

# USE CASE

## PHARMA

Der Kundenservice ist das Aushängeschild jedes Unternehmens und spielt eine entscheidende Rolle bei der Kundenzufriedenheit. Doch mit wachsender Kundenbasis und Produktvielfalt steigt die Komplexität des Service-Managements. Hier bieten KI und Data Analytics einen Ausweg. Mit ihrer Hilfe lassen sich Kundenanfragen effizienter bearbeiten, indem häufig gestellte Fragen identifiziert, Antworten standardisiert und Trends erkannt werden. Diese Technologien transformieren nicht nur den Kundenservice, sondern geben auch wertvolle Einblicke in Produktoptimierungen.



# Entlastung und Qualitätssicherung im Kundenservice durch vereinheitlichte Antworttexte sowie Erkennung von Anfragetrends / Produkteigenschaften

## FRAGESTELLUNGEN DES KUNDEN

Welche Art von Fragen stellen die Kunden?

Welche Antworten wurde bei dieser Frage bereits gegeben (im internationalen Kontext inkl. Vereinheitlichung der Sprache)

Deuten die Anfragen auf Produktmängel oder falsche Beschreibungen hin?

## LÖSUNG & MEHRWERT

- ✓ Zielgruppe Kundenbetreuer:
  - Klassifikation von Kundenanfragen per Text und Sprache
  - Überführung der Anfrageaspekte in eine einheitliche Sprache (Englisch)
  - Automatische Suche nach bereits gegebenen Antworten
- ✓ Zielgruppe Produktmanager:
  - Ausspielen von Häufigkeiten der Anfrageklasse und Trenderkennung
  - Gruppierung nach Ländern und Zeitraum, um Rückschlüsse auf Chargen-Nummern zu ermöglichen



## METHODEN

- Klassifikation von Texten
- Machine Learning
- Data Analytics