

„WIR VERÄNDERN DIE ZUKUNFT DER SERVICE-WELT“

Nach einem erfolgreichen Start unter der neuen Marke unymira, rückt die USU GmbH in den letzten Wochen mit innovativen Zukunftsthemen wie der Knowledge Cloud in den Mittelpunkt der Branchengespräche. *TeleTalk* hat mit dem Geschäftsführer Sven Kolb über Trends und künftige Meilensteine im Service gesprochen.

TeleTalk: „Success for the Customer Journey“ – so lautet der neue Slogan von unymira. Was verstehen Sie konkret darunter?

Sven Kolb: Erfolg für unsere Kunden entlang der gesamten Customer Journey war das Ziel des Zusammenschlusses zu unymira. Wir begleiten mit dem neuen Set-up Serviceorganisationen ganzheitlich, das heißt wir überwinden die Grenzen zwischen Digital Strategie, UX Design, technischer Umsetzung und unseren Software Produkten für den Customer Service-Dialog. Und so orchestrieren wir alle Aktivitäten und Partner, machen aus Visionen konkrete Pläne und setzen diese konsequent in praktischen Erfolg um. Mit diesen End-to-End-Customer-Services erfahren wir derzeit ein sehr starkes Interesse im Markt.

Lassen Sie uns in die Service-Welt blicken und einige Trends herausgreifen: So hat sich inzwischen der Social Customer Service als zentrales Element in der Kundenkommunikation etabliert. In diesem Bereich sind Sie einer der Pioniere und bieten seit über 15 Jahren ein Tool zur Unterstützung. Wie sehen Sie die aktuelle Situation?

Social Customer Service hat in den letzten Jahren verstärkt an Relevanz gewonnen, da

die Nutzung von Social Media und der direkte Kontakt darüber immer weiter ansteigen. Anfang des Jahres haben wir dazu eine Studie durchgeführt, die zeigt, dass Social Media im Kundenservice zwar stetig an Bedeutung gewinnt, die Umsetzung jedoch häufig noch in den Kinderschuhen steckt. Eine der wesentlichen Praxishürden stellt die Tatsache dar, dass die sozialen Kanäle überwiegend aus dem Marketing beziehungsweise Vertrieb heraus gesteuert werden. Um eine hohe Servicequalität und Kundenzufriedenheit sicherzustellen, ist jedoch der Aufbau eines eigenen Social Customer Service-Bereichs in den sozialen Netzwerken nötig.

Ein weiterer Trend der letzten Jahre ist das Thema Chatbots. Der erste Hype ist vorüber, und die Unternehmen fragen sich, was davon wirklich funktioniert.

Chatbots werden sich etablieren. Allerdings nur für spezifische Einsatzszenarien. Kennen Sie beispielsweise den digitalen Hausmeister der Telekom, „Horst“? Er meldet sich einige Tage nach einer erledigten Anfrage bei den Kunden und will wissen, ob sie mit dem Service zufrieden waren. „Horst“ ist ein für diesen Dialog von unymira programmierter Chatbot. Innerhalb weniger Monate konnte so ein digitaler Kundenkanal mit eigenem Charakter etabliert werden, der die Antwort-

quote im Vergleich zu konventionellen Befragungen um ein Vielfaches gesteigert hat. Generell ist der Einsatzbereich von Chatbots vielfältig, zum Beispiel die Bereitstellung von FAQs, die Vorqualifizierung von Anfragen oder die Beantwortung von Servicefragen. Entscheidend ist allerdings, den Anwendern Eskalationspunkte anzubieten, sollte der Bot nicht weiterhelfen können.

Mit der Knowledge Cloud haben Sie ein völlig neues Konzept angekündigt, das den Customer Service revolutionieren soll. Was macht Sie so optimistisch?

Bei Knowledge Cloud setzen wir maßgeblich auf AI ebenso wie auf Big Data und Automatisierung und damit auf die Zukunftsthemen der Service-Welt. Service- und Self Service-Leistungen werden dadurch deutlich leistungsfähiger als bislang – und das zu einem Bruchteil der Kosten und Aufwände. Das Revolutionäre daran ist die Zusammenarbeit aller Anwender einer Branche und die KI-Optimierung der Ergebnisse. Seit über 20 Jahren trainieren zehntausende von Anwendern täglich unser System. Inzwischen hat sich ein umfangreiches Erfahrungswissen aufgebaut. Dieses branchenspezifische Wissen wird durch unsere KI-Technologie permanent zusammengefasst, optimiert und dem Kunden automatisch wieder zur Verfügung gestellt



Sven Kolb,
Geschäftsführer USU

– und zwar prozessschrittabhängig. Dabei handelt es sich aus Sicht des Redakteurs oder Administrators um sog. Knowledge Services. Stellen Sie sich vor, Sie möchten einen Chatbot erstellen und erhalten dabei einen Service, der Ihnen bereits automatisch die am häufig gestellten Fragen aus der Knowledge Cloud vorschlägt – basierend auf Ihrer Branchencommunity. Und das ist erst der Anfang.

**Das Gespräch mit Sven Kolb führte
Manuela Micheli-Liebsch**

Für alle Neugierigen gibt es
weitere Infos unter
www.unymira.com/knowledgecloud
oder auf der CCW 2019
in Halle 3, Stand 3F4/G5