



SMARTERER KUNDENSERVICE DANK KÜNSTLICHER INTELLIGENZ

Interview mit Ryan Lester, Director of Customer Engagement Technologies bei LogMeIn.

Der Schlüssel zu erfolgreicher Kundenbindung ist ganz klar, dem Kunden den Service zu bieten, den er braucht – egal zu welcher Zeit, auf welche Art und an welchem Ort. KI-gestützte Lösungen bieten hier effizienten 24/7 Support.

TeleTalk: Auf welchen Ebenen ist der Einsatz künstlicher Intelligenz im Kundenservice sinnvoll?

Ryan Lester: Künstliche Intelligenz ist heutzutage aus dem Kundendienst nicht mehr wegzudenken. Sie wird heute bereits von vielen Unternehmen eingesetzt, beispielsweise im Self Service-Bereich, um so häufige

Kundenanfragen schnell und automatisiert beantworten zu können. Das ist beim Kunden inzwischen auch gelernt: so ist es mittlerweile normal, mit Hilfe eines Bots eine Bestellung zu ändern, eine Flugauskunft zu erhalten oder eine Überweisung im Telefonbanking vorzunehmen. KI entwickelt sich aber für den Einsatz jenseits dieser simplen Interaktionen weiter. Heute ist sie schon in der Lage, personalisierte, kontextbasierte Antworten im Zusammenhang mit weiteren spezifischen Kundeninformationen wie zum Beispiel Kaufverhalten oder dem Wohnort zu geben. Darüber hinaus kann die Chatbot-Technologie den Agenten im Gespräch mit dem Kunden mit hilfreichen Informationen wie aktuellen Coupon-Aktionen oder Upselling-Vorschlägen unterstützen, um so ein Gespräch noch weiter zu optimieren.

Intelligente Systeme sind in der Lage, selbstständig zu erkennen, wann der Self Service mit KI an seine Grenzen stößt und das Gespräch an einen persönlichen Ansprechpartner weitergeleitet werden sollte. Was muss da vorher passieren?

Jede KI-Lösung im Self Service sollte grundsätzlich einen nahtlosen Übergang zum menschlichen Agenten ermöglichen. Dabei muss der Bot smart genug sein, zu erkennen, wann er die Bedürfnisse des Kunden nicht mehr wie gewünscht bedienen kann. Also wenn beispielsweise ein Kunde über einen Chatbot versucht, ein neues Bankkonto zu eröffnen und dabei immer wieder auf Hindernisse stößt, dann muss der Bot nicht nur wissen, dass er das Gespräch jetzt weiterleiten muss, sondern auch an wen – also nicht etwa an den Verantwortlichen für Kredite, sondern den zuständigen Kundenbetreuer. Zusätzlich muss er alle relevanten Informationen mit dazu liefern.



Kann der Kundenservice durch die künstliche Intelligenz mit dem von menschlichen Agenten mithalten?

Nicht nur das – so ist beispielsweise die First Contact Resolution (FCR¹) sogar höher! Und das aus zwei Gründen. Erstens ist die KI optimalerweise in alle Kunden-Interaktionen involviert, unabhängig davon, ob zusätzlich vom Menschen betreut oder nicht. Dadurch kann sie für die bestmögliche Verknüpfung der Kundenbedürfnisse mit



“**Kunden von heute wollen schnelle Antworten. Wer sie gibt, ist dabei zweit-rangig.**”

Ryan Lester
Director of Customer Engagement Technologies
bei LogMeln

den vorhandenen Möglichkeiten und somit für eine höhere FCR sorgen. Zweitens lernt die KI ja nicht nur durch eigene Aktionen, sondern auch durch alle anderen Kundeninteraktionen im System. Während also ein Agent eine bestimmte Situation selber vielleicht erst ein oder zweimal erlebt hat, kann ein Bot diese Situation sozusagen bei jedem Agenten, jedem Kunden in jeder Interaktion miterleben und daran wachsen – und so bestimmte Probleme schneller lösen.

Lange Zeit war die größte Sorge beim Einsatz von KI, dass der Kunde die

Kommunikation mit einer Maschine schlichtweg ablehnt. Ist das immer noch relevant?

Das wandelt sich gerade. Der heutige Kunde will schnelle Antworten. Wer diese Antworten gibt, ist dabei zweit-rangig. Laut einer Studie des Harvard Business Review versuchen 81 Prozent der Kunden, Probleme eigenständig zu lösen, bevor sie mit dem Kundenservice Kontakt aufnehmen. Sie haben also möglicherweise schon ein gewisses Stresslevel – und da kann eine schnelle Lösung des Problems durch einen Bot viel Luft rausnehmen. KI ermöglicht außerdem die Ausweitung der Kommunikation auf privat genutzte Social Media-Kanäle. Auch das wird von vielen Kunden begrüßt.

Welchen Einfluss hat die Einbindung künstlicher Intelligenz auf die Kundenbindung?

Einen ganz erheblichen. Denn der Schlüssel zur erfolgreichen Kundenbindung ist ganz klar, dem Kunden den Service zu bieten, den er braucht – egal zu welcher Zeit, auf welche Art und an welchem Ort. KI-gestützte Lösungen bieten hier effizienten 24/7 Support, ohne die Contact Center zusätzlich zu belasten. Dadurch bleibt ihnen mehr Zeit, sich auf die komplexeren Probleme zu fokussieren ... also ein klares Win-Win für alle Seiten.

Wie sticht Bold360 ai aus den anderen am Markt befindlichen Lösungen heraus?

Bold 360 ai hat einen extrem ausgeprägten NLP-Kern², den wir ganz speziell auf die Anforderungen im Kundenservice ausgerichtet haben. Die Technologie hat sich bereits bei besonders kniffligen Herausforderungen und großen globalen Marken bewährt. Unser Ziel war nicht, einen Chatbot zu entwickeln, der jede Kundenanfrage einfach nur irgendwie abschmettert, also dem Agenten vom Hals hält. Vielmehr wurde Bold360ai dafür konzipiert, die sich am häufigsten wiederholenden Anfragen zu beantworten, und zwar auf Basis der Vorgeschichte in Kombination mit individuellen Kundeninformationen. Unterstützt wird das System von einem leistungsstarken Routing, das eine reibungslose Weiterleitung von komplexeren Anfragen an einen passenden Agenten ermöglicht – also genau das, was für eine erfolgreiche Interaktion mit dem Kunden wichtig ist. Schlussendlich ist es eine sehr dialog- und zielorientierte KI-Software, die den menschlichen Agenten hervorragend ergänzt. Das Beste aus beiden Welten also.

Herr Lester,
vielen Dank für das Gespräch.

¹ FCR: Engl. Abk. für First Contact Resolution (Erstlösungsquote). Beschreibt die Anzahl jener Kundenanliegen, die im ersten Kontakt gelöst werden konnten.

² NLP: Abk. für Neurolinguistische Programmierung