

HILFE, MEIN CHATBOT FUNKTIONIERT NICHT!

Warum Wissenslogistik in der Service-Digitalisierung nun die Hauptrolle übernimmt.

Mit der Kombination von Wissenslogistikprozessen und intelligenten Tools der „Smart Service Cloud“ verbindet die Samhammer AG Menschen mit automatisierten Prozessen, Wissensquellen und Künstlicher Intelligenz (KI). Durch diese ganzheitliche Kombination von (Wissens-)Methoden und Werkzeugen, werden die Nutzer in kürzester Zeit befähigt, ihre Anliegen in Echtzeit zu lösen.

Viele Unternehmen versprechen sich durch den Einsatz von Big Data einen Wettbewerbsvorteil und investieren viel Geld in neue Technologien – schließlich haben viele intelligente Lösungen mittlerweile Marktreife erreicht. Sie setzen neue Prozesse und Tools ein, die Digitalisierung versprechen und die Fähigkeit, das „Chaos der Datenexplosion“ zu beherrschen. Aber sie tun sich schwer, die richtigen Informationen aus den unstrukturierten Daten abzuleiten und diese nutzenbringend einzusetzen. Informationen und Daten allein sind eben noch kein Wissen. Das sieht man dann zum Beispiel an unsinnigen Antworten von Chatbots, die nicht in der Lage scheinen, einfachste Rückfragen passend zu beantworten.

Dreisprung: Vom Datenpool über Nutzerinformation zum Wissen

Daten bleiben zunächst Daten und werden durch ihre Speicherung in einem Wissensmanagementsystem oder durch intelligente Suchmaschinen nicht automatisch wertvoller. Die Herausforderung besteht darin, den Nutzer und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt zu stellen, also Komplexität anwenderfreundlich zu reduzieren und Informationen anwendbar zu machen. Die „diffusen“ Daten im Pool müssen so aufbereitet werden, dass sie für den Endanwender einen

Nutzen stiften. Es geht um die Transformation von Daten zu Wissen.

Und genau hier setzt die Kombination aus agiler Wissenslogistik, KI und Customer Support Portal (CSP) an. Aus den Daten werden maßgeschneiderte Wissenshäppchen für den Endanwender generiert und zu Wissen transformiert – smart, realtime, anwendbar.

Der digitale Helpdesk der Samhammer AG

Die Lösung liegt in „smarten Informationen“, die dem Nutzer über verschiedene Kanäle bereitgestellt werden, wie zum Beispiel im CSP der Samhammer AG. Wie werden Informationen „smart“? Dabei steht nicht länger die Funktionen des Produkts im Mittelpunkt, sondern der Anwender. Smarte Informationen sorgen für eine einmalige User Experience, denn sie sind an echten Use-Cases orientiert, betrachtungsfreundlich, kontextbezogen, individualisiert, personalisierbar und multimedial. Aus der ursprünglich funktionsorientierten Produktdokumentation wird eine smarte Nutzerinformation. Das Ergebnis ist eine optimale Usability für den Anwender.

Aus Informationshäppchen wird ein „Wissens-Menü“

Es reicht jedoch nicht aus, nur diejenigen Informationen zur Verfügung zu stellen, die der Nutzer tatsächlich braucht. Der User soll befähigt werden, sein Anliegen zu lösen. Während die Umsetzung der technischen Parts von Service-Prozessexperten und Software-Entwicklern realisiert wird, kommt nun der Wissenslogistiker mit seinen didaktischen Fähigkeiten ins Spiel: Die ursprünglichen Informationshäppchen werden redaktionell und zielgruppenspezifisch so aufbereitet und dargeboten, dass der Nutzer Kenntnisse sowie

Fähigkeiten (Wissen) erwirbt. Dabei stellt das CSP dem User KI-gestützt Inhalte maßgeschneidert und dynamisch zur Verfügung. So erhält jeder User zur gestellten Frage genau die passende Antwort, die sein Problem löst. Das intelligente CSP „merkt“ sich den Lernfortschritt und unterstützt fortan den User aktiv beim Aufbau seiner Wissensstruktur. Im Hintergrund sorgt die Wissenslogistik dafür, dass eine Frage nur ein einziges Mal „manuell“ beantwortet wird – nach dem Prinzip „One Question One Answer“. Die Philosophie von Smart Knowledge ist Bestandteil der Smart Service Cloud.



Die richtige Kombination aus Technik und Methodik

Das Erfolgsrezept der Smart Service Cloud beruht auf dem Dreiklang aus agiler Wissenslogistik, KI und dem Customer Support Portal. Während die Wissenslogistik Daten zu Wissen transformiert, serviert die KI dynamisch die passenden Inhalte. Das CSP ist Träger und Mittler von Lösungswissen und ist somit das Eingangstor für die Anwender um Anfragen, Störungen oder andere Anliegen schnell und einfach zu lösen. Endkunden freuen sich über kürzere Lösungszeiten und Service-Organisationen profitieren von weniger Anfragen im 1st und 2nd Level – und damit von mehr Freiräumen, um sich mit komplexen Anfragen oder wichtigen Projekten zu beschäftigen. Und auch der Chatbot funktioniert dann nicht nur technisch gut, sondern gibt auch sinnvolle Antworten.

Stephan Meyer & Martin Zwerenz
Samhammer AG