



CHATBOTS – DER AM MEISTEN ÜBERSCHÄTZTE SERVICEKANAL?

Der erste Hype um das Trendthema Chatbots flacht ab und der Kundenservice beschäftigt sich damit, was Bots wirklich können und was nicht. Was ist geblieben vom so hoch gelobten neuen Servicekanal der Zukunft?

Für viele Unternehmen kam nach dem großen Hype die erste Ernüchterung. Oft wurden Projekte mit einer überzogenen Erwartung an „Künstliche Intelligenz“ gestartet, sodass das Resultat dann doch nur enttäuschen konnte. Viele Bot-Lösungen sind zeitintensiv in der Implementierung und im Betrieb und bieten dem Anwender keinesfalls die erwartete positive Customer Experience. Denn Bots lernen nicht dazu, müssen aufwändig gepflegt werden und bieten nur eine schlichte „Frage – Antwort“-Interaktion. Wird die richtige Antwort nicht sofort gefunden, ist der Bot erstmal hilflos – und der Kunde auch. Dann stellt sich die Frage, was denn nun genau der Vorteil eines Bots zu einer normalen Suche in FAQs sein soll.

Sind Chatbots also überflüssig?

Doch das bedeutet nicht, dass Chatbots allgemein abgeschrieben werden sollten. Denn

es ist gerade der geführte Dialog, mit dem der Bot den Kunden zur gesuchten Lösung führt. Das bedeutet, dass der Bot den Anwender durch Rückfragen eigenständig zur richtigen Lösung leitet. Damit schafft der Bot gegenüber anderen Self Service-Verfahren eindeutige Mehrwerte.

Chatbot mit Mehrwert

Einer dieser Bots, der sich speziell auf die Unterstützung im Kundenservice durch Kundenführung fokussiert, ist der Knowledge Bot von unymira. Das Besondere bei diesem Bot: er lernt mit der Zeit selbst, was mit einer Frage genau gemeint ist. Dabei kommt ihm zuhelfe, dass er stets mit dem Anwender in einem Dialog steht. Der Bot fragt, ob die Antwort für den Kunden passend war und reagiert, wenn der Kunde das verneint. Dieser permanente Austausch führt dazu, dass der Bot immer weiß, auf welche Frage welche Antwort gut bewertet wurde. So lernt er, dass mit der Frage „Ich brauche einen neuen Führerschein“ nicht immer ein Neuantrag gemeint sein muss – da Führerscheine auch verloren gehen. Wird dagegen nach einem neuen Passwort gefragt, ist klar, dass der Anwender sein Passwort vergessen hat. Diese Fälle kann der

Knowledge Bot, selbstständig gelernt, differenzieren – ohne mühsames Einpflegen aller möglichen „Frage – Antwort“-Interaktionen.

In Kombination mit den neuen „Knowledge Services“ von unymira wird die Implementierung des Knowledge Bot noch einfacher. Fast schon per Knopfdruck ist der Bot bereit für seinen Einsatz. Er greift dafür auf das Wissen aus der eigenen Wissensdatenbank und dem Branchenwissen aus der Knowledge Cloud zurück.

Vielfältige neue Einsatzmöglichkeiten dank Sprachsteuerung

Und damit nicht genug. Gemeinsam mit der VKB schafft unymira derzeit eine Innovation und verbindet den Knowledge Bot mit einer Voice Search. Im Falle der VKB bedeutet das, dass Kunden beispielsweise Fragen rund um die Haftpflichtversicherung ganz einfach mit Amazons Alexa im Dialog beantwortet bekommen. Dabei werden die Chatbot-Dialoge des Knowledge Bots statt per Textnachricht auf der Unternehmenswebseite ganz einfach über Alexa geführt. Möglich ist das über eine dafür neu entwickelte Schnittstelle, durch die ein schneller, einfacher und unkomplizierter Service der neuen Generation geschaffen wurde. Besonders in Zeiten des Multichannel-Services werden solche neuen Kanäle immer relevanter.

Erleben Sie den Knowledge Bot sowie den Voice Service live im Demoforum auf der CCW und auf dem Messestand von unymira in Halle 3, Stand F4/G5.



USU GmbH unymira
Spitalhof · 71696 Möglingen



Ihr Ansprechpartner:
Harald Huber
Managing Director
harald.huber@unymira.com