

13.05.2025

KI in der Praxis

# CX meets AI

Wie eine nutzerzentrierte Perspektive hilft relevante  
KI-Anwendungen zu entwickeln



*shift* 

# shift

**Creative Consultancy  
für Customer Experience  
Innovation.**

## 20<sup>+</sup>

**Jahre  
Markt-  
erfahrung**

## 500<sup>+</sup>

**Erfolgreich  
abgeschlos-  
sene Projekte**

## 50<sup>+</sup>

**Wieder-  
kehrende  
Kunden**



**Was verstehen wir unter KI?**

# Typische KI Anwendungen



# Und das fragen uns unsere Kund:innen:

Wir brauchen in unserem Call Center eine temporäre Verdreifachung unserer Kapazitäten! Weil wir eine gravierende Systemumstellung machen!

**Customer Support  
Voice Bots**

Wir wollen wissen, wie unsere Kund:innen über unsere Services auf Social Media sprechen!

**Automatisierte  
Sentimentanalyse**

Wir speichern in unserer Organisation verstreut unsere Daten! Wie können wir unsere Daten besser nutzbar machen?

**Business  
Intelligence**

Und wie können wir es mit KI umsetzen?

**Und was verstehen  
wir unter CX?**

# Ein Tag. Tausend Momente. B2C. B2B. Oder als Employee.

Jeden Tag verwenden wir hunderte Produkte.

In Erinnerung bleiben diejenigen, die die richtigen Emotionen wecken.

Wir unterstützen Organisationen, sich in der heutigen Experience Economy bewusst über Erlebnisse zu differenzieren.

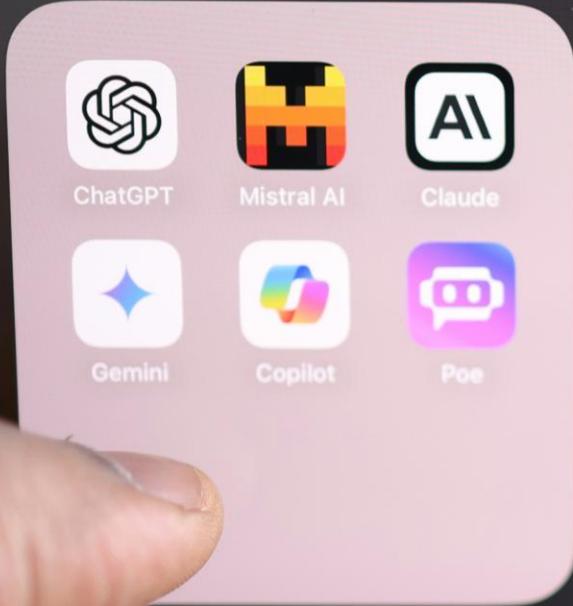
#feelsright

**Wie kommen wir zu  
relevanten KI Use Cases?  
Wie stärken wir die KI  
Adoptability?**

**KI-Projekte zu  
implementieren ist  
Team Work.**

**Ein KI Use Case ist kein  
One-Liner.**

AI



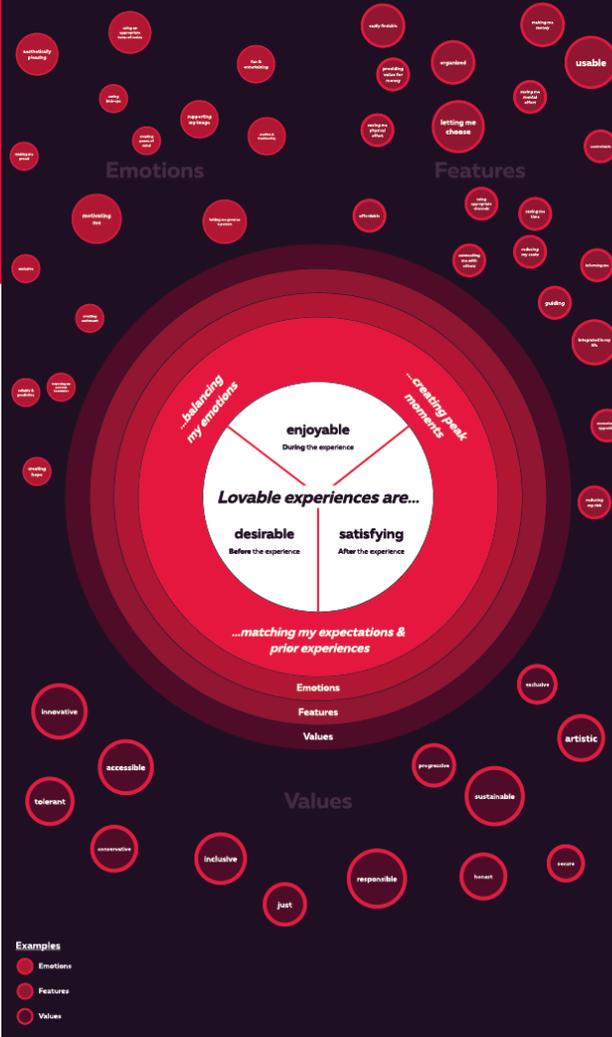
# Study: Technology Acceptance Model & AI Mindset

**Perceived Usefulness**  
**(wahrgenommene Nützlichkeit)**  
**ist der wichtigste Treiber der Akzeptanz**

shift

## What makes a customer experience lovable?

We consider what happens before, during and after an experience and how to meet the customers' needs using emotional, functional and ethical ingredients.



## How to orchestrate lovable customer experiences?

We design customer experiences on 3 levels.

1

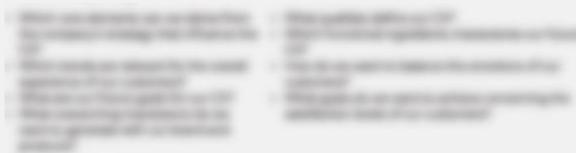
The strategy level defines how the company **feels like**.



Outcome: Brand experience Strategic CX principles

2

The customer journey level defines the **overall experience**.



Outcome: Macro customer journey Touchpoint collection

3

The touchpoint level defines what makes a specific touchpoint **lovable**.



Outcome: Detailed customer journey Detailed touchpoint design

## 1. Strategie Ebene

Abgleich von Unternehmensstrategie, Corporate Culture, Brand Promise & Zielen

## 2. Customer/User Journey Ebene

Überblick zentraler Prozesse, Stakeholder & Anwender:innen

## 3. Touchpoint Ebene

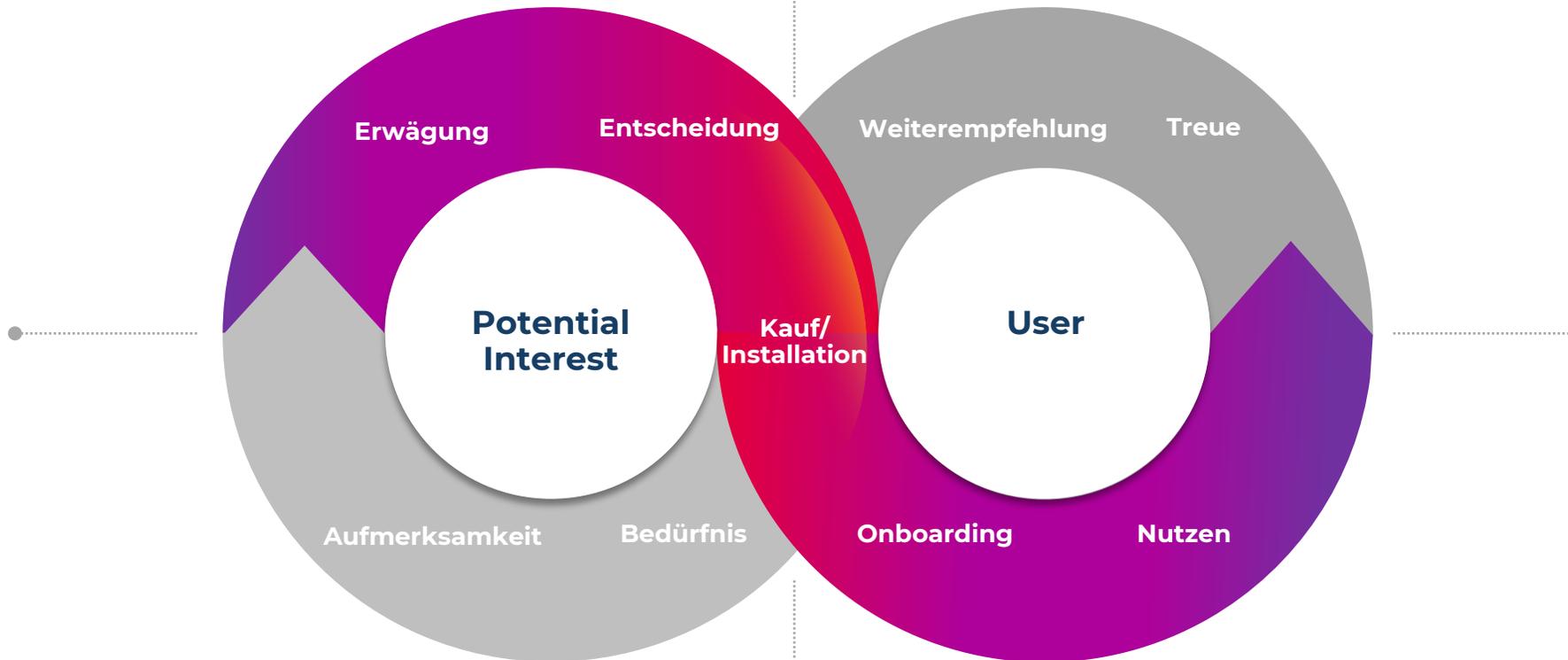
Detaillierung und Individualisierung für unterschiedliche Zielgruppen

## Customer/User Journey Ebene

# User Journey Lifecycle

Unterstützung bei Auswahl  
und Kaufentscheidung

Steigerung der Zufriedenheit und  
Entwicklung von Markenbotschafter:innen



Bedürfnisse erkennen und  
auf passende Lösungen  
aufmerksam machen

Einfache und intuitive Einrichtung  
mit spürbarem Nutzen im Alltag

**shift**

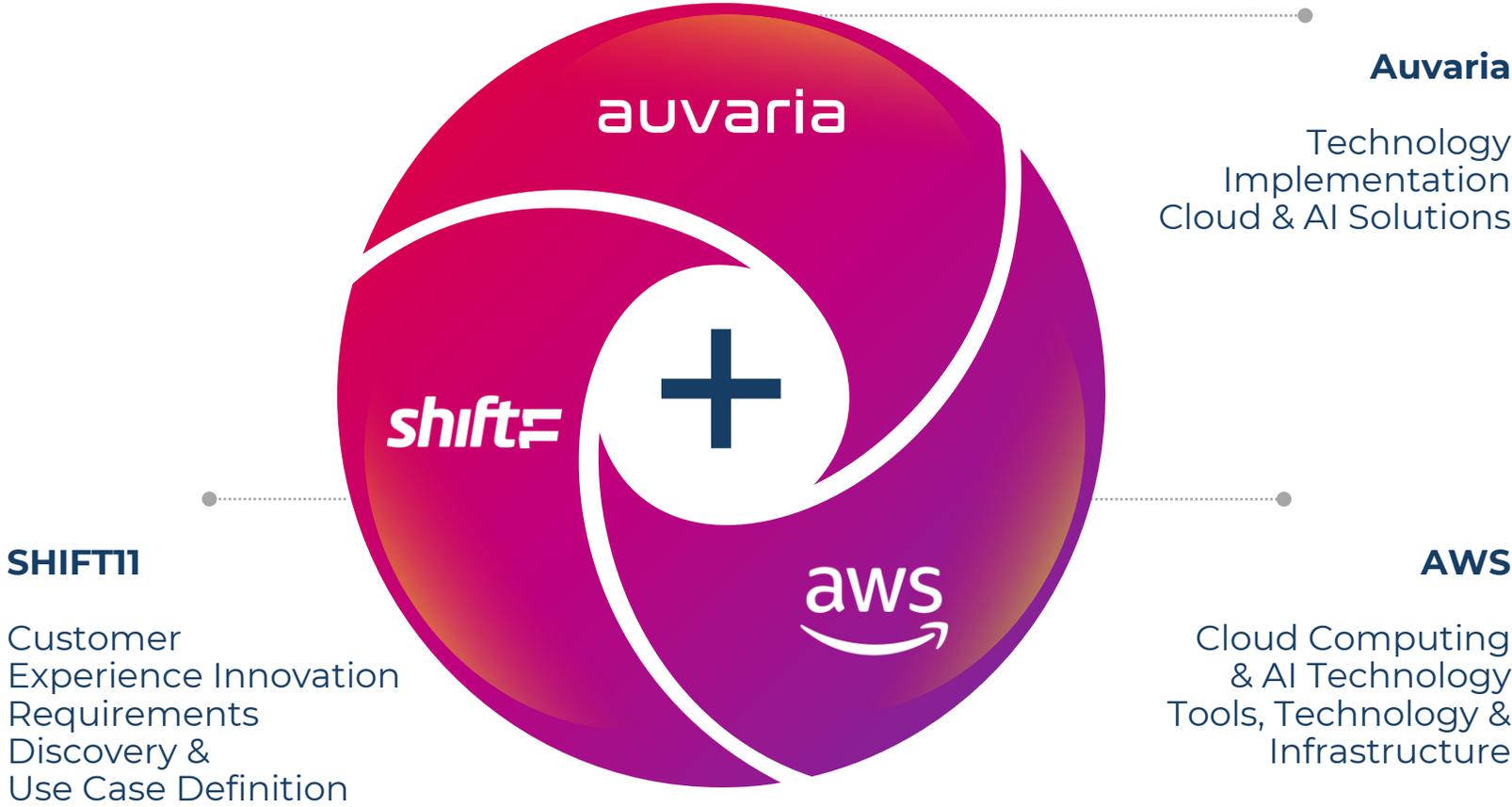
## Touchpoint Ebene

# Service Blue Print



**Vom Use Case zum PoC  
in wenigen Wochen!**

# The Power of Three.



# Vom Use Case zum PoC in wenigen Wochen

## Ideenfindung & Anforderungs-Definition

### Use Case Discovery Workshop

- Select 1-2 key customer journeys
- Define expected outcomes and success criterias
- Identify data sources for further evaluation

2 Tages Workshop

### Design Sprint

- Evaluate and test data quality and availability
- Tangible prototypes along the customer journey
- Define data-driven concept on customer and business values

4 Tages Sprint

## PoC Implementierung

### Data Strategy Definition

- Define data governance framework
- Determine long-term business goals and opportunities
- Emphasize data democratization

### POC/Pilot Readiness

- Calculate total cost of ownership
- Prepare directional business case
- Develop action plan and implementation roadmap

3-6 Wochen

### POC / Pilot Implementation

- Execute POC based on defined action plan
- Validate POC aligned with success criteria
- Define result report and further production roadmap

**Aufbereitung  
der Use-Cases**

**KI-Investment  
mit hoher  
Nutzenwahr-  
scheinlichkeit**



**User-zentriertes  
Vorgehen**

**Frühe  
Validierung**

Download Whitepaper

# How AI transforms CX



## Customer Experience as a Key to Success

Vienna, April 2025

Customer Experience (CX) is more than just a trend, it is the critical lever for ensuring long-term customer satisfaction and loyalty. In today's fast-evolving technological landscape, AI is revolutionizing the way businesses understand and engage with their customers.

On the one hand, success in CX now depends on leveraging AI to drive efficiency and personalization. On the other hand, development of AI use cases needs to be embedded in a human-centered design process to ensure a suitable customer experience for the technology.

## CONTENT

CX: Understand Your Customers' Lives

---

Leveraging AI to Enhance Customer Journey Touchpoints

---

Understanding and Responding to Emotional Needs with AI

---

Customer insights as foundation for AI-Driven CX

---

Balancing AI and Human Interaction

---

The Strategic Value of a Human-Centered Approach

---

Strategic Recommendations for Decision-Makers

---

Conclusion



shift

# Herzlichen Dank.



**Michael Thurow**

Managing Partner @SHIFT11

✉ [michael@shift11.com](mailto:michael@shift11.com)

☎ +43 669 114 49698

**Lovable  
customer  
experiences.**

*shift* 



**SHIFT11 GmbH  
Schmalzhofgasse 16  
1060 Wien  
Austria**