

## Digitaler Service Support durch Chatbots & KI

Für viele Menschen gehören intelligente Assistenten wie Siri und Co. bereits zum Alltag. Doch was im B2C-Bereich bereits so gut funktioniert, steckt bei Unternehmen noch in den Kinderschuhen.

Traditionell werden heute im Bereich Service Support immer noch mehr als 95% der Anfragen über eMail getätigt. Nur 5 % der Befragten halten derzeit Sprachdialog- und KI Systeme für den Kundenservice relevant. Hier könnte es in Zukunft Verschiebungen geben: So sehen ca. 70% Chatbots/Sprachdialogsysteme und KI als zukünftig bedeutende Kommunikationskanäle.

Durch ein immer stärkeres Aufkommen von digitalisierten Lösungen in der wertschöpfenden Industrie ist es sehr wichtig, im After Sales eine kundenzentrische digitale Service Supportfunktion zu etablieren. Viele Kunden erkennen, dass eine Umstellung auf ein Abo Geschäftsmodell im Kundenservice eine Möglichkeit ist, die Kundenzufriedenheit und die Lösungsqualität zu erhöhen. Dies erfordert Echtzeit Sprachdialogsysteme wie Chatbots und KI-Technologien einzuführen.

Dadurch ergeben sich folgende Vorteile für ihre Kunden:

- Erreichbarkeit 24/7
- Keine Wartezeiten bei einfachen Anfragen
- Fallabschließende Bearbeitung des Anliegens
- Schnellere Service & direkte Problemlösung

### Checkliste zu einer Chatbot Lösung

In erster Instanz gilt es, den digitalen Helfern den Zugriff auf die jeweiligen Daten im Unternehmen zu verschaffen z.B. ein Bot, der Auskünfte über Lagerbestände geben soll, muss zwangsweise auch eine Schnittstelle zum Bestandsführungssystem haben.

Im nächsten Schritt müssen dann Abhängigkeiten definiert werden – sprich der Bot muss ein Schlagwort einem bestimmten Datensatz zuordnen können. Dazu sollten sich Verantwortliche im Vorfeld überlegen, welche Anfragen in welchem Bereich des Unternehmens wiederkehrend auftauchen – wie etwa in der Produktion die Lagerbestände.

Folgende Fragen sollten sie vor der Einführung beantworten:

- Auf welcher Messaging-Plattform befinden sich ihre Kunden?
- Sind ausreichende Ressourcen hinsichtlich Expertise und Personal vorhanden für einen langfristigen Unterhalt des Bots?
- Hat mein Unternehmen eine Markenpersönlichkeit, und existiert eine Strategie, diese in Online-Konversationen zu vermitteln?
- Ist der Bereich, in dem Bots eingesetzt werden sollen, klar abgegrenzt, und können die Bots das geplante Ziel erreichen, ohne Kunden zu enttäuschen?

### Künstliche Intelligenz

Künstlicher Intelligenz (KI) Systeme erhöhen die Zufriedenheit Ihrer Kunden, senken Kosten, unterstützen Ihre Mitarbeiter effizient bei ihrer Service Support Arbeit und befreien sie von Routineaufgaben.

Für viele Unternehmen schafft der Einsatz von modernen Enterprise Resource Planning Systemen (ERP) die nötigen Voraussetzungen für KI und die Vorstufen intelligenter Systeme. Diese organische Entwicklung von KI-Technologien geht Hand in Hand mit den zugehörigen Rahmenbedingungen für Compliance und IT-Sicherheit. Die Effekte eines KI-basierten Service Supports liegen in höher qualifizierte Aufgaben, wie beispielsweise das Problem Management und Change-Management zu konzentrieren.

Eine Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches KI System ist die Aktualität der Datenquellen und der Aufbau einer Wissensdatenbank. So können beispielsweise KI-basierte Apps automatisch Informationen aus einem Support-Ticket aufnehmen und in einem Reaktionsworkflow an entsprechende Service Mitarbeiter oder an ein lernfähigen Bot (Answerbot) übergeben.

Chatbots als Service Desk sind oft der erste Schritt in das automatisierte Arbeiten und unterstützen maßgeblich den First Level Support. Werden nun KI Systeme mit den ChatBots verknüpft und trainiert, besteht die Perspektive für Self Service Support Portale, die den Kundensupport auf das nächste Level hebt.

### **KI nicht ohne den Menschen**

KI Systeme und Self Service Angebote ersetzen nicht den Mitarbeiter im Service Bereich, sondern durch die Integration aller Komponenten schaffen die Unternehmen eine wesentliches Unterscheidungsmerkmal für den Endkunden. Durch die permanente Analyse von früheren Interaktionen mit Kunden können solche Systeme Informationen sekundenschnell bereitstellen. Mit der Datengrundlage wachsen auch die Möglichkeiten, den Kunden zielsicherer und individueller zu beraten. Mensch und Maschine arbeiten dabei Hand in Hand, um aus der Vielzahl von Daten einen Wissensvorsprung zu ermöglichen.

### **Sicherheit der Daten**

Bei der Entwicklung und Bereitstellung von Systemen, wie oben beschrieben sollte das Hauptaugenmerk auf den Aspekten Sicherheit und Compliance, zum Beispiel beim Datenschutz, liegen. Auch die Befolgung der Sicherheitsrichtlinien muss gewährleistet sein, sowie die Dokumentation und das Management von Sicherheitsvorfällen.

