

Hybrid Chat bei Helvetia:

DIE OPTIMALE KONVERSATION ZWISCHEN KUNDEN, AGENTEN UND CHATBOTS

Der Chatbot lernt aus jeder Konversation zwischen Kunde und Agenten und beantwortet selbstständig einfachere Anfragen. Ein harmonisches Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine.

Chatbots sind schon heute in der Lage einfache Unterhaltungen mit Menschen zu führen. Sobald aber die Komplexität steigt, ist die Denkweise und Beurteilungsfähigkeit von menschlichen Agenten unverzichtbar.

Traditionell wurden Chats bei Unsicherheiten immer von einem Chatbot zu einem Agenten weitergeleitet. Der größte Teil der Konversation geschah also zwischen Kunden und menschlichen Agenten. Bei der Hybrid Chat Lösung hingegen etabliert sich eine permanente Konferenz zwischen Kunde, Agent und Chatbot. Sobald vom Chatbot eine bereits gelernte Absicht erkannt wurde, ist er in der Lage selbständig zu antworten. Falls ein für den Chatbot unbekanntes Szenario auftritt, wartet er während einer definierten Zeitspanne auf ein Eingreifen des Agenten. Erfolgt diese Unterstützung nicht, kommen vordefinierte Fallback-Möglichkeiten zum Zuge, wie beispielsweise ein Rückruf-Angebot, Verweis auf Verfügbarkeit von Agenten oder besetzte Öffnungszeiten.

Kunden-Case Helvetia Versicherungen

Helvetia, ein langjähriger Kunde von Bucher + Suter, hat bereits mehrere Chatbots getestet und bietet beispielsweise seit 2017 die vollständige Abwicklung eines Fahrraddiebstahls über Chat an. Die neue Hybrid Chat Lösung, die gemeinsam mit Expertflow entwickelt wird, bringt folgende Vorteile:



- Das Zusammenspiel zwischen Kunde, Agenten und Chatbots steigert die Kundenzufriedenheit, optimiert die Produktivität von Agenten und verfeinert den Umgang mit Chatbots.
- Der Chatbot lernt stetig durch Konversationen von Mensch zu Mensch.
- Hybrid Chat ist eine integrierte Contact Center Lösung, erlaubt Media Blending und lässt sich an Bot- und CRM-Lösungen von Drittanbietern anbinden.

Blick in die nahe Zukunft

Im nächsten Schritt wird das Produkt um eine Spracherkennung für Telefonanrufe erweitert. Das System erkennt in Echtzeit die

„Die Mitarbeiter vom Helvetia Kundencenter wurden im KI-Projekt bereits in der Planungsphase mit einbezogen. Die Benutzerfreundlichkeit für Agenten stand stets im Fokus und das Projekt genoss hohes Ansehen bei allen Involvierten.“

Florian Nägele,
Head Omnichannel & Touchpoint
Management, Helvetia Versicherungen



Die hier dargestellte Hybrid Chat-Lösung wurde kürzlich mit dem Hauptpreis der weltweiten Cisco & Google Cloud Challenge ausgezeichnet. Der Preis wurde an das innovativste Projekt vergeben, das die Cisco & Google Cloud Technologie nutzt, um aus der Integration beider Plattformen den höchsten Mehrwert für Kunden zu generieren.

Absichten des Kunden und zeigt den Contact Center Agenten nützliche und relevante Wissensartikel an.

Zur Optimierung des KI-Modells gruppiert ein Clustering Algorithmus vergleichbare Aussagen für Textnachrichten wie Chat und E-Mail. Ein Supervisor kann Aussagen gleicher Art mit demselben Flag versehen und dem NLU (Natural Language Understanding) als auch dem Konversationsmodell wichtige Trainingsdaten liefern.

Nur für Grossunternehmen?

Bisher waren Sprach- und KI-Implementierungen mit hohen Investitionen für die Softwarebeschaffung und entsprechenden Dienstleistungskosten verbunden. Intelligente Assistenz- und Chatbot-Lösungen hingegen werden mit jeder Konversation besser und umgehen teuer und statisch programmierte Lösungen. Dies wird dazu führen, dass KI-Technologien auch für kleinere Unternehmen erschwinglich werden. Dank

der engen Partnerschaft zwischen Expertflow und Bucher + Suter sind integrierte KI-Lösungen sowohl für Grossunternehmen als auch im KMU-Segment realisierbar.

Hybrid Chat Gadget innerhalb der Cisco Finesse Agenten Oberfläche

Erläuterung zum Bild: Auf der linken Seite sieht der Agent alle Kunden, welche er und der Chatbot gemeinsam bedienen. Ein grün markierter Chat bedeutet, dass der Chatbot sicher ist und innerhalb von fünf Sekunden antwortet. Eine orange Kennzeichnung weist auf mittelmässige Treffer hin – der Chatbot wartet daher 20 Sekunden bis er seine präferierte Antwort abschickt. Rot heisst, der Chatbot ist unsicher und greift auf ein Fallback-Szenario zurück, sofern er keine Unterstützung durch den Agenten erhält. Das Zählerfeld zeigt die Dauer bis zur automatischen Antwort (Timeout) an. Im Chatfenster kann der Agent eine Vorschau der vom Bot erkannten Absichten des Kunden inklusive Trefferwahrscheinlichkeit einsehen. Darunter befinden sich die vom Chatbot vorgeschlagenen, ausgeschriebenen Antworten. Die Antwort mit der höchsten Trefferwahrscheinlichkeit wird beim Timeout versendet. Ist der Vorschlag nicht zufriedenstellend, lernt der Chatbot, indem der Agent Absichten und Antworten korrigiert und überschreibt.

Besuchen Sie uns auf der CCW in Halle 3 am Stand von Cisco C14/D9



Kontakt:
Bucher + Suter AG
 E-Mail: info@bucher-suter.de
 Telefon: +49 6251 / 8622 500
 Internet: www.bucher-suter.com