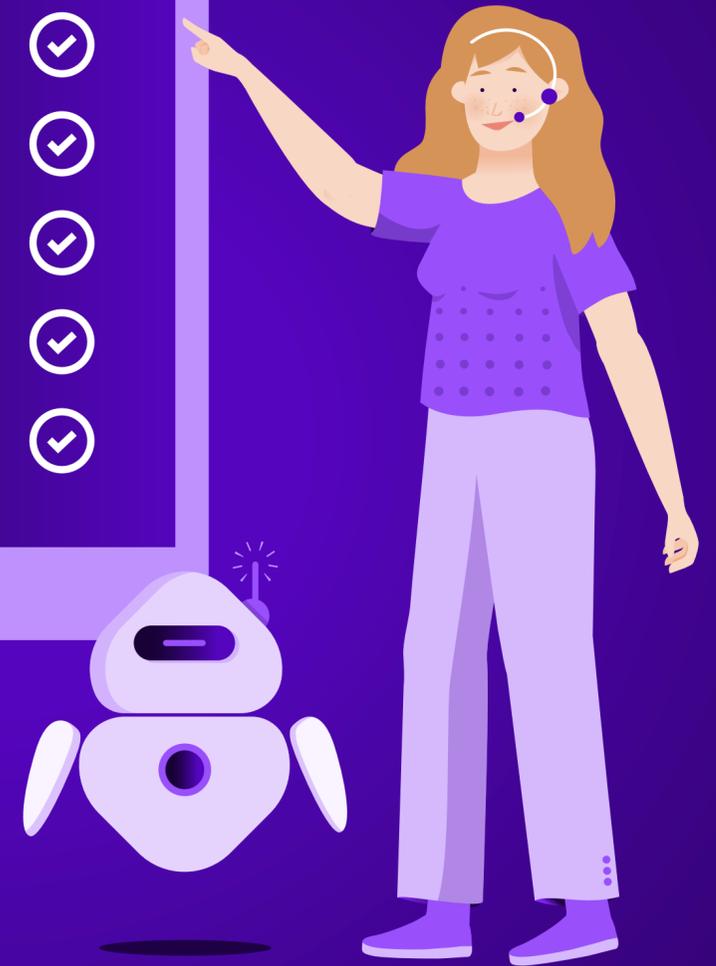
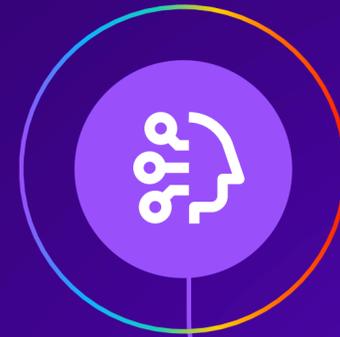


TALKDESK-LEITFADEN

Talkdesk- Leitfaden für eine verantwortungsvolle KI



Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Einleitung | 03 |
| I. Große Sprachmodelle (LLMs) und generative KI. | 04 |
| II. Wichtige ethische Überlegungen. | 07 |
| III. Beste Verfahren für den verantwortungsvollen Einsatz von KI. | 12 |
| Fazit | 15 |

Einführung

Jede neue Technologie wird als Lösung für alltägliche Probleme bejubelt und bietet Vorteile, die es zuvor nicht gab. Allzu oft bergen die vielen versprochenen Vorteile jedoch auch unerwartete Risiken und Herausforderungen. E-Mails haben Kommunikation blitzschnell gemacht und ersetzen nun den zuvor üblichen Postverkehr sowie Faxgeräte. Gleichzeitig zogen sie jedoch auch Passwortdiebstahl, Ransomware und Phishing-Methoden und somit die Bedrohung vertraulicher privater Daten nach sich.

Textnachrichten und Instagram haben die Kommunikation auf eine neue Ebene gehoben, brachten aber auch versteckte Scams und falsche Sicherheitswarnungen mit sich, durch die Handys blockiert und Nutzer betrogen wurden. Auch maschinelles Lernen und generative

KI-Tools revolutionieren die Branche mit effizienten und kostensparenden Arbeitsabläufen, schaffen aber gleichzeitig eine weitere Plattform, die eine sorgfältige Überwachung, Datenschutz und die Einhaltung bester Praktiken erfordert.

Künstliche Intelligenz (KI) hat Kundenserviceprozesse revolutioniert, da sie repetitive Aufgaben automatisiert, prädiktive Analysen des Kundenverhaltens bietet, Kunden-Selfservice und vieles mehr ermöglicht. Unternehmen sollten jedoch die mit KI verbundenen Risiken und negativen Auswirkungen auf Kunden, Agenten und Contact Center-Supervisoren keinesfalls außer Acht lassen.

Die leistungsstarken neuen großen Sprachmodelle (Large Language Models, LLMs), die im Mittelpunkt der jüngsten Innovationen stehen, können

Verzerrungen in die Trainingsdaten übernehmen, die unfaire Resultate zur Folge haben. Außerdem ist es möglich, dass sie unwissentlich falsche Ergebnisse generieren und Fehlinformationen verbreiten. Und wie bei allen Netzwerken und Anwendungen erfordert der Schutz von Kundendaten robuste Sicherheitsmaßnahmen, um unbefugten Zugriff auf interne KI-Systeme zu verhindern. Darüber hinaus muss sichergestellt werden, dass Agenten keine Kundendaten in eine der vielen Optionen für Verbraucher eingeben, die heute kostenlos und jederzeit verfügbar sind.

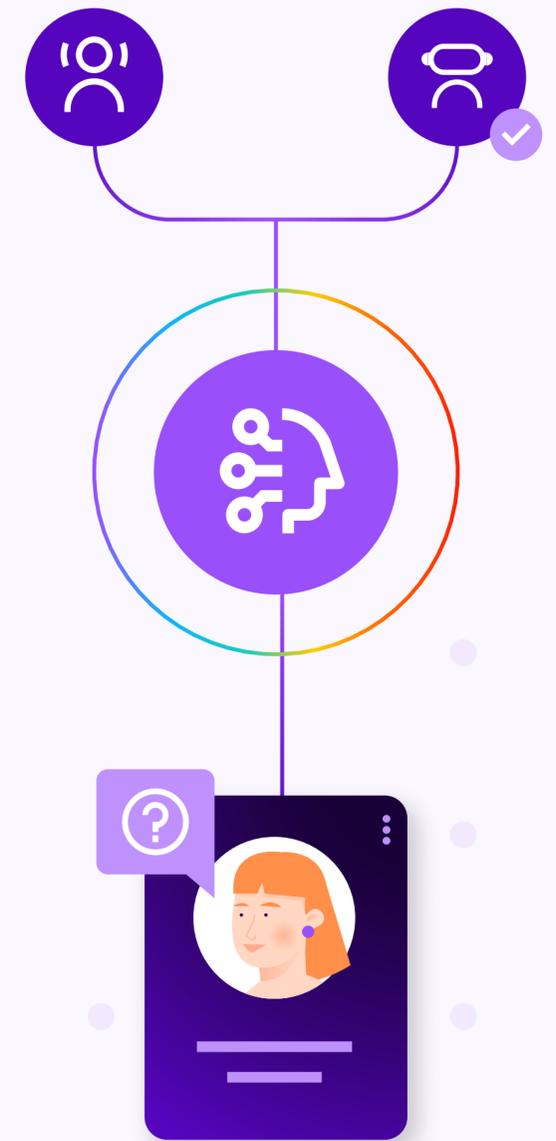
Um das Beste aus KI herauszuholen, ohne das Vertrauen der Kunden und den Wert der Marke zu untergraben, muss man wissen, welches die Grundlagen einer verantwortungsvolle KI sind.

I. Große Sprachmodelle (LLMs) und generative KI.

LLMs und generative KI haben die Kundenservicebranche revolutioniert, da sie effizientere, automatisierte und personalisierte Kundenerlebnisse in Echtzeit bieten, sodass bei Anrufen Anliegen schneller gelöst werden und die Kundenzufriedenheit steigt. Sie verfügen über die einzigartige Fähigkeit, natürliche Sprache zu verarbeiten und zu verstehen („Natural Language Processing and Understanding“, NLP/NLU). Ihre Kombination mit robusten Mechanismen zur Datensuche und -bereitstellung resultiert in leistungsstarken zeitsparenden Tools für das Workflowmanagement. LLMs zeichnen sich durch eine genaue Interpretation und Analyse von Kundenanfragen aus und KI kann über den vom Kunden gewählten Kommunikationskanal Echtzeitantworten

liefern, die von menschlicher Interaktion nicht zu unterscheiden sind. Gemeinsam bieten sie Kunden sofortigen und relevanten Support und verbessern so das Gesamterlebnis.

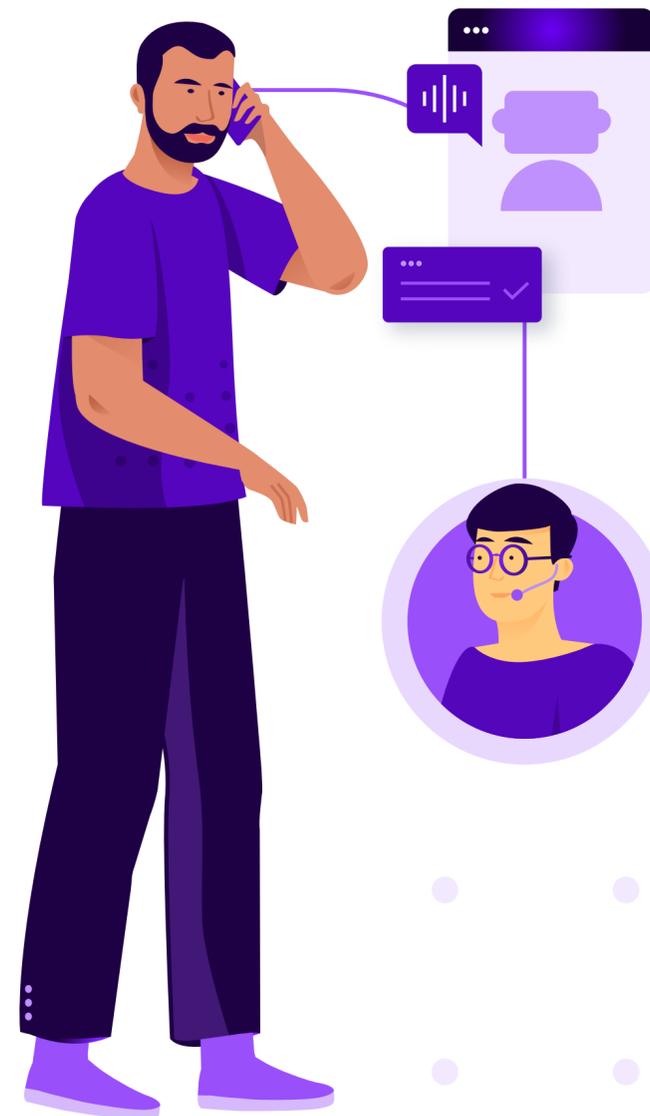
Zum besseren Verständnis der Vorteile dieser Tools lassen sich Contact Center-Arbeitsabläufe in drei Phasen unterteilen: Interaktionen vor der Kontaktaufnahme mit einem Agenten, Interaktionen zwischen Kunden und Agent in Echtzeit und Workflows nach der Interaktion mit einem Agenten. Diverse Probleme bei Contact Center-Interaktionen in jeder dieser Phasen verdeutlichen, warum KI-Tools so gefragt sind und immer beliebter werden.



Automatisierte virtuelle Assistenz.

Die Vorteile von Interaktionen vor der Kontaktaufnahme mit einem Agenten liegen vor allem darin, dass die Zeit für die Beantwortung von Kundenanfragen mit hohem Aufkommen und identischen Antworten verkürzt wird. Häufig gestellte Fragen können leicht von KI und LLMs beantwortet werden. Beispiele hierfür sind etwa die Angabe von Geschäftszeiten, die Planung von Terminen, das Ändern von Lieferanweisungen, das Abrufen von Kontoständen und andere einfache Transaktionen. LLMs verstehen Alltagssprache und -formulierungen ausgezeichnet. Daher brauchen sich Kunden nur ein einziges Mal in natürlicher Sprache äußern und müssen ihre Anliegen nicht fortlaufend wiederholen. Kunden können rund um die Uhr auf Dienste zugreifen und die richtigen Antworten erhalten, da KI die Aufgabe

der Informationsrecherche übernimmt und LLM-Modelle Themen und Absichten über Sprache oder digitale Kanäle erfassen. Wenn bei Kundenproblemen die Unterstützung eines Agenten erforderlich ist, können diese Systeme Kunden ganz einfach sofort an den besten Agenten weiterleiten. Dabei bleiben alle vor der Interaktion mit dem Agenten erfassten Informationen erhalten, sodass eine nahtlose Übergabe möglich ist. Kunden müssen nicht wieder von vorne beginnen und Agenten nicht nach Kundenkontoinformationen suchen. KI übernimmt die gesamte Datenmigration. Für Supervisoren resultiert diese Effizienz in reibungsloseren Abläufen und der allgemeinen Verbesserung von Kennzahlen wie z. B. durchschnittliche Bearbeitungszeiten (AHT), Lösung beim ersten Anruf (FCR) und CSAT-Werte.



Verbesserte Personalisierung.

Dank virtueller KI-Assistenz können Agenten Kunden, die komplexe Bedürfnisse haben und besondere Aufmerksamkeit benötigen, mehr Zeit widmen. Kunden müssen sich nicht mehr mit frustrierenden Verfahren zu ihrer Identifizierung oder der Eingabe von Buchstaben, Zahlen und Zeichen herumschlagen, da KI die ganze Arbeit übernimmt und den Arbeitsbereich des Agenten vorab mit Informationen ausfüllt, sodass beide Parteien schnell zur Sache kommen können. Wenn ein Agent neu ist oder mit einem Thema nicht vertraut ist, hört die KI immer in Echtzeit zu, erfasst die wichtigsten Aussagen und liefert im Nullkommanichts Antworten oder Skripte. Für Supervisoren bedeutet dies kürzere Wartezeiten, weniger Anrufweiterleitungen und engagierte Agenten, die für eine persönliche Note sorgen können.

Erweiterte und diversifizierte Kommunikation.

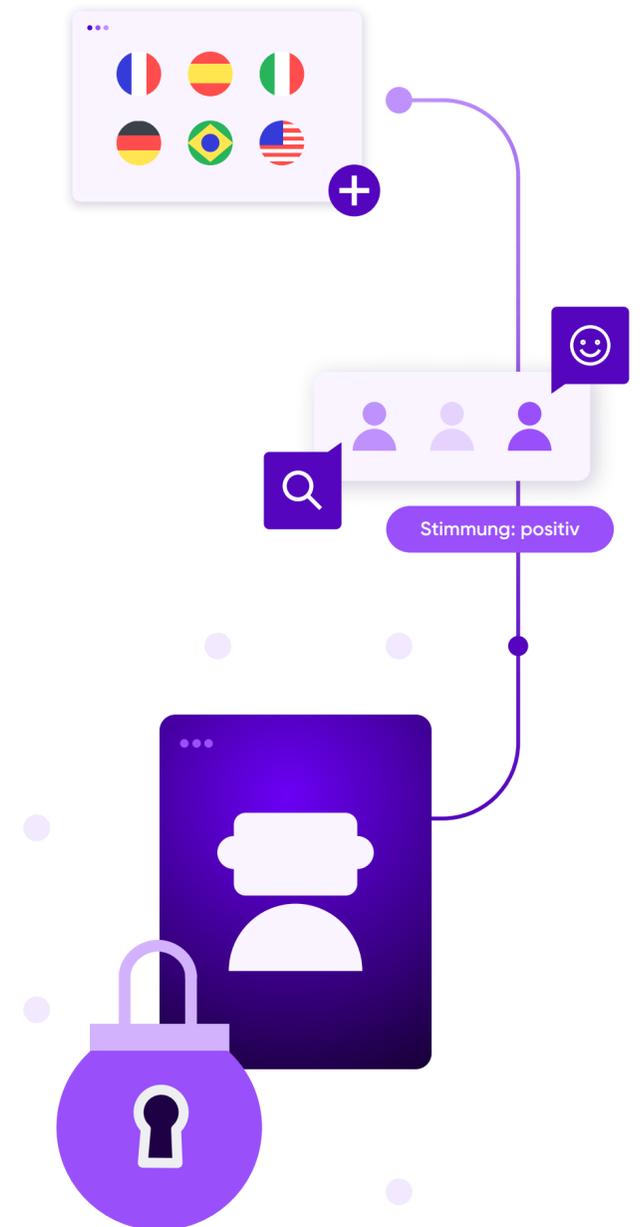
LLMs und generative KI können komplexe sprachliche Strukturen, Nuancen und Kontexthinweise in Kundenanfragen erfassen. Ihr Verständnis umfasst eine Vielzahl von Sprachen und Dialekten und befähigt diese Systeme, die unterschiedlichsten Gesprächsstile sowie Umgangssprache mit bemerkenswerter Genauigkeit zu interpretieren. Ebenso können sie Textantworten generieren, die kohärent und kontextbezogen sind und sich nicht von Inhalten unterscheiden, die von Menschen erstellt wurden.

Beschleunigte Anrufzusammenfassung und -bereitstellung.

KI verkürzt die Arbeitsabläufe der Agenten nach einer Interaktion, da sie zeitaufwendige Aufgaben wie das Anfertigen von Notizen und Zusammenfassungen von Anrufen, das Festlegen von Folgemaßnahmen, das Auslösen automatischer Mitteilungen wie Terminerinnerungen, Bestätigungen oder das Anfordern von Umfragefeedback und vieles mehr rationalisiert. Dadurch können Agenten mehr Interaktionen abwickeln und ihre Aufmerksamkeit auf die nächste Live-Interaktion richten.

Optimierte Datenschutz-, Sicherheits- und Compliance-Kontrollen.

KI-Tools sind äußerst effektiv bei der Analyse von Sprachmustern und biometrischen Daten und vereinfachen so die Kundenüberprüfung. Sie können außerdem den Kontext analysieren, um sicherzustellen, dass die Interaktionen den Vorschriften für genaue und transparente Kommunikation entsprechen. Darüber hinaus lassen sie sich so programmieren, dass sie strenge Datenschutzrichtlinien einhalten und so ein sicherer Umgang mit Kundendaten gewährleistet ist.



II. Wichtige ethische Überlegungen.

Unternehmen sollten bei der Implementierung von KI-Tools die folgenden wichtigen Punkte und Herausforderungen berücksichtigen.

Transparenz und Vertrauen.

Technologische Innovationen wie generative KI machen es möglich, virtuelle Agenten zu generieren, deren Stimme wie die eines Menschen klingt. Allerdings müssen KI-gesteuerte Antworten klar als solche gekennzeichnet werden, damit Kunden wissen, dass sie mit einem Bot interagieren. Außerdem sollten sie die Möglichkeit haben, auf Wunsch mit einem Menschen zu sprechen. Andernfalls kann das Vertrauen und die Glaubwürdigkeit beeinträchtigt werden, da Kunden von KI erwarten, dass sie hilfreich ist und Abläufe beschleunigt und nicht vorgibt, vorgibt, ein echter Mensch zu sein.

Dennoch sind KI-Systeme nicht unfehlbar und verstehen unter Umständen bestimmte Dialekte, kulturelle Nuancen oder anstößige Inhalte nur bedingt. Indem Contact Center diese Beschränkungen offen und klar benennen, können sie realistische Erwartungen setzen und möglichen Schaden oder Missverständnisse vermeiden. Wenn Kunden über die Möglichkeiten und Grenzen der Technologie informiert sind, kommt es weder zu Unklarheiten noch Zögern, wenn sie die Hilfe eines menschlichen Agenten benötigen.

Contact Center sollten nicht nur den Einsatz von KI offenlegen, sondern auch klar erläutern, wie Daten zum Trainieren von KI-Modellen verwendet werden. Kunden sollten wissen, welche Informationen gesammelt, wie sie verwendet und geschützt werden. Transparente und klare Informationen über den Einsatz von KI sowie etwaige Einschränkungen oder Verzerrungen in KI-Modellen fördern das Vertrauen, verbessern die Kundenzufriedenheit und garantieren einen verantwortungsvollen Einsatz von KI.



Halluzinationen.

Die Sprachgenerierungsfunktionen von LLMs und generativer KI können zwar menschenähnliche Texte produzieren, sind aber auch anfällig für Halluzinationen, wie z. B. für Texte oder Informationen, die falsch oder unlogisch sind oder nicht mit der faktischen Realität übereinstimmen.

KI-Modelle lernen, indem sie Muster in den Daten erkennen, mit denen sie trainiert werden. Wenn die Trainingsdaten unvollständig sind, eine mangelnde Diversität aufweisen oder Verzerrungen enthalten, lernt das Modell möglicherweise falsche Muster. Dies kann zu Halluzinationen führen, wenn KI mit neuen Daten konfrontiert wird, die nicht genau mit den von ihr erlernten Mustern übereinstimmen.

In der Kundenservicebranche stellen mögliche Halluzinationen bei KI-generierten Antworten sowohl Herausforderungen als auch Chancen dar. KI steigert zwar die Effizienz

und die Kundenzufriedenheit, indem sie relevante Antworten liefert. Allerdings können kontextspezifische Nuancen ein Problem darstellen und unter Umständen zu Fehlinformationen führen.

KI-Modelle werden anhand von Daten trainiert und verwenden deren Muster, um Vorhersagen zu treffen. Wenn Trainingsdaten falsch, unvollständig oder verzerrt sind, treffen KI-Modelle falsche Vorhersagen und halluzinieren, führen die Menschen mit falschen Informationen in die Irre, schädigen ihr Vertrauen und fördern Bias.

Um Halluzinationen zu beseitigen, ist eine Feinabstimmung der Modelle erforderlich, bei der Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Kohärenz im Vordergrund stehen. Kontroll- und Testverfahren tragen dazu bei, die Risiken einzudämmen und sicherzustellen, dass die generierten Ergebnisse genau und zuverlässig sind.

Minderung von Bias.

KI-Systeme sind zwar leistungsstark, sie sind jedoch nicht immun gegen Bias in ihren Trainingsdaten, was Bias zu einer unfairen und diskriminierenden Behandlung von Kunden führen kann. Es ist äußerst wichtig, Bias zu vermeiden, um sicherzustellen, dass KI-Systeme alle Kunden fair und gerecht behandeln. Es ist wichtig, klare Richtlinien und Verfahren festzulegen, um zu überwachen, ob bei Outputs Verzerrungen auftreten bzw. um bei deren Auftreten die Modelle sofort zu aktualisieren.

In einem ersten Schritt müssen die Trainingsdaten sorgfältig ausgewählt und ausgewertet werden. Die zum Trainieren von KI-Modellen verwendeten Daten sollten ein vielfältiges Kundenspektrum repräsentieren und Faktoren wie Alter, Geschlecht, ethnische Herkunft, Akzent und kulturellen Hintergrund

berücksichtigen, um Bias zu reduzieren und Fairness bei KI-Interaktionen zu fördern.

Nachdem die Modelle trainiert wurden, sind regelmäßige Audits und eine kontinuierliche Überwachung erforderlich. Durch die regelmäßige Bewertung der Leistung von KI-Modellen und die Identifizierung von Mustern oder Inkonsistenzen, die auf mögliche Verzerrungen hinweisen, können Korrekturmaßnahmen ergriffen werden, um deren Auswirkungen zu minimieren und eine gerechte Behandlung aller Kunden sicherzustellen.

Auch die Schulung der Mitarbeiter zur Erkennung und zum Umgang mit Bias in KI-gesteuerten Interaktionen stärkt die Eindämmungsbemühungen und fördert ethische und vorurteilsfreie Kundenserviceerlebnisse.

Datenschutz und Datensicherheit.

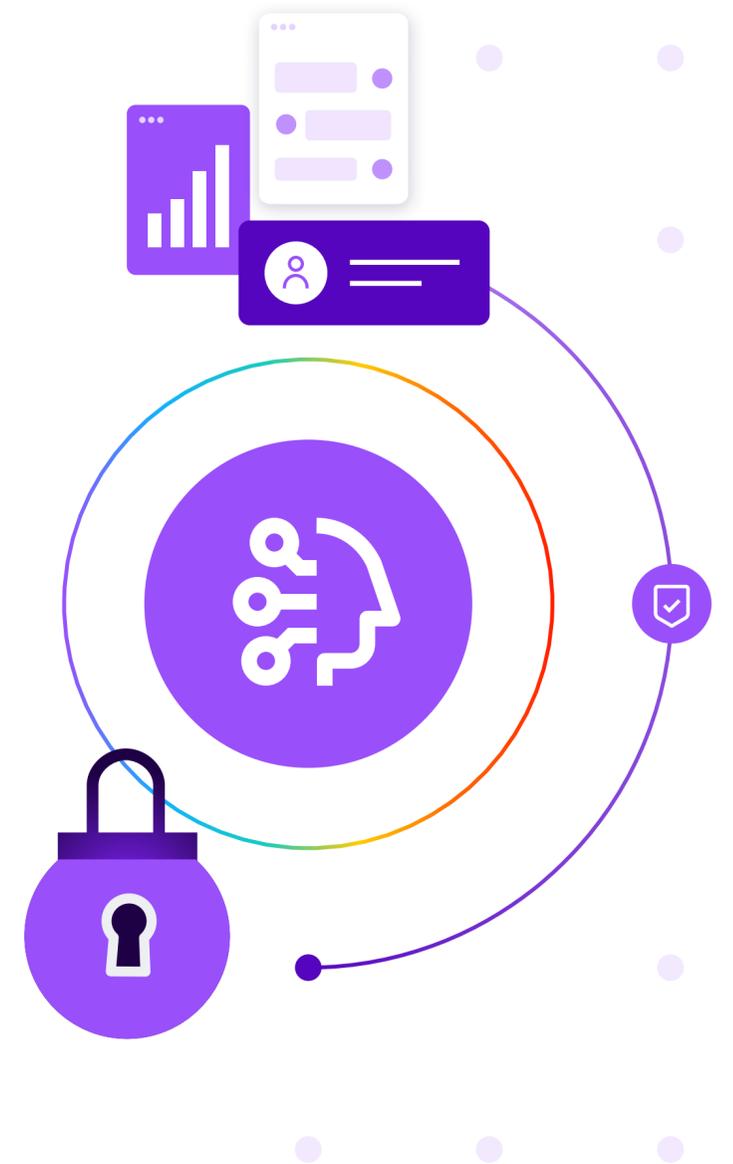
Contact Center sind eine wahre Fundgrube für Kundendaten, weshalb Datenschutz und Datensicherheit bei einer verantwortungsvollen KI-Implementierung oberste Priorität haben müssen. Bei der Nutzung von künstlicher Intelligenz zur Verbesserung des Kundenerlebnisses müssen sie den Schutz der Kundendaten gewährleisten.

Die besten Praktiken im Bereich der künstlichen Intelligenz sollten die Entwicklung von Methoden beinhalten, die das Sammeln und Speichern unnötiger Kundendaten wie z. B. sensibler Finanzinformationen oder persönlicher Identifikationsnummern minimieren.

Durch die Einführung von „Privacy by Design“-Prinzipien können Contact Center die Privatsphäre ihrer Kunden proaktiv schützen und den Einsatz verantwortungsvoller KI sicherstellen. Die vorhandenen Kundendaten müssen sicher gespeichert werden und dürfen nur für die vorgesehenen Zwecke genutzt werden.

Darüber hinaus stellen die zunehmende Verwendung privater mobiler Endgeräte (BYOD, Bring Your Own Device) und Schatten-IT-Richtlinien eine Gefahr für Datensicherheit und -integrität dar. Möglicherweise beschließen Agenten, ihre eigenen KI-Assistenztools mithilfe von „Turnschuhnetzwerken“

einzusetzen, um so ihre Arbeitsleistung zu verbessern. Dies kann zwar zu Leistungsvorteilen führen, birgt jedoch auch potenzielle Risiken, wie etwa Datenlecks und den unberechtigten Zugriff auf vertrauliche Informationen. Wenn Contact Center nicht über KI-Tools verfügen, verwenden die Agenten beliebige kostenlose Tools ohne das Wissen oder die Genehmigung der IT-Administratoren, wodurch vertrauliche Informationen öffentlich weitergegeben werden können. Darüber hinaus erschwert die Zunahme von Schatten-IT die Aufrechterhaltung von Konsistenz und Kohärenz in der gesamten IT-Infrastruktur des Unternehmens.



Einwilligung der Kunden und Kommunikation.

Um diese Herausforderungen zu bewältigen, ist ein umfassender Ansatz erforderlich, der technologische Lösungen, Richtlinienentwicklung und Mitarbeiterschulung kombiniert. Der Einsatz robuster Sicherheitsmaßnahmen trägt dazu bei, Datenlecks zu verhindern und Kundeninformationen vor unberechtigtem Zugriff oder Missbrauch zu schützen. Dies schützt sowohl Kunden als auch das Unternehmen vor möglichen Schäden oder finanziellen Verlusten.

Kunden müssen über Richtlinien zur Datenspeicherung und -aufbewahrung informiert werden. Wenn sie sich darauf verlassen können, dass ihre sensiblen Daten sorgfältig behandelt und geschützt werden, fühlen sie sich bei der Nutzung von KI-gestützten Contact Center-Diensten deutlich wohler.

Die Einwilligung der Kunden und eine offene Kommunikation sind die Hauptpfeiler für ethische und transparente Interaktionen. Für die Interaktion mit KI-Systemen und die Erfassung aller möglicherweise erhobenen Daten ist es zwingend erforderlich, die ausdrückliche Zustimmung von Kunden einzuholen. Transparenz über den Zweck der Datennutzung schafft Vertrauen und ermöglicht Kunden, fundierte Entscheidungen über die Weitergabe ihrer Informationen zu treffen. Ebenso trägt eine klare Kommunikation über die Verwendung der von KI erfassten Daten zur Verbesserung der Erlebnisse und die Zusicherung von Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen zur Vertrauensbildung und Akzeptanz bei, wodurch die Datenerfassung erleichtert wird.

Kunden sollten außerdem die Möglichkeit haben, ihre Präferenzen zu bestimmen. Optionen zur Verwaltung ihrer Dateneinstellungen, zur Aktivierung oder Deaktivierung bestimmter KI-Dienste und zur Anpassung der Interaktionseinstellungen stellen sicher, dass die Kunden ihre Erlebnisse selbst steuern können.

Ein verantwortungsbewusstes KI-Contact Center priorisiert die Einwilligung von Kunden und die Kommunikation mit ihnen, indem es transparent, proaktiv und kundenzentriert ist. So nutzen Unternehmen ihr KI-gestütztes System, um vor der Kontaktaufnahme mit Kunden deren ausdrückliche Zustimmung zur Erfassung und Verarbeitung von Daten einzuholen. Dazu geben sie klare Erläuterungen

über den Zweck der Erfassung von Kundeninformationen und stellen Kunden Einverständniserklärungs-Mechanismen bereit, mit denen sie den Geschäftsbedingungen zustimmen können.

Durch eine klare Kommunikation, das Einholen von Einwilligungen, das Respektieren von Präferenzen und die Einhaltung von Vorschriften können Unternehmen starke Beziehungen aufbauen und gleichzeitig von allen Vorteilen der KI-Technologie profitieren.

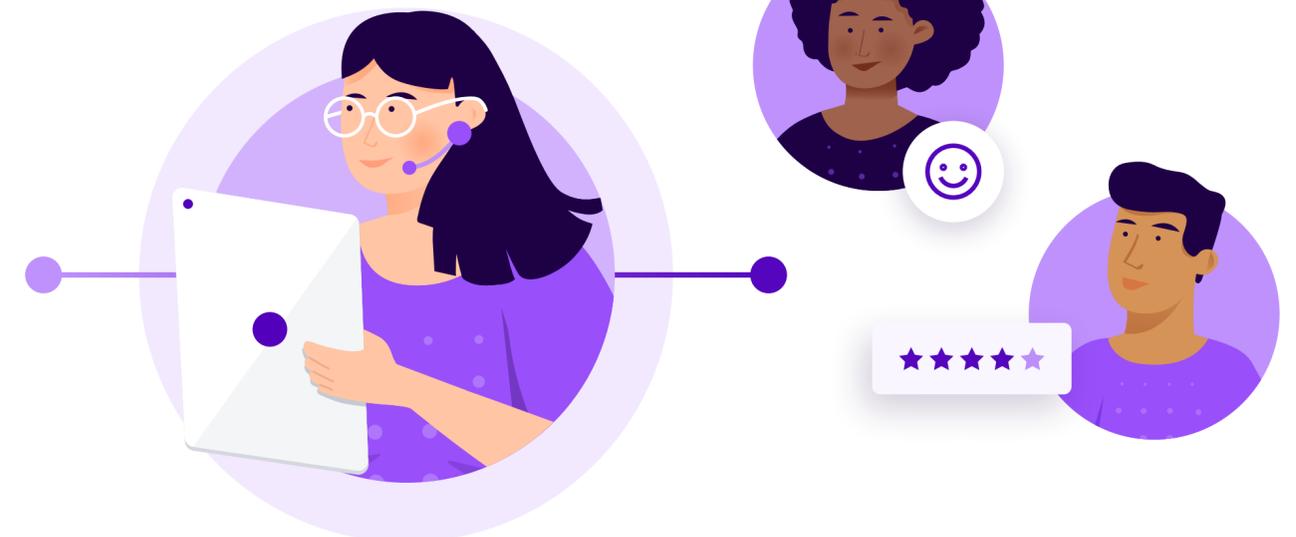
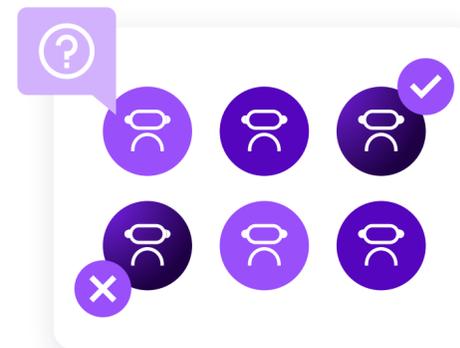
Arbeitsplatzverlagerung.

KI bringt viele Vorteile mit sich, birgt jedoch auch potenzielle Risiken, darunter die Verlagerung von Arbeitsplätzen. Ein verantwortungsbewusstes KI-Unternehmen kann dieses Risiko jedoch auf vielfältige Weise abmildern, denn eine Zukunft mit KI darf Menschen nicht außer Acht lassen. Menschliche Entscheidungen sind von entscheidender Bedeutung, wenn KI für das Kundenerlebnis eingesetzt wird.

KI steigert die Effizienz, Produktivität und Befähigung der Agenten. Das Training von Agenten kann so unterschiedliche Aufgaben

umfassen wie die Verwaltung von KI-Systemen, den Erwerb von Fachwissen in Bereichen, die menschliches Handeln erfordern, oder die Lösung komplexer Kundenprobleme. Ein effizienter Kundenservice kombiniert Menschen und Bots. KI macht zwar viele großartige Dinge, ist aber kein Mensch. KI ist zum Beispiel hervorragend bei der Erfassung von Daten und stellt Informationen sofort bereit, hat aber weder Gespür für Emotionen noch Empathie,

wenn Kunden frustriert sind. Ein verantwortungsvoller Umgang mit der Verlagerung von Arbeitsplätzen stellt sicher, dass Mitarbeiter während des Übergangs begleitet und dabei unterstützt werden, sich an neue Funktionen oder Möglichkeiten anzupassen, die sich aus der KI-Integration ergeben.



III. Beste Praktiken für den verantwortungsvollen Einsatz von KI.

Richtlinien für Contact Center-Manager.

Managern von Contact Centern kommt bei der Gewährleistung eines verantwortungsvollen Einsatzes von KI bei Geschäftsabläufen eine zentrale Rolle zu. Um erfolgreich zu sein, sollten sie einen ethischen Rahmen schaffen, der Fairness, Transparenz, Verantwortlichkeit und Datenschutz beim Einsatz von KI in den Vordergrund stellt, und sicherstellen, dass diese Prinzipien die KI-Implementierung leiten, und zwar durch:

Trainings- und Sensibilisierungsprogramme – Informieren Sie Ihre Mitarbeiter über die ethischen Aspekte und möglichen Auswirkungen von KI. Diese Programme sollten Themen wie die Erkennung und Vermeidung von Bias, Datenschutz und Datensicherheit sowie die Bedeutung der Zusammenarbeit zwischen Mensch und KI abdecken.

Regelmäßige ethische Audits – Bewerten Sie die Auswirkungen von KI-Technologien auf Kunden und Mitarbeiter. Diese Audits sollten die Fairness, Transparenz und Verantwortlichkeit von KI-Systemen bewerten und etwaige Verbesserungsbereiche identifizieren. Eine regelmäßige Überwachung und Bewertung der KI-Nutzung kann dazu beitragen, potenzielle Probleme anzugehen und notwendige Anpassungen zur Verbesserung vorzunehmen.

Durch Schulungs- und Sensibilisierungsprogramme sowie regelmäßige Audits können Contact Center-Manager sicherstellen, dass KI-Technologien ethisch, transparent und im besten Interesse von Kunden und Mitarbeitern eingesetzt werden.



Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.

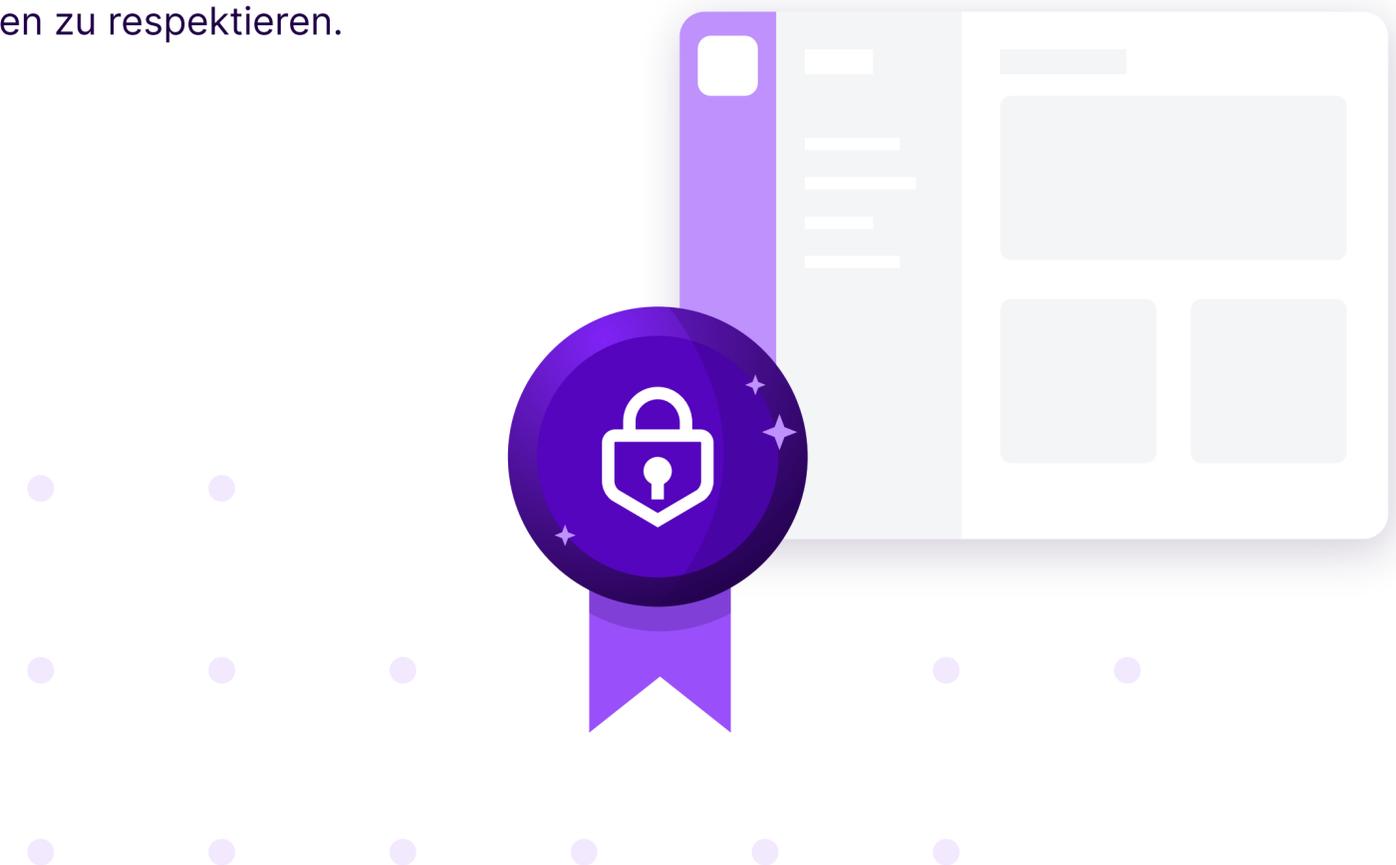
In dem Maße, in dem KI den Bereich des Kundenerlebnisses revolutioniert und verantwortungsbewusste KI in den Mittelpunkt des Interesses von CX-Fachleuten rückt, gewinnt die Einhaltung von Branchenstandards und rechtlichen Rahmenbedingungen an Bedeutung. Contact Center arbeiten in einem stark regulierten Umfeld, da sie mit sensiblen Kundeninformationen umgehen. Daher ist die Einhaltung von regulatorischen Standards keine Option. Regulatorische Standards, die zumeist von Branchenverbänden definiert werden, legen die Grundsätze und besten Praktiken für eine ethische Entwicklung und Bereitstellung von KI fest. Die Einhaltung solcher Standards stellt sicher, dass KI-Systeme rechtskonform sind,

rechtliche Konsequenzen vermieden und das Vertrauen der Kunden nicht beeinträchtigt wird.

Auch die Einhaltung von Gesetzen ist einer der wichtigsten Grundpfeiler von verantwortungsvoller KI. So enthält beispielsweise die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union strenge Vorschriften zur Datenerhebung und -verwendung sowie zu den individuellen Rechten im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten. Die Einhaltung der DSGVO-Anforderungen stellt sicher, dass KI-Systeme die Privatsphäre von Einzelpersonen respektieren und ihnen die Verfügungsmacht über ihre Informationen einräumen.

In ähnlicher Weise sichern regionale Gesetze wie der CCPA („California Consumer Privacy Act“) die Datenschutzrechte der Einwohner Kaliforniens, indem sie Unternehmen dazu verpflichten, ihre Datenpraktiken offenzulegen und die Entscheidungen der Verbraucher bezüglich ihrer Daten zu respektieren.

Im vergangenen Jahr gingen Länder und Regionen noch weiter und verabschiedeten Gesetze und Vorschriften zur ethischen Nutzung von KI, zum Datenschutz und zur Wahrung der Privatsphäre:



Bletchley Park AI Safety Summit.

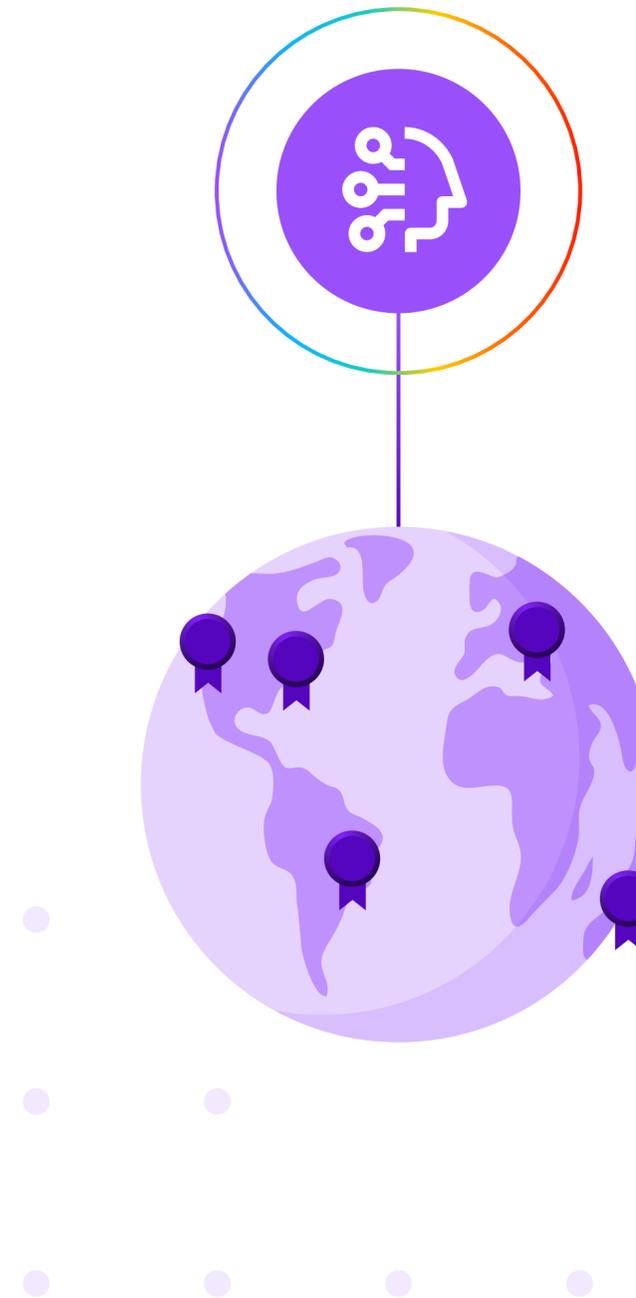
Das Gipfeltreffen brachte Tech-Experten und weltweit führende Persönlichkeiten zusammen, um die Herausforderungen und potenziellen Risiken der KI zu diskutieren. Dabei wurde die Notwendigkeit proaktiver Maßnahmen zur Gewährleistung einer sicheren und verantwortungsvollen Entwicklung von KI-Technologien hervorgehoben. Zudem wurde betont, wie wichtig es ist, gegen Bias in KI-Algorithmen vorzugehen und sicherzustellen, dass diese Technologien zum Nutzen der gesamten Gesellschaft eingesetzt werden.

Bidens Executive Order zur KI-Sicherheit.

Mit der Durchführungsverordnung („Executive Order“) wurden neue Standards und Richtlinien für eine verantwortungsvolle Entwicklung, Bereitstellung und Nutzung von KI festgelegt und gleichzeitig Innovation und Wettbewerb gefördert. Für Fachleute im Bereich Kundenerlebnis sind die wichtigsten Aspekte dieser Durchführungsverordnung transparentere und vertrauenswürdiger Interaktionen und robuste Schutzmaßnahmen für die Privatsphäre und den Schutz personenbezogener Daten.

Das EU-Gesetz zur künstlichen Intelligenz.

Das Gesetz verfolgt einen legislativen Ansatz, um den vertrauenswürdigen und verantwortungsvollen Einsatz von KI zu unterstützen. Insbesondere für die CX-Branche kategorisiert die EU KI-Systeme auf der Grundlage ihres potenziellen Risikos für die Gesellschaft: So müssen vor allem solche Systeme, die direkt mit Verbrauchern interagieren oder sensible Daten verarbeiten, die neuen Standards einhalten, um Sicherheit, Transparenz und die Wahrung der Verbraucherrechte zu gewährleisten.



LLMs und generative KI können Gespräche verfolgen und analysieren und potenziell nicht konformes Verhalten oder nicht konforme Sprache kennzeichnen, um durch die Überwachung und Prüfung von Kundeninteraktionen die Einhaltung der Branchenvorschriften sicherzustellen. Dieser proaktive Ansatz hilft Contact Centern, Compliance-Probleme in Echtzeit zu erkennen und zu beheben.

Im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften macht die richtige Lösung für das Kundenerlebnis — eine Lösung, die Funktionen für die Einhaltung von Vorschriften bietet — den entscheidenden Unterschied aus, wenn es darum geht, Risiken zu mindern und die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu gewährleisten und gleichzeitig einen hervorragenden Kundenservice zu bieten.

Fazit

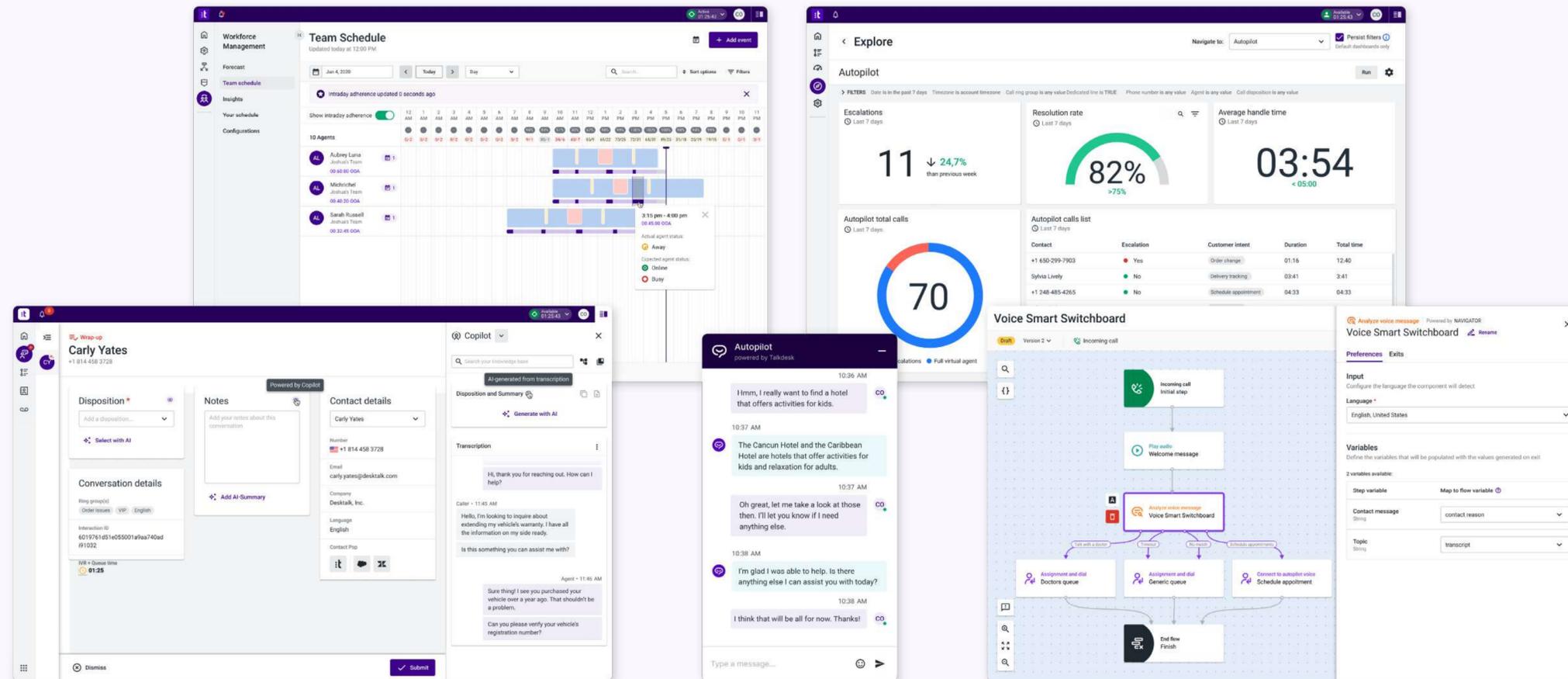
Unternehmen müssen beim Einsatz von KI vorsichtig sein, Kundendaten schützen, Fairness gewährleisten, Transparenz fördern und Bias eindämmen. Der verantwortungsvolle Einsatz von KI ist eine Win-Win-Situation für Unternehmen und Kunden und fördert ein vorteilhaftes und auf Vertrauen basierendes digitales Ökosystem. So wird sichergestellt, dass Contact Center auch bei ihrer Weiterentwicklung durch KI faire, sichere und benutzerfreundliche Plattformen für ein großartiges Kundenerlebnis bleiben.

Bei der Weiterentwicklung der Technologie müssen sich CX-Führungskräfte darauf konzentrieren, das Vertrauen zwischen Kunden und Unternehmen zu fördern, ein Gleichgewicht zwischen Personalisierung und Datenschutz zu finden, die Einhaltung ethischer Standards und Vorschriften zu gewährleisten und einen proaktiven Ansatz zu verfolgen, der ethische Aspekte mit technologischen Fortschritten in Einklang bringt. KI wird die Zukunft des Kundenservice prägen. Eine verantwortungsvolle und ethische KI-Implementierung sollte bei jedem Unternehmen ganz oben auf der Agenda stehen.

[WIE DAS GEHT, ERFAHREN SIE HIER](#)



KI-gestütztes Kundenerlebnis.



:talkdesk®

+49 800 181 9409
www.talkdesk.com

Talkdesk® hat es sich zur Aufgabe gemacht, schlechte Kundenerlebnisse aus der Welt zu schaffen. Mit unserer cloudnativen, KI-gestützten CX-Plattform, speziell entwickelten Branchenlösungen und erweiterbaren KI-Angeboten unterstützen wir Unternehmen in der Cloud und vor Ort. So können sie außergewöhnliche Kundenerlebnisse schaffen, ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern, den Umsatz erhöhen, Kosten senken und die betriebliche Effizienz optimieren. Erfahren Sie mehr und fordern Sie eine selbstgeführte Demo an auf www.talkdesk.com.

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten. Die unbefugte Verwendung, Vervielfältigung oder Änderung dieses Dokuments im Ganzen oder in Teilen ohne schriftliche Zustimmung von Talkdesk, Inc. ist strengstens untersagt.