



# **ChatGPT – die Zukunft des Kundenservice**

Zürich, 21.03.2023

# Unser heutiges Programm

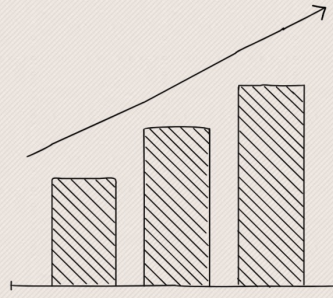
- ▶ **Begrüßung** – Daniel Stiefel, Forward Partners AG
- ▶ **Keynote** - Prof. Dr. Peter Gentsch  
*ChatGPT, Conversational AI und Foundation Modelle – das sollten wir wissen.*
- ▶ **Keynote** - Prof. Dr. Nils Hafner  
*Wie wirkt sich ChatGPT auf den Kundenservice aus?*
- ▶ **Panel Diskussion** - Sophie Hundertmark, Prof. Dr. Nils Hafner, Prof. Dr. Peter Gentsch, Matthias Niklowitz und Bojan Laskovic
- ▶ **Abschluss** – Rémon Elsten, Forward Partners AG
- ▶ **Networking und Apéro**



# Wir stehen für exzellente Kundenerlebnisse ein

Experten für erfolgreiche Kundenbeziehungen, seit 2006

**driving  
customers  
forward.**



360°  
Service Excellence  
Ökosystem



## Beratung – Forward Partners

Wir streben nach höchstmöglicher Wertschöpfung in Kundengewinnung, Kundenbindung und Potenzialausschöpfung in Marketing, Vertrieb und Service.

## Forschung und Community

Mit dem Service Excellence Cockpit navigieren Sie Ihr Kundenmanagement zum Erfolg und erhalten alle Zutaten für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

# Sind unsere Serviceorganisationen auch in der Zukunft in der Lage eine gute Customer Experience zu erbringen ...

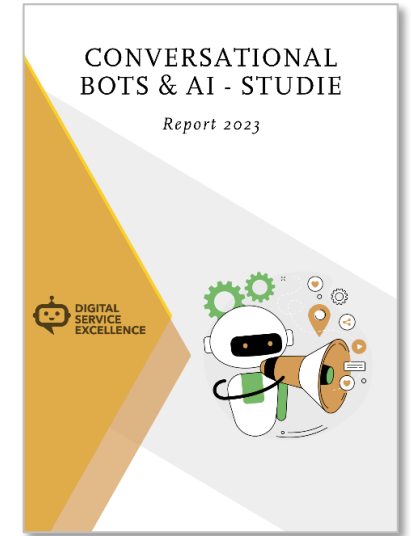
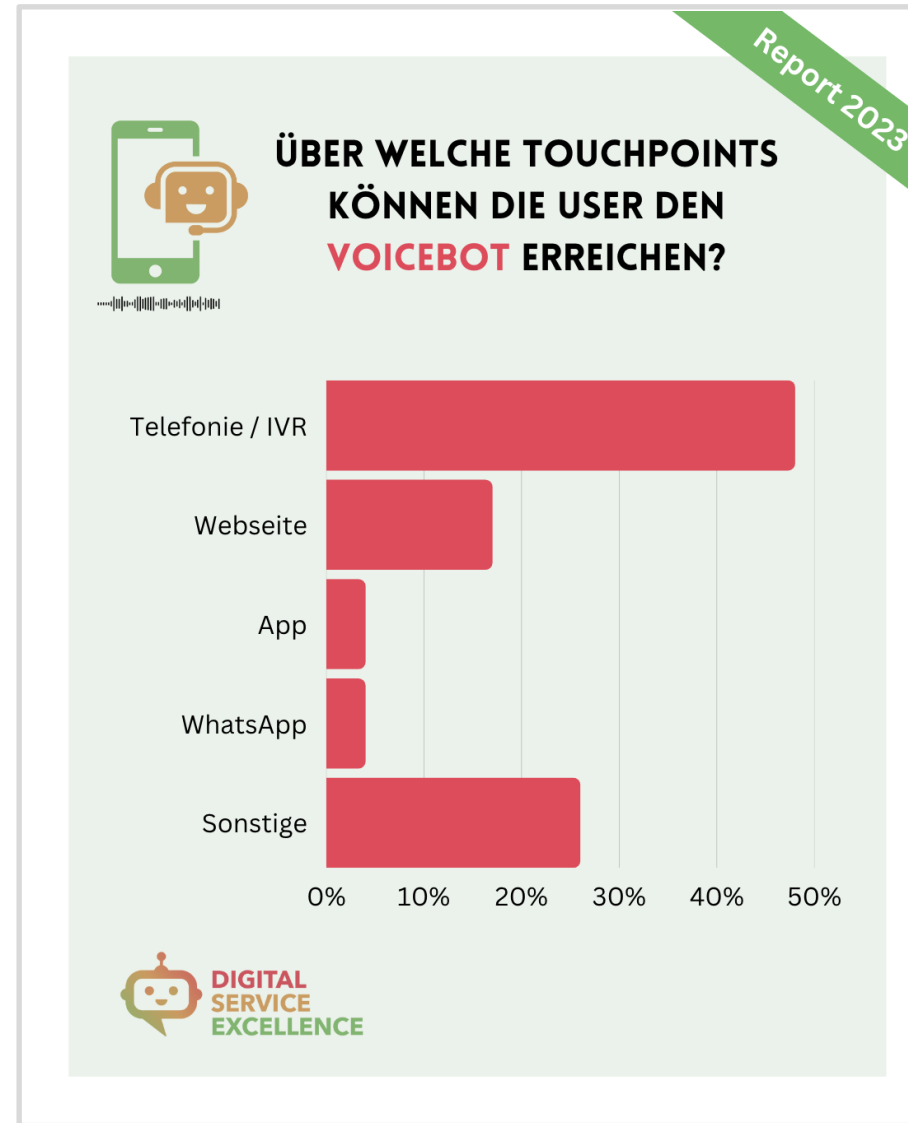
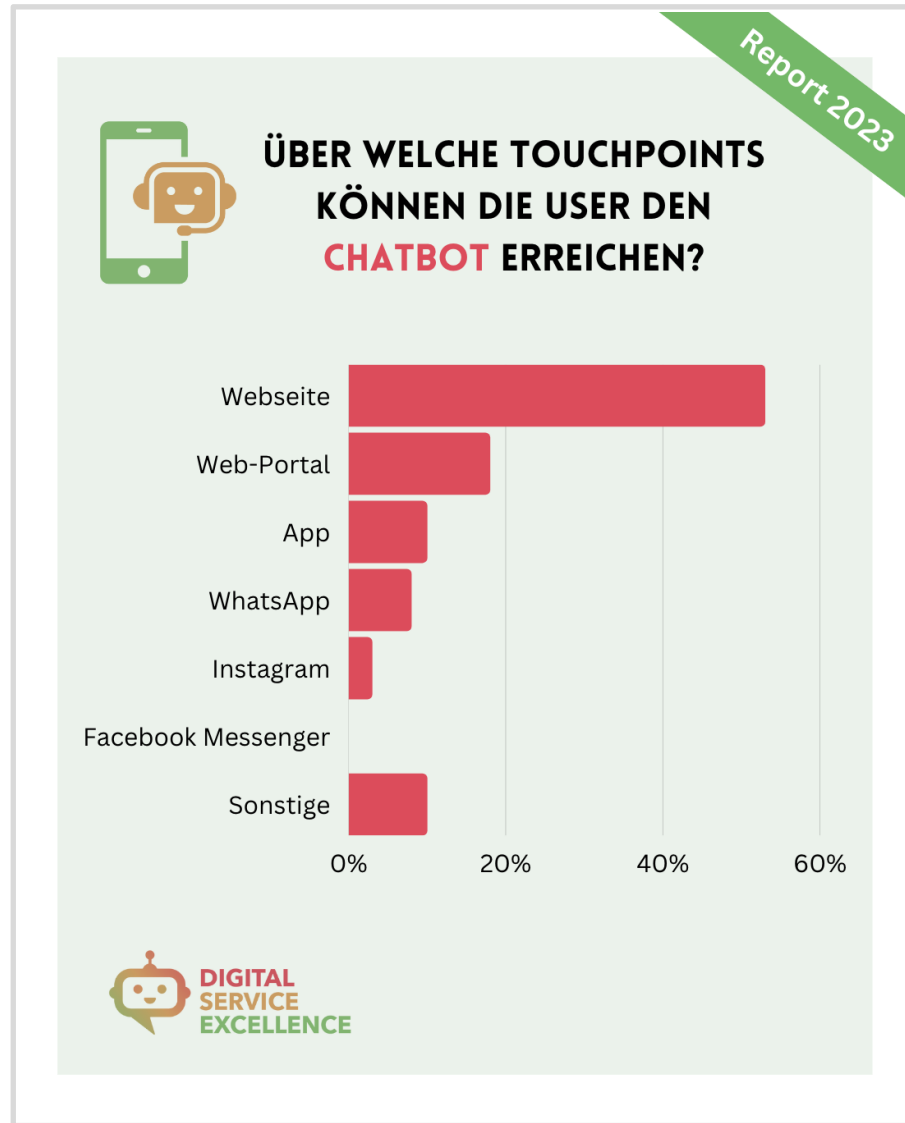




# ... oder enden wir jetzt alle in der «Service Hölle» ?

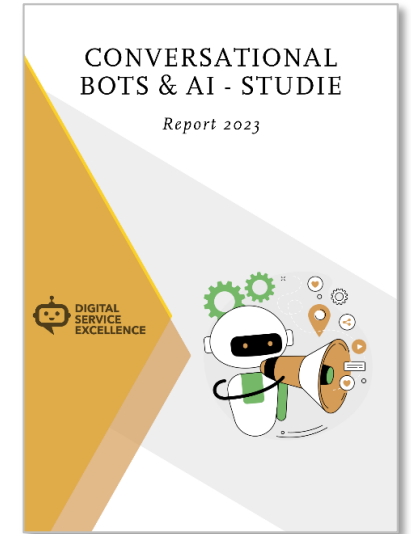
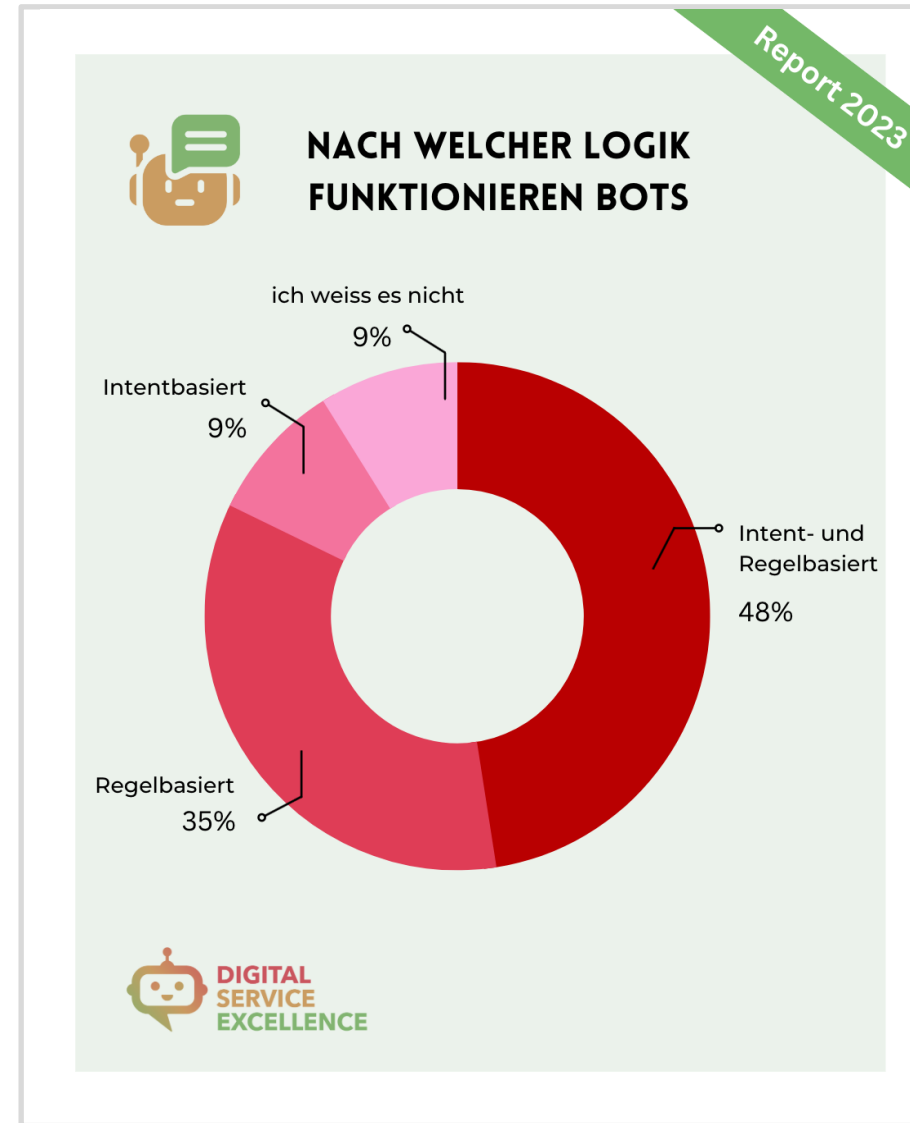
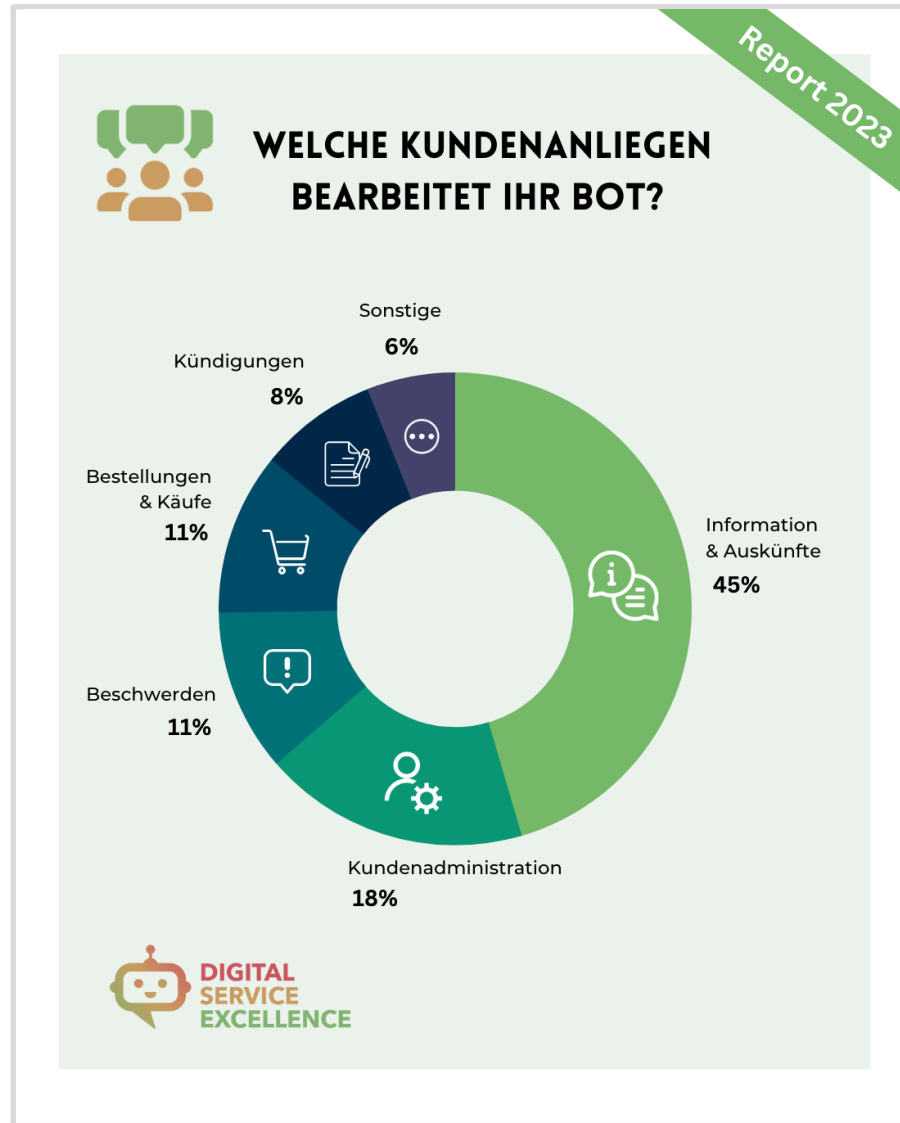


# Einsatz von Conversational Bots & AI - Touchpoints



**PREVIEW**

# Einsatz von Conversational Bots & AI – Use Cases



**PREVIEW**





526



**DIGITAL  
SERVICE  
EXCELLENCE**

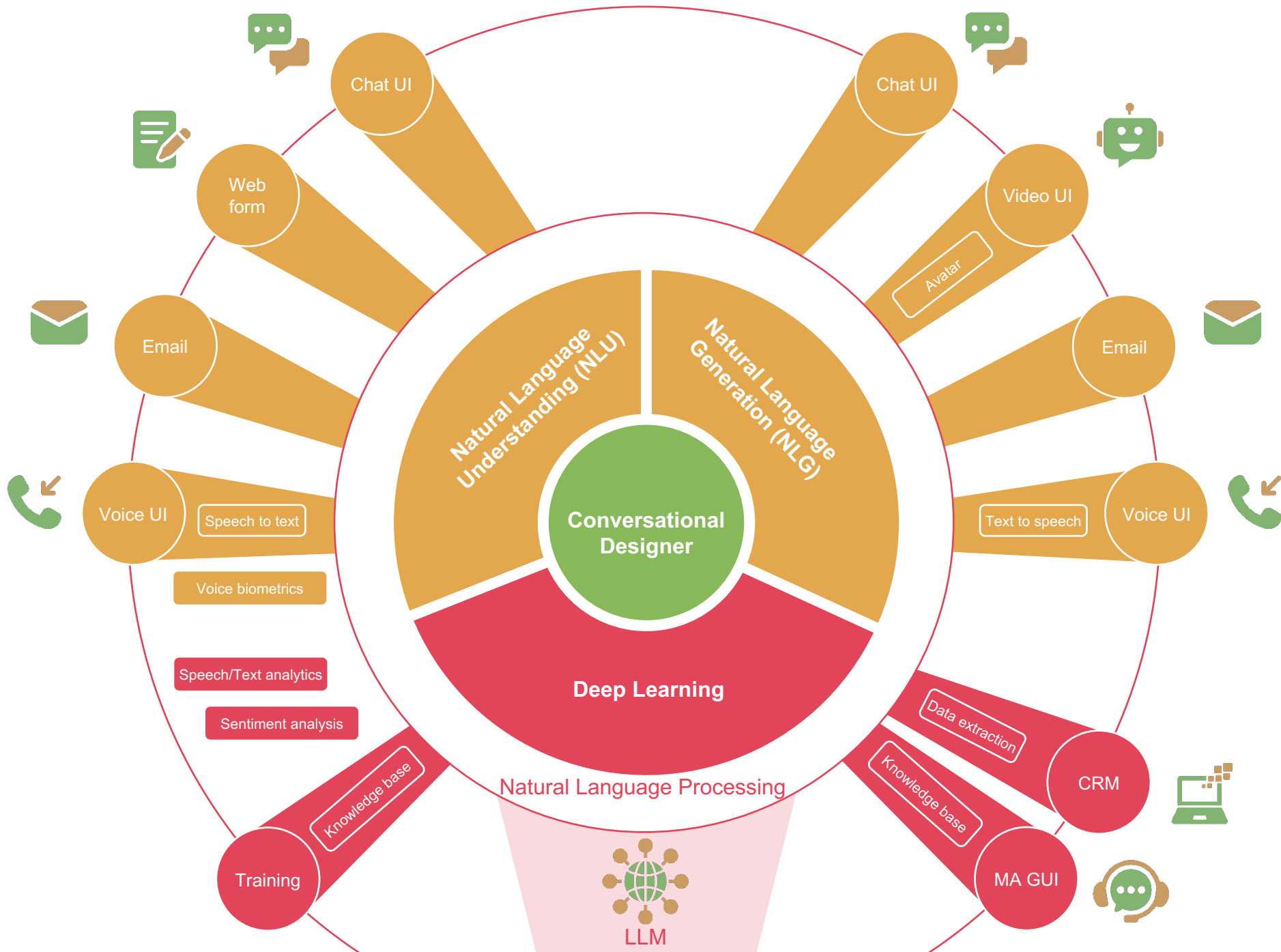
24.27

1004.27

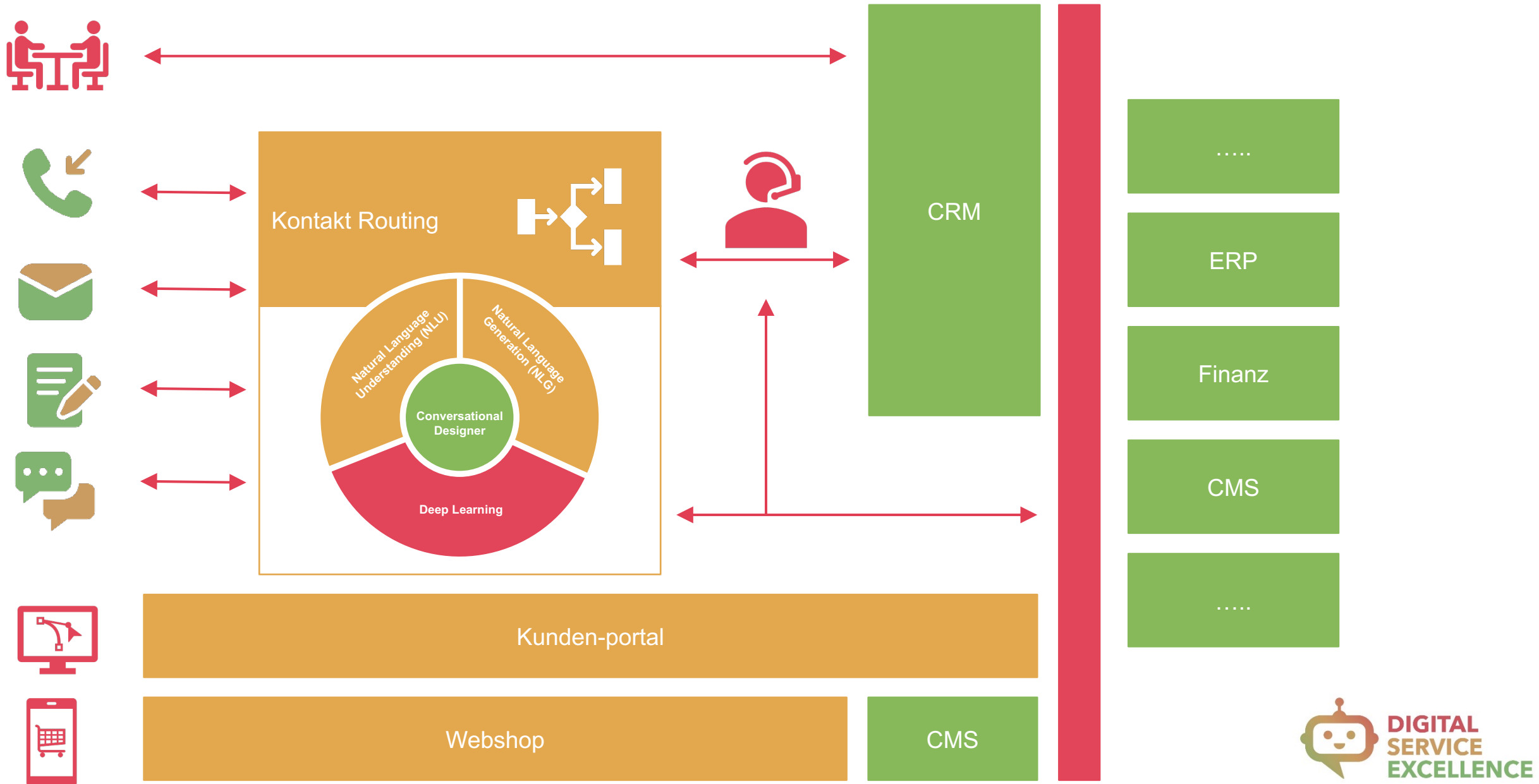
1024

1024.256





# Das Potential ist vorhanden, aber sind Sie bereit für die Umsetzung ...







# SE-Academy

## Praxis-Seminar «Conversational Bots & AI»

Werden auch Sie zum «Conversational Bot & AI Expert»



**STEP 1**  
GRUNDLAGEN

**STEP 2**  
USE CASES

**STEP 3**  
INTEGRATION

**STEP 4**  
ANBIETER & SOFTWARE







526



**DIGITAL  
SERVICE  
EXCELLENCE**

24.27

1004.27

1024

1024.256



# Unser heutiges Programm

- ▶ **Begrüßung** – Daniel Stiefel, Forward Partners AG
- ▶ **Keynote** - Prof. Dr. Peter Gentsch  
*ChatGPT, Conversational AI und Foundation Modelle – das sollten wir wissen.*
- ▶ **Keynote** - Prof. Dr. Nils Hafner  
*Wie wirkt sich ChatGPT auf den Kundenservice aus?*
- ▶ **Panel Diskussion** - Sophie Hundertmark, Prof. Dr. Nils Hafner, Prof. Dr. Peter Gentsch, Matthias Niklowitz und Bojan Laskovic
- ▶ **Abschluss** – Rémon Elsten, Forward Partners AG
- ▶ **Networking und Apéro**





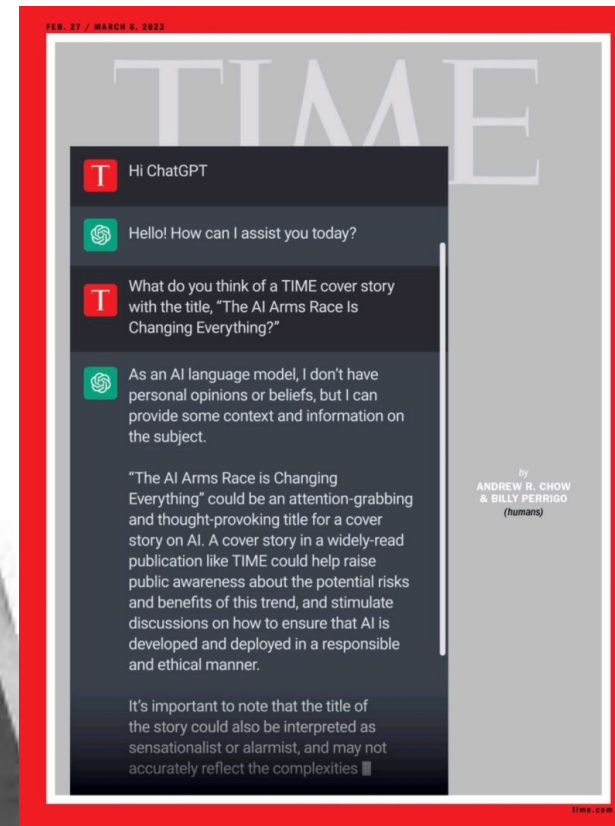
# Conversational AI und Foundation Modelle – das sollten wir wissen

cmm  
360

Peter Gentsch – 21-03-2023

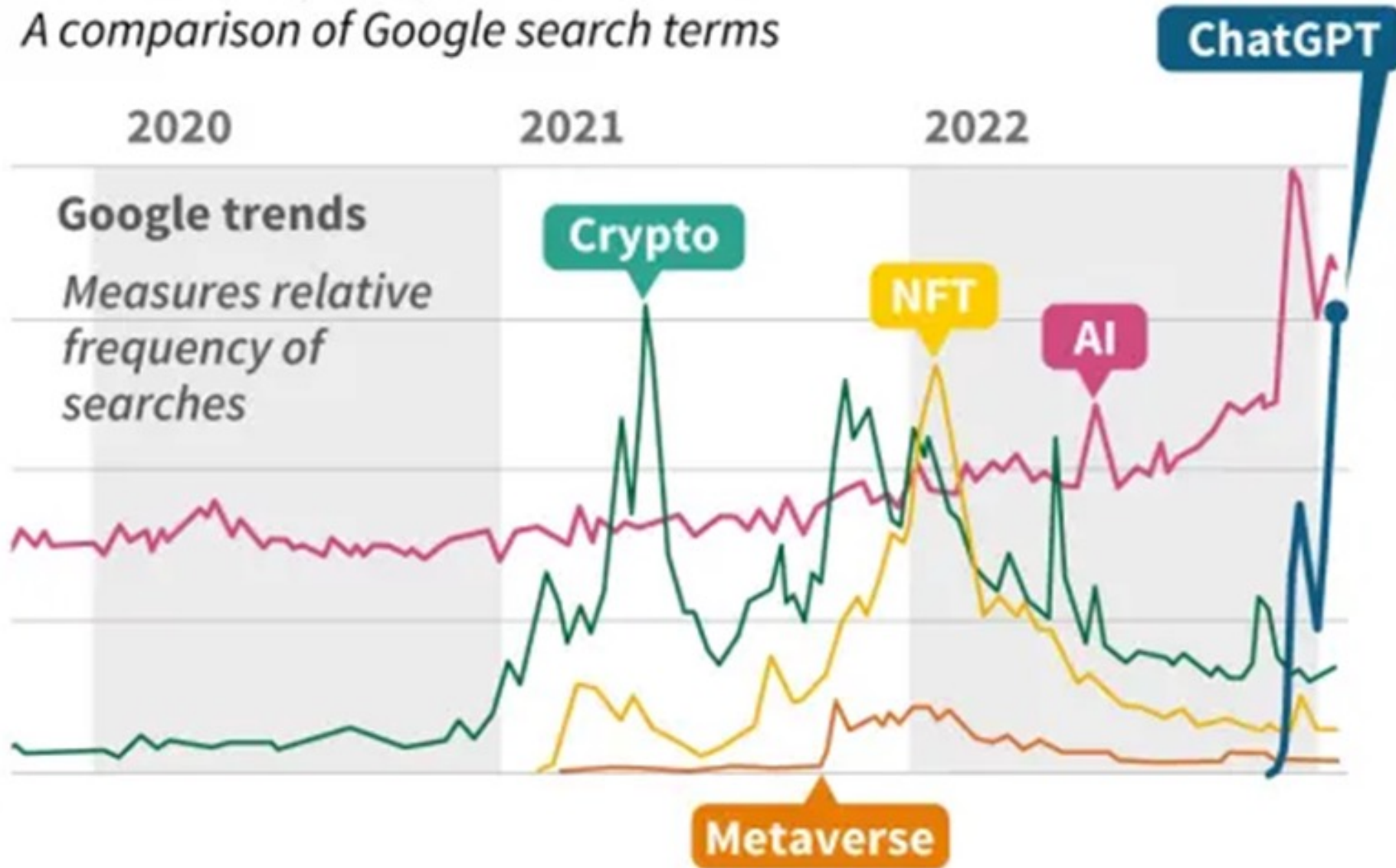


# Generative AI als Mega-Trend in allen Medien



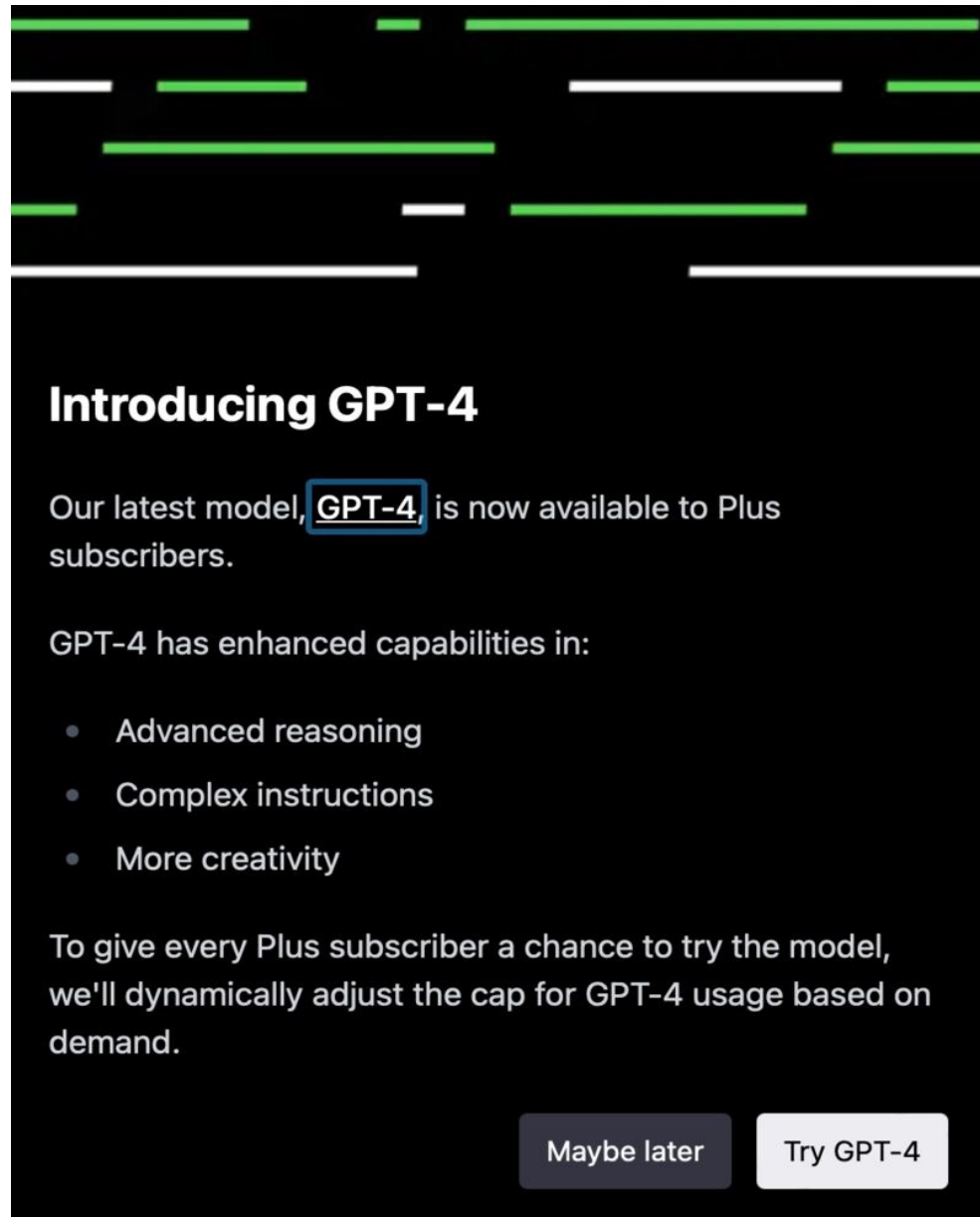
# AI und ChatGPT als Search Mega-Trends

A comparison of Google search terms





# ChatGPT & Co als Generative AI ist nur ein Teil der AI



**Introducing GPT-4**

Our latest model, **GPT-4**, is now available to Plus subscribers.

GPT-4 has enhanced capabilities in:

- Advanced reasoning
- Complex instructions
- More creativity

To give every Plus subscriber a chance to try the model, we'll dynamically adjust the cap for GPT-4 usage based on demand.

[Maybe later](#) [Try GPT-4](#)

- Artificial Intelligence
- Machine Learning
- Deep Learning
- Automatic Speech Recognition, Natural Language Processing
- Generative AI

# Google hat 2017 den Grundstein für die Transformer Sprachmodell gelegt

Google Research

Philosophy

Research Areas

Publications

People

Tools & Downloads

BLOG >

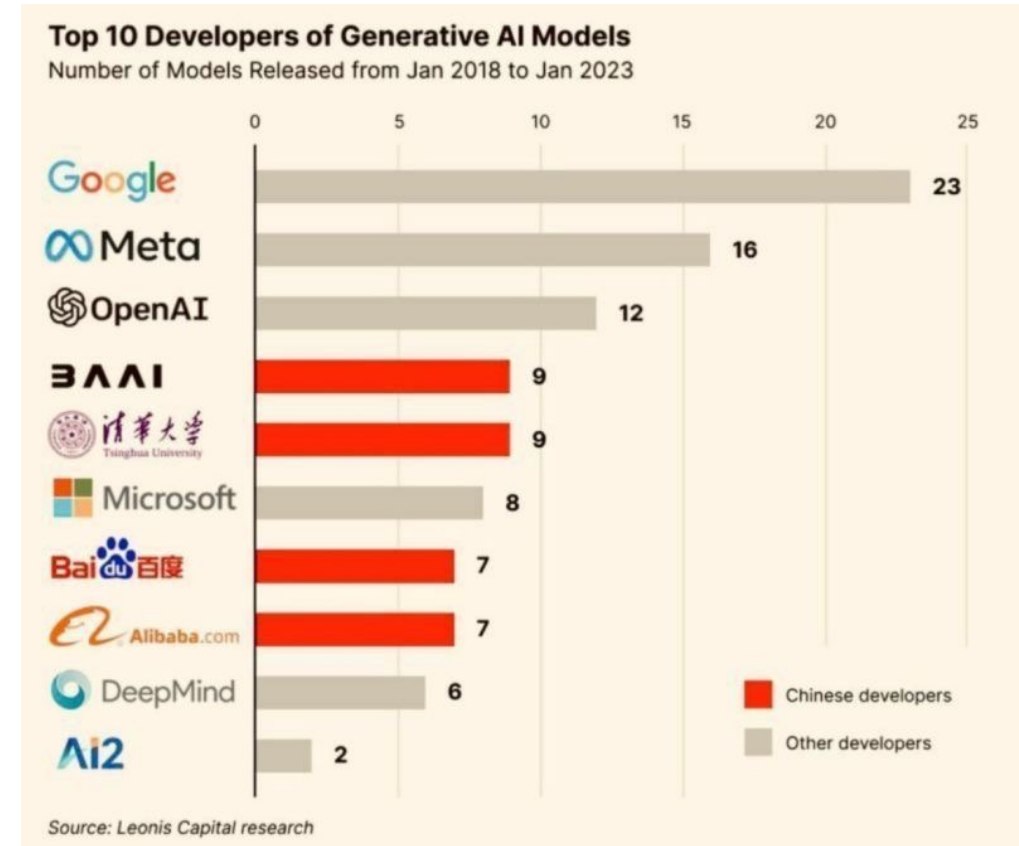
## Transformer: A Novel Neural Network Architecture for Language Understanding

THURSDAY, AUGUST 31, 2017

Posted by Jakob Uszkoreit, Software Engineer, Natural Language Understanding

Neural networks, in particular [recurrent neural networks](#) (RNNs), are now at the core of the leading approaches to language understanding tasks such as [language modeling](#), [machine translation](#) and [question answering](#). In “[Attention Is All You Need](#)”, we introduce the Transformer, a novel neural network architecture based on a self-attention mechanism that we believe to be particularly well suited for language understanding.

In our paper, we show that the Transformer outperforms both recurrent and convolutional models on academic English to German and English to French translation benchmarks. On top of higher translation quality, the Transformer requires less computation to train and is a much better fit for modern machine learning hardware, speeding up training by up to an order of magnitude.



# Foundation-Modelle: Sehr einfache Mechanik, aber sehr mächtig! Aber nicht wirklich intelligent....

## PRETRAINING

- Training of a model with simple tasks that do not require human annotation of training data. e.g. by filling gaps or by completing sentences or texts

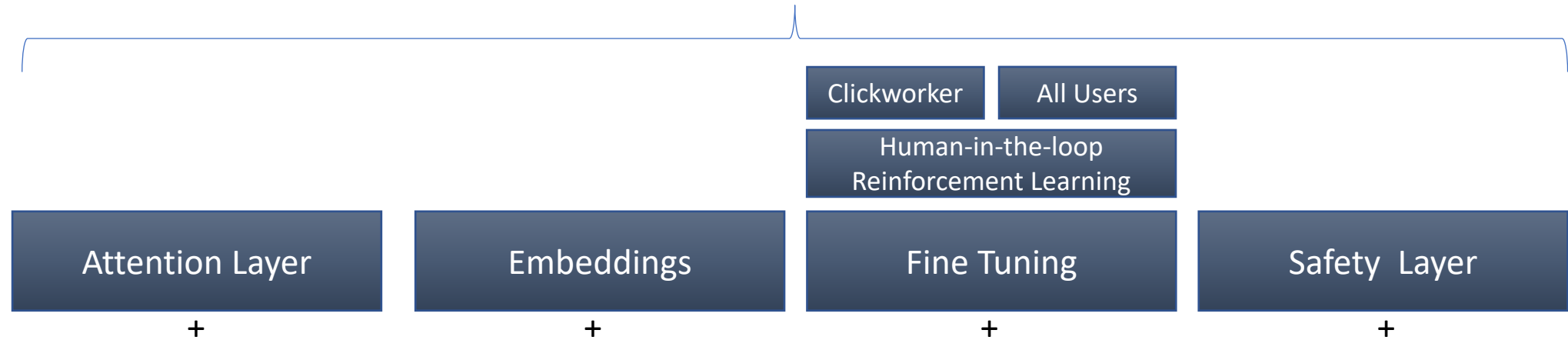
\_\_\_\_\_ released a China version of Model 3. -- Tesla  
Tesla \_\_\_\_\_ a China version of Model 3. -- released  
Tesla released \_\_ China version of Model 3. -- a  
Tesla released a \_\_\_\_\_ version of Model 3. -- China  
Tesla released a China \_\_\_\_\_ of Model 3. -- version  
Tesla released a China version \_\_ Model 3. -- of  
Tesla released a China version of \_\_\_\_\_. -- Model 3

training data	labels
sentence with gap 0-1	word 1
sentence with gap 1-2	word 2
sentence with gap 2-3	word 3
sentence with gap 3-4	word 4
sentence with gap 4-5	word 5
sentence with gap 5-6	word 6
sentence with gap 6-7	word 6



# Brute Force alleine bringt keine ausreichende Qualität. Ohne menschliches Dazutun keine ausreichende Qualität!

## ChatGPT



_____ released a China version of Model 3. -- Tesla	training data	labels
Tesla _____ a China version of Model 3. -- released	sentence with gap 0-1	word 1
Tesla released __ China version of Model 3. -- a	sentence with gap 1-2	word 2
Tesla released a _____ version of Model 3. -- China	sentence with gap 2-3	word 3
Tesla released a China _____ of Model 3. -- version	sentence with gap 3-4	word 4
Tesla released a China version __ Model 3. -- of	sentence with gap 4-5	word 5
Tesla released a China version of _____. -- Model 3	sentence with gap 5-6	word 6
	sentence with gap 6-7	word 6

# Foundation AI als Kontinuum von Anwendungen

No Quality Management/  
Adjustment

ChatGPT



Examples

"Explain quantum computing in simple terms" →

"Got any creative ideas for a 10 year old's birthday?" →

"How do I make an HTTP request in Javascript?" →



Capabilities

Remembers what user said earlier in the conversation

Allows user to provide follow-up corrections

Trained to decline inappropriate requests



Limitations

May occasionally generate incorrect information

May occasionally produce harmful instructions or biased content

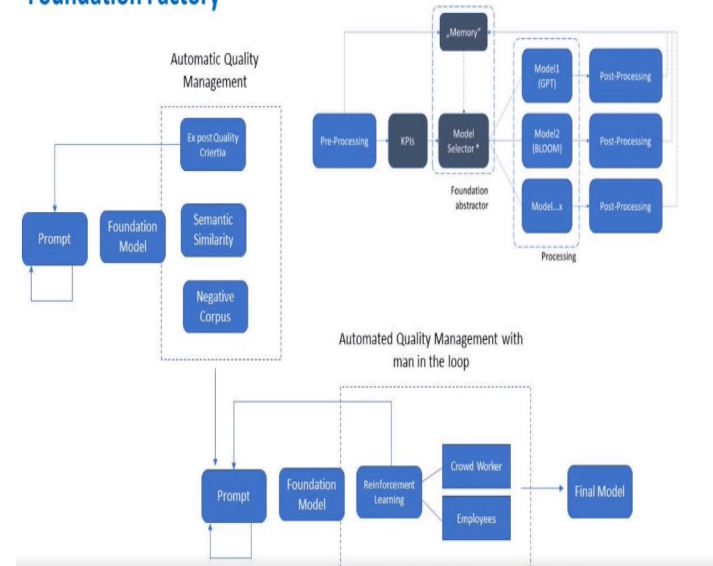
Limited knowledge of world and events after 2021

Minor Quality Management/  
Adjustment



Advanced Quality Management/  
Adjustment  
(Fine Tuning/ Embeddings)

Foundation Factory

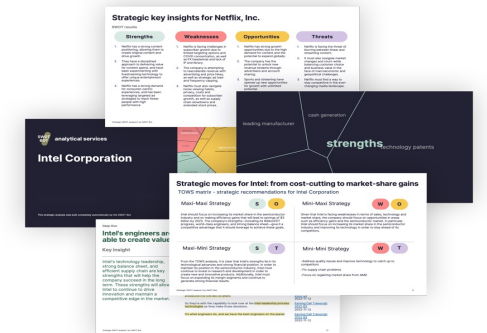
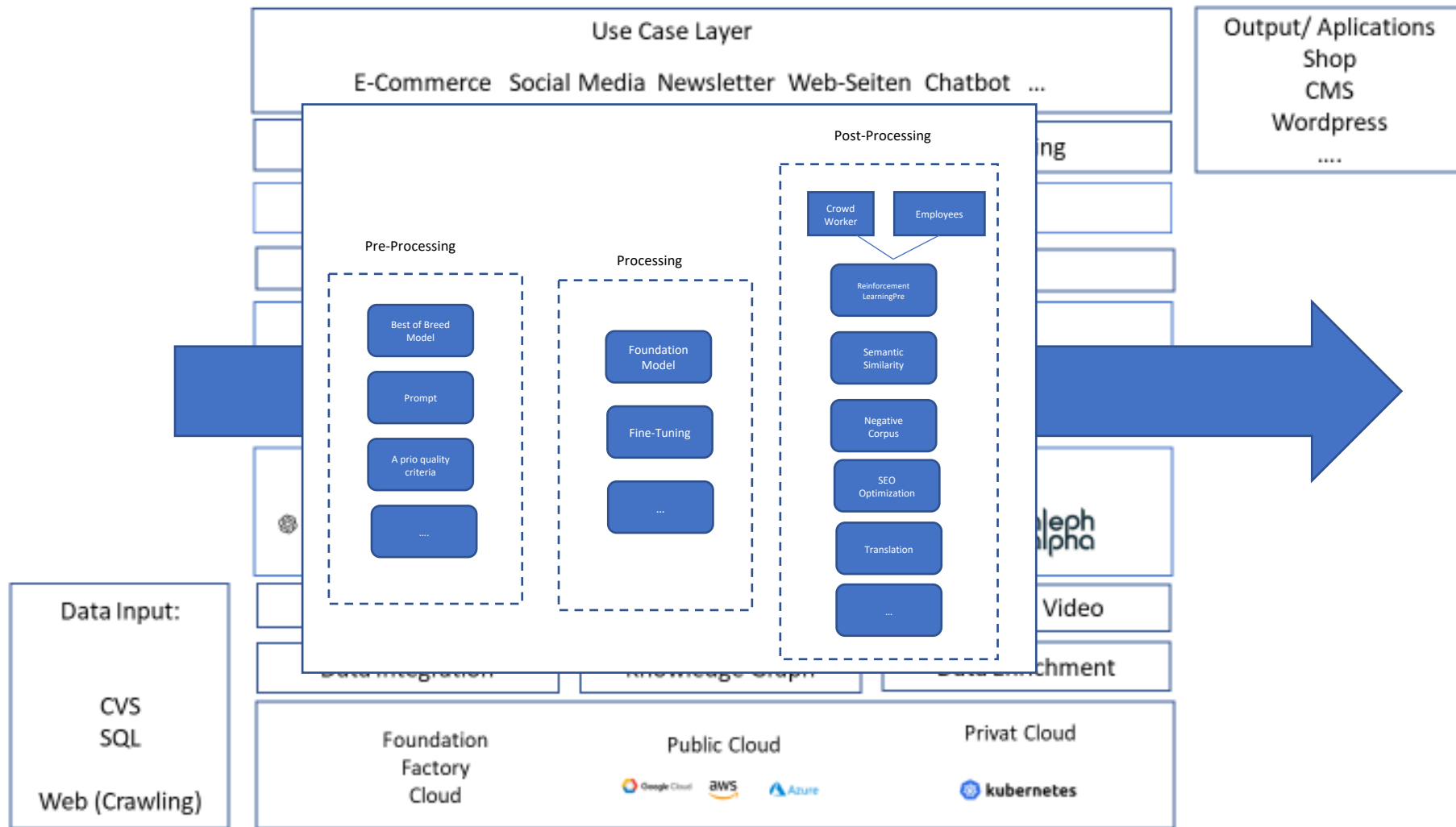


...

„Human in the loop“

Error Tolerance  
Halluzination Tolerance

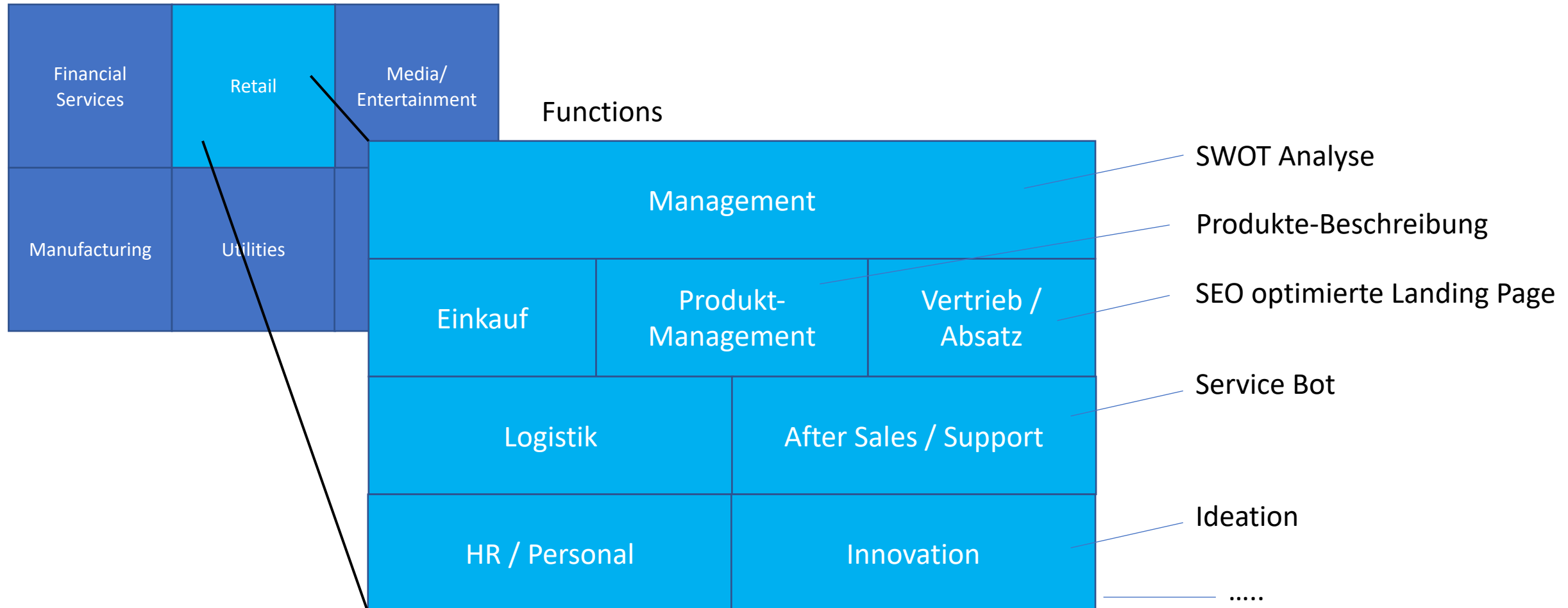
# Foundation Factory: Professionelle Entwicklung von Foundation-Lösungen





# Foundation Factory: Spezifische Lösungen für Branchen und Funktionen

Verticlas



# SWOT-Bot für die Unternehmensstrategie

SWOT  
BOT

- Abgestimmtes Sprachmodell, das auf DeBERTa (Decoding-enhanced BERT with disentangled attention) basiert.
- Mit Hilfe dieses Wissens werden mit GPT-3 Zusammenfassungen erstellt.
- Die Unterstützung der Sprachmodelle konnte bei der Erstellung der finalen SWOT-Analysen durchschnittlich 310 Minuten eingespart werden.

**Strategic key insights for Netflix, Inc.**  
SWOT results

Strengths	Weaknesses	Opportunities	Threats
<ol style="list-style-type: none"><li>Netflix has a strong content positioning, allowing them to create original content and drive growth.</li><li>They have a disciplined approach to delivering value for content spend, and have been experimenting with livestreaming technology to offer unique entertainment experiences.</li><li>Netflix has a strong demand for consumer-centric experiences, and has been leveraging targeted ad strategies to reach fewer people with high performance.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Netflix is facing challenges in subscriber growth due to limited targeting options and COVID concentration, as well as FX headwinds and lack of IP and library.</li><li>The company is attempting to reaccelerate revenue with advertising and price hikes, as well as strategic ad load and frequency capping.</li><li>Netflix must also navigate home viewing habits, privacy, costs and competition for subscriber growth, as well as supply chain slowdowns and extended stock prices.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Netflix has strong growth opportunities due to the high demand for content and the potential to expand globally.</li><li>The company has the potential to unlock new revenue streams through advertisers and account sharing.</li><li>Sports and streaming have opened up new opportunities for growth with unlimited potential.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Netflix is facing the threat of blurring between linear and streaming content.</li><li>It must also navigate market changes and churn while balancing customer choice and business value in the face of macroeconomic and geopolitical challenges.</li><li>Netflix must find a way to stay competitive in the ever-changing media landscape.</li></ol>

**Intel Corporation**  
analytical services  
This strategic analysis was built completely automatically by the SWOT Bot

**Strategic moves for Intel: from cost-cutting to market-share gains**  
TOWS matrix - strategic recommendations for Intel Corporation

<b>Maxi-Maxi Strategy</b> (S O)	<b>Mini-Maxi Strategy</b> (W O)
Intel should focus on increasing its market share in the semiconductor industry and on making efficiency gains that will lead to savings of \$3 billion by 2023. The company's strengths—including its RibbonFET progress, world-class engineers, and strong balance sheet—give it a competitive advantage that it should leverage to achieve these goals.	Given that Intel is facing weaknesses in terms of sales, technology and market share, the company should focus on opportunities in areas such as efficiency gains and the semiconductor market. In particular, Intel should focus on increasing its market share in the semiconductor industry and improving its technology in order to stay ahead of its competitors.
<b>Maxi-Mini Strategy</b> (S T)	<b>Mini-Mini Strategy</b> (W T)
From the TOWS analysis, it is clear that Intel's strengths lie in its technological advances and strong financial position. In order to maintain its position in the semiconductor industry, Intel must continue to invest in research and development in order to create new and innovative products. Additionally, Intel must focus on expanding its margin segments and continue to generate strong financial results.	-Address quality issues and improve technology to catch up to competitors -Fix supply chain problems -Focus on regaining market share from AMD

**Key insight**  
Intel's technology leadership, strong balance sheet, and efficient supply chain are key strengths that will help the company succeed in the long term. These strengths will allow Intel to continue to drive innovation and maintain a competitive edge in the market.

So they're with the capability to look now at the **Intel leadership process** technologies as they make those decisions.  
It's what engineers do, and we have the best engineers on the planet.

# GPT-3 + Knowledge Graph: Neue Qualität der automatisieren Kunden-Kommunikation und -interaktion



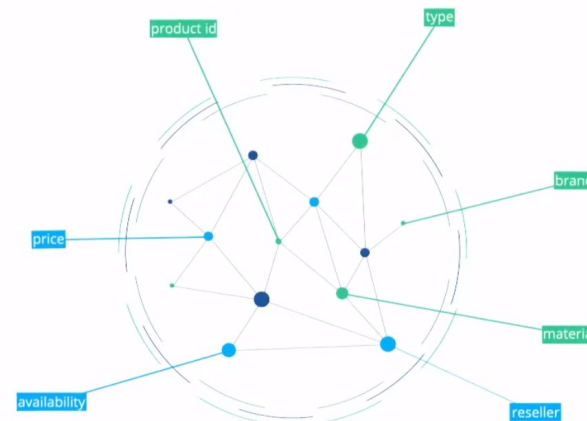
Artikelnummer: 12286262  
€ 6.357,98  
Brutto € 7.566,00  
Lieferzeit: 3-7 Werktage  
Beschreibung  
Zubehör (5)  
Beratung  
Produktinformationen "Z-CAM E2-F8 (EF)"  
Hauptmerkmale  
Lieferumfang

Chatbot: Was willst du über dieses Produkt wissen?  
Ist die Kamera für Livestreaming geeignet?  
Ja, die Z-CAM E2-F8 (EF) Kamera ist für Livestreaming geeignet, da sie einen Gigabit Ethernet Anschluss für die Daten, Steuerung und Live-Streaming hat.  
Hast du noch weitere Fragen?  
Tippe hier... Senden

Chatbot Pipeline:  
Search & Retrieve – dann  
Generierung Antwort

Zero Shotting  
Few Shotting

+ zusätzliches Wissen über  
Knowledge Graph:



Fine-Tuning

+

Domain Knowledge

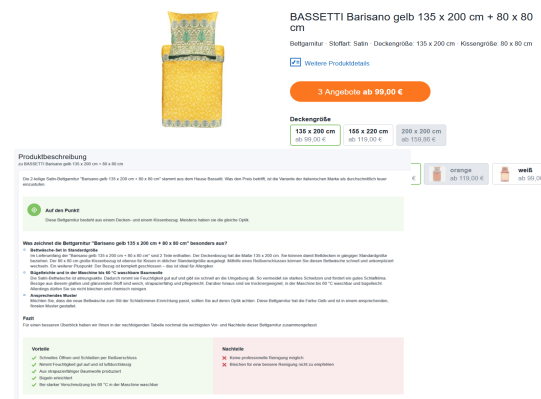


# GPT-3 zur Optimierung von Shops



## Tasks:

- Generierung von Kategorie-Texten
- Generierung von Produkt-Texten

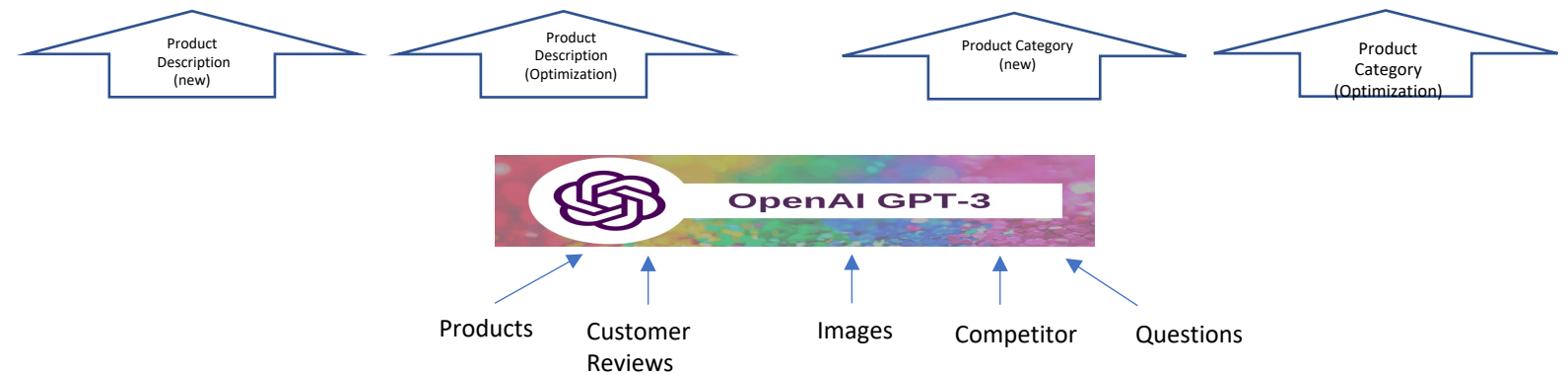


## Business Benefits:

- Effizienz-/ Kostenvorteile
- 83% Ersparnis

## Qualität:

- Qualitätsgesichert
- Domain optimiert
- SEO-optimiert
- Kundenzentriert
- Personalisierung



# Generative AI für Produktbeschreibungen: Beispiel Kaufland





# Generative AI für Produktbeschreibungen











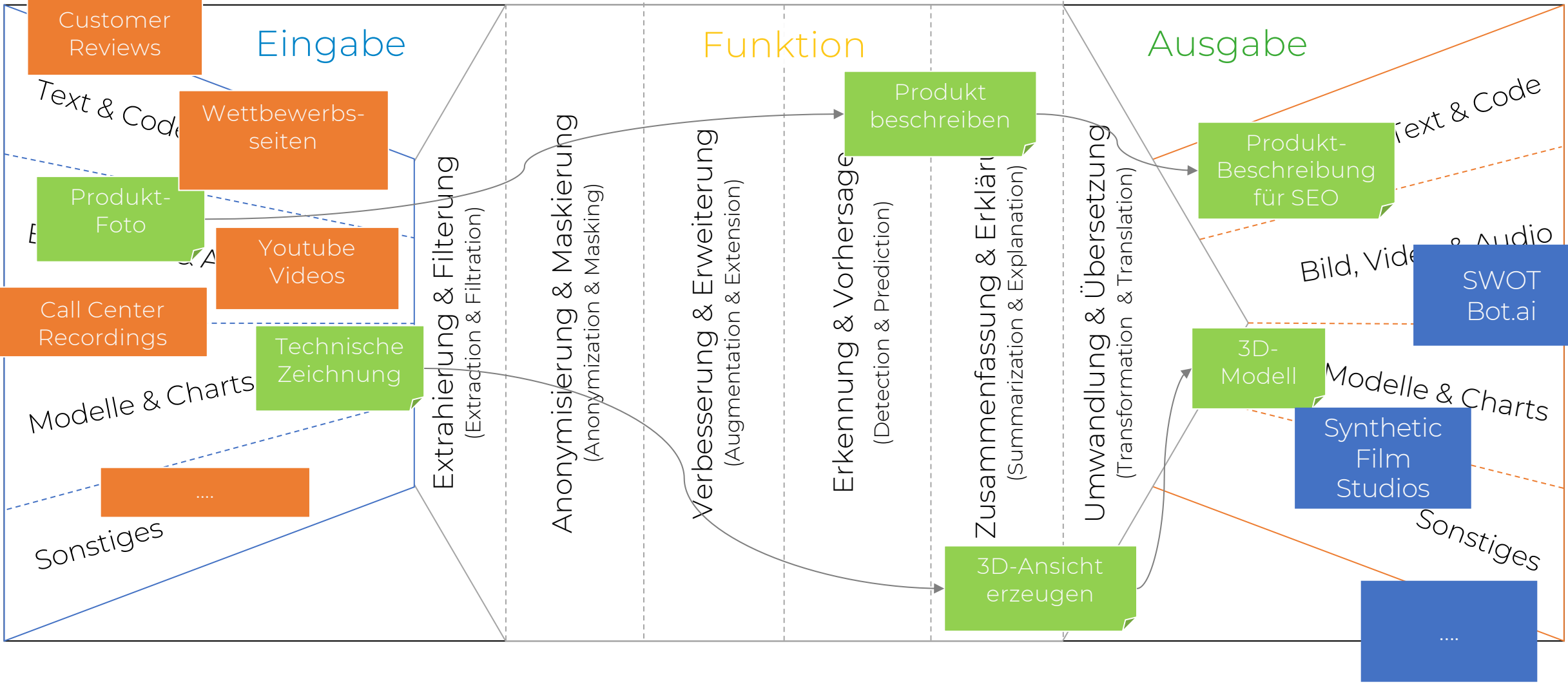




**How to do it**



# How to do it: Generative AI Canvas





# Outlook



AP photo

**Elementary school teachers picket against use of calculators in grade school**  
The teachers feel if students use calculators too early, they won't learn math concepts

# Math teachers protest against calculator use

By JILL LAWRENCE

"My older kids don't pay any attention to an answer being absurd," he said. "Teachers are shy."



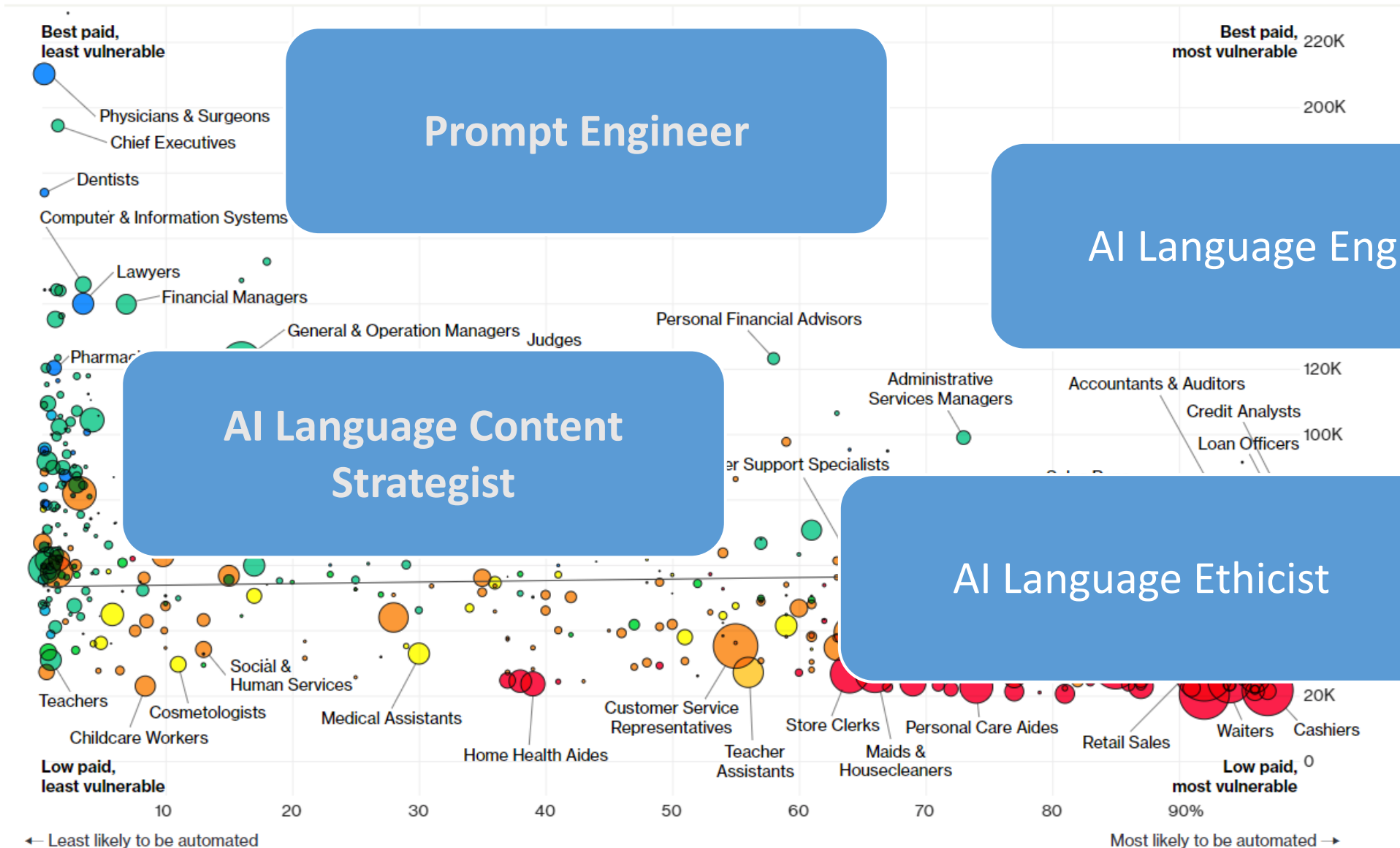
ZDNet / Unternehmen

# **KI macht Contact-Center-Angestellte überflüssig**

Schlechte Nachrichten für Angestellte in Contact-Centern. Gartner prognostiziert, dass Conversational AI die Arbeitskosten von Contact Center-Agenten bis 2026 um 80 Milliarden Dollar senken wird.

von Dr. Jakob Jung am 31. August 2022 , 14:40 Uhr

# Jobs nach Gehaltshöhe und Substitutionswahrscheinlichkeit durch KI



# ChatGPT als Job Killer?

## Experimental Evidence on the Productivity Effects of Generative Artificial Intelligence

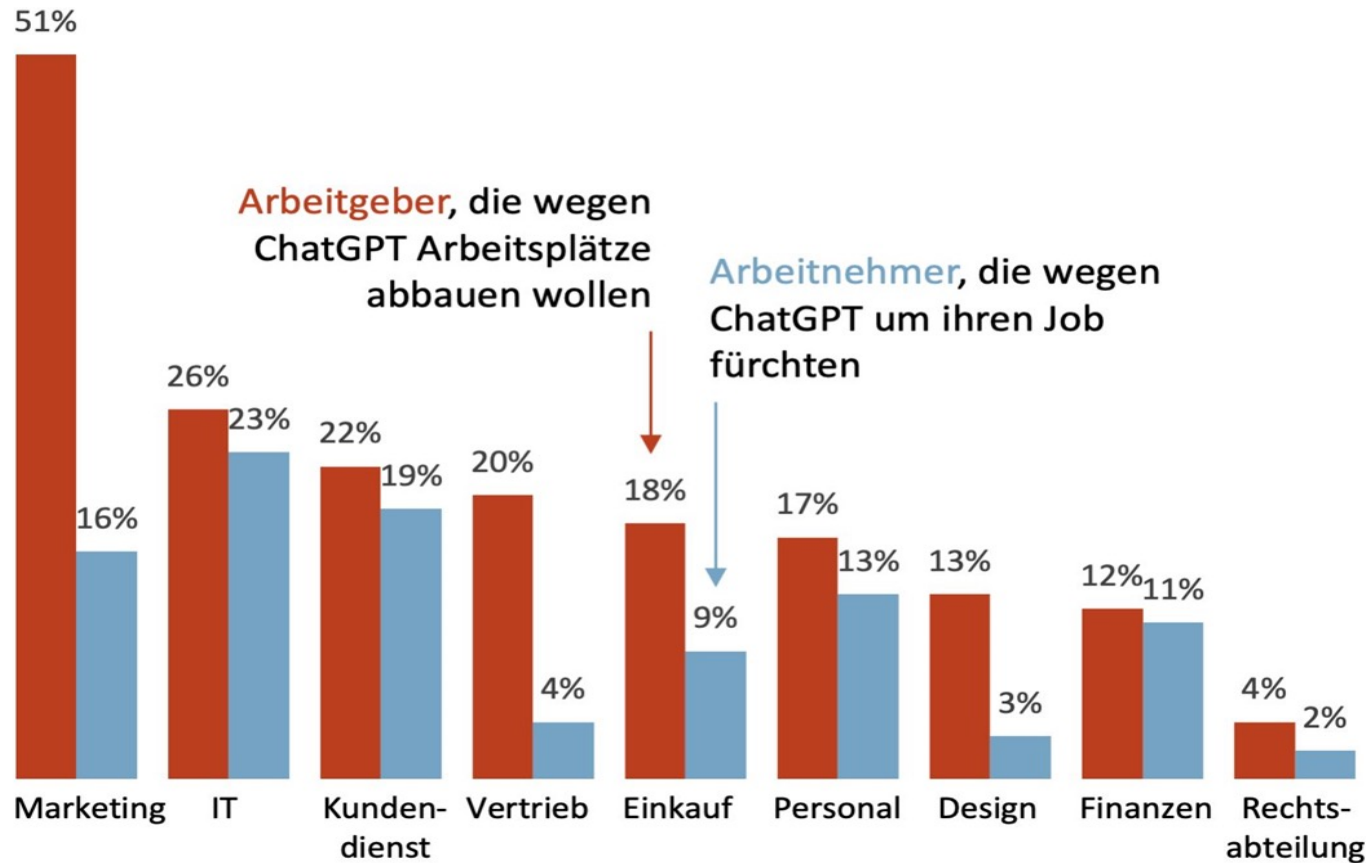
Shakked Noy  
MIT

Whitney Zhang  
MIT

March 2, 2023

Working Paper (not peer reviewed)

Umfrage unter 500 Arbeitgebern und Arbeitnehmern aus 6 Ländern



Quelle: Sortlist 2023

- ChatGPT erhöht Produktivität der Wissensarbeiter um 35 Prozent
- Die Teilnehmer waren nach dem Test bereit, im Durchschnitt 0,5 Prozent ihres Monatsgehalts für ein ChatGPT-Abo zu zahlen
- Die Besorgnis über die Automatisierung stieg ebenso wie die Aufregung und der Netto-Optimismus über KI.



Massachusetts  
Institute of  
Technology



**Teufel**

**G+J**

**Miele**

**arvato**  
BERTELSMANN

**solute**<sup>o</sup>

# AI Foundation Circle 2023



**R T L**

grand  
centrix

**ProSiebenSat.1**  
Media SE

**TELTEC**  
moving-picture.experts

**DB**

<https://generative-ai.group>





**Vielen Dank!**

peter.gentsch@intelligence-group.com

COMPANIES												
INVESTMENTS												
CUSTOMERS												
ACADEMICS					BOOKS							
AWARDS				TALKS								

**PETERGENTSCH.COM**

# Unser heutiges Programm

- ▶ **Begrüßung** – Daniel Stiefel, Forward Partners AG
- ▶ **Keynote** - Prof. Dr. Peter Gentsch  
*ChatGPT, Conversational AI und Foundation Modelle – das sollten wir wissen.*
- ▶ **Keynote** - Prof. Dr. Nils Hafner  
*Wie wirkt sich ChatGPT auf den Kundenservice aus?*
- ▶ **Panel Diskussion** - Sophie Hundertmark, Prof. Dr. Nils Hafner, Prof. Dr. Peter Gentsch, Matthias Niklowitz und Bojan Laskovic
- ▶ **Abschluss** – Rémon Elsten, Forward Partners AG
- ▶ **Networking und Apéro**



## ChatGPT im Customer Service?

Wie wir mit LLMs und  
Transformern im  
Kundenservice arbeiten  
werden.



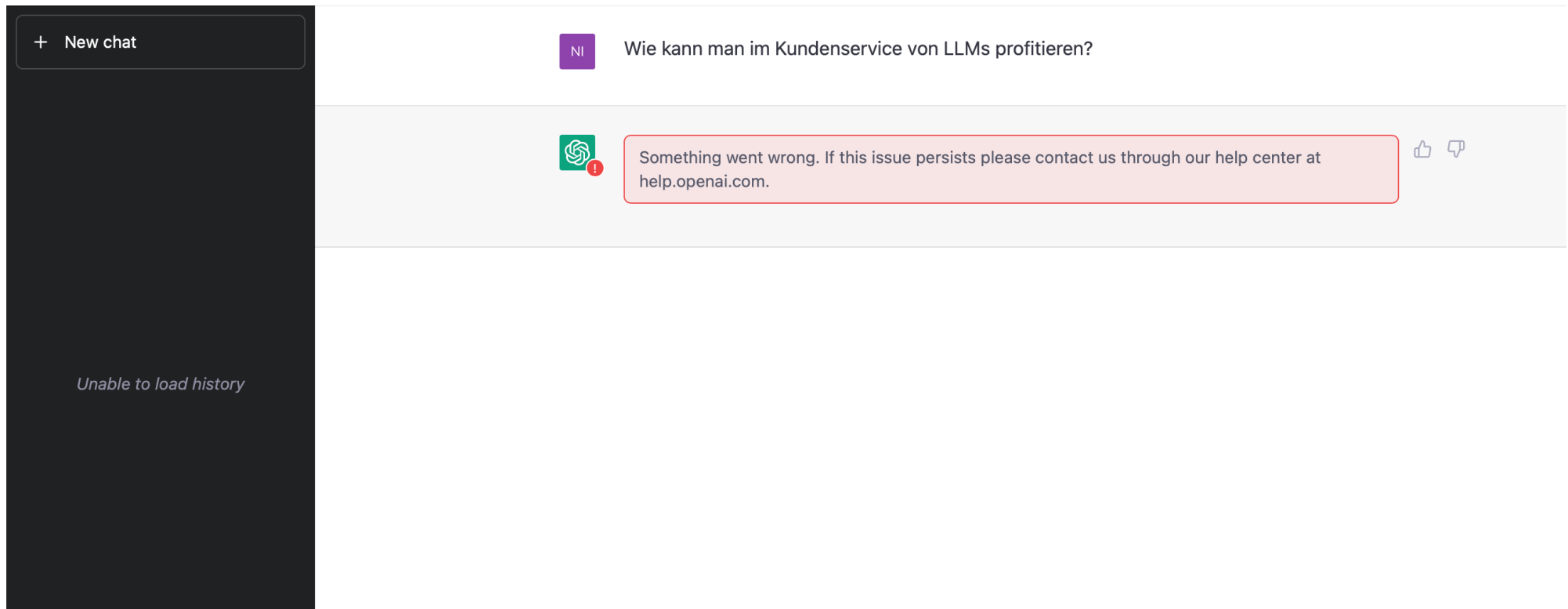
21. März 2023

FH Zentralschweiz

## **Was heisst eigentlich das GPT in Chat-GPT?**

GPT = *Generative Pre-trained Transformer*

## Vielleicht kann uns Chat-GPT hier weiterhelfen...



The screenshot shows a chat interface with a dark sidebar on the left and a main chat area on the right. The sidebar contains a '+ New chat' button and the text 'Unable to load history'. The main chat area shows a user question in a purple bubble: 'Wie kann man im Kundenservice von LLMs profitieren?'. Below it is a system error message in a red bubble: 'Something went wrong. If this issue persists please contact us through our help center at help.openai.com.' To the right of the error message are thumbs up and thumbs down icons.

+ New chat

NI Wie kann man im Kundenservice von LLMs profitieren?

Something went wrong. If this issue persists please contact us through our help center at [help.openai.com](https://help.openai.com).

Unable to load history



## Es gibt genau drei Unternehmen, die über sehr viel Cloudspeicher verfügen....

- Microsoft mit Azure und Open AI
- Amazon mit AWS
- Google mit G-lamda



## Wie kann man GPT im Kundenservice nutzen?

1. Definition mit welchem LLM man arbeiten will. (bspw. GPT-4).
2. Definition des strategischen Einsatzbereiches, mit dem man das LLM nutzen will. Oder anders gefragt, was ist der Use-Case zur Automatisierung?
3. Auswahl des Werkzeugs, das mit dem LLM nutzen will.
4. Anlernen des LLMs/Bot mit den relevanten Service-Inhalten.
5. Testen und Optimieren.
6. Training der Mitarbeitenden.





## Wie kann man GPT im Kundenservice nutzen?

1. Definition mit welchem LLM man arbeiten will. (bspw. GPT-4).
- 2. Definition des strategischen Einsatzbereiches, mit dem man das LLM nutzen will. Oder anders gefragt, was ist der Use-Case zur Automatisierung?**
3. Auswahl des Werkzeugs, das mit dem LLM nutzen will.
4. Anlernen des LLMs/Bot mit den relevanten Service-Inhalten.
5. Testen und Optimieren.
6. Training der Mitarbeitenden.





# Strategieinstrument: Die Value-Irritant-Matrix



# Schritt 1: Geschäftsvorfälle zuordnen und Matrix aufstellen

Das Unternehmen...

will Dialog  
(weil es lernen, sparen  
oder verkaufen kann)

will keinen Dialog  
(weil es Geld kostet)

<p style="text-align: center;"><b>Prozesse vereinfachen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onboarding</li> <li>• Rechtliche Vorgaben, Identifikation etc.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Werthaltige Gespräche ausschöpfen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose und Beratungsgespräche</li> <li>• Events und Zugang zu Experten</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Prozesse/Dialoge überflüssig machen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschwerden aller Art (Lernende Prozesse einführen)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Prozesse automatisieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Arten von Tracking</li> <li>• Datenhaltung, Datentransfer, Datenmutation</li> <li>• Beantwortung aller Fragen, deren Antworten wir kennen.</li> </ul>

will keinen Dialog (weil es nervt!)

will Dialog (braucht Rat oder Hilfe oder Produkte!)

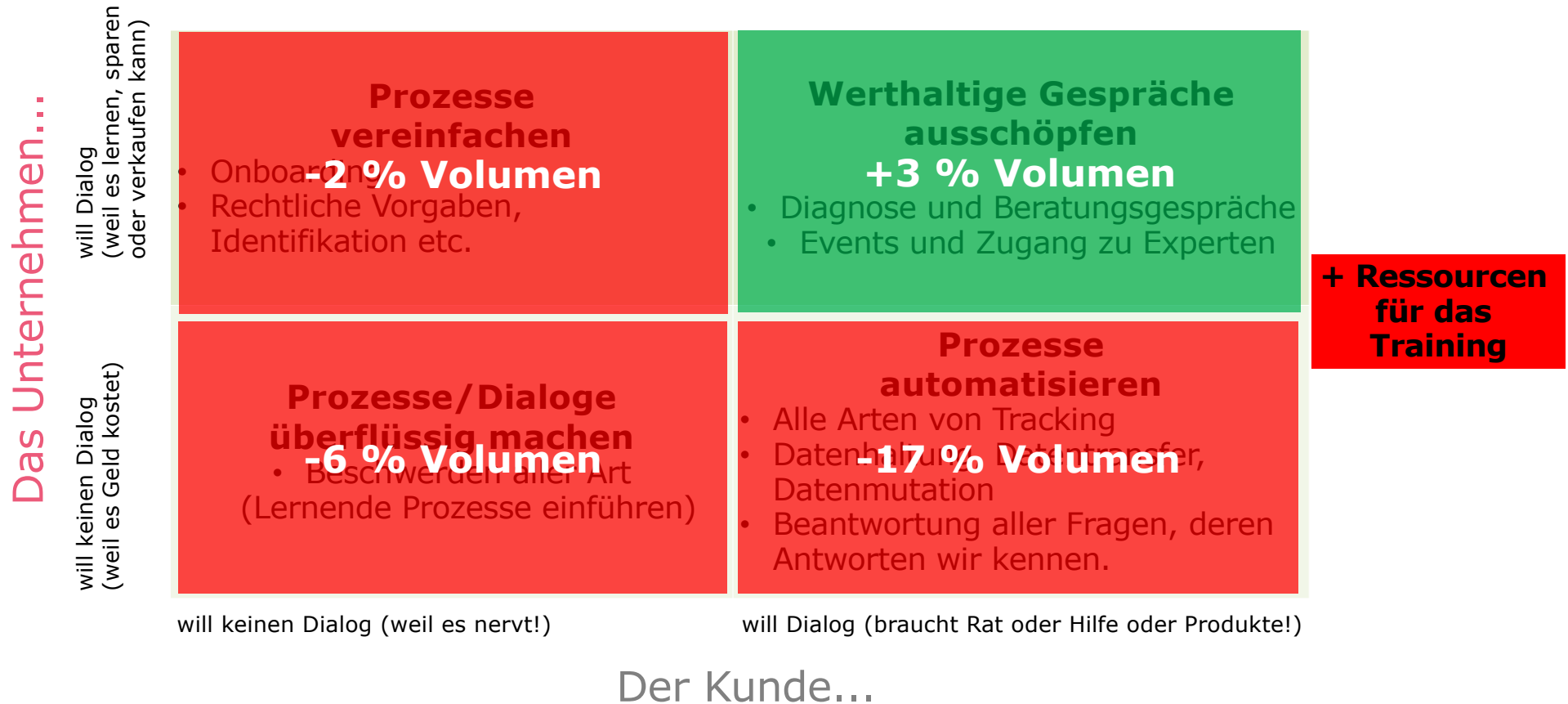
Der Kunde...

# Und was heisst das für die Kontaktvolumina in Jahr 1 nach Einführung? (ohne LLM)

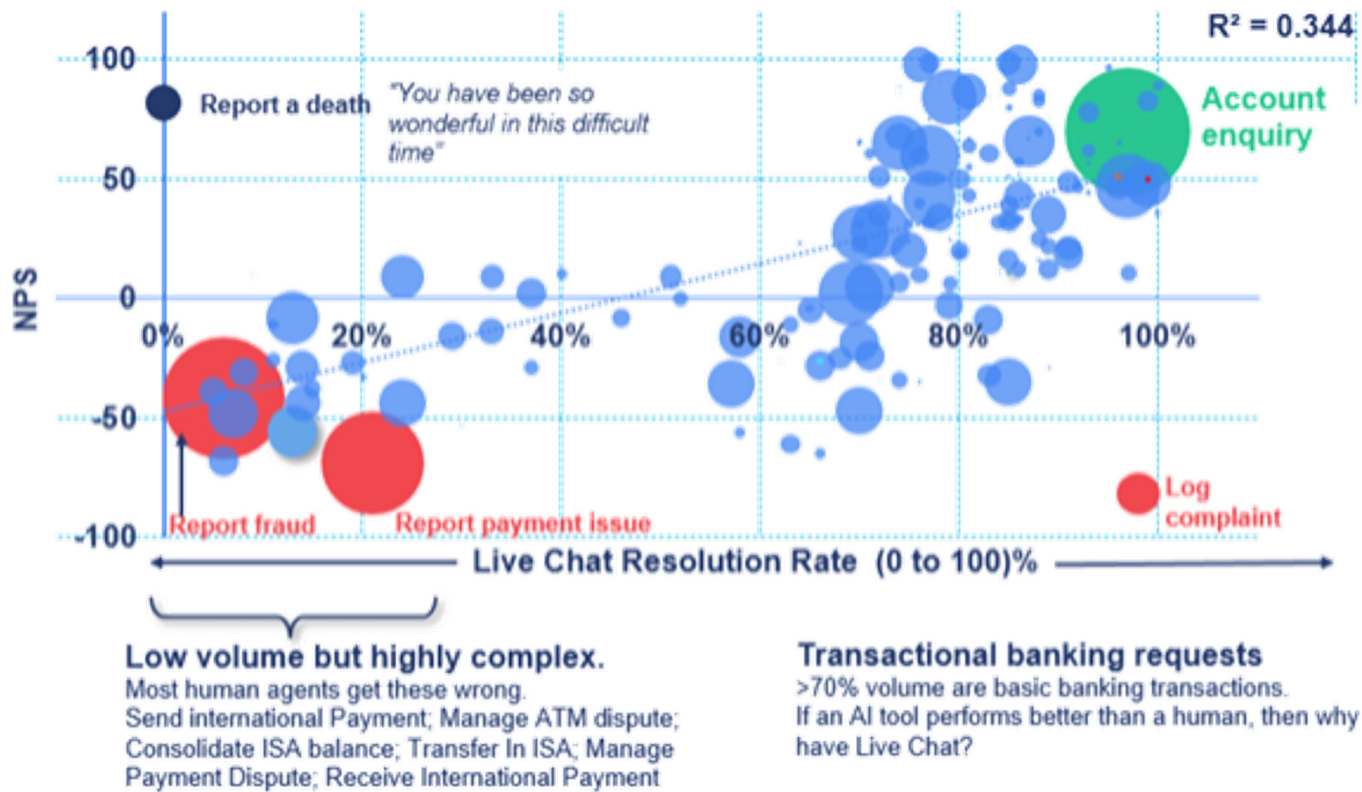




# Und was heisst das für die Kontaktvolumina in Jahr 1 nach Einführung? (mit Einsatz eines LLMs)



## Einbindung der Organisation – ein Fall für Teams?



Quelle: <https://www.linkedin.com/pulse/death-live-chat-andrew-moorhouse/>

Das Werkzeug muss auch ihre Organisation kennen und klar den Chat/das Gespräch an Experten übergeben können.

## Wie kann man GPT im Kundenservice nutzen?

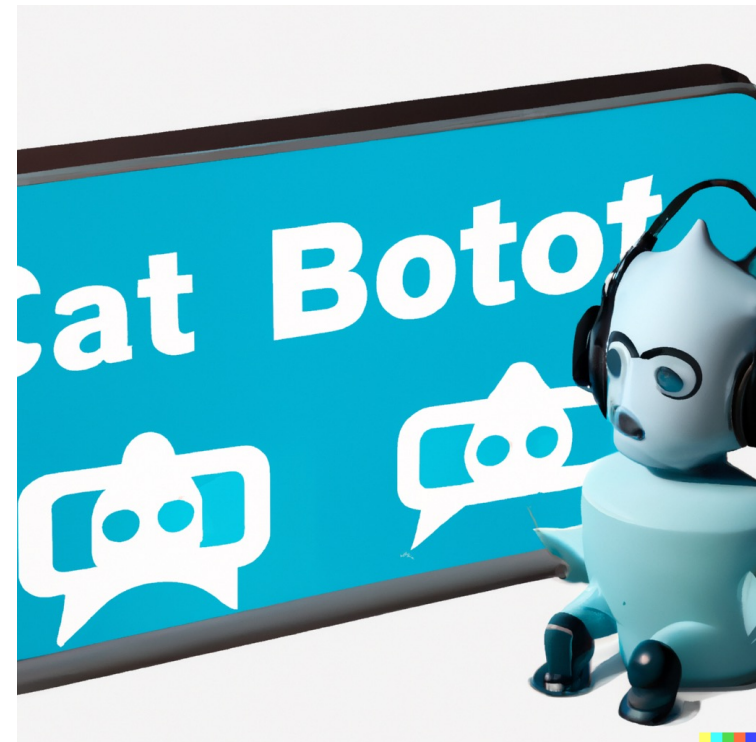
1. Definition mit welchem LLM man arbeiten will. (bspw. GPT-4).
2. Definition des strategischen Einsatzbereiches, mit dem man das LLM nutzen will. Oder anders gefragt, was ist der Use-Case zur Automatisierung?
- 3. Auswahl des Werkzeugs, das mit dem LLM nutzen will**
4. Anlernen des LLMs/Bot mit den relevanten Service-Inhalten.
5. Testen und Optimieren.
6. Training der Mitarbeitenden.





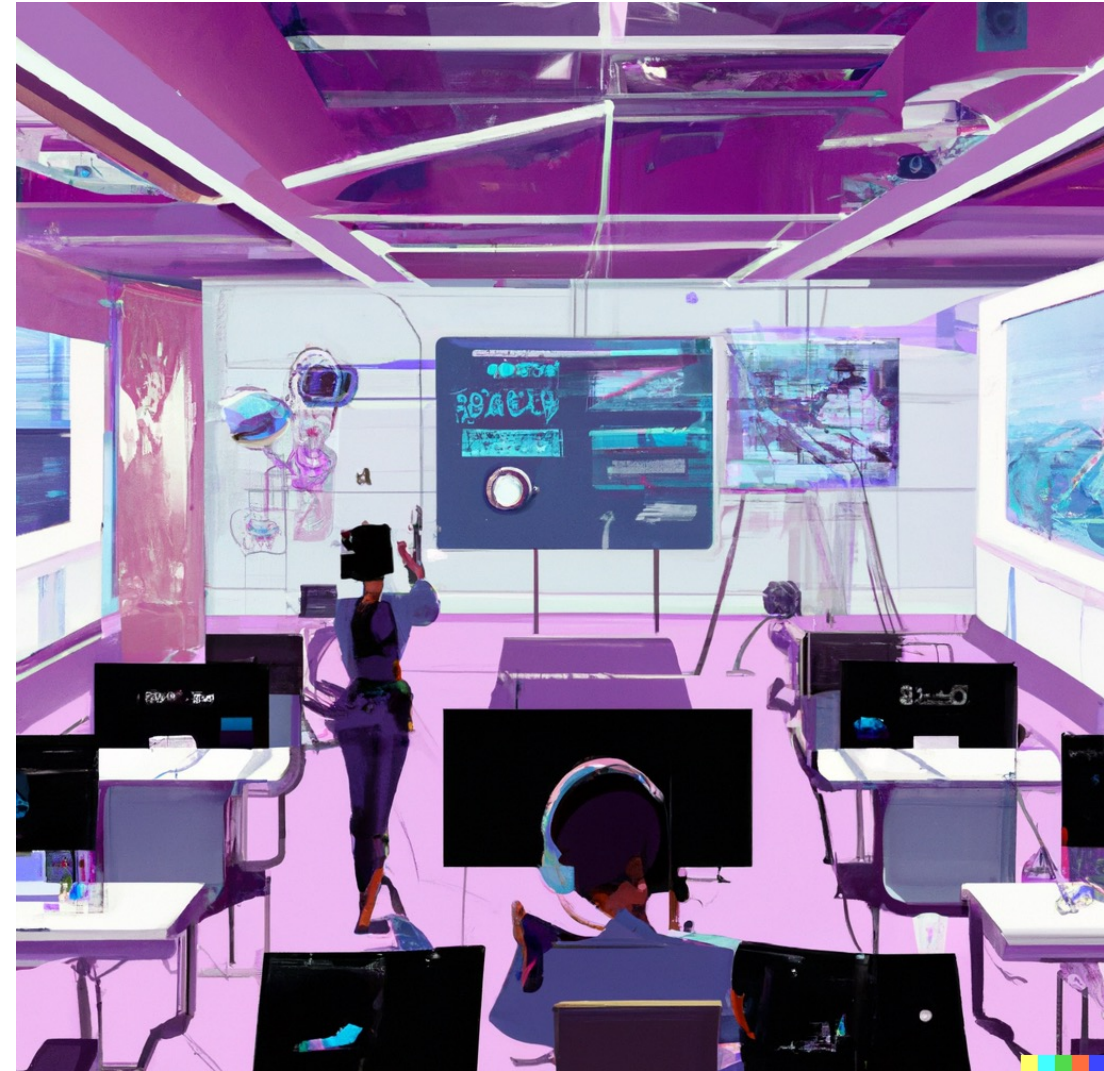
## Welche Werkzeuge nutzen wir zur Automatisierung?

- Chatbot,
- Voicebot,
- Formulare,
- sonstige Self-Service-Tools,
- Übersetzungen.

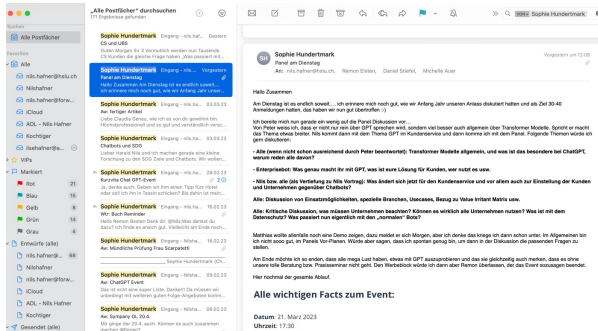


## Wie kann man GPT im Kundenservice nutzen?

1. Definition mit welchem LLM man arbeiten will. (bspw. GPT-4).
2. Definition des strategischen Einsatzbereiches, mit dem man das LLM nutzen will. Oder anders gefragt, was ist der Use-Case zur Automatisierung?
3. Auswahl des Werkzeugs, das mit dem LLM nutzen will
- 4. Anlernen des LLMs/Bot mit den relevanten Service-Inhalten.**
5. Testen und Optimieren.
6. Training der Mitarbeitenden.

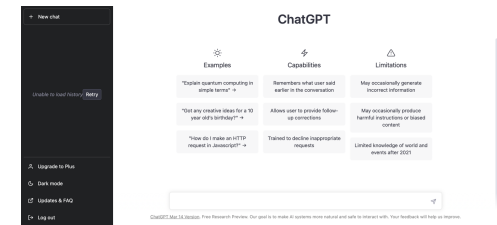
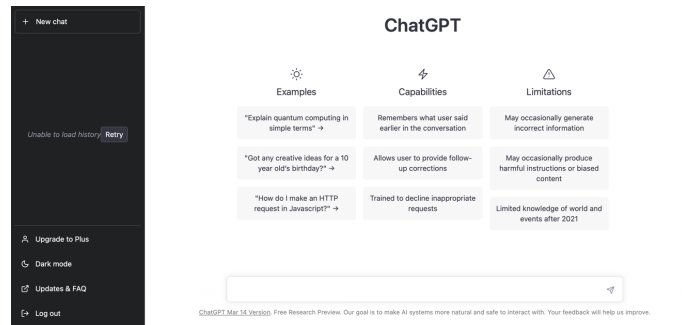


# Wie bekommen wir denn unser Wissen mit dem Transformer zusammen?



Bestehende Mails

Bestehende Chats



Vorgedachte Lösungen aus bisheriger Erfahrung

Bestehende Lösungsdatenbank

FAQ 1	Lösung 1	Detailgrad 1
FAQ 1	Lösung 1	Detailgrad 1
FAQ 1	Lösung 1	Detailgrad 1
FAQ 1	Lösung 1	Detailgrad 1
FAQ 1	Lösung 1	Detailgrad 1
FAQ 1	Lösung 1	Detailgrad 1
FAQ 1	Lösung 1	Detailgrad 1
FAQ 1	Lösung 1	Detailgrad 1



# Welche Touchpoints werden denn heute genutzt?

Weitere Kommunikationskanäle für Kunden setzen sich nur schwerlich durch

## Kanalmix im Service Center 2015 – 2022

Telefon	E-mail	Brief	Fax	Webform	Web-Portal	Chat	Video
-6%	+2%	0%	0%	+2%	+1%	+1%	0%
2022 75%	2022 15%	2022 4%	2022 2%	2020 2%	2020 1%	2020 1%	2020 0%
2015 81%	2015 13%	2015 4%	2015 2%	2015 0%	2015 0%	2015 0%	2015 0%
98% im Einsatz	90% im Einsatz	73% im Einsatz	63% im Einsatz	65% im Einsatz	45% im Einsatz	34% im Einsatz	7% im Einsatz



### More offerings, more use

Comparisons of channels offered and customer contacts during resolution journey



n=125 companies  
Source: 2014-2019 Gartner Effortless Experience Survey

## Wie kann man GPT im Kundenservice nutzen?

1. Definition mit welchem LLM man arbeiten will. (bspw. GPT-4).
2. Definition des strategischen Einsatzbereiches, mit dem man das LLM nutzen will. Oder anders gefragt, was ist der Use-Case zur Automatisierung?
3. Auswahl des Werkzeugs, das mit dem LLM nutzen will (Chatbot, Voicebot, Formulare, sonstige Self-Service-Tools, Übersetzungen).
4. Anlernen des LLMs/Bot mit den relevanten Service-Inhalten.
- 5. Testen und Optimieren.**
6. Training der Mitarbeitenden.

# Testen und Optimieren. Die Informationen müssen verlässlich sein.

A

Wie hießen die jeweiligen bis zu drei Mitglieder des Nationalen Vorstands des MTP e.V. (Marketing zwischen Theorie und Praxis) seit 1981?

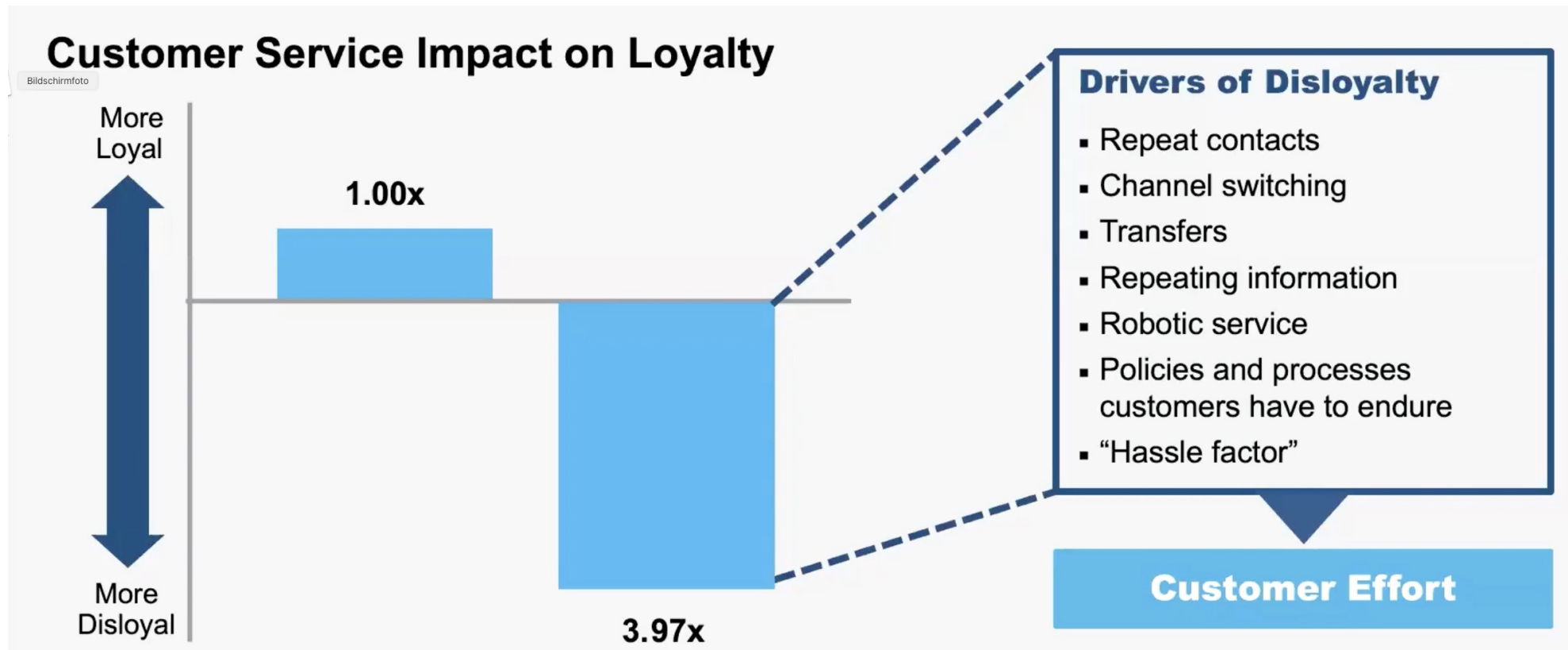


Hier sind die Namen der bis zu drei Mitglieder des Nationalen Vorstands des MTP e.V. seit 1981:

- 1981/82: Bernd Hilpert, Thomas Merz, Uwe Schreiber
- 1982/83: Stefan Böllhoff, Hans-Peter Hegmann, Karin Isermann
- 1983/84: Manfred Heidkamp, Christian Schramm, Holger Stabenau
- 1984/85: Christian Brodник, Thomas Lehmann, Peter Schumann
- 1985/86: Hartmut Schneider, Michael Gaube, Helga Seeling
- 1986/87: Monika Hengesbach, Michael Bosch, Andreas Schaffner
- 1987/88: Andreas Graff, Andreas Bauer, Matthias Schön
- 1988/89: Martin Belz, Michael Frank, Gerhard Schäfer
- 1989/90: Matthias Schmid, Anja Fink, Carsten Schönefeld
- 1990/91: Gerhard Kümmel, Thorsten Karcher, Andreas Köster
- 1991/92: Andreas Schumann, Jörg Gröschel, Martin Rauer
- 1992/93: Stefan Herrenbrück, Ute Lüneberg, Oliver Wagner
- 1993/94: Oliver Wagner, Dirk Klima, Christine Proksch
- 1994/95: Martin Rauer, Gudrun Edelmann, Klaus Schulte
- 1995/96: Frank Möller, Petra Feil, Holger Hahn
- 1996/97: Tobias Fichtner, Ingo Busch, Svenja Egen
- 1997/98: Christoph Keimer, Klaus-Dieter Michel, Verena Seelig
- 1998/99: Rolf Keinath, Axel Busch, Astrid Hoch
- 1999/2000: Uwe Dörflinger, Carsten Düsterloh, Sonja Schöpfel
- 2000/01: Michael Maier, Christina Keinath, Martin Scholz
- 2001/02: Martin Bolle, Katrin Kuhn, Christian Schöffel
- 2002/03: Florian Kiener, Martin Müller, Tanja Winter
- 2003/04: Nils Bickhoff, Sebastian Grimm, Sandra Störmer



# Wo kann eine Automatisierungslösung Effort reduzieren oder gar steigern?



Quelle: Dixon, M (2019)

## Wie kann man GPT im Kundenservice nutzen?

1. Definition mit welchem LLM man arbeiten will. (bspw. GPT-4).
2. Definition des strategischen Einsatzbereiches, mit dem man das LLM nutzen will. Oder anders gefragt, was ist der Use-Case zur Automatisierung?
3. Auswahl des Werkzeugs, das mit dem LLM nutzen will (Chatbot, Voicebot, Formulare, sonstige Self-Service-Tools, Übersetzungen).
4. Anlernen des LLMs/Bot mit den relevanten Service-Inhalten.
5. Testen und Optimieren.

### **6. Training der Mitarbeitenden.**



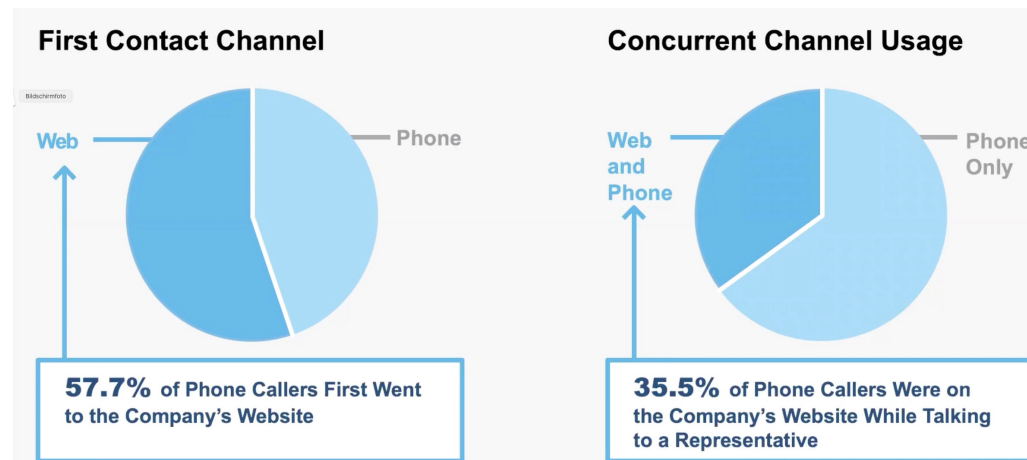
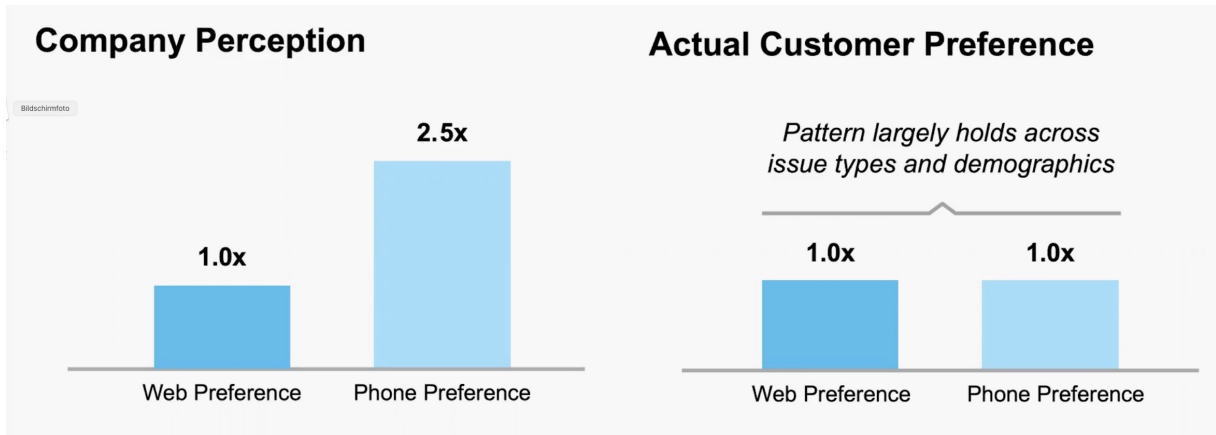
## Wie kann man GPT im Kundenservice nutzen?

1. Definition mit welchem LLM man arbeiten will. (bspw. GPT-4).
  2. Definition des strategischen Einsatzbereiches, mit dem man das LLM nutzen will. Oder anders gefragt, was ist der Use-Case zur Automatisierung?
  3. Auswahl des Werkzeugs, das mit dem LLM nutzen will (Chatbot, Voicebot, Formulare, sonstige Self-Service-Tools, Übersetzungen).
  4. Anlernen des LLMs/Bot mit den relevanten Service-Inhalten.
  5. Testen und Optimieren.
  6. Training der Mitarbeitenden und
- 7. ZUM SCHLUSS VERMARKTEN!**





# Und zum Schluss vermarkten!!!



## Fazit – über was habe ich eigentlich geredet?

Grundsätzlich lohnt es sich sehr, darüber nachzudenken auf der Basis von Transformern und LLMs Kundenservice zu automatisieren!

Man begibt sich dadurch aber in Abhängigkeiten von wenigen grossen Playern!

Es ist nichts magisches an Chat-GPT eher viel Arbeit bei der Auswahl der Use Cases.

Die Value Irritant Matrix spielt hier eine grundlegende Rolle.

Pareto bleibt. Pareto wird durch AI krasser. Anbindung an Spezialisten wird key.

Wir müssen alle Quellen zum Lernen nutzen.

Das bedeutet aber auch das unsere Mitarbeitenden zu Prompt Ingenieurs oder Language Strategisten werden.

Der automatisierte Kundendialog soll hilfreich sein und nicht nerven. Nur so können und müssen wir ihn guten Gewissens vermarkten.

Sonst kommen wir auch 2030 nicht vom Telefon mit über 60% Volumen weg.

Danke fürs Zuhören,  
bei Fragen:  
einfach fragen!

**Hochschule Luzern  
Wirtschaft**  
Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ  
**Prof. Dr. Nils Hafner**  
Kundenerlebnisübermittler

T direkt +41 41 757 67 73  
nils.hafner@hslu.ch



Download ab sofort:  
<https://marketing-resultant.de/cex-trendradar-jahresreport/>



# Unser heutiges Programm

- ▶ **Begrüßung** – Daniel Stiefel, Forward Partners AG
- ▶ **Keynote** - Prof. Dr. Peter Gentsch  
*ChatGPT, Conversational AI und Foundation Modelle – das sollten wir wissen.*
- ▶ **Keynote** - Prof. Dr. Nils Hafner  
*Wie wirkt sich ChatGPT auf den Kundenservice aus?*
- ▶ **Panel Diskussion** - Sophie Hundertmark, Prof. Dr. Nils Hafner, Prof. Dr. Peter Gentsch, Matthias Niklowitz und Bojan Laskovic
- ▶ **Abschluss** – Rémon Elsten, Forward Partners AG
- ▶ **Networking und Apéro**

## Erläutern Sie die Chancen für eine Fusion von UBS und Credit Suisse

Als AI-Sprachmodell habe ich keinen Zugang zu privilegierten Informationen oder Insiderwissen über die Finanzbranche. Ich kann Ihnen jedoch einige allgemeine Informationen zu diesem Thema geben.

UBS und Credit Suisse sind zwei der größten Banken in der Schweiz und beide haben eine starke globale Präsenz in der Finanzbranche. Obwohl es in der Vergangenheit immer wieder Gerüchte und Spekulationen über eine mögliche Fusion der beiden Banken gegeben hat, gab es bisher keine offizielle Ankündigung oder Bestätigung von einer der beiden Banken.

Fusionen zwischen großen Finanzinstituten sind komplex und erfordern umfangreiche Planungen, Verhandlungen und aufsichtsrechtliche Genehmigungen. Dabei sind viele Faktoren zu berücksichtigen, wie z. B. die potenziellen Vorteile und Risiken der Fusion, die Kompatibilität der beiden Unternehmenskulturen und -abläufe sowie die Auswirkungen auf Mitarbeiter und Interessengruppen.

Ob eine Fusion zwischen UBS und Credit Suisse zustande kommt, hängt letztlich von einer Vielzahl von Faktoren ab. Dazu gehören die aktuelle Lage in der Finanzbranche, die strategischen Prioritäten der beiden Banken und die Bereitschaft beider Parteien, Gespräche zu führen und eine für beide Seiten vorteilhafte Vereinbarung zu erzielen.

# Sie möchten gleich mehr Erfahren?

Dann melden Sie sich bei uns und machen Sie den Conversational Opportunity Check!



Forward Benchmark AG  
Lagerstrasse 33  
8004 Zürich  
Digital Service Excellence  
[info@service-excellence-cockpit.ch](mailto:info@service-excellence-cockpit.ch)  
+41 44 350 13 22

