



Tina Klüwer – CEO bei parlamind

KI IM KUNDENSERVICE - INTELLIGENZ DREIFACH NUTZEN

Im Kampf um die Gunst des Kunden machen Reaktionszeiten, passende, falllösende Antworten und Verfügbarkeit Rund-um-die-Uhr den wesentlichen Unterschied. Ziel ist, das Kundenerlebnis – die Customer Experience – sinnvoll zu optimieren und das möglichst auf allen Kanälen, die Kunden in der Kommunikation im Kundenservice nutzen können – Chat, Mail und Voice.



GewinnArena - Webseitenbesucher im Dialog mit Vicky

Auf der Suche nach einem Partner, der die Kommunikation der Online-Gewinnspielplattform GewinnArena mit seinen Webseitenbesuchern ins intelligente Zeitalter führt, kam schnell parlamind ins Spiel. parlamind ist Experte für Künstliche Intelligenz im Kundenservice, und besonders bekannt für die Fähigkeit seiner KI, Kundenbelange auch in deutscher Sprache zu verstehen sowie den konkreten Inhalt und die Stimmungslage einer Kundennachricht einzufangen. Mit diesen Fähigkeiten ausgestattet, geht die KI von parlamind dann eigenständig in den Kundendialog und führt dazugehörige Prozesse zuverlässig automatisiert aus. Konkretes Ziel der Online-Gewinnspielplattform GewinnArena war ein attraktiveres Anwendererlebnis auf der Webseite. Angesichts der hohen Besucherzahlen eine zentrale Aufgabe, denn GewinnArena ist die Online-Gewinnspielplattform von ProSieben, SAT.1, kabel eins, sixx, Sat.1 Gold und ProSieben MAXX. Sämtliche Fragen rund um Registrierung, Teilnahme, Details zu Preisen, einzelnen Spielen und vielem mehr, wurden bisher vom Kundenservice per E-Mail beantwortet oder ergaben sich aus dem ausführlichen Frage-Antwort-Info-Pool auf der Webseite. Schnell wurde die Idee ins Leben gerufen, ein intelligentes Dialogsystem einzuführen, um die Plattform insgesamt userfreundlicher zu gestalten und damit die Anwenderzufriedenheit zu steigern: Es entstand Chatbot „Vicky“.

Modulare KI spart Implementierungszeit

Beim Training der KI, praktisch Vickys Intelligenz, startet die Lösung von parlamind allerdings nicht bei Null. parlamind ist modular aufgebaut, das bedeutet, die KI hat Vorgänge gespeichert, die üblicherweise in Unternehmen vorkommen. Und dieser Aufbau

spart dem Unternehmen Zeit: Die Module werden mit Daten der Kunden gefüttert – im einfachsten Fall aus einem Ticket- oder Livechatsystem – wodurch die KI Schritt für Schritt lernt, die Anfragen der Kunden zu beantworten. Damit Vicky möglichst viele Fragen verstehen und korrekt beantworten kann, wurden dem Chatbot circa 44 inhaltlich verschiedene Standardfragen inklusive Antworten beigebracht sowie mehrere Tausend sprachliche Variationen aller Fragen.

50 Prozent der Anfragen bearbeitet Vicky autonom

Seit April 2019 begrüßt Vicky die Gewinnspiel-Teilnehmer auf der Webseite Tag und Nacht und bearbeitet mittlerweile zuverlässig 50 Prozent aller Anfragen. Das neue interaktive Element der Online-Gewinnspielplattform kommt bei den Gewinnspiel-Teilnehmern gut an. Kein Wunder: Sie erhalten einfacher, schneller und rund-um-die Uhr Antworten auf ihre Fragen. Durchschnittlich weit über 3.000 Mal wird Vicky derzeit monatlich aufgerufen.

KI auf drei Kanälen nutzen

Für parlamind kann ein Chatbot wie Vicky auch nur der Anfang eines automatisierten, mehrere Kanäle umfassenden Kundenservices sein. Einmal für einen Kommunikationskanal trainiertes Wissen überträgt die parlamind KI im Rahmen ihres Omnichannel-Ansatzes mühelos auf alle anderen Kanäle - inklusive der Beantwortung von Standardanfragen, die auf Deutsch und Englisch per Anruf eingehen. Denn aus Sicht von parlamind ist der Voice-Kanal für Unternehmen bereits heute ein zentraler Baustein auf dem Weg in einen ganzheitlichen Kundendialog der Zukunft.

info@parlamind.com | www.parlamind.com

parlamind