

„Die Definition von KI ist sehr abstrakt und ändert sich ständig. Und wie viele Filme gibt es, in denen Roboter Entscheidungen treffen, die der Mensch nicht korrigieren kann?“

Rainer Holler, VIER-Geschäftsführer



„MR. ROBOT IST LÄNGST UNVERZICHTBAR GEWORDEN!“

Mit der Fusion von 4Com, Voixen, Parlamind, Lindenbaum und Precire zum neuen Unternehmen VIER startet ein neuer Player in den Markt, der den Begriff „Omnichannel-Kommunikation“ neu definieren und neue Standards setzen will. VIER-Geschäftsführer Rainer Holler findet, dass deutsche Contact Center dazu auch mehr KI wagen sollten.

„Mit wütenden Kunden umgehen und das zugrundeliegende Problem lösen: Das genau kann KI nicht!“

sehr abstrakt und sie ändert sich ständig. Und hey, wie viele Filme gibt es, in denen Roboter Entscheidungen treffen, die der Mensch nicht korrigieren kann und die seinen Untergang einläuten?

■ **KI ist also etwas Geheimnisvolles, etwas nur für Freaks, die sich damit auskennen?**

Nein, sicher nicht, jedoch wird KI leider oft so wahrgenommen. In Wirklichkeit sind die Einsatzszenarien längst sehr konkret und überhaupt nicht freaky. Sie betreffen auch den Kontakt zwischen Unternehmen und Kunden. Und wir alle nutzen längst KI-Lösungen, auch wenn es uns gar nicht bewußt ist. Jede Form der modernen Rechtschreibkontrolle und Korrekturvorschläge in der Textverarbeitung, etwa beim Tippen auf dem Smartphone, läuft KI-basiert.

■ **Was also ist KI? Können Sie eine Definition liefern?**

Also erstmal ist es nicht unbedingt hilfreich, „KI“ als gedankliche Entität zu sehen. Wir verstehen ja auch „Elektrizität“ nicht als Einheit. KI ist ein Set von Technologien, das zu Anwendungen führt. Beim Einsatz von KI handelt sich um eine Vielzahl von Tools, von denen einige trivial und andere sehr leistungsfähig sind. Es geht um unterschiedlichste Anwendungen, ob auf der Straße, beim Shoppen oder bei der Bearbeitung kontaktbasierter Geschäftsprozesse.

■ **... und damit wären wir mitten im Contact Center und bei den Mitarbeitern, die dann keiner mehr braucht?**

Ja, die drohende Jobvernichtung durch KI wird immer wieder gern heraufbeschworen. Motto: Explodierende Arbeitslosenzahlen vernichten den Wohlstand, wenn der kleine Mitarbeiter an der Kundenschnittstelle von einem Bot ersetzt wird, ein Bus keinen Fahrer mehr braucht. Doch bislang haben wir noch jede Form der Modernisierung und Automatisierung überstanden und sogar von ihr profitiert. Roboter und Maschinen haben unsere Arbeitswelt massiv verändert. Zum Glück, denn sie haben viele Formen harter, körperlicher Arbeit übernommen und unser Arbeitsleben weniger gefährlich gemacht. Mr. Robot ist längst unverzichtbar geworden. Neue Jobs, neue Qualifizierungen sind entstanden und werden weiter entstehen.

TeleTalk: Herr Holler, bei der einfachsten Form KI-basierter Dialoge aus den 1950er Jahren kommt schlicht ein Wörterbuch zum Einsatz. Eingegebene Sätze werden dann daraufhin untersucht, ob sie ein Wort enthalten, das im Wörterbuch vorhanden ist. Davon ausgehend wird nach Oberbegriffen, Synonymen und Phrasen gesucht. Manche Spötter meinen nun, heutige Chatbots im Kundenservice seien darüber nicht hinausgekommen. Wie sehen Sie das?

Rainer Holler: Das ist nur die Oberfläche. Tatsächlich ist KI derzeit so aktuell wie noch nie, gepusht durch neuronale Netze. Wir sind längst mittendrin in der Digitalisierung, wenn man so will, mitten in der vierten industriellen Revolution.

■ **Die Deutschen scheinen eher zurückhaltend zu sein, oder? Aktuell nutzen weniger als 8 Prozent der Unternehmen in Deutschland KI-basierte Lösungen.**

Ja, da ist noch Luft nach oben - gut für uns! Aber speziell in Deutschland und Europa wird KI deutlich kritischer gesehen als etwa in den USA, in China oder Israel. Wir leben eine auf Sicherheit und Vorsicht fokussierte Kultur, alles wird erst geprüft und dann zugelassen. KI aber ist schwierig zu erklären, unverständlich, nicht kontrollierbar. Die Definition von KI ist

■ Was kann KI besser als der Mensch – und was nicht?

KI ist immer dann gut einsetzbar, wenn es um große Datenmengen geht, die zu Clustern oder Mustern führen. KI erkennt Ähnlichkeiten und Häufigkeiten und das ziemlich schnell. Sie kann prima in wenigen Sekunden 10.000 E-Mails checken, Inhalte erkennen und zuordnen. Sie kann binnen weniger Stunden zigtausende Gesprächsaufzeichnungen anhören und auswerten. Das kann der Mensch nicht. Eine KI-basierte Software zur psychologischen Analyse von Sprache, etwa von Precire, interpretiert Text exakt nach 42 Kriterien. KI kann durch die reine Masse an Informationen, die sie verarbeitet, unerwartete Zusammenhänge aufdecken und Analysen durchführen. Aber für die Schlussfolgerungen daraus braucht es den Menschen. Wer KI ohne – menschlichen – Verstand einsetzt, dem bringt sie gar nichts. Beim Einsatz von KI im Bereich Contact Center und bei der Workflow Optimierung geht es also darum, zu verstehen, was ein Kunde wünscht, wenn er sich bei einem Unternehmen meldet. Es geht um seine Bedürfnisse.

■ Sie haben den Sprachanalyse-Anbieter Precire erwähnt: Diese Software soll in der Lage sein, aus der Analyse einer 15-minütigen Stimmprobe wichtige Charaktereigenschaften des Sprechers zu ermitteln...

Die Software von Precire lässt sich für Persönlichkeitstests, aber auch für Gesprächsanalysen in Contact Centern einsetzen, etwa um Stimmung und Absicht eines Kunden noch VOR dem eigentlichen Gespräch oder VOR der Bearbeitung der E-Mail zu erkennen. Die Technologie ist damit ein wichtiger Baustein unserer Innovationsstrategie. Das Ziel: Den Kunden einem besonders fähigen Ansprechpartner zuweisen. Ist ein Anrufer etwa gefühlt bereits unter der Decke, sollte sich ein Mitarbeiter um ihn kümmern, der gut mit Beschwerden und wütenden Kunden umzugehen weiß UND auch noch das zugrundeliegende Problem lösen kann, und zwar schnell. Das genau kann KI nämlich nicht!

■ Die Kunst liegt also darin, beide Welten zu verbinden, von beiden das Beste zu nehmen und die Übergabe von Mensch und Maschine zu optimieren?

„Bislang haben wir noch jede Form der Modernisierung und Automatisierung überstanden und sogar von ihr profitiert! Neue Jobs und neue Qualifizierungen sind entstanden und werden mit Bezug auf KI auch weiterhin entstehen!“

Rainer Holler, VIER-Geschäftsführer

Genau richtig! Es gibt zum Beispiel eine Menge Möglichkeiten, Assistenzlösungen einzusetzen, die den Mitarbeiter bei der Bearbeitung unterstützen. 60 Prozent aller Anfragen im Kundenservice können durch KI mitbearbeitet werden, 20 Prozent sogar ganz! KI kann Emotionen und Inhalte erkennen, Mitarbeiter vorbereiten, passgenaue Infos über den Kunden und die Anforderung bereitstellen und so das Tempo und die Qualität der Bearbeitung erhöhen. Derart unterstützte Abläufe bringen nachweislich mehr für die Customer Experience als ein Bot, der zwar das Wort, nicht aber den Kunden versteht.

■ Ihrer Meinung nach hat KI also im Bereich kontaktbasierter Geschäftsprozesse ein unglaubliches Potenzial!

Ja, ich bin mir sicher, dass KI, richtig eingesetzt, völlig neue Möglichkeiten und neue Jobs schaffen wird. Und das wird zu besserer Arbeit für den Menschen führen, zum Beispiel, weil weniger Routinearbeiten zu verrichten sind. Contact Center und ihre Mitarbeiter sollten also keine Angst vor KI haben, sondern sie vernünftig einsetzen. Software ist nur ein Werkzeug. Wir entscheiden, wie wir es nutzen. Jede Technologie, auch KI, hat Risiken und Chancen. Sie ist Teil jedes Problems und jeder Lösung. Wir sollten also alle etwas mutiger sein und einfach mal mehr KI wagen!

■ Und VIER will genau das erreichen?

Ja! VIER ist angetreten, um etwas grundlegend Neues zu schaffen – nicht nur was das Lösungsportfolio angeht. Das, was wir anbieten, gibt es so bislang nicht am Markt, weder in Deutschland, noch in Europa, noch in der Welt. Wir sind ein Technologieunternehmen, das beratend Produkte und Lösungen auf der eigenen Plattform vertreibt, auf einem Kommunikations-Ökosystem. Und das ist auch gleichzeitig die größte Herausforderung: zu transformieren, weg vom Produkte-Bauchladen hin zum Business- & Marktversther, der den Kundenerfolg als oberste Maxime nimmt.

Herr Holler, danke für das Gespräch.



VIER GmbH
 Rainer Holler, Geschäftsführer
 rainer.holler@vier.ai
 www.vier.ai