

KI-BOTS: TEAMFÄHIGE SPEZIALISTEN IM KUNDENDIALOG

Wenn es um die Automatisierung von Anfragen im Contact Center geht, erobern KI-Bots immer mehr Anwendungsgebiete. Die Aufmerksamkeit gilt dabei vor allem den Chat-Bots, doch die Spezialisierung ist bereits weit vorangeschritten. Zeit für einen kleinen Überblick!



digicom ai-Lösungen im Überblick.

Die FAQ-Sammlung im Web ist meist die erste Anlaufstelle, bevor Kunden eine Nachfrage über andere Kanäle anstoßen. Hier lassen sich bereits viele Standardfragen „abfangen“, die sonst wertvolle Zeit im Contact Center binden. Doch selbst bei sauberer Gliederung führen FAQ-Listen oft nur auf Umwegen ans Ziel. Viele User weichen deshalb auf die Suchfunktionen aus, die aber keine Rechtschreibfehler oder un-

scharfe Bezeichnungen verzeiht. Der FAQ-Bot optimiert die Usability, indem er bei der Texteingabe abweichende Schreibweisen und Bezeichnungen mit verschiedenen Machine-Learning-Verfahren erkennt. So macht er die FAQ auch für „Digital Natives“ attraktiv. Der Kunde muss keine langen FAQ-Listen mehr durchsuchen und genießt eine deutlich verbesserte User Experience.

E-Mail-Assistent: Schnelle Priorisierung von Fragen

Hat der User in den FAQ keine ausreichende Antwort auf seine Frage gefunden, liegt eine Kontaktaufnahme per E-Mail nahe. Hier leisten KI-Bots wertvolle Dienste als „stille“ Helfer: Der E-Mail-Assistent nutzt KI-Technologie, um E-Mails zu kategorisieren, Prioritäten zu verteilen und Nachrichten im passenden Postfach abzulegen. Ein Beispiel: Das System erkennt Storno-Anfragen und stuft diese hoch ein, damit der Bestellvorgang rechtzeitig gestoppt werden kann. Die KI kann sogar den emotionalen Ton (Sentiment) erkennen und so etwa eine wütende Beschwerde in ein persönliches Gespräch überführen.

Chat-Bot: Immer präsent

Die spontanste Form der Online-Kontaktaufnahme ist der Chat. Kurze Reaktionszeiten sind hier besonders wichtig. Der Chat-Bot sorgt dafür, dass rund um die Uhr immer ein Ansprechpartner zur Verfügung steht. Das System leitet Chat-Anfragen nach detailliert definierbaren Kriterien an Service-Mitarbeiter weiter und verteilt dabei die Ressourcen je nach Anforderungen.

KI-Chat-Assistent: Unsichtbarer Helfer im Hintergrund

Das Potenzial von Bots zeigt sich besonders deutlich in der hybriden Zusammenarbeit mit den Service-Mitarbeitern. So liest zum Beispiel der KI-Chat-Assistent den Chat zwischen Kunde und Service-Mitarbeiter live mit. Er generiert für den Mitarbeiter konkrete Antwortvorschläge, erledigt die Recherche im Hintergrund und gibt rechtliche Hinweise. Dabei berücksichtigt er sogar komplexe Strukturen wie etwa Rahmenbedingungen der Organisation, das Bundesland der Anfragenden oder den bisherigen Verlauf der Interaktion.

Teamfähigkeit: Integration in gängige Systeme

Bots arbeiten also besonders effizient in einer klar abgestuften Arbeitsteilung mit qualifizierten Mitarbeitern. Und noch in anderer Hinsicht beweisen sie ihre Teamfähigkeit: Ein perfekt konfigurierter Bot kann auf alle relevanten Daten zugreifen, die in den ERP- und CRM-Systemen abgelegt sind. So schaffen KI-Bots ein vernetztes Wissensmanagement, von dem langfristig alle Abteilungen des Unternehmens profitieren.

Einen Überblick über einsatzfertige Lösungen gibt die Mainzer dtms GmbH auf ihrer Seite www.dtms.de