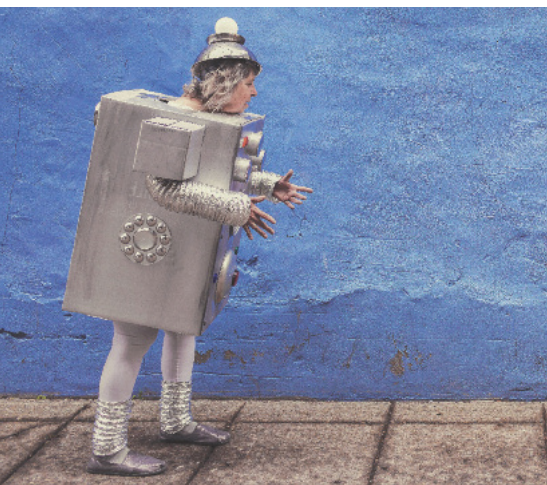


KUNDENBEZIEHUNGS-DIGITALTRANSFORMATOREN

Bots schieben und die Digitale Transformation zerrt. Wie die API Economy und proprietäre Kommunikationsformen den Markt für Lösungen im Kundenservice verändern und was zu tun ist.



Noch vor zirka einer Dekade war die Welt der Informationstechnologie relativ einfach: Hersteller brachten regelmäßig neue oder verbesserte Technologie auf den Markt. Berater und Systemintegratoren konnten ihren Kunden schnell aufzeigen, warum sie den nächsten Schritt gehen sollten – und welchen. Zum Beispiel E-Mail optimal im Kundenservice einführen. Das ist heute schwieriger. Warum?

Künstliche Intelligenz verändert den Anbietermarkt

Im Jahr 2018 geht nichts mehr ohne Künstliche Intelligenz. Firmen wie Microsoft, Google und Amazon haben sowohl die Rechenpower als auch die Datenmengen, um ihre KI-basierten Technologien ständig zu verbessern. Mit jeder Frage an Alexa lernt Amazon dazu. Da kann kein auf Kunden-

service spezialisierter Softwareanbieter mithalten. Die Regeln und das Angebot bestimmen die Großen. Der Zugang zu deren Technologien ist dank der „API Economy“ einfacher denn je.

Proprietäre Kommunikationsformen sind wie Joghurt

Telefonie, SMS und E-Mail basieren auf standardisierten Protokollen. WhatsApp, Facebook Messenger, Amazon Echo und Google Home sind das Eigentum transglobaler Unternehmen. Sie definieren was morgen (noch) geht und was nicht. Und zu welchem Preis.

Jedes Unternehmen muss immer wieder aufs Neue entscheiden, ob es mit neuen Kommunikationsformen mitgeht – oder nicht. Und wenn ja: wie? Das Problem ist, dass die Optionen zahlreicher werden, oder wieder verschwinden, ähnlich der Joghurtauswahl im Kühlregal. Ich muss einen Joghurt kaufen, um ihn kosten zu können. Alles andere bleiben Versprechungen.

Handlungsfähig bleiben

Unternehmen können sich nicht mehr auf eine einzige Prognose verlassen. Der Wirtschaftswissenschaftler und Berater Fredmund Malik empfiehlt in seinem Buch „Navigieren in Zeiten des Umbruchs“ unter anderem folgende Heuristiken (Faustregeln), um in ungewissen Situationen handlungsfähig zu bleiben:

- Mache den nächsten Schritt, wenn Du gesehen hast, dass der vorangegangene gewirkt hat

- Durchdenke, ob Du Deine Entscheidung rückgängig machen kannst – und bedenke was daraus folgt
- Verhalte Dich stets so, dass sich die Anzahl der Möglichkeiten vermehren kann

Einfach machen

Cloud-Services wie Amazon Polly und Lex oder IBM Watson zum Beispiel können die bestehende IVR ergänzen. Sie ermöglichen bessere Spracherkennung und inhaltliche Klassifikation, das heißt neue und bessere Anwendungen auf der bestehenden Plattform. Sie muss nicht komplett ausgetauscht werden. Auch für Instant Messaging und Bots in der unternehmenseigenen mobilen App entstehen neue Möglichkeiten, ohne sich an den Funktionsumfang eines einzigen Anbieters binden zu müssen. Die Kombination macht's. Kommunikationslösungen können so mithilfe eines Digital Labs organisch wachsen und sich entwickeln. Es gilt: einfach machen!

infinIT.cx im TeleTalk-Demoforum der CCW 2018

- Das Voice4J Framework – Voice & Web-Apps einfach bauen (Jetzt mit AI)
- Das infinIT.cx Co:lab und die Omnichannel-App – Messaging, Bots & AI einfach pilotieren

CCW-Termin am Stand A13
in Halle 1 vereinbaren:
www.infinet.cx/veranstaltung/messe-ccw-2018/



infinIT.cx



Kai Nörtemann ist Marketing & Communications Manager bei infinIT.cx GmbH

info.cx@infinet-services.de
www.infinet.cx