



# **Künstliche Intelligenz im Kundenkontakt**

**Olga Heuser**

Gründerin & Geschäftsführerin DialogShift

# Dumme Fragen gibt's nicht.

Also echt nicht.



Technieführer für generative KI für die  
Kundenkommunikation





# **Wie kann ich 2024 generative KI einsetzen?**

**... damit sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf  
das Wesentliche konzentrieren können?**

# Einsatz von KI ist kein Selbstzweck: Vom Problem her denken

- **Personalmangel** (Überlastung, Fluktuation, Qualität)
- hohe **Personalkosten**
- **hohe Ansprüche der Gäste** an Erreichbarkeit und Servicequalität
- etwa **80% der Gästefragen sind wiederkehrend** und erfordern nicht das “herzliche” Gespräch
- **Schnell sein ist manchmal alles**: 53% brechen einen Online-Kauf ab, wenn sie nicht schnell genug Antworten auf ihre Fragen finden (Quelle: [Forrester](#))

# KI für die Gästekommunikation: für Chat, E-Mail & bald Telefon

- menschenähnliche Interaktion
- kann auf **komplexe Fragen und individuelle Bedürfnisse** der Gäste eingehen und merkt sich, was geschrieben wurde
- **verfasst Antworten selbst**
- **ganzheitlich** (nicht auf bestimmte Themen begrenzt)



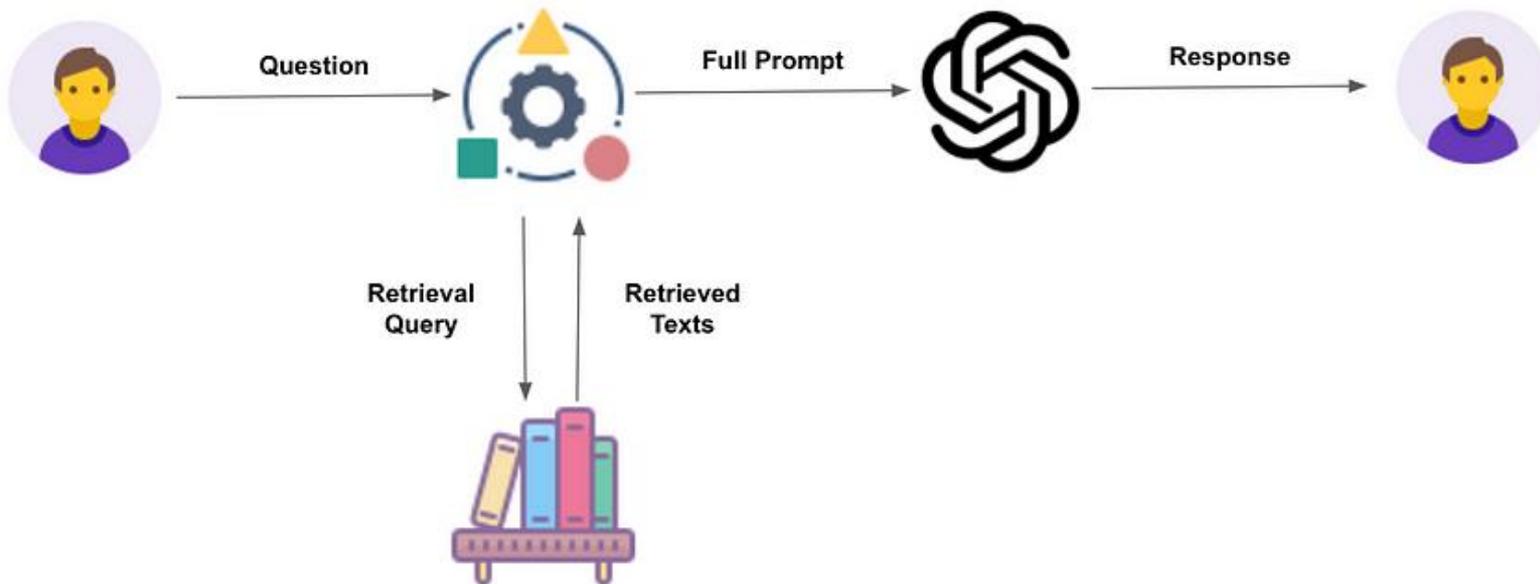


DialogShift



OpenAI

# Wie funktioniert es?



# Entlastung & mehr direkter Online-Umsatz

- Chatbots bieten einen neuen, **interaktiven Touchpoint zum Gast**
- Damit **generieren** Sie **Leads rund um die Uhr**, reduzieren die Absprungrate und verlängern die Verweildauer auf der Website



**Wir werden  
immer mehr  
mit KI sprechen**

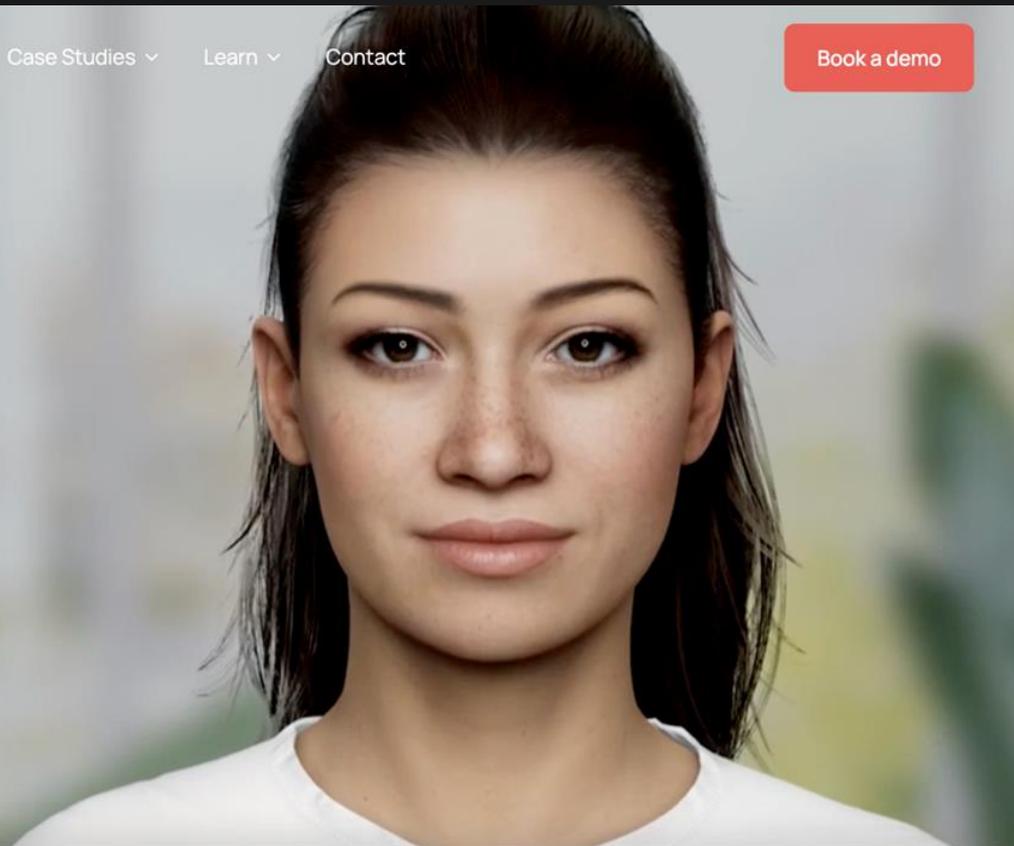


Call Annie

**Eine Website, mit der man  
sprechen kann**

Take doubt  
out of online  
purchases.

Powered by generative AI, digital humans represent your brand online, communicating with customers in real time to give them confidence in their purchases.



# Die Interaktion mit Systemen und Produkten wird immer intuitiver





# **Danke!**



# Chatbot-Leitfaden



## Chatbots in der Hotellerie

Good Practice und praxiserprobte Tipps und Tricks für den Einsatz von Chatbots in Hotels



## Olga Heuser

Gründerin & Geschäftsführerin

[olga.heuser@dialogshift.com](mailto:olga.heuser@dialogshift.com)

<https://www.dialogshift.com>



 [LinkedIn](#)



**Branchenaward 2021**



 TRAVEL INDUSTRY CLUB  
The Open Minds Network

**WINNER**

Best Travel Technology Award



Hotel Technology  
Forum Zürich 2019