



BE-terna

Die KI-Baustelle im Unternehmen

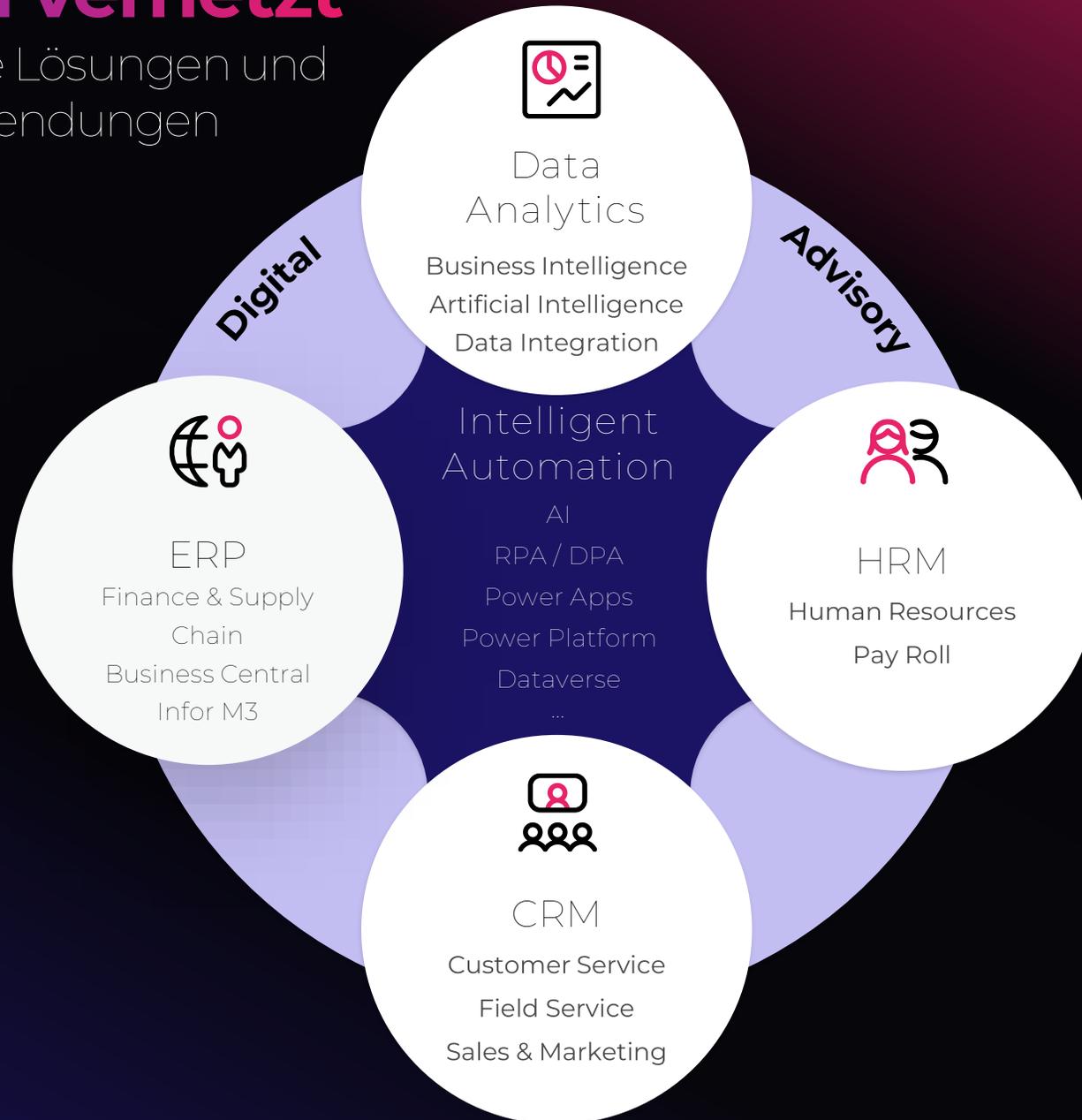
Chris Malloy | Fabian Schmidt

Mittwoch, 05. März 2025



Integriert und vernetzt

wir bieten ganzheitliche Lösungen und spezialisierte Einzelanwendungen



Human Resources vs. **Resourceful Humans**



„Was meinen Sie was für ein Arbeiter praktisch DER BESTE ist?“

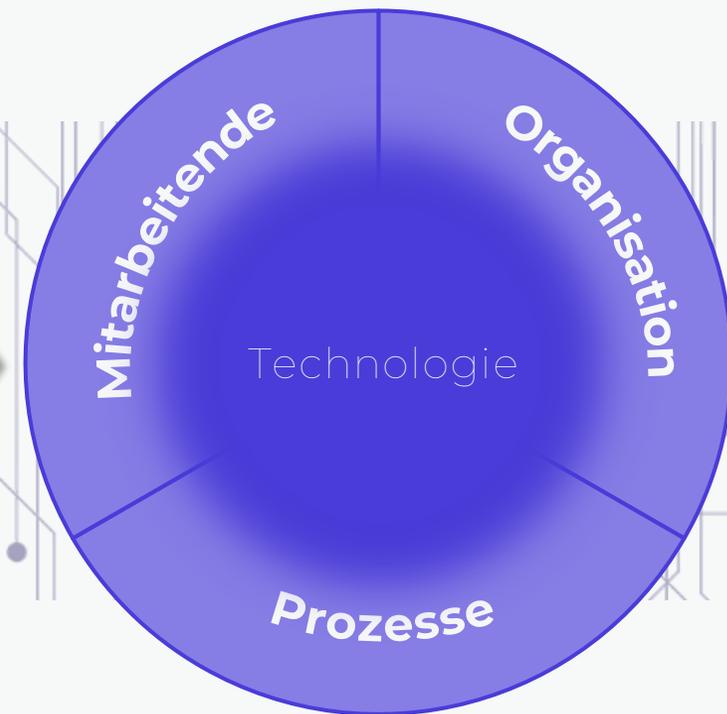
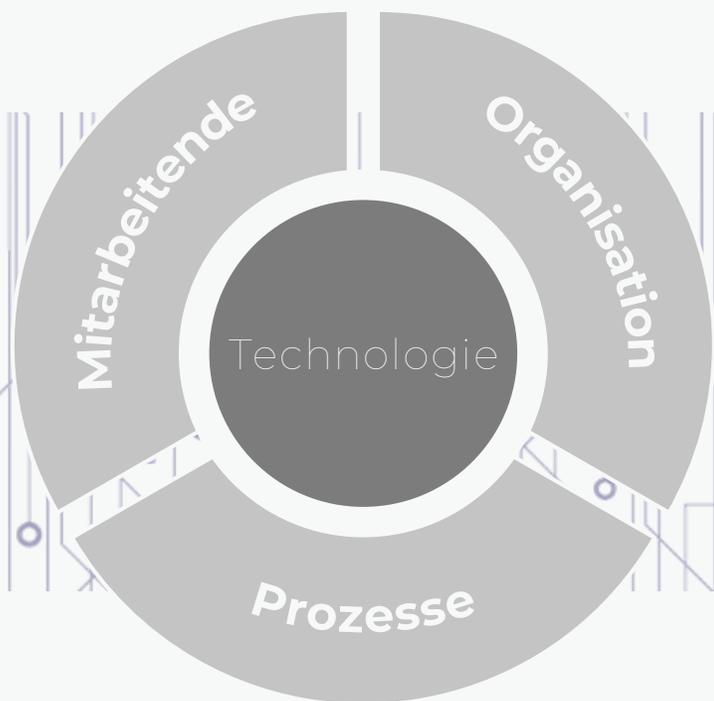
„Der beste... vielleicht einer... der ehrlichste und willigste?“

„Nein, - DER BILLIGSTE. Einer mit den geringsten Bedürfnissen.“

aus: Karel Čapek, R.U.R. (Rossum's Universal Robots, 1921)

Das BE-terna **AI program**

mehr als nur der Hype um AI – Intelligent Automation



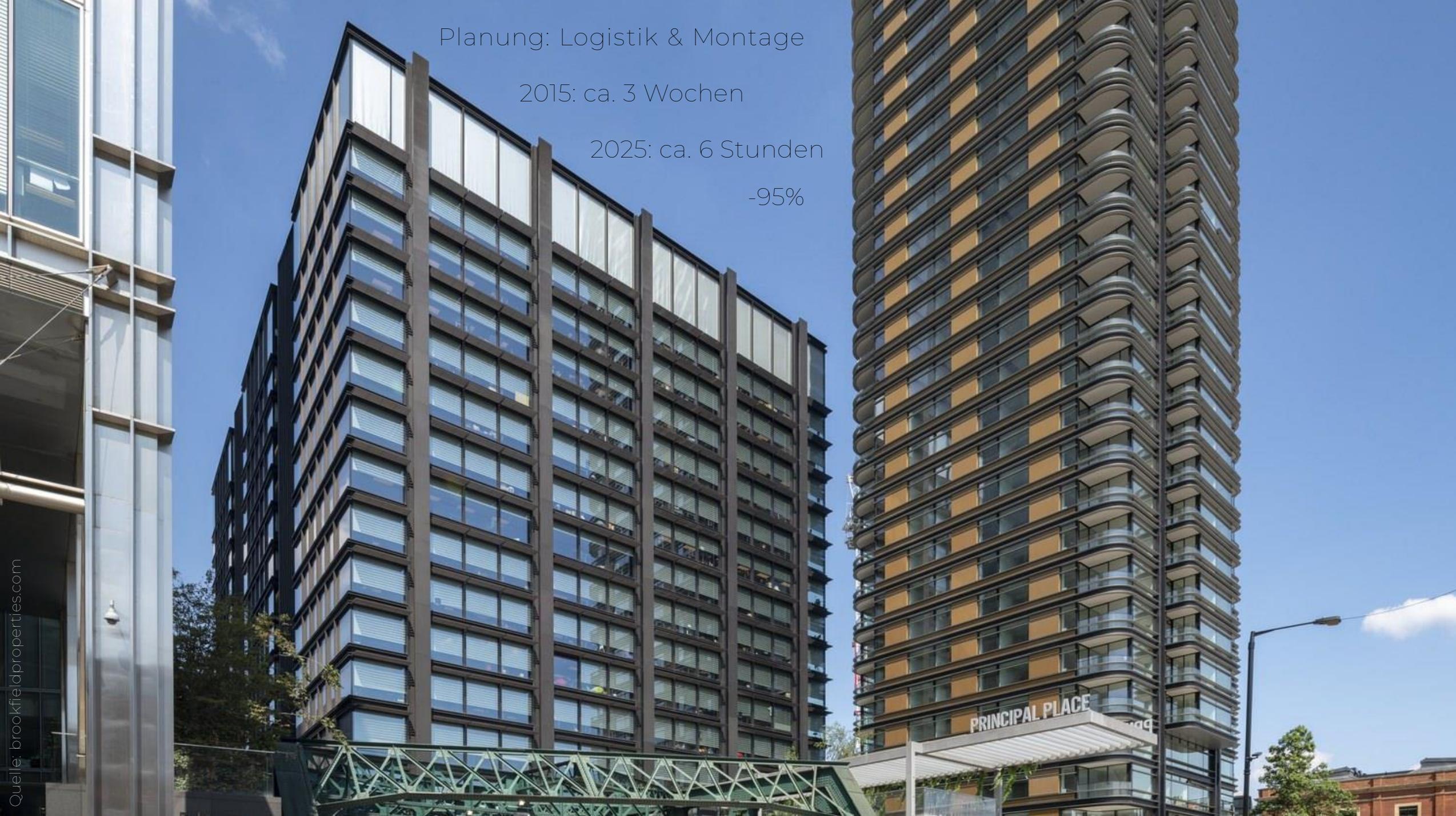
mehr Zeit, weniger Kosten, mehr Werte schaffen

Planung: Logistik & Montage

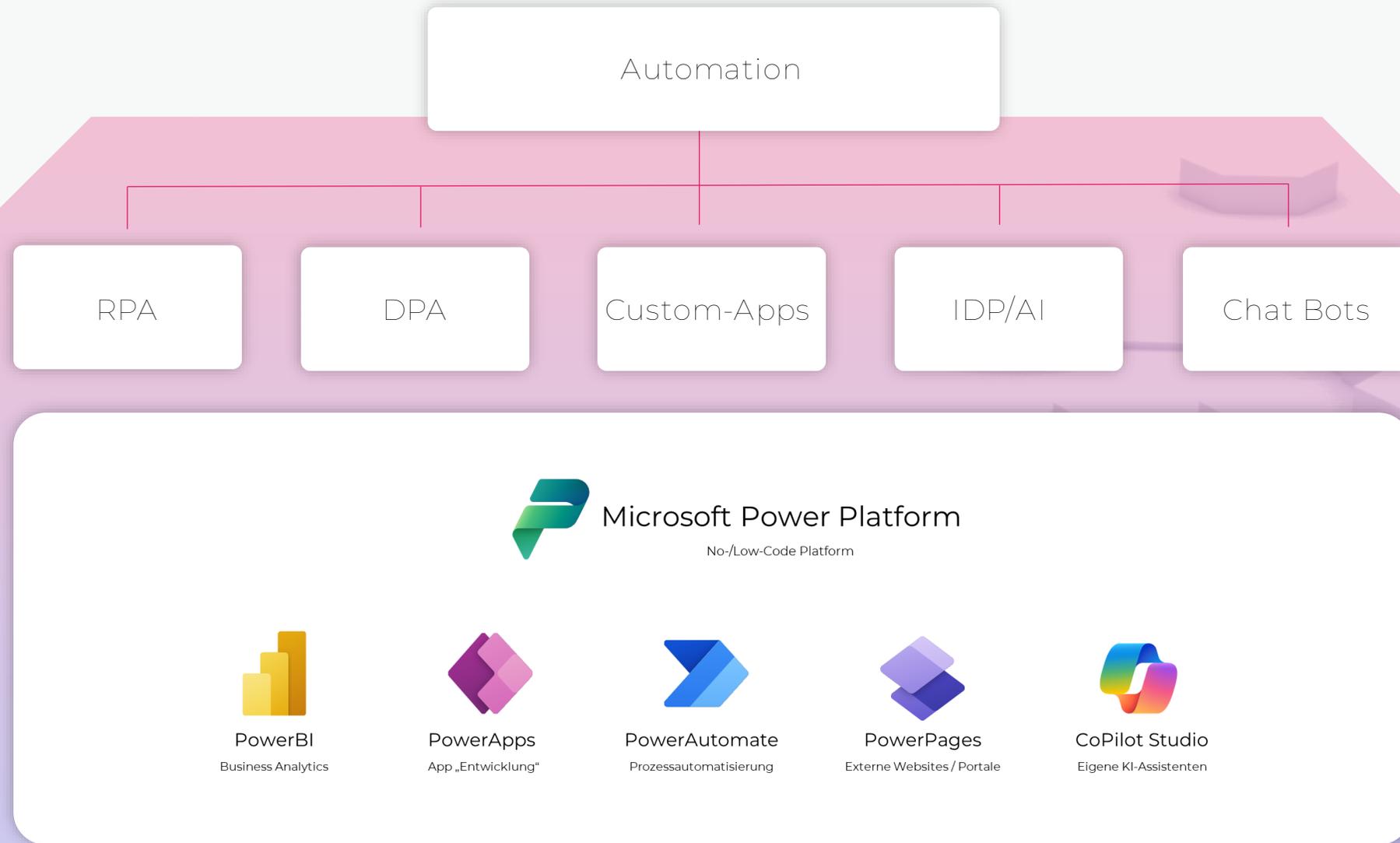
2015: ca. 3 Wochen

2025: ca. 6 Stunden

-95%

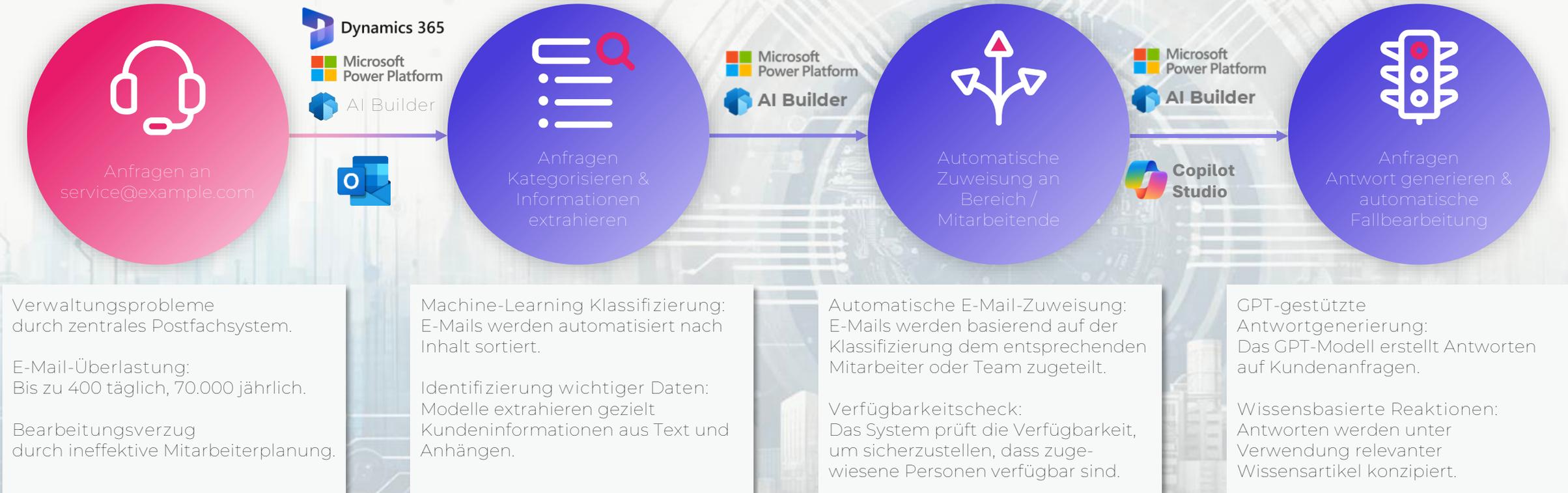


Die **Microsoft Power Platform** macht es möglich
Beim Einsatz von AI ... vorne dabei sein!



GenAI im Customer Service

Wie Anfragen automatisch klassifiziert & zugeordnet werden



Vorteile

- Effizienzsteigerung: Schnellere und präzisere Bearbeitung dank datengestützter Prozesse (Rückgang der Bearbeitungszeit um 60%).
- Optimierter Personaleinsatz: Reduktion der Agentenlast und Einsparung von 3-4 FTEs im E-Mail-Kanal.
- Schnellere Antwortzeiten: Reduktion der durchschnittlichen Antwortzeit von 1-2 Wochen auf 1 Tag
- Reduzierte offene Fälle: Abnahme von 700 auf 400 offene Fälle gleichzeitig.

Voice Bot im Customer Service

Intelligente, automatisierte Telefon-Hotline



Problem
Telefon-Überlastung durch mehrere Anrufe pro Tag & Personalknappheit

Bearbeitungsverzug durch ineffektive Triage der Anrufe.

Azure Language Service
Sprachbot empfängt Anruf und erkennt jegliche Sprachen

Klassifizierung durch Prompt
Mittels Azure Open AI wird die Intention des Anrufenden durch GenAI in vordefinierte Kategorien eingeordnet

Skill Based Routing
Anrufe werden basierend auf der Klassifizierung dem entsprechenden Mitarbeiter oder Team zugeteilt.

Verfügbarkeitscheck
Das System prüft die Verfügbarkeit, um sicherzustellen, dass zugewiesene Personen verfügbar sind.

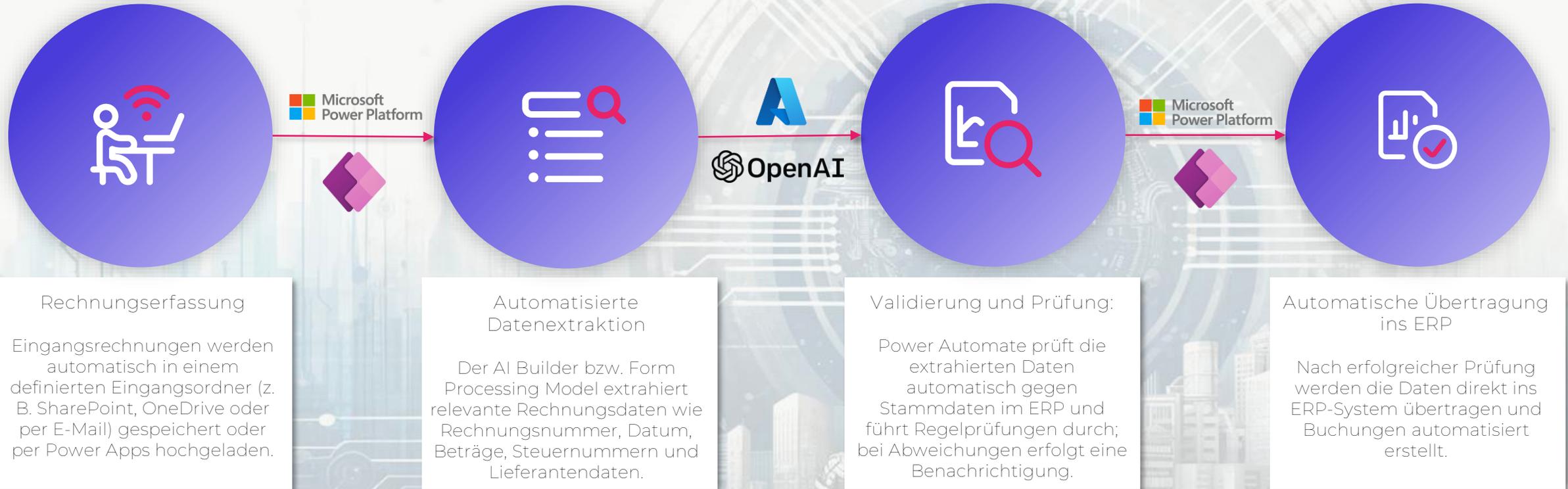
Mögliche weitere Features
Zugriff auf Informationen des Kunden, um bereits durch Telefon Bot Antworten zu liefern sowie sicherheitsrelevante Abfragen

Vorteile

Die Lösung steigert die Effizienz des Telefonservice durch schnellere, präzisere Bearbeitung in jeglichen Sprachen, optimiert den Mitarbeiterereinsatz und minimiert gleichzeitig Risiken durch anpassungsfähige, datengestützte Prozesse.

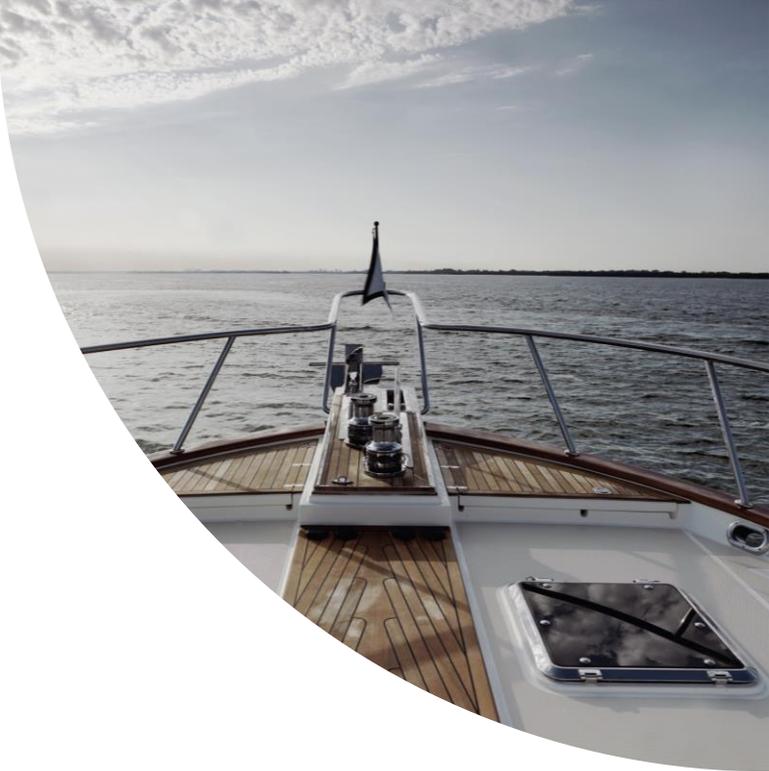
Automatisierte **Eingangsprüfung**

Datenübertragung ins ERP mittels AI Builder und Power Platform



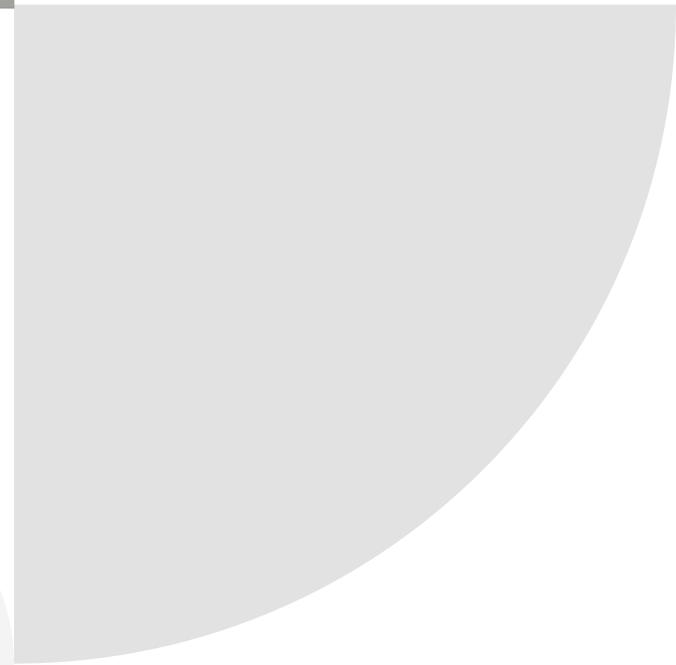
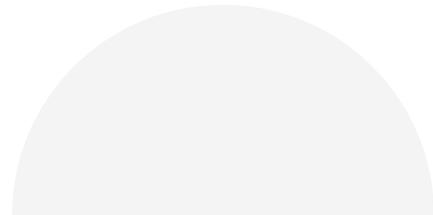
Vorteile

- Zeitersparnis: Bis zu 80% schnellere Verarbeitung, mit einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von nur 5 Minuten statt 30 Minuten.
- Fehlerreduktion: Automatisierte Prozesse reduzieren Fehler um 90%, besonders bei Datenübertragungen und Validierungen.
- Kosteneinsparungen: Potenzial zur Einsparung von 20.000 EUR jährlich je 1.000 Rechnungen durch geringere Prozesskosten.



WO KÖNNTE DIE REISE HINGEHEN?

05 Diskussion



Bei Fragen stehen wir gerne zur Verfügung.



Chris Malloy

Senior Manager Digital Advisory



+49 (0) 176 300 440 30



chris.malloy@be-terna.com



Rottweiler Str. 98, 78056 Villingen



Fabian Schmidt

Business Development Manager

+ 49 (0) 160 660 5825

fabian.schmidt@be-terna.com

Nußdorfer Straße 4, 88662 Überlingen

