

Kirche – Kirche und Künstliche Intelligenz geht zusammen

Wie Künstliche Intelligenz den Support entlasten kann



Dr. Maria Börner
Business Development AI

Chatbot @ Kirche.Geo.IT

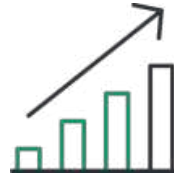
Siegburg
Juni 2023

Support Herausforderungen

Steigende Anforderungen



**Hohe Anzahl an
Routinefragen**



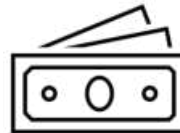
**Steigende Anzahl an
Nutzern**



Aufgebrachte Nutzer



**Fehlende
Wissensspeicherung**



Hohe Personalkosten



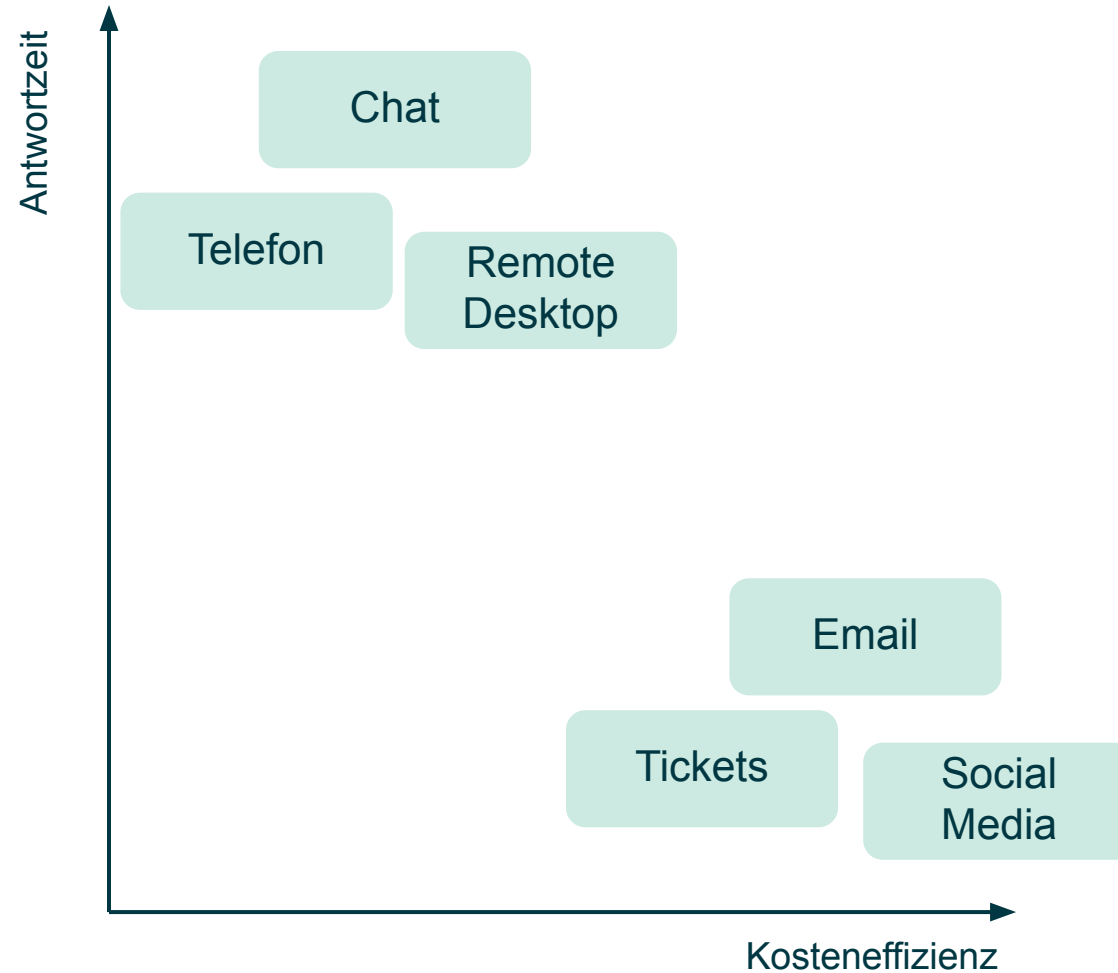
**Zeitaufwendige
Beantwortung**

Support Kanäle

Schnell oder Kosteneffizient



Nutzer:innen
*schnelle und nützliche
Antwort*



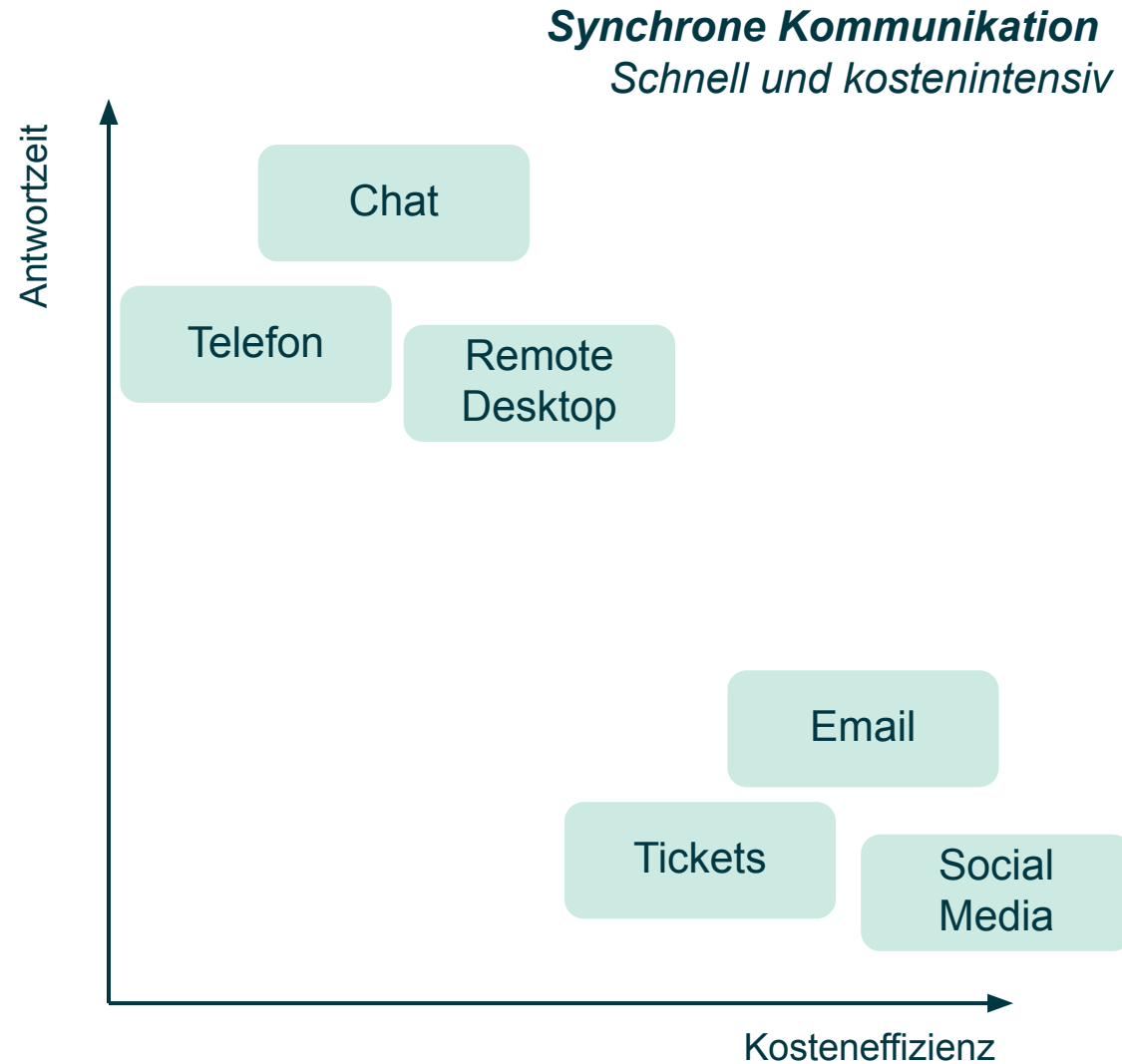
Hersteller
*kosteneffiziente
Lösung*

Support Kanäle

Vielfältig und Kostenintensiv



Nutzer:innen
schnelle und nützliche
Antwort



Asynchrone Kommunikation
Langsam & günstig

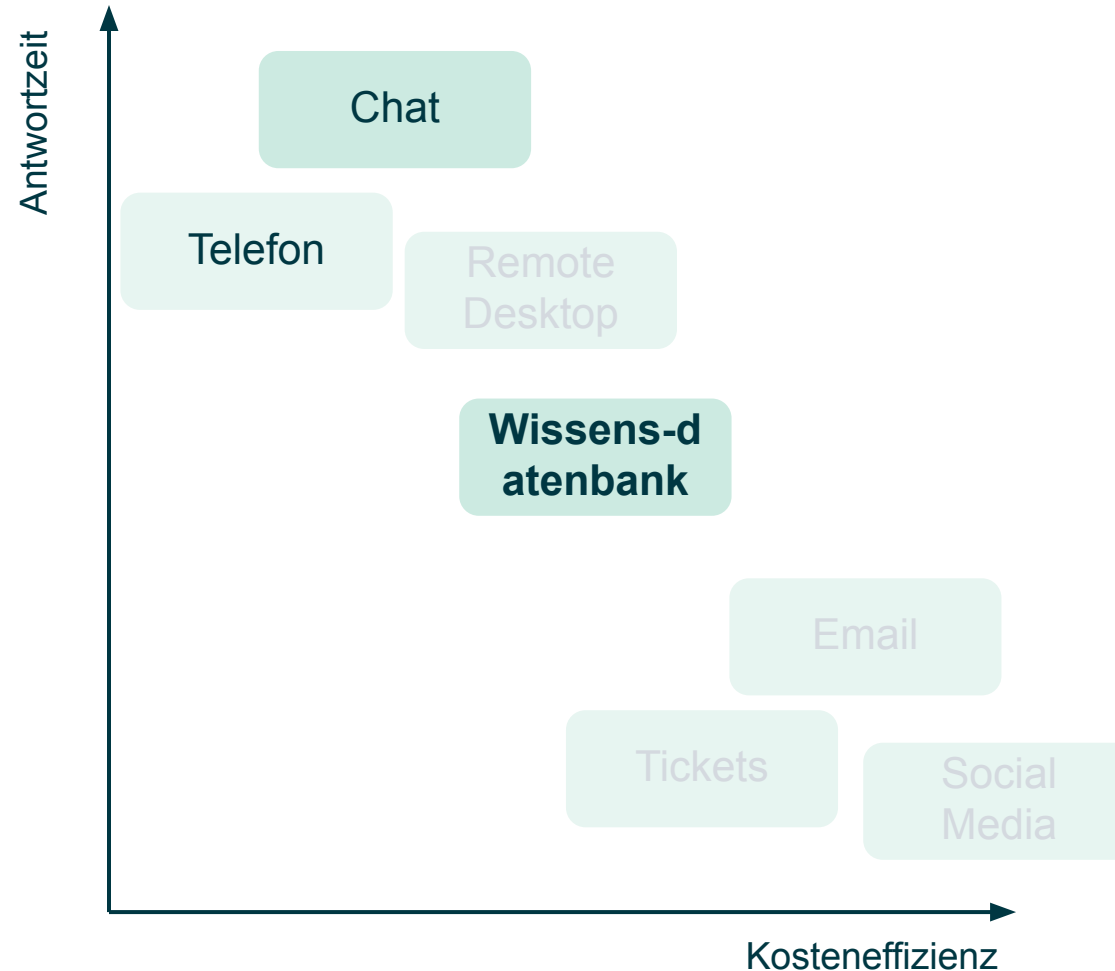


Hersteller
kosteneffiziente
Lösung

Support Kanäle

Basis Wissensdatenbank

Synchrone Kommunikation
Schnell und kostenintensiv



Nutzer:innen
schnelle und nützliche Antwort

Asynchrone Kommunikation
Langsam & günstig



Hersteller
kosteneffiziente Lösung

HILFEBEREICH

Suchbegriff eingeben

Top-Artikel

Modul Einrichtungen

Modul Personen

Modul Gremien

Modul Territorium

Modul Adressen

Benutzeroberfläche

Modul Versandlisten

WESTERNACHER SOLUTIONS GMBH

Columbiadamm 37
10965 Berlin

Über uns

Kontakt
Hilfe
Impressum



HILFEBEREICH

X drucken

Suchergebnisse

3 ergebnisse gefunden für „drucken“

Wie kann ich **drucken**?

Benutzeroberfläche

Wie kann ich einen bestimmten, sich verändernden Personenkreis für einen wiederkehrenden Versand zusammenstellen?

Modul Versandlisten

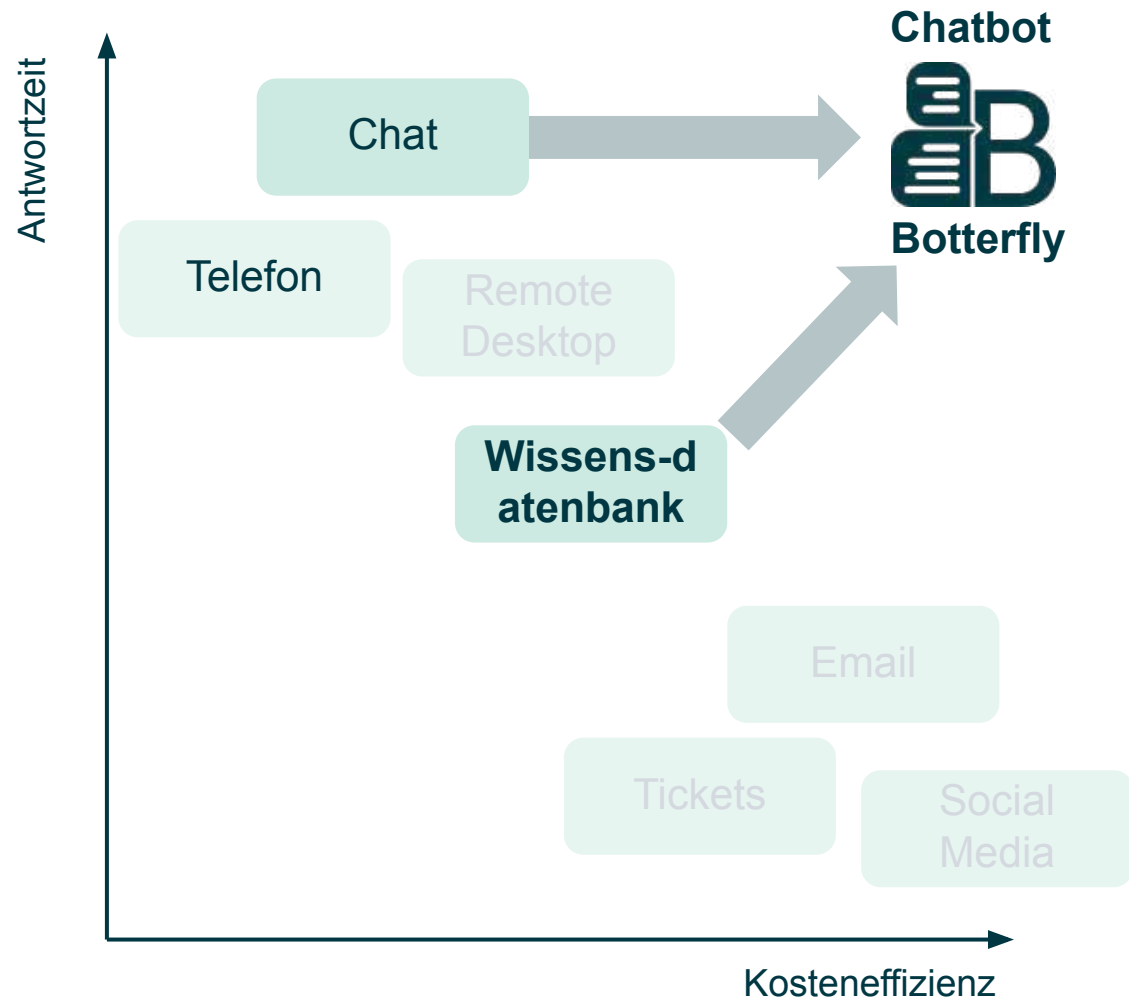
Wie kann ich die Ergebnisse weiterverwenden?

Benutzeroberfläche



Support Kanäle

Unterstützung mit Chatbot



Selbstlernender Chatbot & Wissensdatenbank

1 Antworten auf häufige Fragen

2 Entlastung der Support Mitarbeitenden

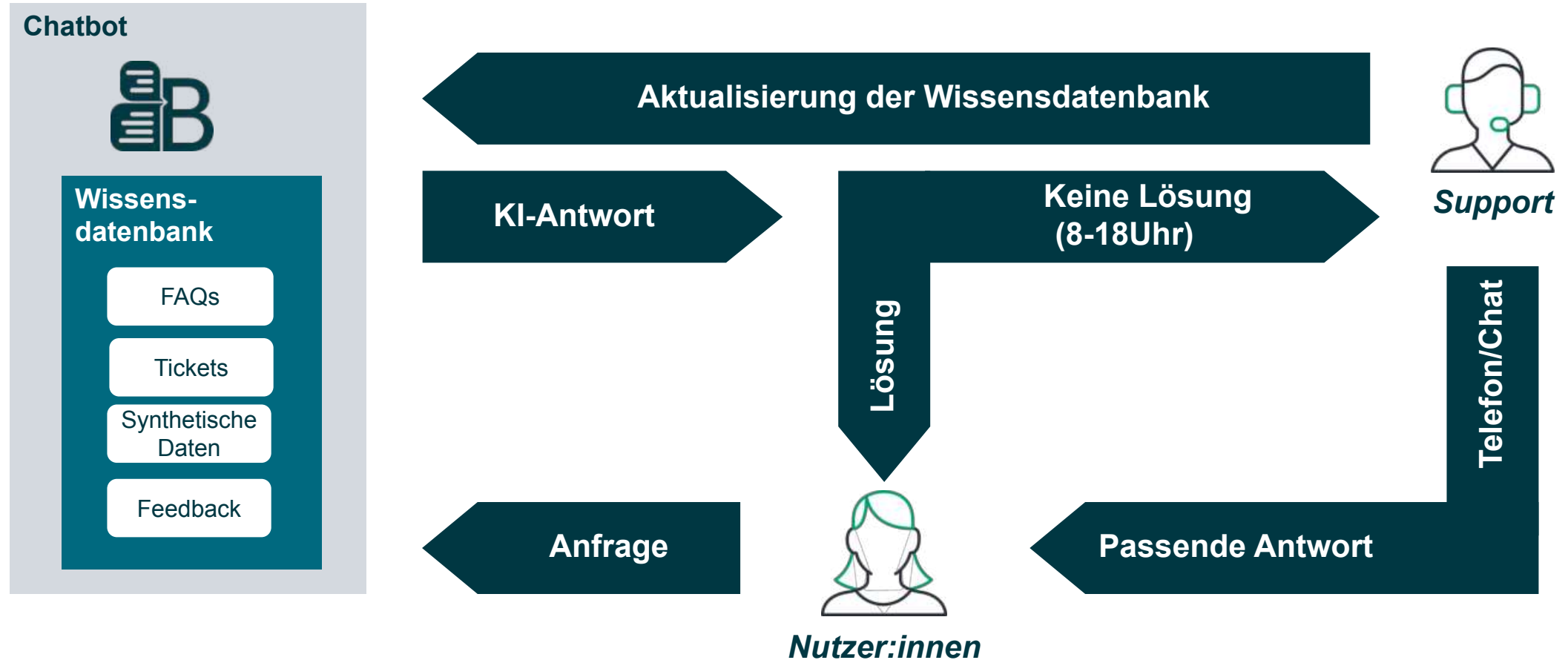
3 Kontinuierliche Verbesserung der Wissensdatenbank



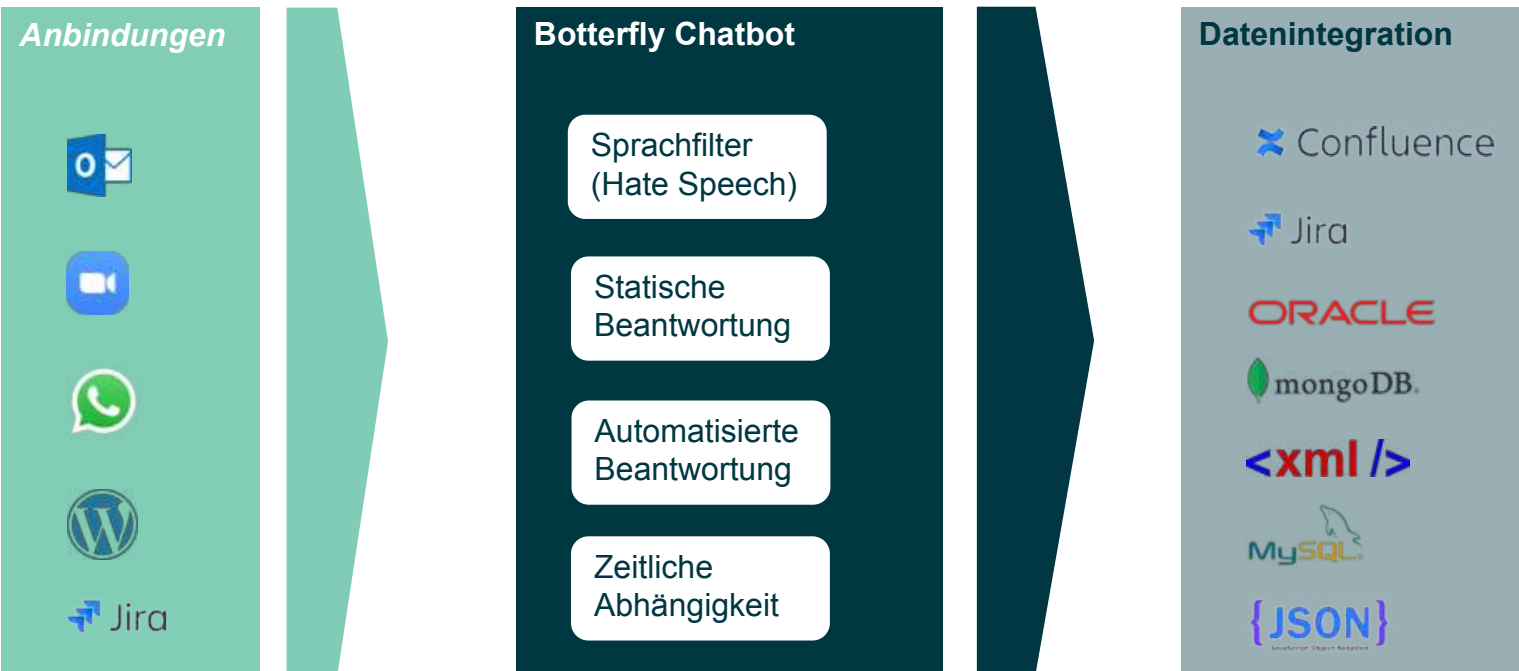
Botterfly Funktion

Chatbot Antworten

Wissensdatenbank & Uhrzeit



Chatbot Softwareintegrationen

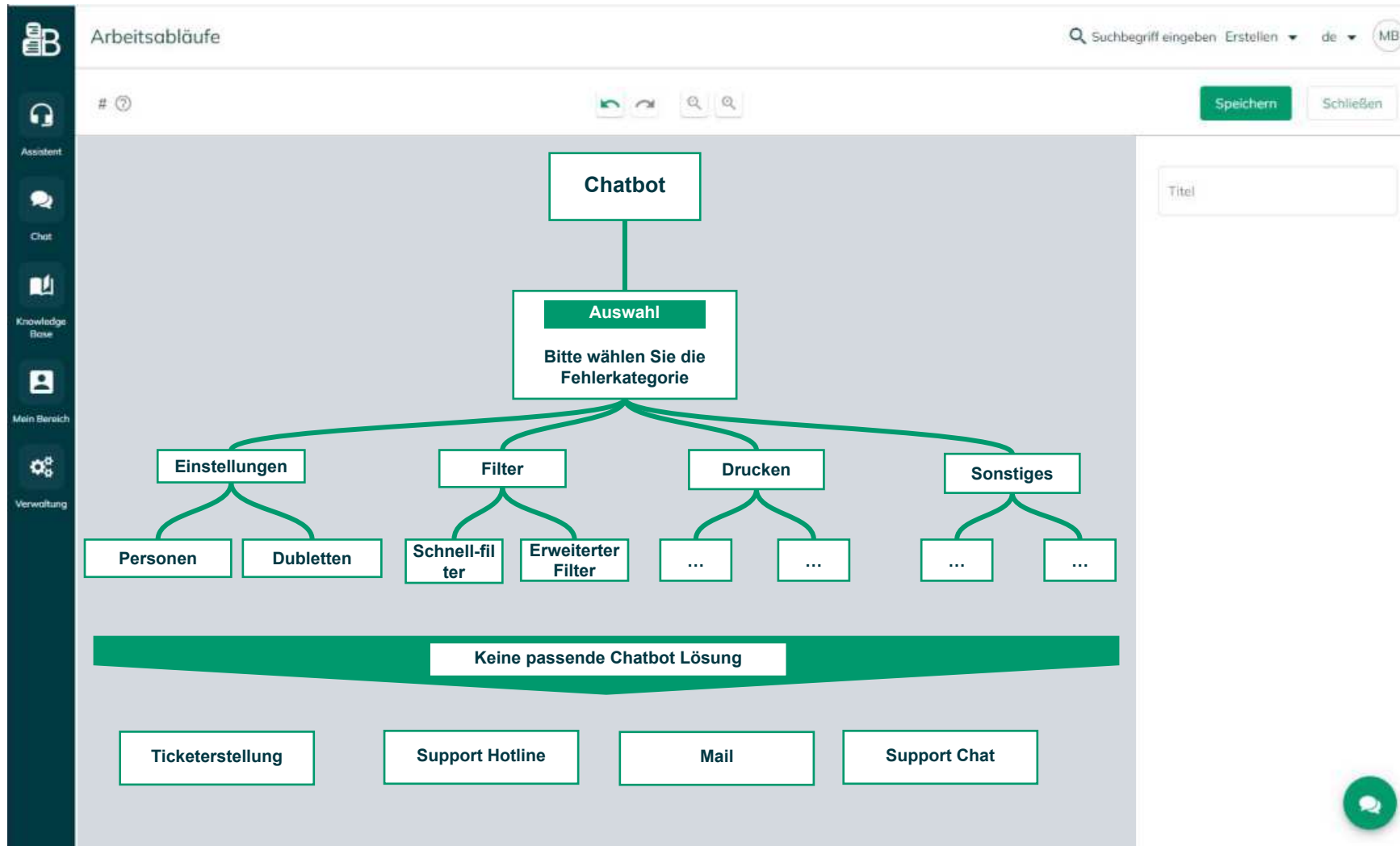


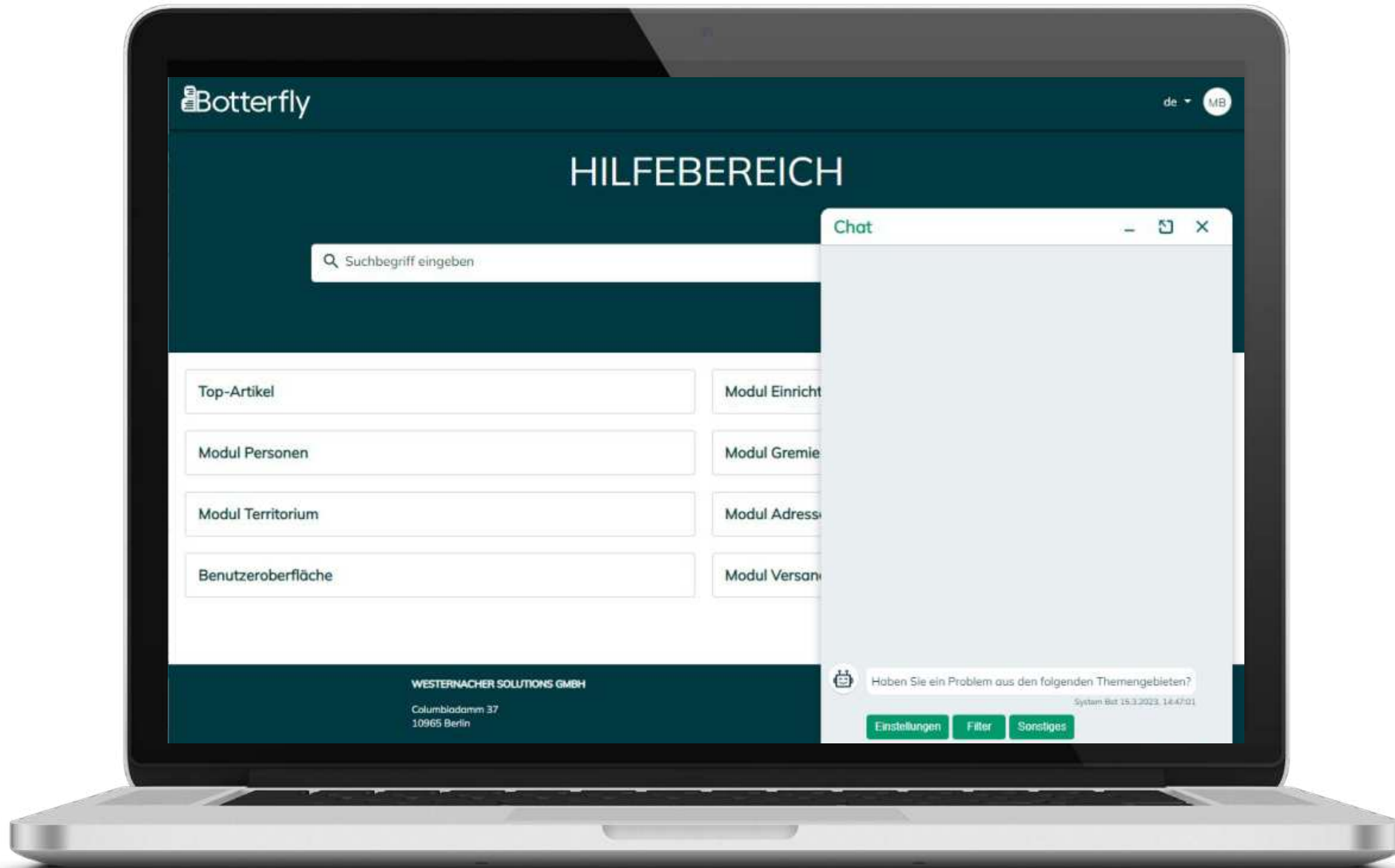
Statischer Chatbot

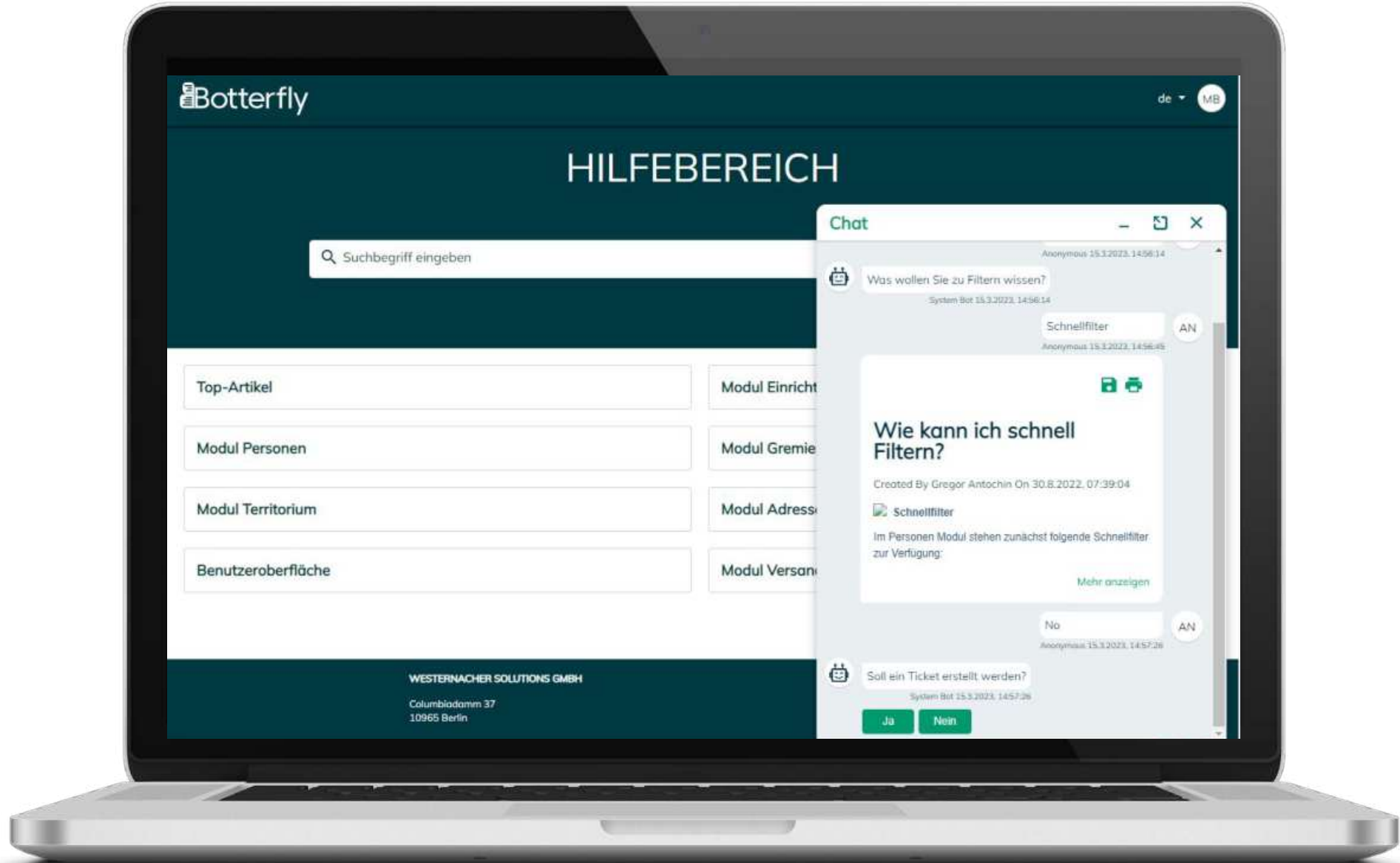


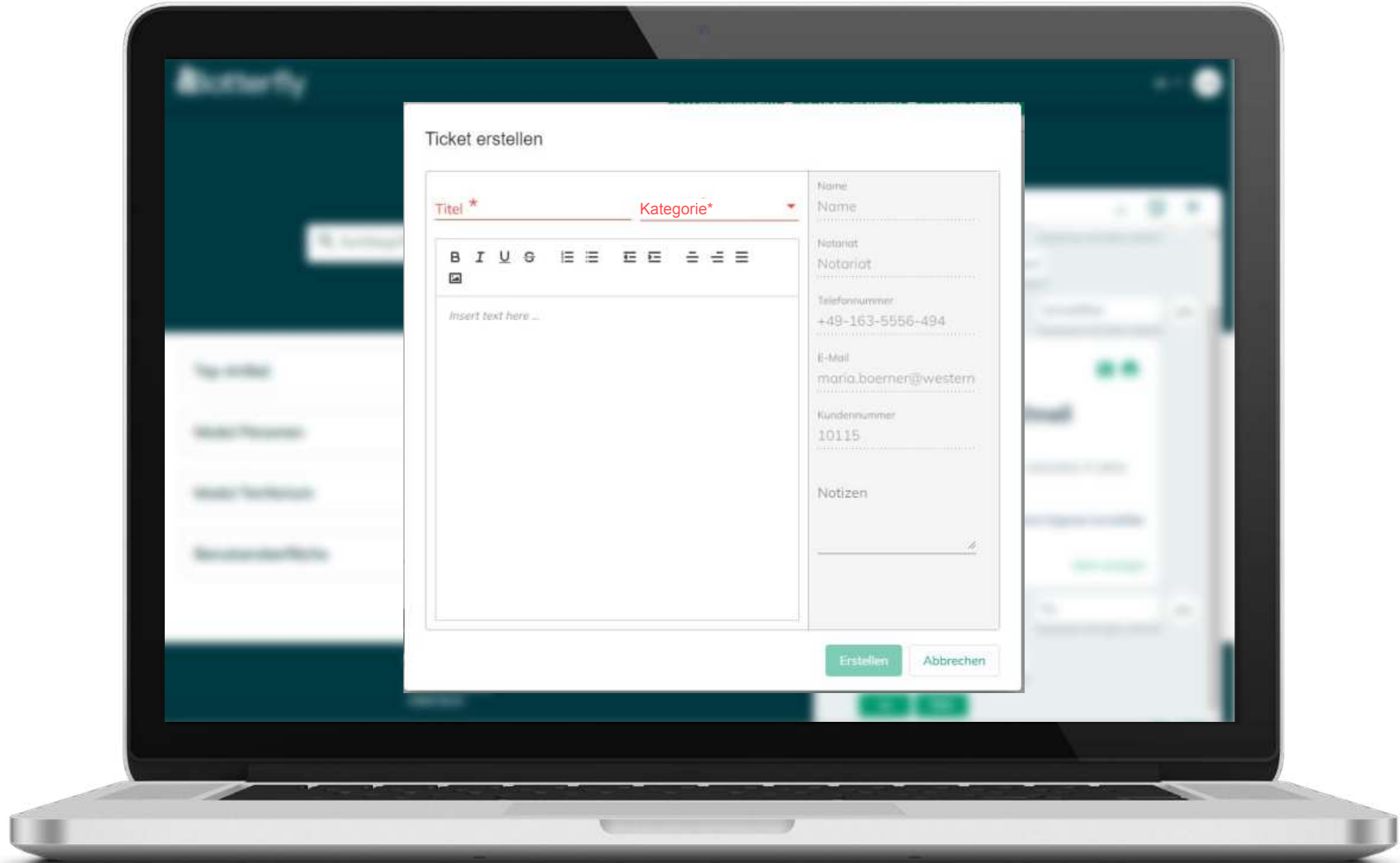
Bot Builder

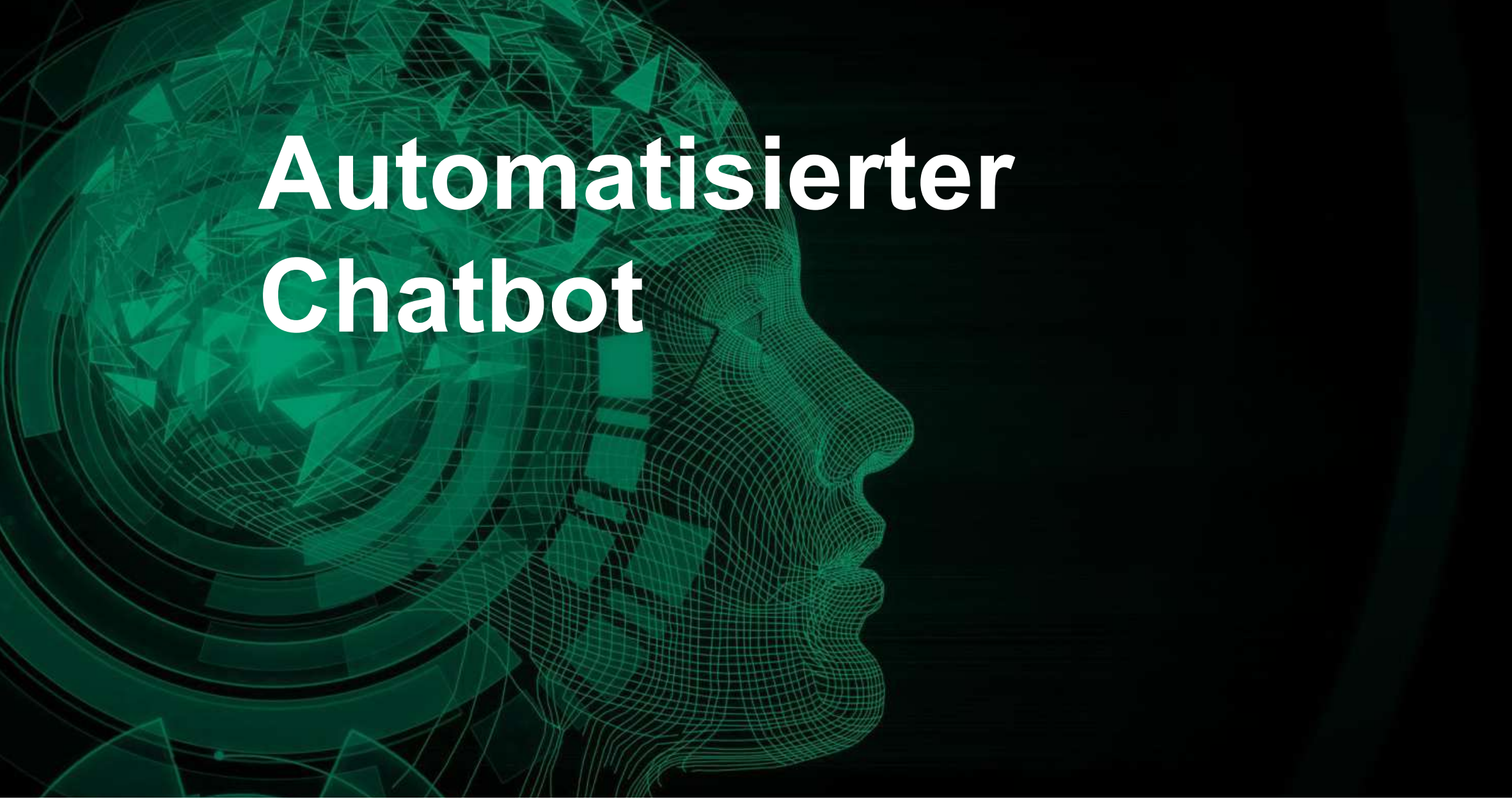
Statische Beantwortung







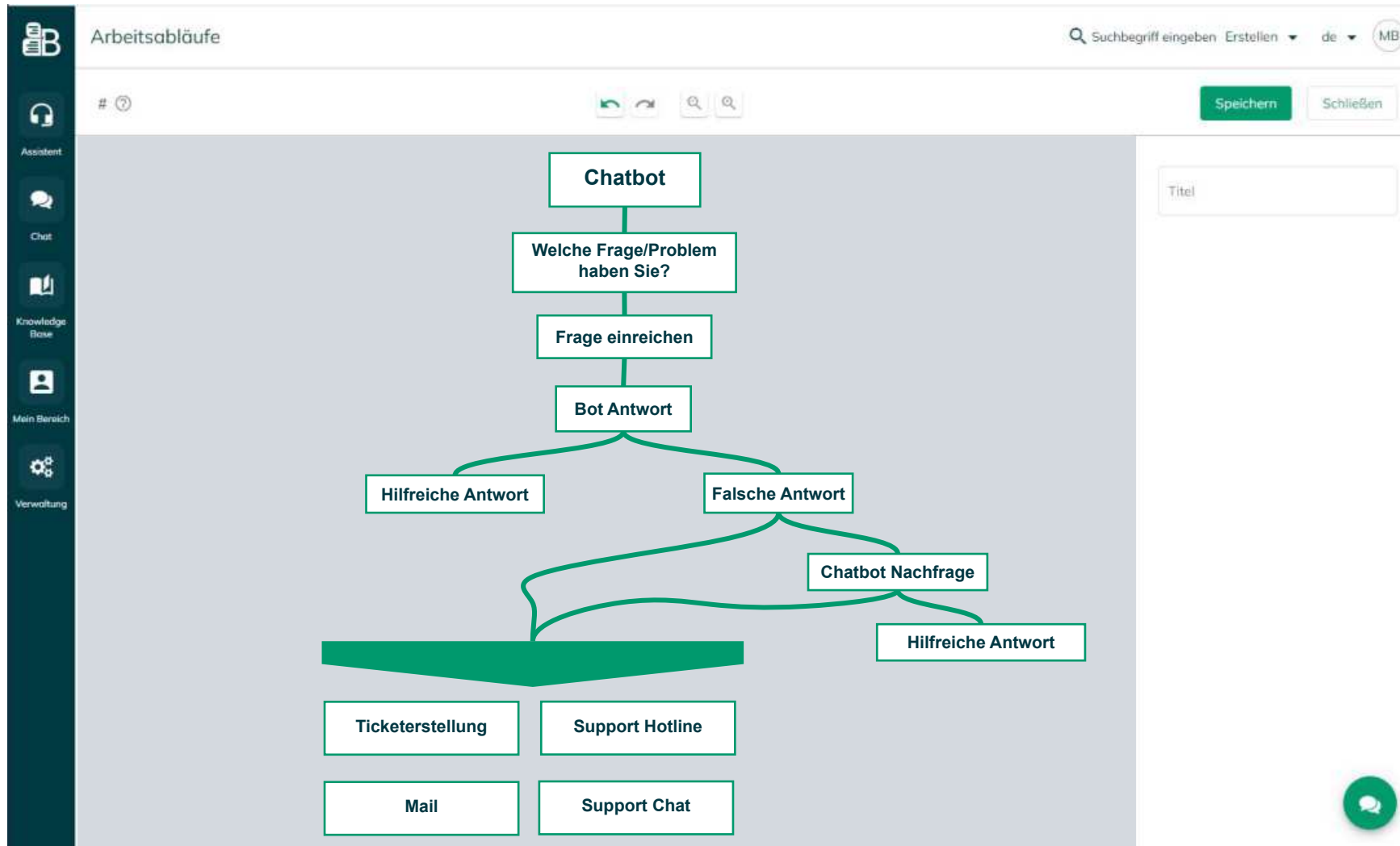


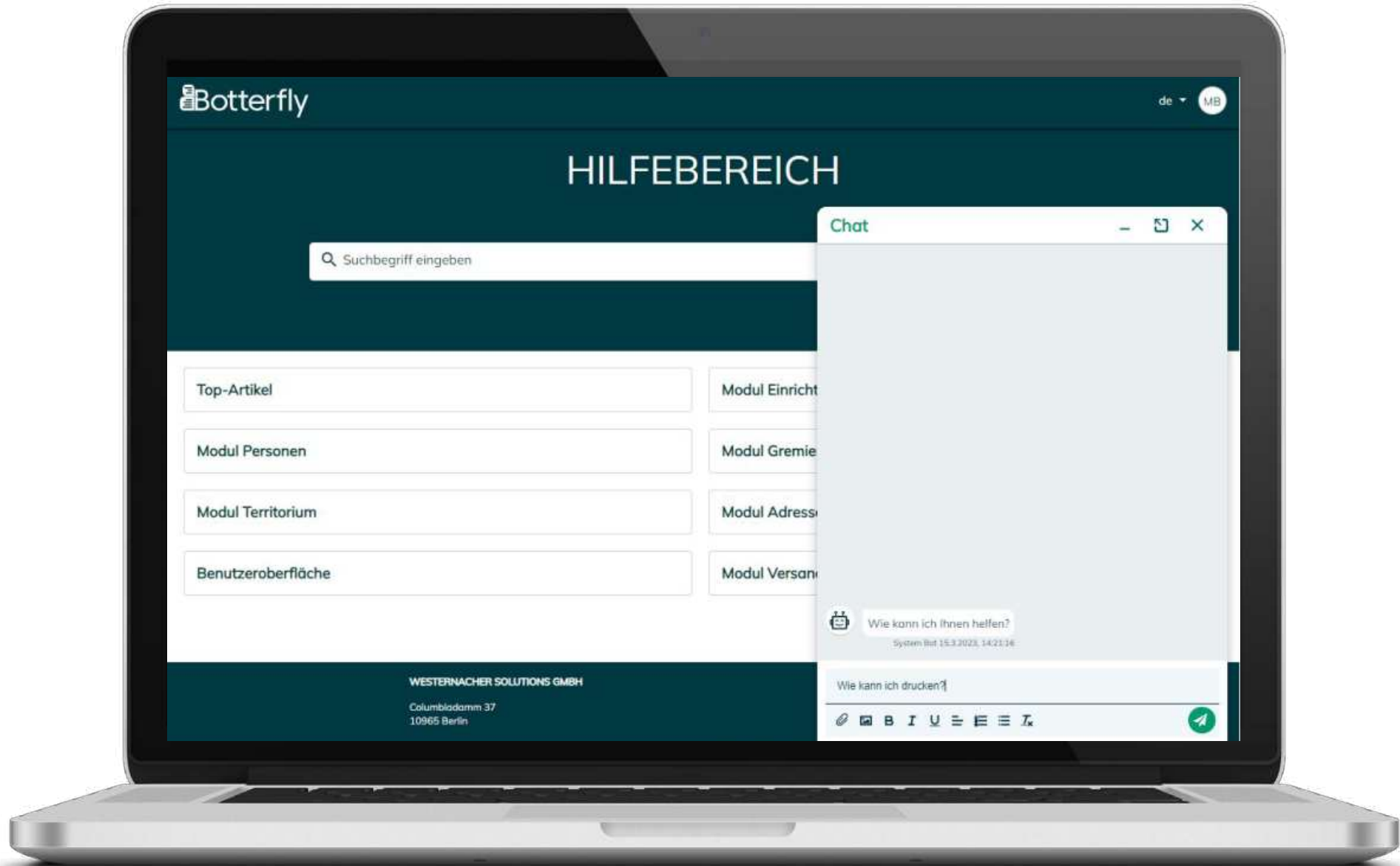


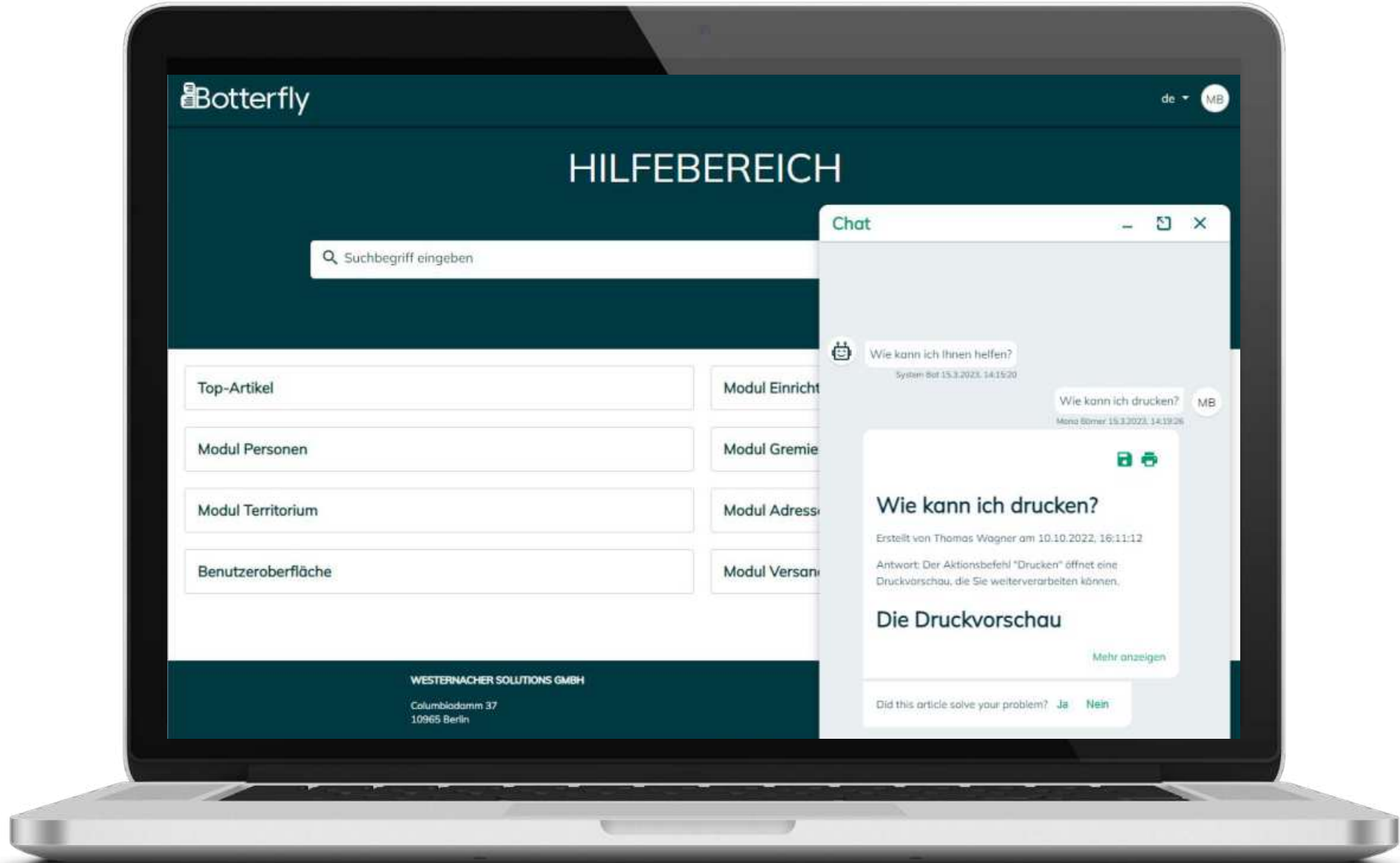
Automatisierter Chatbot

Bot Builder

KI-basierte Beantwortung







Support Chat



Support Chat

Unterstützung für den Support

The screenshot displays a support chat interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons for 'Assistent', 'Chat', 'Knowledge Base', 'Mein Bereich', and 'Verwaltung'. The main chat area is titled 'Chat' and shows a list of active chats. The selected chat is with 'Erika Mustermann' (In Bearbeitung). The chat history shows a message from Erika Mustermann: 'Wie kann ich eine Nachricht erstellen?' (Nov 14 2022). The chat content area contains the following text:

Wie können wir Ihnen weiterhelfen?

Wie kann ich eine Nachricht erstellen?

Wenn Sie sich in Ihre Anwendung anmelden, sehen Sie die "Nachrichtenübersicht". Um einen Nachrichtenentwurf zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Erstellen“ (Stift-Symbol).

Achtung: Als Mitarbeiter oder Vertreter können Sie Nachrichten nur erstellen, wenn Ihnen dieses Recht vom Postfachinhaber zugewiesen und freigeschaltet wurde. Für mehr Informationen dazu, klicken Sie bitte hier: [Wie kann ich einen Mitarbeiter anlegen und ihm Zugriff auf mein Postfach erteilen?](#)

Es öffnet sich ein Dialog („Nachrichtenentwurf erstellen“). Hier müssen alle mit einem Stern markierten (Pflicht-) Felder ausgefüllt werden.

Für ausführliche Informationen zur Empfängerwahl klicken Sie bitte hier ([Wie funktioniert die Empfängerwahl?](#))

Sie haben die Möglichkeit, Ihrer Nachricht Dateien hinzuzufügen; Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche „Anhang hochladen“. Es öffnet sich ein weiterer Dialog. Hier können Sie aus den entsprechenden Ordnern die anzuhängenden Dateien auswählen. Nach Ihrer Auswahl bestätigen Sie diese mit der Schaltfläche „Öffnen“. Anschließend öffnet sich der Dialog „Anhänge hochladen“. Hier werden Ihre ausgewählten Dateien in einer Liste gezeigt.

Buttons at the bottom: Änderung Speichern Artikel Erstellen

On the right, the 'Vorschläge' (Suggestions) panel shows three articles:

- Wie erstelle ich eine Nachricht?** (27%)
Wenn Sie sich in Ihre Anwendung anmelden, sehen Sie die "Nachrichtenübersicht". Um einen Nachrichtenentwurf zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Erstellen“ (Stift-Symbol).
Achtung: Als Mitarbeiter oder Vertreter können Sie Nachrichten nur erstellen, wenn Ihnen dieses Recht vom Postfachinhaber zugewiesen und freigeschaltet wurde. Für mehr Informationen dazu, klicken Sie bitte hier: [Wie kann ich einen Mitarbeiter anlegen und ihm Zugriff auf mein Postfach erteilen?](#)
Artikel zuordnen
- Wie und wo kann ich prüfen, ob meine Nachricht an den Empfänger übermittelt wurde?** (17%)
Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Sie überprüfen können, ob Ihre Nachrichten erfolgreich versandt wurden.
1. Überprüfen Sie im Ordner "Gesendet" in der Nachrichtenübersicht den Status in der Spalte "Übermittlungsstatus". Wird Ihnen diese Spalte nicht angezeigt, können Sie sich diese mit der Funktion "Spaltenauswahl" anzeigen lassen. **Hinweis:** Befindet sich Ihre Nachricht noch im Ordner "Postausgang" wurde dies noch nicht.
Artikel zuordnen
- Wie kann ich eine Anfrage an den Anwendersupport stellen?** (16%)
Um eine Anfrage (Ticket) zu erstellen, müssen Sie sich zuerst registrieren. Um sich zu registrieren, klicken Sie auf die Startseite (oben rechts) auf „Anmeldung“.
Im nächsten Fenster klicken Sie auf „Kein Konto? Jetzt registrieren“. Um ein Konto zu erstellen, müssen die Felder „Ihr Vorname“, „Ihr Nachname“ und „Ihre E-Mail-Adresse“ ausgefüllt werden. Haben Sie dies getan, klicken Sie auf „Registrieren“. Anschließend erscheint die Nachricht, dass Ihr Konto angelegt wurde.
Artikel zuordnen

At the bottom right, there is a section for 'Wer kann ein Elektronisches Empfangsbekanntnis (eEB) abgeben?' (15%) with the text: 'In der Regel fordern Behörden das eEB an, die ein solches dann über die Anwendung abgeben müssen. Gem. § 174 III, IV ZPO muss das eEB an...'

Support Chat

Unterstützung für den Support

The screenshot displays a support chat interface. On the left, a vertical sidebar contains navigation icons for 'Assistent', 'Chat', 'Knowledge Base', 'Mein Bereich', and 'Verwaltung'. The main chat area is divided into three sections:

- Chat List:** A list of chat sessions. The selected session with Erika Mustermann is highlighted. A blue box and arrow point to this session with the label 'Chatanfrage'.
- Chat Window:** Shows the chat history. The user asks: 'Wie kann ich eine Nachricht erstellen?'. The assistant responds with a detailed guide on how to create a message, including steps like logging in, navigating to the 'Erstellen' button, and filling out required fields.
- Vorschläge (Suggestions):** A panel on the right offers related articles. The top suggestion is 'Wie erstelle ich eine Nachricht?' (27%), followed by 'Wie und wo kann ich prüfen, ob meine Nachricht an den Empfänger übermittelt wurde?' (17%), and 'Wie kann ich eine Anfrage an den Anwendersupport stellen?' (16%).

At the bottom of the chat window, there are icons for social media and a text input field with the placeholder 'Änderung Speichern' and 'Artikel Erstellen'.

Support Chat

Unterstützung für den Support

The screenshot displays a support chat interface. On the left, a sidebar contains navigation icons for 'Assistent', 'Chat', 'Knowledge Base', 'Mein Bereich', and 'Verwaltung'. The main chat area shows a conversation with 'Erika Mustermann' (In Bearbeitung). The chat history includes messages from 'Jon Doe' and 'Alex Lustig'. The current message from Erika Mustermann asks 'Wie kann ich eine Nachricht erstellen?'. Below this, a large article is displayed, which is highlighted with a blue border. The article provides instructions on how to create a message, including steps for logging in, navigating to the 'Erstellen' button, and filling out required fields. The article also mentions the possibility of attaching files. At the bottom of the chat area, there is a text input field with a 'Ticket Erstellen' button. On the right side of the interface, there is a 'Vorschläge' (Suggestions) section with several articles related to creating messages and checking their status.

Chat

Suchbegriff eingeben Erstellen de

Erika Mustermann
In Bearbeitung

Hilfe anfordern Ticket erstellen Chat beenden

Filter

Jon Doe 1m 57s
Was brauche ich, um die Anwendung nutzen zu
Offen

Alex Lustig 3m 2s
Wie kann ich einen Mitarbeiter zum Postfach hier
Offen

Erika Mustermann 4:47 PM
Wie kann ich eine Nachricht erstellen?
In Bearbeitung

Wie können wir Ihnen weiterhelfen?

Wie kann ich eine Nachricht erstellen?

Erika Mustermann Nov 14 2022

Wenn Sie sich in Ihre Anwendung anmelden, sehen Sie die "Nachrichtenübersicht". Um einen Nachrichtenentwurf zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Erstellen“ (Stift-Symbol).

Achtung: Als Mitarbeiter oder Vertreter können Sie Nachrichten nur erstellen, wenn Ihnen dieses Recht vom Postfachinhaber zugewiesen und freigeschaltet wurde. Für mehr Informationen dazu, klicken Sie bitte hier: [Wie kann ich einen Mitarbeiter onlegen und ihm Zugriff auf mein Postfach erteilen?](#)

Es öffnet sich ein Dialog („Nachrichtenentwurf erstellen“). Hier müssen alle mit einem Stern markierten (Pflicht-) Felder ausgefüllt werden.

Für ausführliche Informationen zur Empfänger Auswahl klicken Sie bitte hier ([Wie funktioniert die Empfänger suche?](#))

Sie haben die Möglichkeit, Ihrer Nachricht Dateien hinzuzufügen; Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche „Anhang hochladen“. Es öffnet sich ein weiterer Dialog. Hier können Sie aus den entsprechenden Ordnern die anzuhängenden Dateien auswählen. Nach Ihrer Auswahl bestätigen Sie diese mit der Schaltfläche „Öffnen“. Anschließend öffnet sich der Dialog „Anhänge hochladen“. Hier werden Ihre ausgewählten Dateien in einer Liste gezeigt.

Änderung Speichern Ticket Erstellen

Vorschläge

Wie erstelle ich eine Nachricht? 27%

Wenn Sie sich in Ihre Anwendung anmelden, sehen Sie die "Nachrichtenübersicht". Um einen Nachrichtenentwurf zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Erstellen“ (Stift-Symbol).

Achtung: Als Mitarbeiter oder Vertreter können Sie Nachrichten nur erstellen, wenn Ihnen dieses Recht vom Postfachinhaber zugewiesen und freigeschaltet wurde. Für mehr Informationen dazu, klicken Sie bitte hier: [Wie kann ich einen Mitarbeiter onlegen und ihm Zugriff auf mein Postfach erteilen?](#)

Artikel zuordnen

Wie und wo kann ich prüfen, ob meine Nachricht an den Empfänger übermittelt wurde? 17%

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Sie überprüfen können, ob Ihre Nachrichten erfolgreich versandt wurden.

1. Überprüfen Sie im Ordner "Gesendet" in der Nachrichtenübersicht den Status in der Spalte "Übermittlungsstatus". Wird Ihnen diese Spalte nicht angezeigt, können Sie sich diese mit der Funktion "Spaltenauswahl" anzeigen lassen. **Hinweis:** Befindet sich Ihre Nachricht noch im Ordner "Postausgang" wurde dies noch nicht

Artikel zuordnen

Wie kann ich eine Anfrage an den Anwendersupport stellen? 16%

Um eine Anfrage (Ticket) zu erstellen, müssen Sie sich zuerst registrieren. Um sich zu registrieren, klicken Sie auf die Startseite (oben rechts) auf „Anmeldung“.

Im nächsten Fenster klicken Sie auf „Kein Konto? Jetzt registrieren“. Um ein Konto zu erstellen, müssen die Felder „Ihr Vorname“, „Ihr Nachname“ und „Ihre E-Mail-Adresse“ ausgefüllt werden. Haben Sie dies getan, klicken Sie auf „Registrieren“. Anschließend erscheint die Nachricht, dass Ihr Konto angelegt wurde.

Artikel zuordnen

Wer kann ein Elektronisches Empfangsbekanntnis (eEB) abgeben? 15%

In der Regel fordern Behörden das eEB an, die ein solches dann über die Anwendung abgeben müssen. Gem. § 174 III, IV ZPO muss das eEB an

Support- Antwort

Support Chat

Unterstützung für den Support

The screenshot displays a support chat interface. On the left is a sidebar with navigation icons for 'Assistent', 'Chat', 'Knowledge Base', 'Mein Bereich', and 'Verwaltung'. The main chat area shows a conversation with 'Erika Mustermann', who is currently 'In Bearbeitung'. A customer question is visible: 'Wie kann ich eine Nachricht erstellen?'. Below the question, there is a large text block providing instructions on how to create a message, including steps for logging in, navigating to the 'Erstellen' button, and handling attachments. On the right side, a 'Vorschläge' (Suggestions) panel is highlighted with a blue border. It contains three suggested answers with their respective percentages: 'Wie erstelle ich eine Nachricht?' (27%), 'Wie und wo kann ich prüfen, ob meine Nachricht an den Empfänger übermittelt wurde?' (17%), and 'Wie kann ich eine Anfrage an den Anwendersupport stellen?' (16%). A blue arrow points from the text 'Antwort-vorschläge' to the suggestions panel. At the bottom of the chat area, there are icons for social media, text formatting, and buttons for 'Änderung Speichern' and 'Artikel Erstellen'.

Antwort-vorschläge

Support Chat

Unterstützung für den Support

The screenshot displays a support chat interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons for 'Assistent', 'Chat', 'Knowledge Base', 'Mein Bereich', and 'Verwaltung'. The main chat area shows a conversation with 'Erika Mustermann' (In Bearbeitung). The customer's message asks: 'Wie kann ich eine Nachricht erstellen?'. The support agent's response provides instructions on how to create a message, including steps for logging in, navigating to the 'Nachrichtenübersicht', and clicking the 'Erstellen' button. A red box highlights the 'Artikel Erstellen' button in the chat input area, with a blue arrow pointing to it from the 'Support-Feedback' label below. The right sidebar contains a search bar and a 'Vorschläge' (Suggestions) panel with three articles related to creating messages and checking delivery status.

Support-Feedback



Chatbot Herausforderungen

Chatbot Lösung

Aufgaben



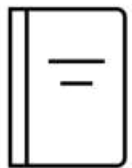
**Beantwortung von
Routinefragen**



1st Level Support



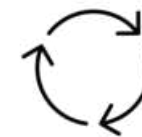
24/7 Support



Wissensmanagement



Volle Kontrolle



**Intuitives
Feedbacksystem**

Chatbot

Herausforderungen



Herausforderungen



Kleine Wissensdatenbank

Zu viele unbeantwortete Fragen



Große Wissensdatenbank

Schwierigkeiten, die richtige Antwort zu finden und hoher Wartungsaufwand



Weg vom Telefon

Wechsel vom Telefon auf Chatbot benötigt gutes UI/UX



Vordefinierte Rückfragen

Rückfragen basierend auf der wahrscheinlichsten Antwort

Chatbot

Integrationsszenarium

Chatkanal

- Chat in Sprechzeiten verfügbar
- Antwort durch Support Mitarbeitende

Vorteil

- Chat Bedarfe erkennen
- Chat Akzeptanz erkennen
- Trainingsmaterial sammeln

Chatbot außerhalb der Sprechzeiten

- Chatbot außerhalb der Sprechzeiten verfügbar
- Support Antwort in Sprechzeit

Vorteil

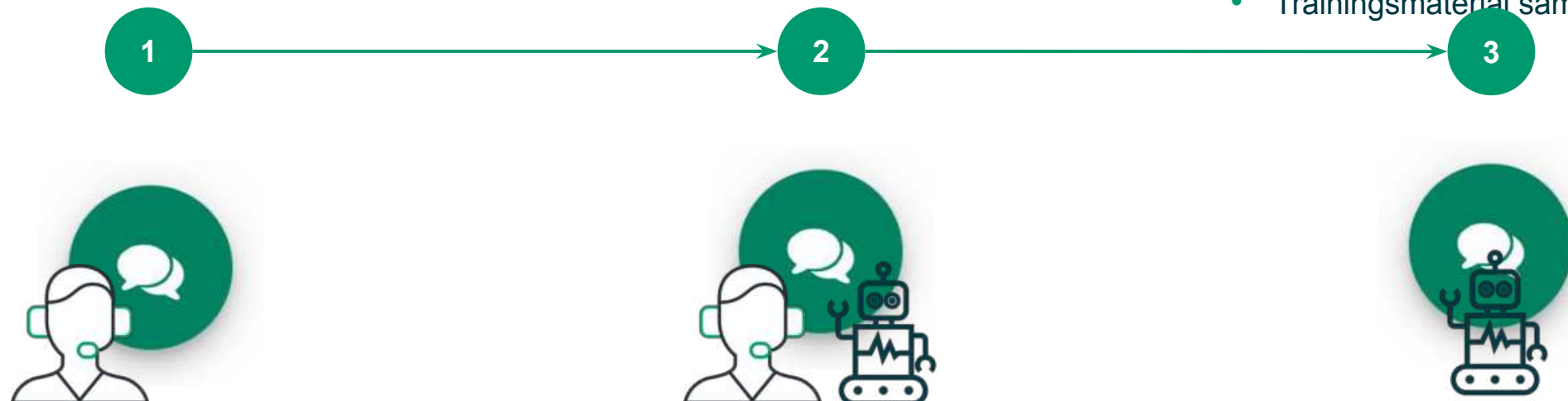
- Akzeptanz von Chatbot erkennen
- Testen der KI
- Trainingsmaterial sammeln

Chatbot als 1st Level Support

- Beantwortung aller Routinefragen
- Weiterleitung zum Support bei komplexen Fragen

Vorteil

- Entlastung des Supports
- Komplexe Fälle persönlich bearbeiten
- Trainingsmaterial sammeln



Vielen Dank



**Dr. Maria
Börner**

Business Development AI

Backup



Bot Builder

Zeitabhängige Szenarien

Arbeitsabläufe

Suchbegriff eingeben Erstellen de MB

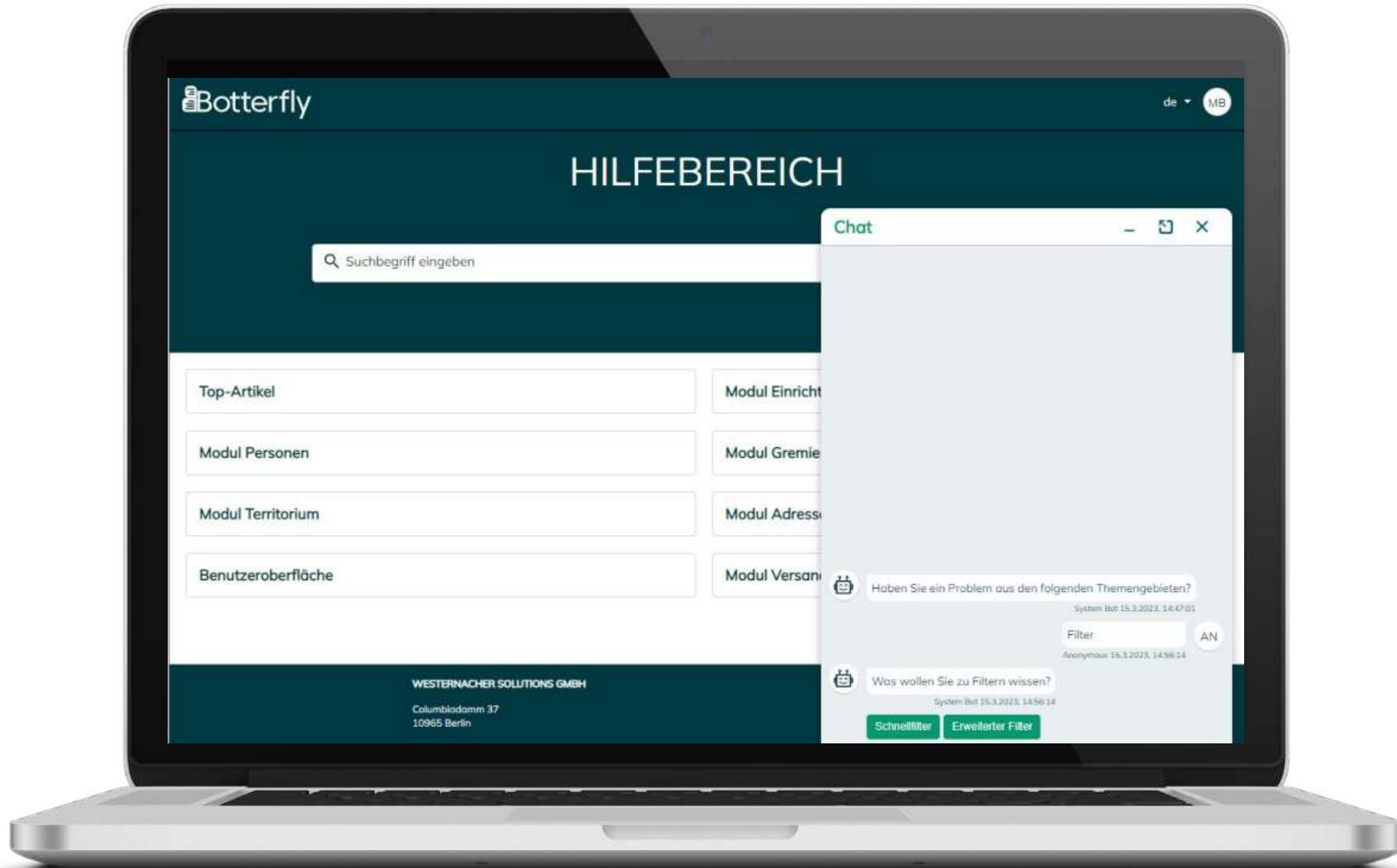
?

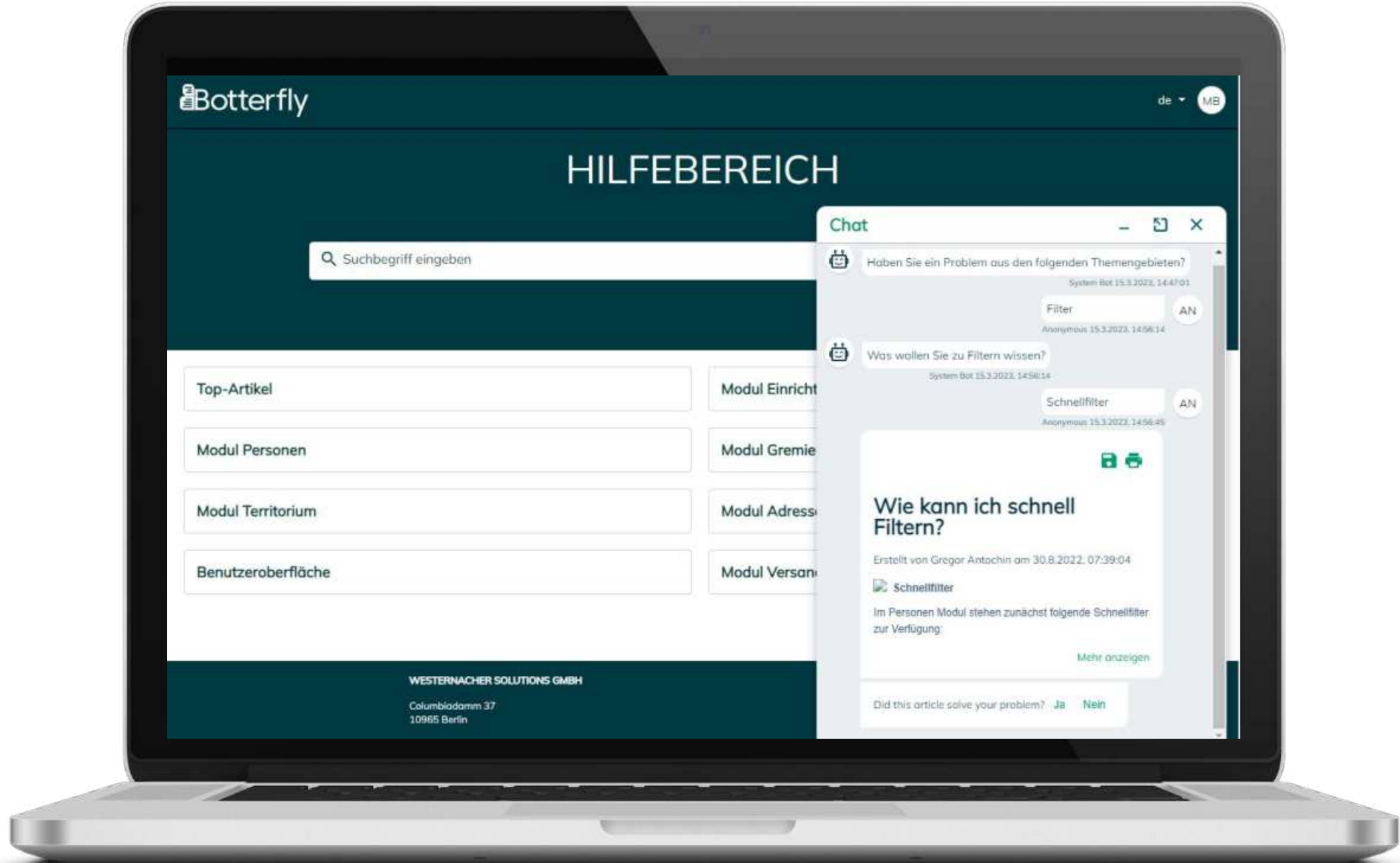
Speichern Schließen

Titel

Servicezeiten bearbeiten

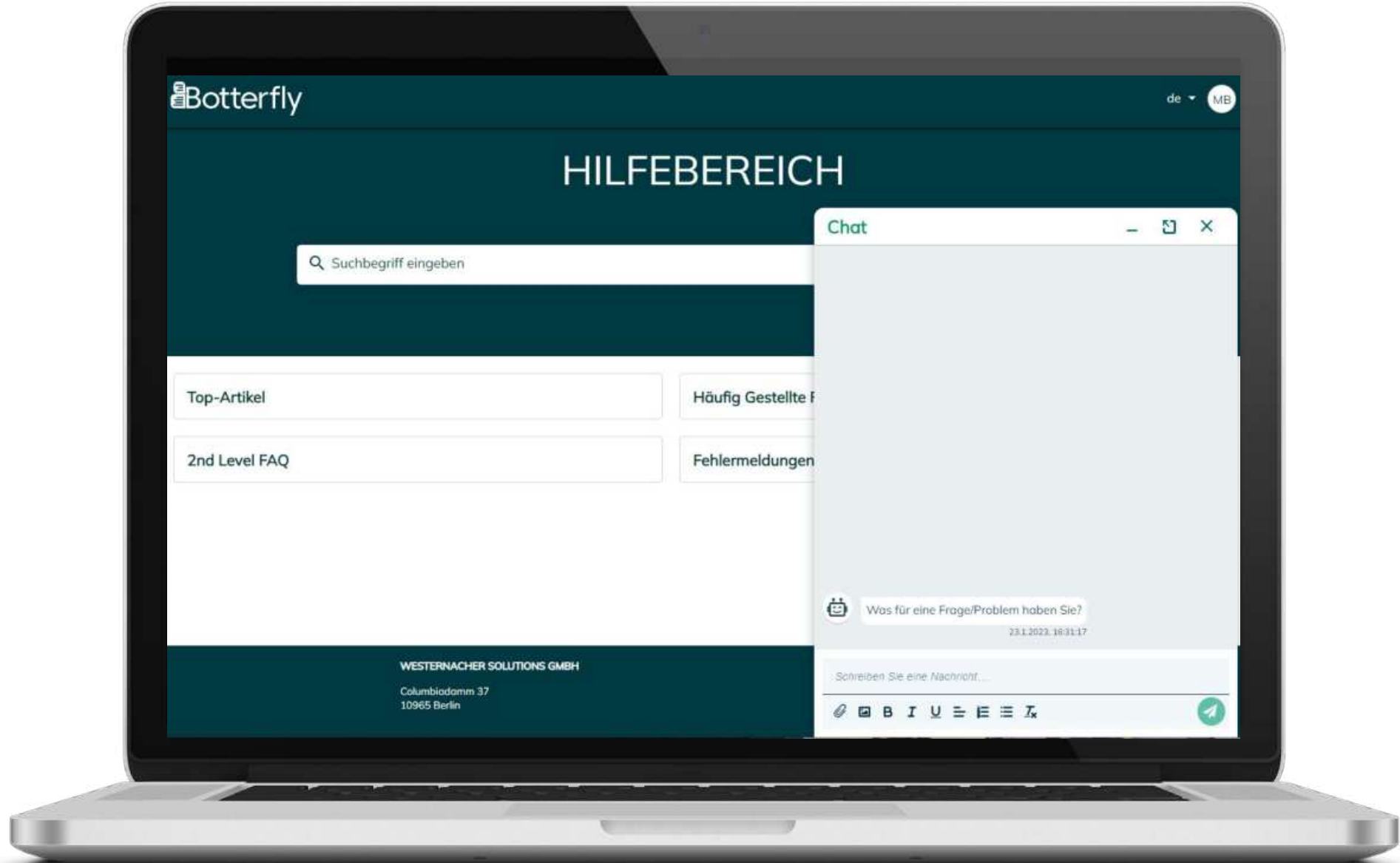
Tag	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	24:00	
Montag									KI Antwort								Support									KI Antwort
Dienstag									KI Antwort									Support								KI Antwort
Mittwoch									KI Antwort									Support								KI Antwort
Donnerstag									KI Antwort									Support								KI Antwort
Freitag									KI Antwort									Support								KI Antwort
Samstag																										KI Antwort
Sonntag																										KI Antwort
Feiertag																										KI Antwort

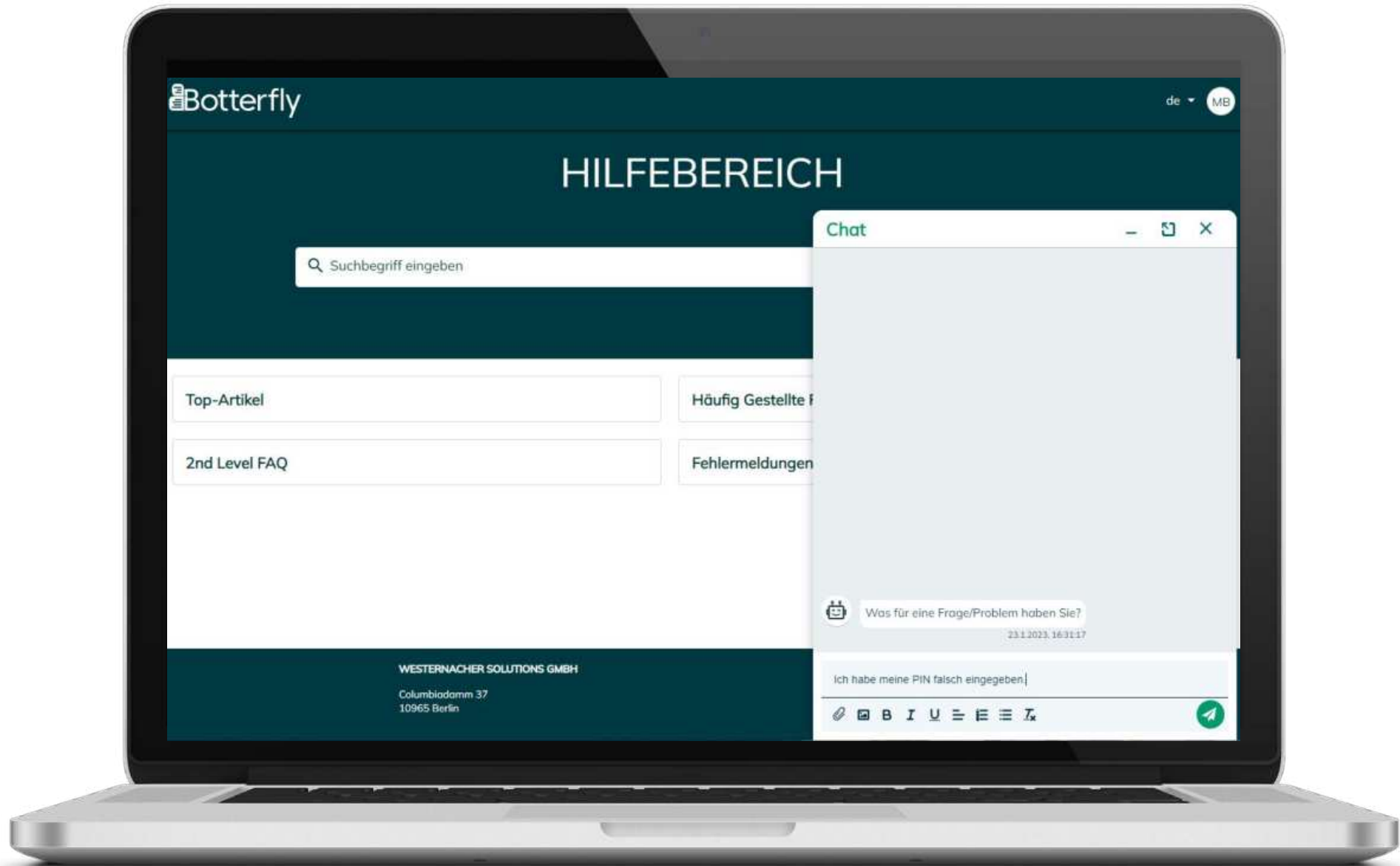


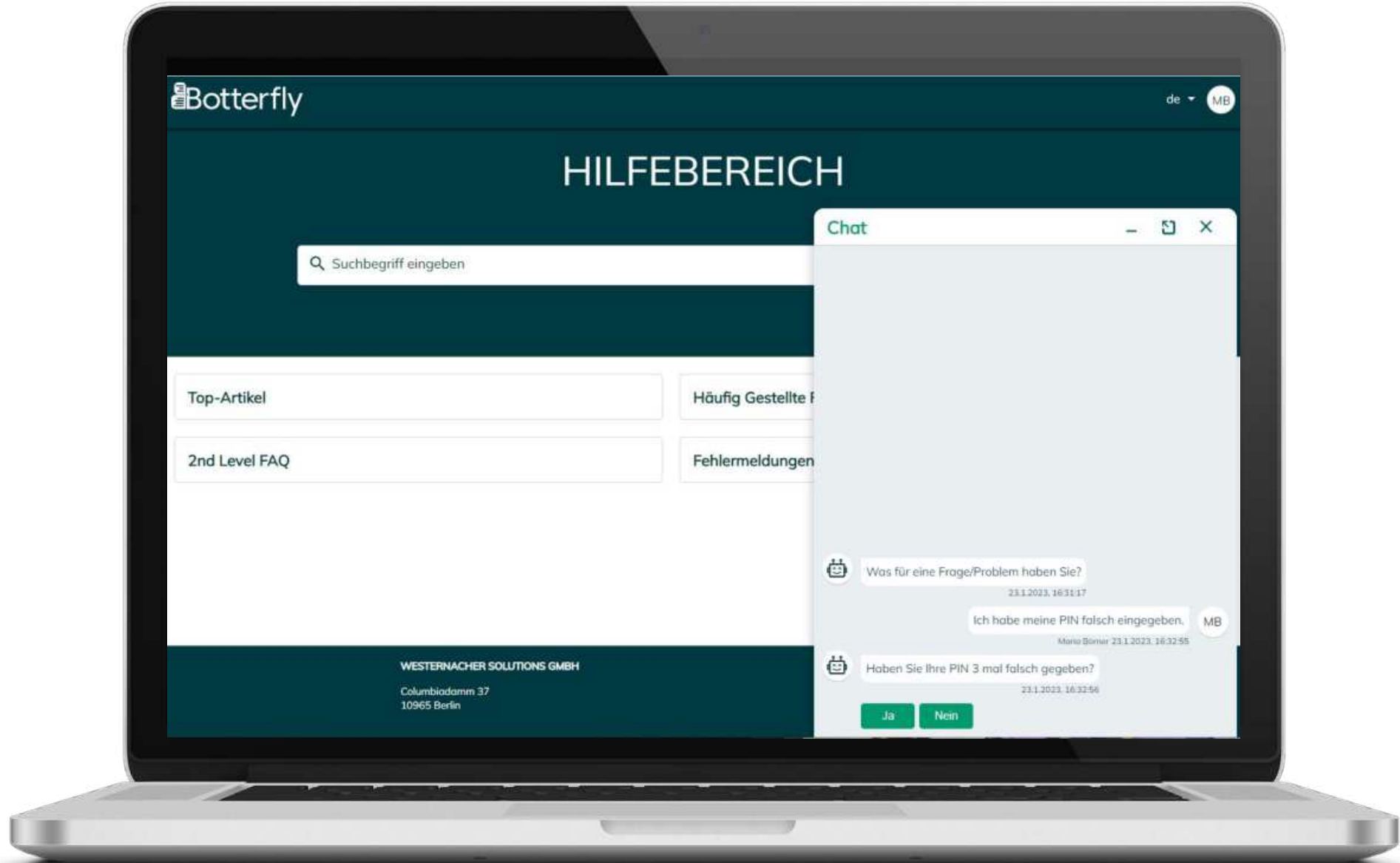


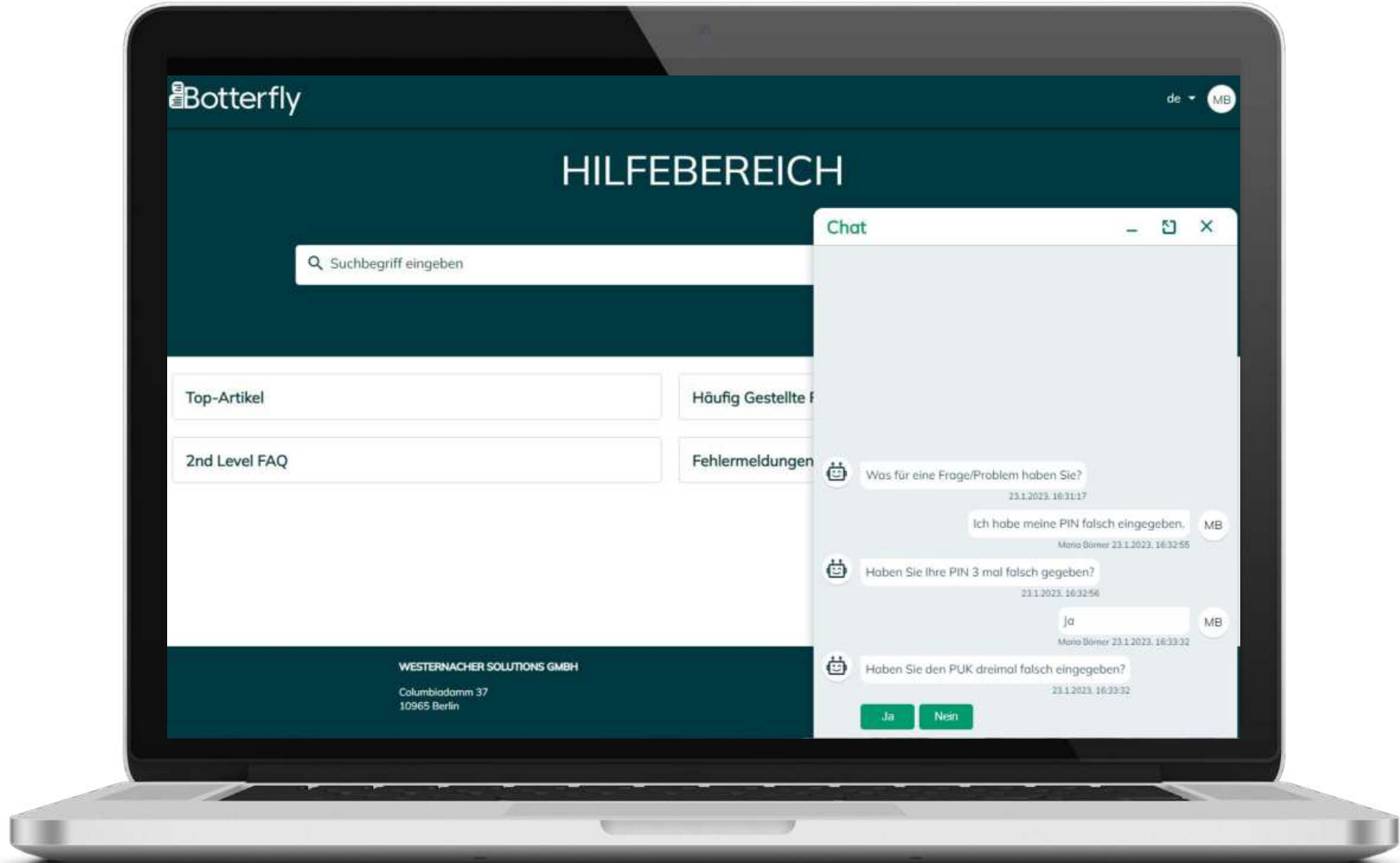


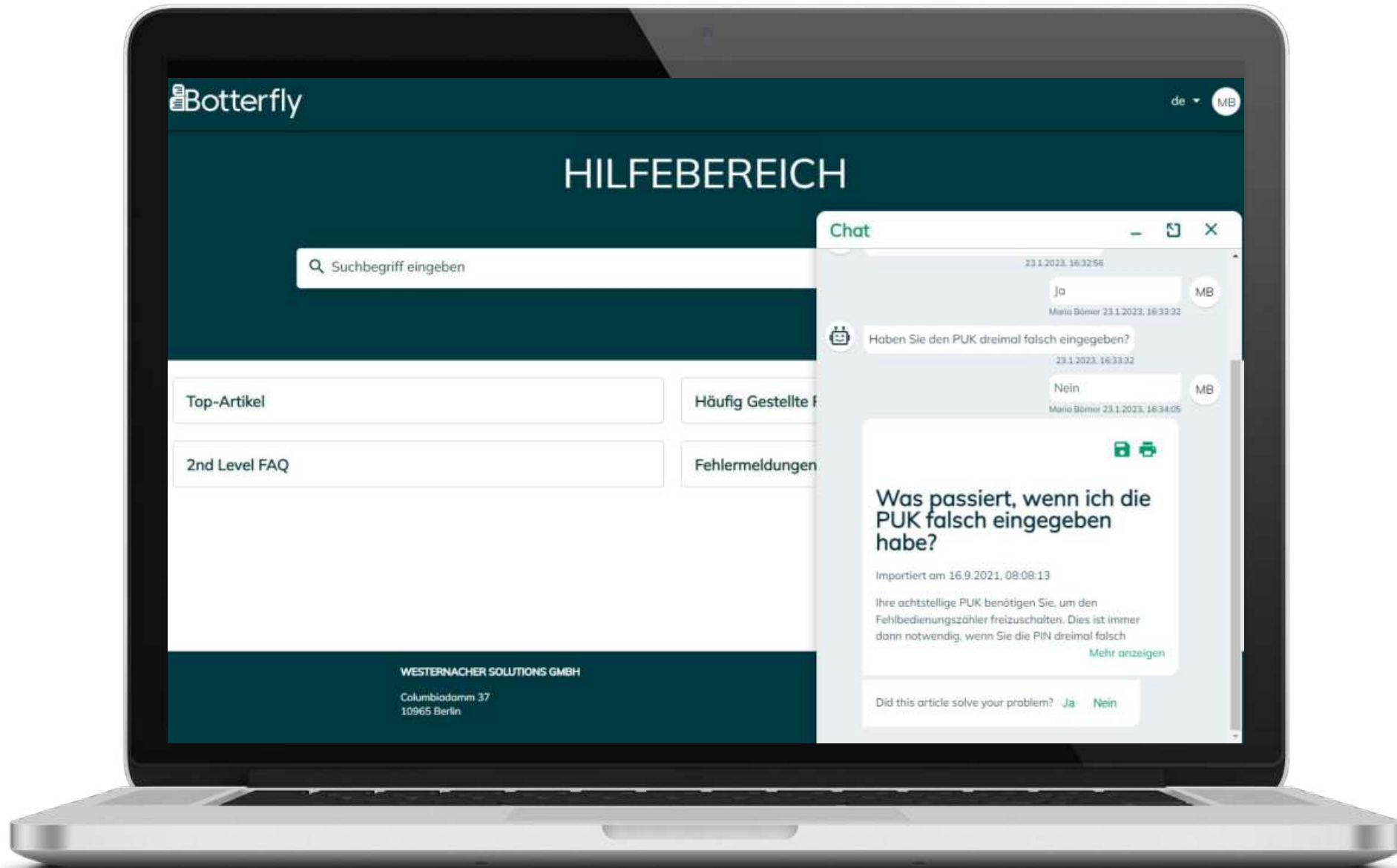
Automatisierte Rückfragen

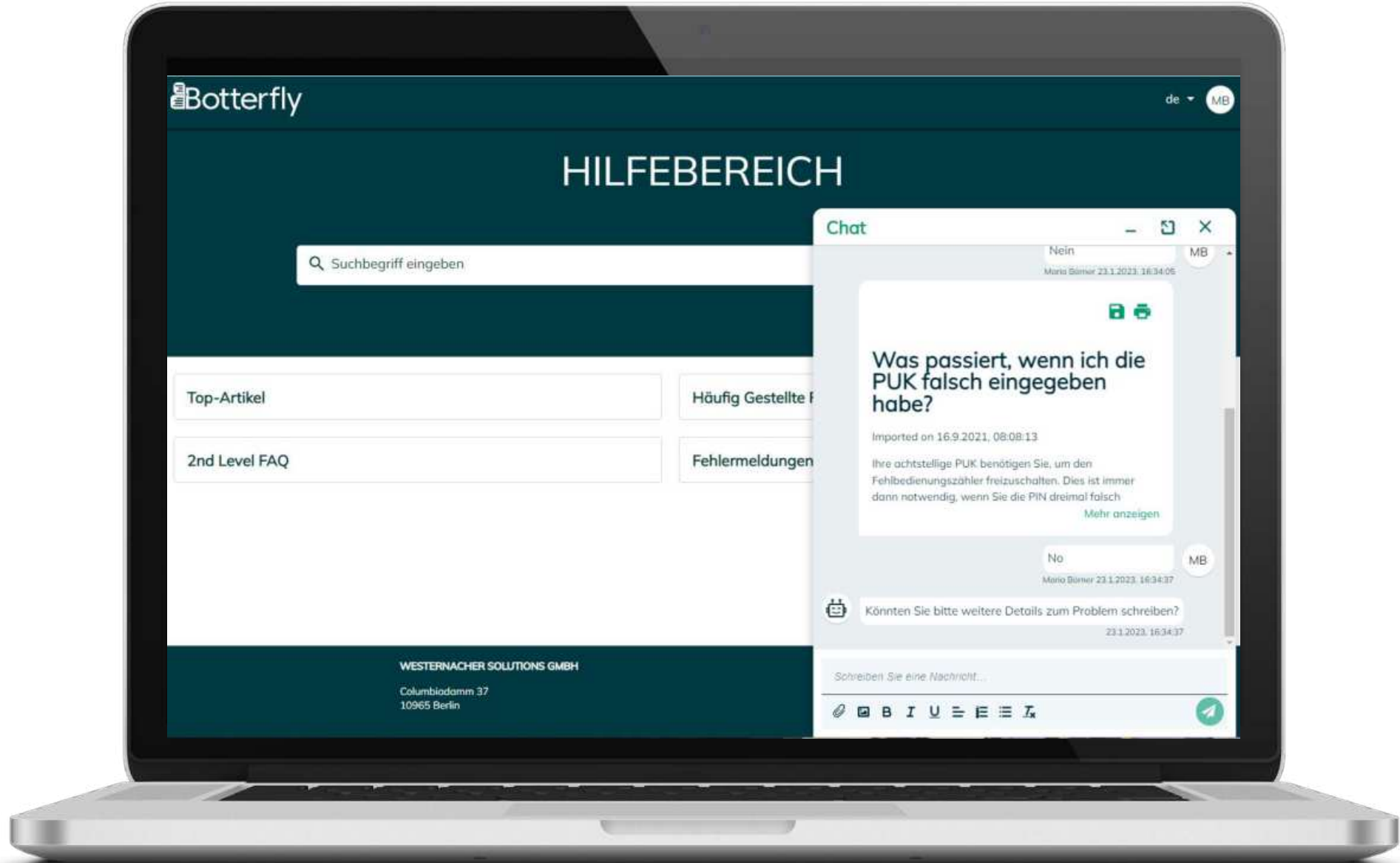












Botterfly

Support Dashboard

