Projektziel 2021

Okt

Nov

Dez



Ergebnisse

Mindset Customer Experience (CX)
A.I. Reifegrad Check pro Projektpartner
Basis Modell CX Scoring

WIE GEHT'S JETZT WEITER?

- Sprechen Sie uns an! Gerne besprechen wir mit Ihnen, wie Sie den Verbund für sich optimal nutzen können.
- Melden Sie sich zum Innovationstreffen Warm-Up an. Das Treffen am 21. Januar 2021 ist unverbindlich und kostenlos.

KONTAKT

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation IAO
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart



Elisabeth Büllersfeld

Mobil +49 151 16327742

elisabeth.buellesfeld@iao.fraunhofer.de



Patrick Stern

Telefon +49 711 970-5164

patrick.stern@iao.fraunhofer.de