

Kundenservice über digitale Sprachassistenten

„ALEXA, DECKT MEINE AUSLANDS-KRANKENVERSICHERUNG AUCH REISEN NACH KUBA AB?“



In bereits 35 Prozent der deutschen Haushalte (Tendenz steigend) und auf bald jedem neuen Smartphone sind digitale Sprachassistenten anzutreffen. Waren Siri, Amazons Alexa oder Google Home vor wenigen Jahren noch ein Nischentrend für „digitale Vorreiter“, haben sie mittlerweile den Massenmarkt erreicht. *TeleTalk* hat mit dem Geschäftsführer Sven Kolb über den Einsatz von digitalen Sprachassistenten im Kundenservice gesprochen.

***TeleTalk:* Viele Kunden nutzen bereits digitale Sprachassistenten tagtäglich. Sie lassen sich darüber die Nachrichten vorlesen, steuern ihr Smart Home oder bestellen ein Taxi. Warum brauchen Unternehmen doch recht lange, um auch ihren Kundenservice über diese neue Art der Kommunikation anzubieten?**

Sven Kolb: Das ist gar nicht verwunderlich, stecken viele Unternehmen doch gerade erst in der Digitalisierung ihres Kundenservice und nähern sich erst jetzt neuen Kommunikationsformen wie Social Media-Service oder Chatbots. Die Geschwindigkeit, in der in den letzten Jahren neue Hype-Themen aufkamen, hat sich rasant erhöht. Es ist einem Kundenservice kaum möglich gleichzeitig alle anzubieten, zumal oftmals auch nicht sicher ist, welcher Trend sich durchsetzt und welcher schnell wieder verschwindet. Mittlerweile lässt sich aber sagen, dass Smart Assistants gekommen sind um zu bleiben und auch für den Kundenservice zahlreiche Vorteile mitbringen. Ähnliches gilt für Social Service.

Welche Vorteile bietet denn der Einsatz von Alexa und Co.?

Zunächst ist es für die Kunden deutlich bequemer, natürliche Sprache für ihre Anfragen zu nutzen, anstatt diese einzutippen. Vor allem wenn sie zum Beispiel gerade im Auto unterwegs sind oder in der Küche stehen. Ebenfalls für ältere Kunden oder Personen mit Sehbehinderungen kann die Auskunft über Sprachassistenten den Alltag erleichtern. Im Vergleich zu einem Anruf im Service Center steht sicherlich die Effizienz deutlich im Fokus.

Aber auch die Unternehmen profitieren: Sie platzieren sich als innovativer Anbieter, der auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden reagiert. Außerdem werden die Serviceagenten entlastet, da Standardanfragen rund um die Uhr beispielsweise über Alexa abgedeckt werden können.

Nun ist die Nutzung von Sprachassistenten doch etwas anders als ein Anruf.

Welche Servicefälle können überhaupt sinnvoll über digitale Sprachassistenten abgedeckt werden?

Das ist tatsächlich eine sehr wichtige Überlegung, die Unternehmen bereits in der Konzeptionsphase anstellen sollten. Dabei gilt es vor allem die Komplexität und Sensibilität einer Anfrage zu beachten. Denn je komplexer oder sensibler eine Anfrage ist, desto eher wollen Kunden einen persönlichen Kontakt mit einem empathischen Ansprechpartner. Dieses konnte man unlängst bei einer Digitalbank beobachten. Ein weiteres gutes Beispiel sind Beschwerden. Bei einfachen, standardisierten Themen hingegen, wie zum Beispiel einer Adressänderung, steht meist ein schnelles, einfaches Ergebnis im Vordergrund. Auch das Thema Datensicherheit ist entscheidend. Nur wenn diese gewährleistet werden kann, sollten Unternehmen Servicefälle, für die personenbezogene Daten wichtig sind, anbieten.

Mit der Versicherungskammer Bayern haben Sie bereits einen Kunden, der Ihren Voice Service einsetzt. Worin genau besteht die Besonderheit der Lösung von unymira?

Wir sind sehr stolz darauf, gemeinsam mit der Versicherungskammer Bayern Alexa als neuen, innovativen Service-Channel

erschlossen zu haben. Kunden können darüber ganz einfach beispielsweise Fragen zu ihrer Auslandskrankenversicherung beantworten lassen. Die Besonderheit ist, dass der speziell entwickelte Alexa-Skill über unseren Knowledge Bot auf die aktive Wissensdatenbank Knowledge Center zugreift. Das

heißt, alle Inhalte der Wissensdatenbank können den Kunden auch über Alexa bereitgestellt werden. Der Kunde spricht einfach mit der Wissensdatenbank des Kundenservices.

**Das Interview führte
Manuela Micheli-Liebsch**



Kostenloses White Paper – Digitale Sprachassistenten im Kundenservice

Welchen Einfluss haben digitale Sprachassistenten auf den Kundenservice? Im White Paper von unymira erfahren Sie:

- welche Vorteile der Einsatz von Sprachassistenten mit sich bringt
- wie Sie diesen Kanal erfolgreich in Ihrem Unternehmen einführen
- wie digitale Sprachassistenten genau funktionieren

Jetzt kostenlos herunterladen:
insights.unymira.com/sprachassistenten

