Harald Huber
Managing Director unymira
Harald.huber@unymira.com

CCW 2020
Besuchen Sie uns in
Halle 3
Stand F4/G5

DAS BAUKASTEN-PRINZIP „CHATBOT“

TeleTalk: Her Huber, welche Themen werden uns im Kundenservice in diesem Jahr besonders beschäftigen?

Harald Huber: Das ist wohl die Frage, die sich alle stellen! Die größte Herausforderung ist aus unserer Sicht, eine Automatisierung in allen Service-Kanälen. Deshalb bringen wir auf die CCW viele Neuerungen mit, die genau das leisten. Dabei muss Automatisierung nicht schwer und sperrig sein. Vielmehr stellen wir Konzepte vor, mit denen wir Automatisierung aus dem Baukasten bieten – ganz einfach zum Zusammensetzen.

Was genau verstehen Sie unter Automatisierung als Baukasten-System?

Chatbots spielen dabei eine entscheidende Rolle. Sie sind der Trend der letzten Jahre und für uns auch die Zukunftstechnologie, die die Kundenanforderungen und die Wünsche der Unternehmen am besten vereinbart. Denn der Bot schafft einen persönlichen Kanal mit Automatisierungspotential. Wie? In dem er in einen Dialog mit den Kunden tritt und diese sicher zur Lösung führt. Das setzt allerdings voraus, dass er die Lösung kennt, also themenspezifisch bestens informiert ist. Und hier liegt für viele Servicecenter die Krux der Chatbots begraben. Um das zu können, muss er themenspezifisch aufgebaut, pflegbar implementiert und in seinen Aussagen verständlich sein. Wird das nicht beachtet, verliert sich der Chatbot schnell in zu vielen, teilweise unnötigen und unverständlichen Inhalten sowohl in der Pflege durch die Redakteure als auch in der Beantwortung der Service-Anfragen. So bleiben die Potentiale der Automatisierung ungenutzt.

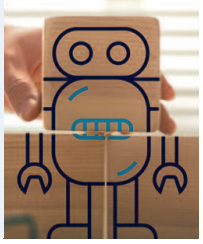
Was ist Ihre Empfehlung zum Einsatz eines Chatbots in der Praxis?

Entscheidend ist das Konzept. Denn nur wenn das Ziel des Bots klar ist, kann dieser erfolgreich sein. Darüber hinaus ist auch die Informationsdichte relevant. Ein Bot ist per se dumm und kann nicht alles wissen. Vielmehr sollte er ein spezifisches Themengebiet abdecken. Das solche Bots herausragend performen, zeigt beispielsweise unser Kunde DATEV. Hier unterstützen mehr als 40 Bots ganz spezifisch bei unterschiedlichen Themen. Kunden werden zu dem für ihre Anfrage passenden Bot geführt und haben dementsprechend einen kompetenten Ansprechpartner immer griffbereit. Das Charmante dabei: über grafische Entscheidungsbäume sind die Chatbots schnell und einfach in unter 20 Minuten angelegt.

20 Minuten bis zum fertigen Chatbot? Wie funktioniert das?

Diese 20 Minuten bis zum fertigen Chatbot lassen jeden zunächst skeptisch werden, aber wie unsere Kundenprojekte zeigen, ist das durchaus realistisch und fast schon als zu lang, wenn es rein um die Pflege und technische Erstellung des Chatbots geht. Für die Auswahl der Use Cases und die Entwicklung des Konzepts muss sich mehr Zeit genommen werden, denn sie sind das Herz des Bots und später entscheidend für dessen Erfolg. Aber die Redaktion eines Bots in unter 20 Minuten ist möglich, da alle Inhalte zentral erstellt und wiederverwendet werden können. Fragen und Antworten bzw. Entscheidungspunkte sind dabei als Bausteine zu verstehen, die schnell in grafischen Entscheidungsbäumen zu einem Bot zusammengesetzt werden und auch einfach in anderen Bots wiederverwendet werden können. Ganz einfach mit nur einem Klick können so passende Inhalte für Kundenanliegen schnell und einfach zur Verfügung gestellt werden. Damit wird ein beträchtliches Automatisierungspotential auf allen Kanälen geschaffen.

Webinar

Sie möchten live erleben, wie Sie einen Chatbot in 20 Minuten bauen? Dann sehen Sie sich jetzt unser Webinar an:

insights.unymira.com/de/webinar-in-20-minuten-zum-chatbot