

ONLIM

Automatisierung der Kundenkommunikation im E-Commerce

... Grundlagen, Erfolgsfaktoren, Beispiele



Marc Isop, WKO-ONLINEHELDEN, 22. Juni 2023

<https://onlim.com/>

Über Onlim

- **Gegründet 2015**
- **Akademisches Spin-Off**
150 Personenjahre Forschung
- **40+ internationale ExpertInnen**
Im Bereich Conversational AI & SaaS
- **100+ Enterprise-Kunden**
- **Conversational AI Platform**
Knowledge Graph, NLU, NLG, SaaS
- **40M Interaktionen / Monat**
- **Gartner Cool Vendor**
In "Conversational and Natural Language Technology"



Massive Veränderungen im Kommunikationsverhalten

- 74% würden einen Chatbot einem Menschen vorziehen (um schnelle Antworten auf einfache Fragen zu bekommen).
- 70% der User erachten den Einsatz von Chatbots als sinnvoll.
- Der Anteil der Personen, die ihren Kundenservice-Dialog mit einem Chatbot beginnen wollen, ist um 16% gewachsen (Vergleich Boomer & Generation Z)

Sources: psfk, statista, drift, simplr, Gartner, Insider Intelligence



Chatbots sind gekommen um zu bleiben

- **¼ aller Unternehmen werden bis 2027 Chatbots als Hauptkanal für Customer Service einsetzen**
- **Bis 2024 sollen die weltweiten Einzelhandelsausgaben der Verbraucher über Chatbots 142 Milliarden US-Dollar erreichen - gegenüber 2,8 Milliarden US-Dollar im Jahr 2019.**

Sources: psfk, statista, drift, simplr, Gartner, Insider Intelligence



So profitieren Online-Händler von Conversational AI

- **24x7 Verfügbarkeit und Erreichbarkeit**

Antworten in Echtzeit, Reduktion der Anfragen über Mail oder Telefon ...

- **Produktsuche in natürlicher Sprache**

Leichteres Finden von Produkten im Shop

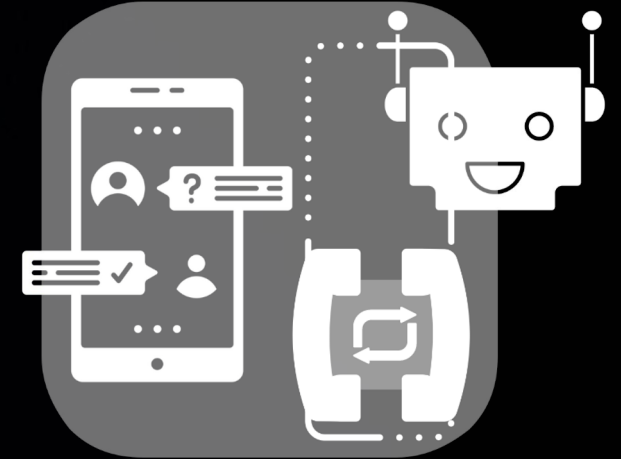
- **Anbindungen an bestehende Systeme**

- **Unterstützung beim Check-Out**

- **Fragen zB über Retouren, Bestellstatus**



Was braucht es für eine gute Conversational Experience?



Exzellentes Sprachverständnis

- **Natürlichsprachige Anfragen von Benutzern im Kontext verstehen**
- **Fähigkeit Antworten in natürlicher Sprache auszugeben**

Fakten- und Allgemeinwissen

- **Idealerweise ist der Chatbot ein Themen-Experte mit großem Allgemeinwissen**
- **Dazu braucht ein Chatbot Hintergrundwissen und Fakten**
 - Aktualität (keine veralteten Ergebnisse)
 - Regionalität (*e.g. Vorschriften in DE vs AT vs CH*)
 - ...

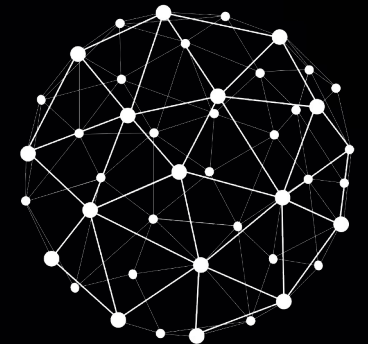
Perfect Match: Knowledge Graphs + LLM Integration

Kombination von Fakten mit textuellen Wissen in LLMs

- Faktensuche via KG - wissensbasierte Dialoge
- Allgemeinwissen via LLMs
- Faktenüberprüfung anhand des KG - e.g. Entitäten, die ein LLM erkennt, können mit dem KG abgeglichen werden

Integration von LLMs, um das Sprachverständnis und die Sprach|Textgenerierung zu verbessern

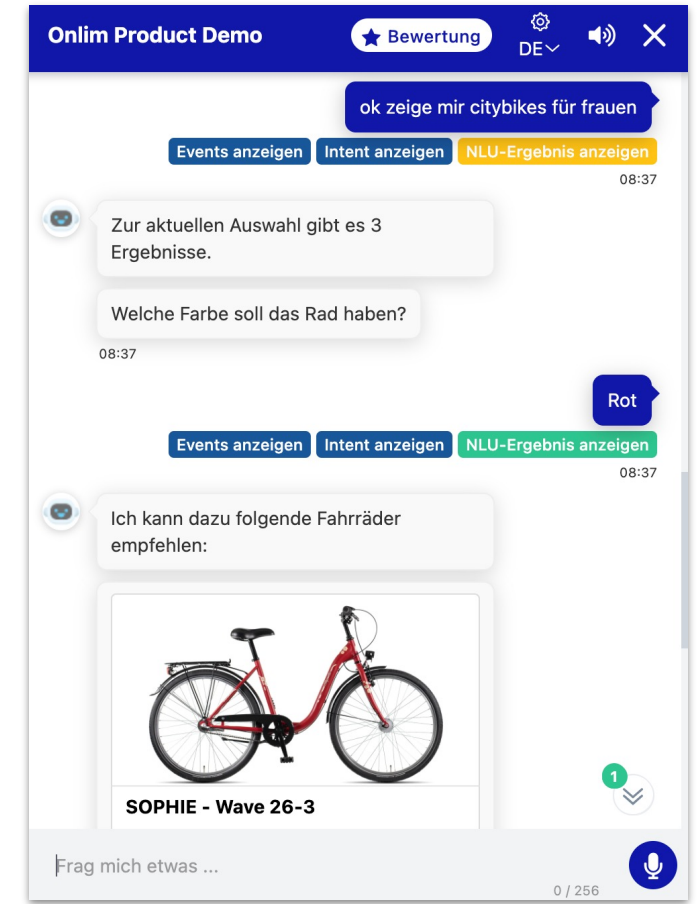
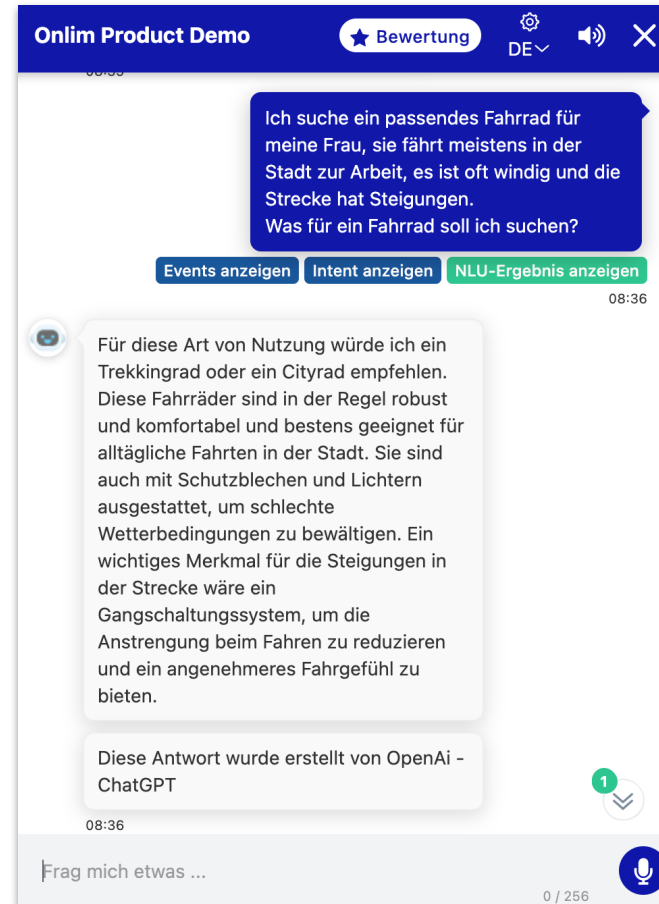
- Entity-Erkennung anhand von LLMs
- Textualisierung von strukturiertem Wissen
- Zusammenfassung von unstrukturierten Daten



Beispiel:

Faktenwissen + Sprachverständnis

- Suche nach einer Empfehlung in natürlicher Sprache
- Ergebnisdarstellung aus großem Sprachmodell
- Weiterführende Suche
- Ergebnisdarstellung aus Knowledge Graphen



Beispiel:

Faktenwissen und Sprachverständnis

- Ergebnisdarstellung aus Knowledge Graphen
- Frage zum Produkt
- Ergebnis aus großem Sprachmodell

Onlim Product Demo

★ Bewertung DE



SOPHIE - Wave 26-3
Typ: Stadtrad
Marke: SOPHIE
Modell: SOPHIE - Wave 26-3
Farbe: Rot
Gewicht: 24.3 kg
Material: Stahl
Radgröße: 26 Zoll
Schaltung: 3 Gg. Shimano Nexus Rücktritt

Beschreibung

Angebote anzeigen

Frage zum Produkt stellen

Produkt Support

1

Frag mich etwas ... 0 / 256

Onlim Product Demo

★ Bewertung DE

den Wissensgraphen und mit Hilfe von OpenAI ChatGPT generiert.

Einfach eine Frage Stellen.

08:38

Ist dieses Rad STVO konform?

Events anzeigen Intent anzeigen **NLU-Ergebnis anzeigen**

08:39

Ja, anhand der angegebenen Ausstattung ist das Fahrrad STVO konform.

Diese Antwort wurde mit Hilfe von **MS Azure OpenAi-ChatGPT** erstellt. Sie basiert auf Fakten aus dem **Wissensgraphen der ONLIM KG.**

Stellen Sie weitere Fragen zu diesem Produkt oder klicken Sie auf Zurück, um andere Themen/Fragen zu unseren Produkten zu stellen.

08:39

Zurück

ONLIM From Onlim with passion!

Frag mich etwas ... 0 / 256

Unsere Empfehlung!

- Es gibt keinen Grund zu warten!
- Denken Sie nicht zu kompliziert.
 - Auch FAQs im Chatbot helfen rasch, wenn sie ein konkretes Kundenproblem lösen.
- Denken Sie in "Omnichannel"
 - Voice wird immer wichtiger und hat Besonderheiten
- Auch ein „kleiner“ Start ist sinnvoll: So lernen Sie!
- Behalten Sie immer den Kundennutzen im Fokus (Zeitersparnis, leichteres Finden von Informationen etc...)

Marc Isop



Adresse

1020 Wien
Österreich

Telefon

+43 676 941 31 44

E-Mail

marc.isop@onlim.com



onlim.com



[Onlim GmbH](#)



onlim.com



onlim.io