



# WHITEPAPER

## X-GUIDE



OpenAI:  
ChatGPT



Wissens-  
management



Automatisiertes  
Training



Feedback-  
Integration

# X-GUIDE

## EINSATZ VON AI IM CALL CENTER

### KÜNSTLICHE INTELLIGENZ ALS SCHLÜSSELTECHNOLOGIE

In der heutigen Zeit der Digitalisierung und Automatisierung sind künstliche Intelligenz (AI) und maschinelles Lernen (ML) zu Schlüsseltechnologien geworden, die die Art und Weise, wie Unternehmen arbeiten, revolutionieren. Eine der bemerkenswertesten Anwendungen dieser Technologien sind AI-getriebene Chatbots, die insbesondere im Call Center-Bereich immer mehr an Bedeutung gewinnen. Call Center sind für viele mittelständische und große Unternehmen die Lösung für ihre professionelle Kundenbetreuung und -bindung.

Kundenanfragen werden hier idealerweise höchst effizient und effektiv bearbeitet, um ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Allerdings sind herkömmliche Call Center oft mit Herausforderungen wie hohen Betriebskosten, langen Wartezeiten und begrenzten Ressourcen konfrontiert. Hier können AI-getriebene Chatbots Abhilfe schaffen, unter anderem für die Wissensvermittlung der eigenen Mitarbeiter.



**AI-Chatbots sind als automatisierte Gesprächspartner in der Lage, menschenähnliche Interaktionen zu führen. Sie nutzen fortschrittliche ML-Algorithmen und Natural Language Processing (NLP), um menschliche Sprache zu verstehen und darauf zu reagieren. Dadurch können sie Call Center Agenten assistieren, indem sie eine Vielzahl von wiederkehrenden Aufgaben erledigen, wie z.B. Fragen zu beantworten, Informationen bereitstellen, Lösungen für Kundenanliegen vorschlagen und Handlungsempfehlungen geben.**

**Der Einsatz von AI-Chatbots im Call Center** bietet zahlreiche Vorteile im Betrieb, im Training und bei der Mitarbeiter-Assistenz: Sie sind rund um die Uhr verfügbar, um die Bearbeitung von Mitarbeiter- und Kundenanliegen zu unterstützen. Sie entlasten menschliche Agenten, die sich auf komplexere Aufgaben konzentrieren können. Sie ersetzen klassische Wissensdatenbanken und sorgen für geringere Lernkurven und Trainingszeiten. Darüber hinaus sind AI-Chatbots kontinuierlich lernfähig und können sich im Laufe der Zeit anpassen und verbessern, um den sich ändernden Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden. Sie generieren letztlich Kosteneinsparungen, verbesserte Effizienz und Steigerung der Qualität der Antworten der Call Center Agenten und in der Folge eine höhere Kundenzufriedenheit.

# DAS PRODUKT X-GUIDES IM ÜBERBLICK



X-Guide ist eine bei Ströer X selbstentwickelte Chatbot- und Wissens-Plattform, welche die ChatGPT-Technologie von OpenAI in ihrer letzten Ausprägung und vollen Anwendungsbreite implementiert unter Berücksichtigung aller datenschutzrechtlich relevanten Aspekte.

## DAS BESONDERE AN X-GUIDE

Unser Ziel war es, eine eigene, rechtssichere, effiziente Plattform mit dem neuesten Wissen zu schaffen, um mit der seit 2022 omnipräsenten digitalen Schlüsseltechnologie künstliche Intelligenz unsere Mitarbeiter und Kunden in ihrer täglichen Arbeit im Call Center zu unterstützen.

Wesentliche Alleinstellungsmerkmale der bei Ströer X inhouse entwickelten AI-Lösung sind:

- eigene Datenhoheit
- Mandantenfähigkeit
- Mehrsprachigkeit
- schnelle Umsetzungszeiten
- Auditfestigkeit
- implementierte Features zur Wahrung der Rechtssicherheit
- Anpassung moderner AI-Use Cases an deutsche Enterprise-Anforderungen
- intelligente Anfrage-Assistenz
- Quellen-Zitation von maschinell generierten Antworten
- einfache Indizierung neuer Inhalte ohne umfangreiche Aufbereitung sowie
- die Anpassbarkeit und weite Konfigurierbarkeit der AI-Komponenten innerhalb der Gesamtlösung.

The screenshot shows the X-Guide chatbot interface. The top navigation bar includes 'X-Guide', a user profile 'Nutzer: Heim, Markus', and an 'ABMELDEN' button. The sidebar on the left lists various chat channels: 'Startseite', 'Chat - AVU', 'Chat - Eurowings', 'Chat - Vodafone', 'Chat - DEV', and 'Business Apps'. The main content area is titled 'Chatte über dein Projekt - AVU' and contains a grid of 12 suggested questions, such as 'Was ist die Gas und Strompreisbremse?' and 'Wie beantrage und aktiviere ich für den Kunden ein SEPA Lastschriftmandat?'. Below the grid is an input field for the user's question and a 'CHAT' button. The Ströer X logo is visible in the bottom left corner of the interface.



# DAS PRODUKT X-GUIDE IM DETAIL

## FUNKTIONSÜBERSICHT

1

### **Intuitive Benutzeroberfläche:**

X-Guide verfügt über eine benutzerfreundliche und intuitive Benutzeroberfläche, die es Agenten auch unter Zeitdruck ermöglicht, schnell und einfach auf die benötigten Informationen zuzugreifen. Die Oberfläche ist sowohl für Desktop- als auch für mobile Geräte optimiert und bietet eine nahtlose Erfahrung für Agenten, unabhängig von ihrem Arbeitsplatz.

2

### **Integration mit Wissensdatenbanken:**

X-Guide kann nahtlos in bestehende Wissensdatenbanken integriert werden. Agenten können dank fortschrittlicher Such- und Filterfunktionen in Echtzeit auf die benötigten Informationen zugreifen und ihre Kundenanfragen effektiver bearbeiten.

3

**Zugriff auf Trainingsinformationen und -daten:** X-Guide ermöglicht Agenten den Zugriff auf umfangreiche Trainingsmaterialien und -daten, die speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Dies umfasst z.B. Artikel oder Fallstudien, die Agenten dabei helfen können, ihre Kenntnisse und Fähigkeiten kontinuierlich zu erweitern.

# DAS PRODUKT X-GUIDE IM DETAIL

## FUNKTIONSÜBERSICHT

5

**Feedback und Qualitätskontrolle der Inhalte:** In enger Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement verbessern wir durch eine selbst-implementierte Feedback-Schleife permanent die Qualität der maschinellen Antworten.

6

**Kollaborationsfunktionen:** X-Guide fördert durch den integrierten Austausch von Informationen und Best Practices die Zusammenarbeit zwischen Agenten und deren Weiterentwicklung. Agenten können Fragen stellen, erfolgreiche Erfahrungen teilen und voneinander lernen, um ihre kollektiven Fähigkeiten zu verbessern und einen erstklassigen Kundenservice zu bieten.

7

**Datenschutz und Sicherheit:** X-Guide ist darauf programmiert, die Privatsphäre und Sicherheit der Agenten und ihrer Kunden zu schützen. Alle Daten werden selbstverständlich verschlüsselt übertragen und gespeichert, um sicherzustellen, dass vertrauliche Informationen zu jeder Zeit geschützt sind.



X-Guide ist unser intelligenter Chatbot für unsere Call Center Marke Avedo. Es handelt sich um eine hochmoderne AI-gestützte Lösung, die speziell entwickelt wurde, um die Interaktion von Call Center Agenten mit Wissensdatenbanken, Schulungsinhalten und Fachinformationen zu optimieren. Dieses leistungsstarke Tool ermöglicht es Agenten, effizienter und effektiver zu arbeiten, indem es ihnen den Zugriff auf wichtige Informationen erleichtert und ihnen hilft, ihre Fähigkeiten kontinuierlich zu verbessern. Mit einer Vielzahl von Funktionen und Vorteilen ist X-Guide die ideale Ergänzung unserer Call Center.

# ALLEINSTELLUNGSMERKMALE DES X-GUIDES



**Datenhoheit:** Umsetzung auf dedizierten, unternehmenseigener AI-Infrastruktur in Deutschland



**Echte Multi-Mandantenfähigkeit:** Entwicklung und Pflege von Chatbots für viele Mandanten (Auftraggebern & interne Organisationseinheiten) in einer Chatbot-Plattform



**Architekturinhärente Mehrsprachigkeit**



**Schnelle Implementierung:** Chatbots von Ströer X funktionieren ohne Training (eigenes oder durch Kunden). Das spart viel Zeit und Ressourcen



**Auditfestigkeit:** Benutzer-Authentifizierung (mit Office 365-Single Sign On), Protokollierung von Anfragen



**Rechtssicherheit:** Einblendung von rechtskonformen Datenschutz-Hinweisen beim automatischen Filtern von Kundendaten (Zahlungsdaten, Namen, Rufnummern, Kundennummern)



**Enterprise-Anforderungen:** Einschränkung auf Wissensbasis und Kontext mit direktem Bezug zu umgesetzten Business Case via vorgegebenen AI Anfrage-Prompts (vermeidet Leaks, sinnlose Anfragen & Chats), Definition von Bad words (Sperrlisten) für Anfragen



**Anfrage-Assistenz:** Standardisierung von Anfragen via Scripting (Prompt-Konstruktion)



**Quellen-Zitation:** Verwendung verschiedener Optionen, um Benutzern dabei zu helfen, die Vertrauenswürdigkeit von Antworten mit Zitaten und der Nachverfolgung von Quelleninhalten & Entscheidungsüberlegungen zu bewerten



**Einfaches Hinzufügen neuen Wissens:** zahlreiche Medienformate (u.a. PPT, PDF, DOCX) ohne Aufbereitung und Anreicherung (wie Verschlagwortung) importierbar



**Anpassbarkeit:** Umsetzung & Integration verschiedener möglicher Ansätze zur Datenaufbereitung und Orchestrierung der Interaktion zwischen AI Modell (ChatGPT) und den betreffenden Unternehmensdaten - auch für individuelle Anforderungen!



# VORTEILE DES X-GUIDES



## **Kosteneinsparungen**

Eine der größten Vorteile ist die Reduzierung der Betriebskosten. X-Guide kann viele Routineaufgaben übernehmen, die sonst von menschlichen Agenten erledigt werden müssten. Dadurch können Personal- und Schulungskosten reduziert werden ohne die Qualität des Kundenservice zu beeinträchtigen.



## **Verbesserte Effizienz**

Durch den schnellen und einfachen Zugriff auf wichtige Informationen können Agenten ihre Arbeitsabläufe optimieren und ihre Effizienz steigern.



## **Höhere Kundenzufriedenheit**

Indem Agenten besser informiert und ausgebildet sind, können sie einen höheren Grad an Kundenzufriedenheit gewährleisten und so die Kundenbindung stärken.



## **Schnelle Reaktionszeit**

Mit X-Guide ist der Kundenservice 24/7 erreichbar. Unser Chatbot kann Anfragen in Echtzeit beantworten. Dies reduziert die Wartezeit für Endkunden erheblich. Als Mitarbeiterassistent bietet X-Guide eine schnellere und reibungslosere Customer Experience.

# VORTEILE DES X-GUIDES



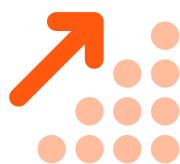
## **Kontinuierliche Verbesserung der Mitarbeiter**

X-Guide unterstützt Agenten dabei, ihre Fähigkeiten kontinuierlich zu verbessern und ihre Leistung im Laufe der Zeit zu steigern.



## **Tiefe Integration**

Der Chatbot ist nahtlos in bestehende IT-Systeme und -Prozesse integriert, was das einfache und reibungslose Aufsetzen von neuen Projekten/Kunden erlaubt.



## **Skalierbarkeit**

Unser Chatbot ist leicht skalierbar und kann problemlos an die wachsenden Anforderungen unserer Call Center-Kunden angepasst werden.



## **Ortsunabhängigkeit: Onsite, Nearshore, Work@Home**

Ob für mehrere Partner, Standorte in Deutschland oder im europäischen Ausland, hybride Agenten oder Arbeiten im Homeoffice – der X-Guide liefert zuverlässig Antworten in allen Arbeitssituationen, an allen Arbeitsorten.



# EINBLICKE IN DIE X-GUIDE LÖSUNG

**Upload Documents**

Select up to ten PDF documents to upload, or explore the existing documents that have already been processed. Each file cannot exceed a file size of 1 MB

**SELECT PDF DOCUMENTS**

No PDF files selected.

**Existing Documents**

Preview	Status	Name	Content Type	Size	Last Modified
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-0.pdf	application/pdf	131 KB	16.09.2023 10:57:03
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-1.pdf	application/pdf	63 KB	16.09.2023 10:57:03
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-10.pdf	application/pdf	62 KB	16.09.2023 10:57:03
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-2.pdf	application/pdf	89 KB	16.09.2023 10:57:03
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-3.pdf	application/pdf	87 KB	16.09.2023 10:57:03
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-4.pdf	application/pdf	34 KB	16.09.2023 10:57:03
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-5.pdf	application/pdf	37 KB	16.09.2023 10:57:03
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-6.pdf	application/pdf	135 KB	16.09.2023 10:57:03
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-7.pdf	application/pdf	128 KB	16.09.2023 10:57:03
	?	2.01_VerpflichtungInfo_Datenschutz_Mitarbeiter_v1.4_deutsch-8.pdf	application/pdf	35 KB	16.09.2023 10:57:03

Rows per page: 10 | 1-10 of 529

**X-Guide** | Nutzer: Heim, Markus | ABMELDEN

Was ist die Gas und Strompreisbremse?  
Gefragt um 14:17:50 Uhr am 09.10.2023

**ANTWORT** | DENKPROZESS | UNTERSTÜTZENDE INHALTE

Die Gas- und Strompreisbremse ist ein vom Bund beschlossenes Gesetz, das die Preise für Energie begrenzen soll. Die Preisbremsen sind seit dem 1. März 2023 in Kraft, auch rückwirkend ab dem 1. Januar 2023. Für fast alle privaten Stromlieferverträge in Sonderverträgen sowie in der Grundversorgung der AVU, greift die Strompreisbremse nicht, da der Vertragspreis bereits niedriger ist als die Preisbremse. Bei mittleren und großen Unternehmen werden Firmen mit mehr als 30.000 Kilowattstunden Jahresverbrauch gezählt. Bei diesen wird der Preis bei 13 Cent (zuzüglich Netzentgelten, Messstelleneingelthen und staatlich veranlassten Preisbestandteilen einschließlich der Umsatzsteuer) für 70 Prozent des historischen Verbrauchs – in der Regel gemessen am Vorjahr – gedeckelt. Verbrauchen sie mehr, zahlen auch Unternehmen den regulären Marktpreis, den sie mit ihrem Versorger vertraglich vereinbart haben. Welche Ausnahmen gibt es von der Preisbremse? Wie wird die Entlastung berechnet? Was passiert, wenn ich meine Energiekosten nicht zahlen kann?

Zitierungen:  
1. AVU\_X Guide-34.pdf.de

Bewerte die Antwort!  
☆☆☆☆☆

Schreibe hier eine nähere Begründung deiner Einschätzung.

Sende dein Feedback ab

Anfrage  
Gib hier deine Frage an den Chatbot ein.

0 / 1000

FRAGEN



# FAZIT UND ZUSAMMENFASSUNG

## X-GUIDE FÜR IHREN KUNDENSERVICE



**Kosteneinsparungen:** Eine der größten Vorteile von Chatbots im Call Center ist die Reduzierung der Betriebskosten. Chatbots können viele Routineaufgaben übernehmen, die sonst von menschlichen Agenten erledigt werden müssten. Dadurch können Unternehmen Personal- und Schulungskosten reduzieren, ohne die Qualität des Kundenservice zu beeinträchtigen.



**24/7 Verfügbarkeit:** Chatbots sind rund um die Uhr verfügbar und können Kunden- und Agenten-Anfragen jederzeit bearbeiten. Im Gegensatz zu menschlichen Agenten, die Pausen und Schichtwechsel benötigen, können Chatbots kontinuierlich arbeiten und somit eine konstante Unterstützung für Kunden gewährleisten. Dies führt zu einer verbesserten Kundenzufriedenheit und einer höheren Erreichbarkeit des Kundenservice.



**Schnelle Reaktionszeit:** Chatbots können Agent-Anfragen in Echtzeit bearbeiten und sofortige Antworten liefern im Gegensatz zu menschlichen Führungskräften. Dies reduziert die Wartezeit für Kunden erheblich und ermöglicht eine effizientere Problemlösung. Sie unterstützen als Mitarbeiterassistenten eine schnellere und reibungslosere Erfahrung für die mit anrufenden Kunden.



**Skalierbarkeit:** Chatbots sind leicht skalierbar und können gleichzeitig eine große Anzahl von Anfragen bearbeiten. Während menschliche Führungskräfte nur eine begrenzte Anzahl von Gesprächen gleichzeitig führen können, können Chatbots problemlos mit einem Anstieg der Anfragen umgehen. Dies ermöglicht es Unternehmen, ihre Kundenservicekapazitäten ohne zusätzliche Kosten oder Ressourcen zu erweitern. Daher bietet Ströer X seinen Auftraggebern die individuelle Bereitstellung der X-Guide Lösung - ganz entlang Ihren Zielen!



**Qualität der Antworten:** Während menschliche Trainer oder Teamleiter fast nur über (selektives) Erfahrungswissen verfügen und ihre Beschäftigung in Projekten branchenüblich fluktuiert, verfügt der Bot dauerhaft über das vollständige in Dokumenten verfügbare Wissen zu jeder Zeit und garantiert so – wie dargestellt – eine höhere Qualität der Antworten.

# ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.

Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

**PROFITIEREN SIE VON UNSERER POWER UND UNSEREM X-FAKTOR!**

## WAS KÖNNEN WIR FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



[vertrieb@stroeer-x.de](mailto:vertrieb@stroeer-x.de)



[LinkedIn Ströer X](#)

**STRÖER X**

IHR KUNDENWERT-  
MAXIMIERER