

# CRM der Zukunft: Einsatz künstliche Intelligenz (KI) für ein besseres Kundenerlebnis (Customer Experience (CX))

Vitali Wundersee

Technische Hochschule Mittelhessen

Fachbereich MND  
Wilhelm-Leuschner-Str 13  
61169 Friedberg  
E-Mail:  
vitali.wundersee@mnd.thm.de

Prof. Dr. Harald Ritz

Technische Hochschule Mittelhessen

Fachbereich MNI  
Wiesenstr 14  
35390 Gießen  
E-Mail: harald.ritz@mni.thm.de

## Kategorie

Bachelorarbeit

## Schlüsselwörter

CRM, Customer Experience, künstliche Intelligenz, KI, AI, Chatbot, Use Cases

## Zusammenfassung

Künstliche Intelligenz ist aktuell der größte Trend in der Informatik. In jedem Bereich der digitalen Welt soll mit neuen und immer ausgereifteren Algorithmen neue Verbesserungen und Automatisierungen erzielt werden. Künstliche Intelligenz lebt von hochwertigen Daten, solche Daten werden teils seit Jahrzehnten in den Customer-Relationship-Management Systemen dieser Welt eingepflegt und können mit Hilfe von KI auf neues Level gebracht werden. Im Fokus dieser Arbeit steht die Verwendung von künstlicher Intelligenz im Bereich des Kundenerlebnis. Da es sich um eine neue Thematik handelt wird ein Literatur Review genutzt.

Zu den Möglichkeiten gehören etwa automatisierte Entscheidungen für einen Sales Pitch oder eine Personalisierung von Angeboten mit der Hilfe von KI. Die Bot-Nutzung steht aber hier im Vordergrund, Bots könnten Prozesse automatisieren, die man für nie möglich gehalten hat. Antwortzeiten bei Service Anfragen werden reduziert, Mitarbeiter entlastet und das allgemeine Serviceniveau erhöht. Dafür wird vor allem die Technik des Natural Language Processing (NLP) genutzt. Diese kann menschliche Sprache in Wort und Schrift verstehen und entsprechend verarbeiten.

Es wird ein Überblick über den aktuellen CRM-Markt gegeben. Die fünf großen Anbieter teilen sich aktuell über 40% des Weltweiten Marktanteils und werden deshalb in dieser Arbeit betrachtet. Der aktuelle Entwicklungsstand ihrer CRM-Lösung wird beleuchtet mit dem Fokus auf die KI-Fähigkeiten im Bezug auf Customer Experience. Mit Zoho und Hubspot werden aber auch zwei Anbieter vorgestellt, die eine kostenlose CRM-Lösung anbieten und damit für kleinere

Unternehmen oder Firmen Neugründungen interessante Alternativen zu den etablierten Anbieter darstellen könnten. Am Ende wird eine Vergleichstabelle anhand von ausgewählten Bewertungskriterien erstellt, die einen schnellen Überblick über die Anbieter und die jeweiligen Implementierung ihrer KI-Lösungen aufzeigt.

Weiterhin werden neben den Chancen mögliche Risiken betrachtet. Eine Automatisierung verdrängt Menschen von ihren Arbeitsplätzen, denn 80% der Kundenanfragen sind redundant und können oft ohne großen Aufwand automatisiert werden. Dies bedeutet, man kann mit wenigen Mitarbeitern dieselbe Menge an Support-Tickets abarbeiten. Die meisten Kunden bevorzugen einen schnellen Service und kümmern sich weniger darum, ob dieser Service von einem Menschen oder einer Maschine angeboten wird. Jedoch bei großen und wichtigen Entscheidungen werden Menschen weiter von Menschen bevorzugt. Auch wird es stets neue und komplizierte Probleme geben, die mit der heutigen KI-Technik nicht gelöst werden können. Somit kann ein vollständiger automatisierter Support nach aktuellen Stand nicht angeboten werden.

Die Frage, ob jeder Information, die man über den Kunden hat, auch vollständig genutzt werden soll, muss von den Verantwortlichen gestellt werden. Es könnte sich z.B. eine Welt entwickeln bei dem Pakete automatisiert verschickt werden, weil Kunden, die ein ähnliches Profil haben auch dieses Produkt gekauft haben. Diese Entwicklung würde bestimmt vielen Kunden zu weit gehen. Auch muss man sich fragen, ob Segmentierung von Kunden aufgrund von Ethnie, Religion und weiteren Merkmalen moralisch vertretbar ist. Vor allem, da die meisten KI-Lösungen als Black Box arbeiten.

Die Qualität einer KI lebt von der Güte der Daten. Anhand der Entwicklung am Beispiel von Tay, das von Microsoft entwickelt wurde, kann man sehen, dass eine zu lasche Umsetzung einer KI zu einem Debakel führen kann.