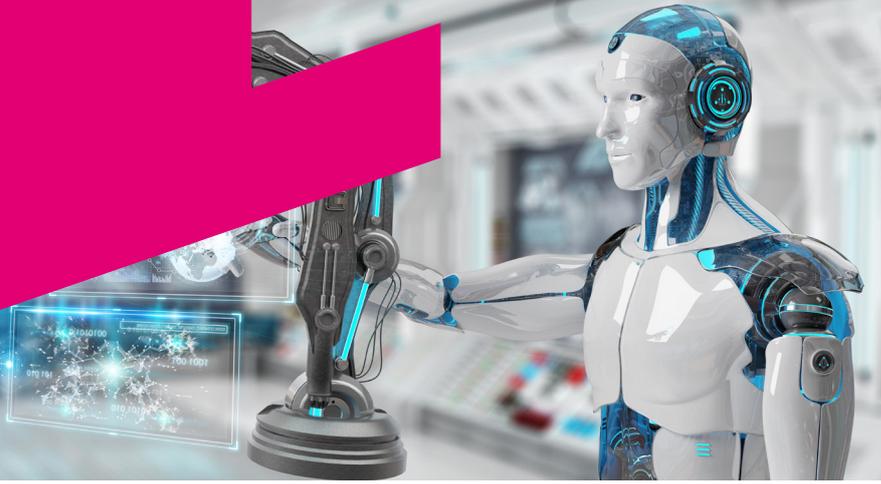


## KI-Avatare für Sales & Service



Durch den Einsatz von KI-Avatar-Lösungen können Kundenanliegen effizient, digital und persönlich gehandhabt werden. T-Systems bietet hierfür hochmoderne Lösungen, um die Herausforderungen des Kundenservices zu bewältigen.

### Herausforderungen

- Qualifiziertes Personal zu finden ist schwierig
- Produktivität des Personals leidet oft durch die Beanspruchung mit einfachen, repetitiven Aufgaben, z.B. Klärungen.
- Kunden erwarten eine Erreichbarkeit von 24/7 und machen dies zur Standarderwartung.
- Immer mehr Kunden wünschen und verlangen Service und Beratung in anderen Sprachen als Deutsch.
- Kunden bevorzugen eine personalisierte Kommunikation, die idealerweise direkt und eins zu eins an sie gerichtet ist.
- Das Direktvertriebsmodell führt zu einer One-to-Many-Kommunikation, die aufgrund des Volumens der Interaktionen erhebliche Herausforderungen mit sich bringen kann.

### Möglichkeiten

- Conversational Chatbots bieten eine Möglichkeit, **Kundenanfragen zeitnah und effektiv zu bearbeiten**, wodurch die Effizienz steigt.
- Die Kundenansprache, insbesondere bei komplexeren Prozessen, kann heute nahezu unabhängig von Zeitzonen und geografischen Standorten und in mehreren Sprachen erfolgen.
- Durch die Schaffung einer vollständigen digitalen Präsenz können Unternehmen technikaffine Kunden effektiv ansprechen und langfristig binden.
- Erstmals können virtuelle Autohäuser Cross-Selling und völlig neue digitale Vertriebskonzepte umsetzen, die für jeden Kunden personalisiert sind.
- Unternehmen können Raum für neue Aktivitäten schaffen.

### Lösungen

- Wir bieten spezialisierte IT-Beratung und -Lösungen, die auf Ihre technologischen und beruflichen Bedürfnisse zugeschnitten sind.
- Conversational Chatbots und KI-Avatare.
- Wir bieten Ent-to-End-Lösungen, von der Erstellung von MVPs/POCs bis zur Implementierung und zum Betrieb (z.B. Cloud).

### Anwendungsbereiche

#### Vertrieb

von Produkten & Services

#### Analyse

von Kundenerwartungen und -verhalten

#### Service

Terminvereinbarung, Ticket-Abwicklung, Auftragsannahme

#### Training

zur Bedienung oder Wartung von Produkten

Wir bei T-Systems adressieren komplexe unternehmerische Herausforderungen, indem wir technische Expertise und Spezialwissen kombinieren.



3D-Umgebung



Virtueller Assistent (Avatar)



Spezialwissen über Avatare



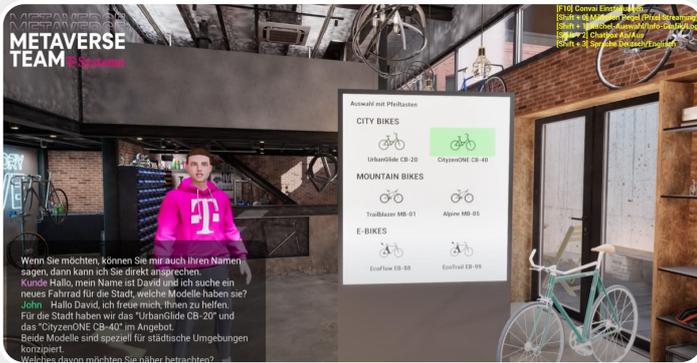
Anbindung an Altsysteme



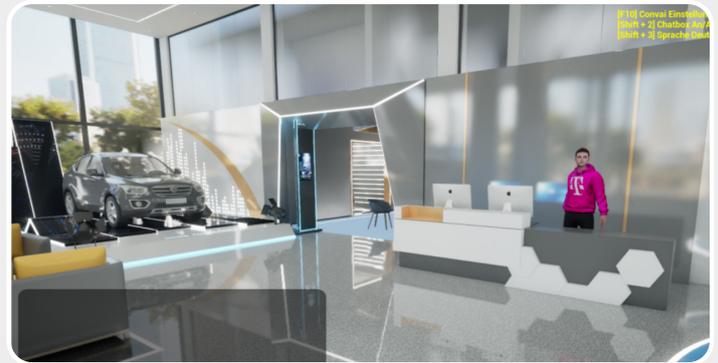
Hintergrundinformationen für die Rolle des Avatars



GenAI und mehrsprachige Kommunikation



Use Case: Interaktiver Bike Shop



Use Case: Terminvereinbarung Fahrzeugannahme



## Warum T-Systems?

Profitieren Sie von unserer Erfahrung, Expertise und einem End-To-End-Service aus einer Hand!

Wir unterstützen und beraten beispielsweise bei

- der Ausarbeitung des Gesamtkonzeptes (sowohl technisch als auch inhaltlich)
- dem Design Ihrer 3D-Umgebung
- dem zusätzlichen Einbringen Ihres Fachwissens in die GenAI-Lösungen und ggf. dem Einbinden Ihrer Systeme
- der Erstellung von Proofs of Concept, der Implementierung von Lösungen und dem reibungslosen Betrieb

Gerne vereinbaren wir einen Termin für Ihre individuelle Demo. Sie erreichen uns unter folgenden Kontaktmöglichkeiten:

### Kontakt

Internet: [www.t-systems.de/kontakt](http://www.t-systems.de/kontakt)  
E-Mail: [metaverse4automotive@t-systems.com](mailto:metaverse4automotive@t-systems.com)  
Tel: 0800 33 09030

### Veröffentlicht von

T-Systems International GmbH  
Automotive / Customer Experience  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
Deutschland