

## DREI FRAGEN AN SYLVIA FEJA

Über die Auswirkungen und Entwicklungen zum Thema Künstliche Intelligenz (KI) sprachen wir mit Sylvia Feja, Bereichsleiterin Customer Service Software bei der novomind AG.

**CallCenterProfi: Künstliche Intelligenz ist einer der aktuellen Mega-Trends. Autonom fahrende Autos, selbstlernende Chatbots, das Internet der Dinge? Doch was bedeutet das für den Customer Service von heute und morgen?**

*Feja: Mit novomind iAGENT entwickeln wir dialogfähige Chatbots, diese können sowohl im Shopping-Bereich als auch im Kundenservice Anwendung finden. Die Dialogfähigkeit, entwickelt auf der Basis computerlinguistischer Systeme, ist ihre größte Stärke, diese können sie im Kundenservice ausspielen. Das macht sie zu wirkungsvollen Instrumenten im Customer Service. Die smarten, dialogfähigen Chatbots lassen in ihren Antworten sowohl Empathie als auch Humor erkennen, wodurch Automation nicht länger gesichts- und emotionslos ist. Dadurch lässt sich die Customer Experience nachweislich positiv beeinflussen. Diese Art „Vermenschlichung“ macht die KI für Menschen erlebbar, so kann in Zukunft ein Chatbot auch als Portal oder Vermittler im Gesamtumfeld Automation und künstliche Intelligenz fungieren.*

**CallCenterProfi: Was macht hier Sinn im Customer Service-Umfeld? Wo liegen die Grenzen der Automatisierung, und welche Rolle spielen Komplettlösungen im Vergleich zu Insellösungen?**

*Feja: Ein guter Chatbot sollte Dialoge führen können, sonst kommt er schnell*

### IM FOKUS



novomind iAGENT ist die intelligente Customer Service-Software für optimales Multichannel-Management – von Chatbots über E-Mail-Management, Chat, Videochat und WhatsApp bis zu Social Media. Immer erreichbar – so wie ein Freund.

Mehr zur Lösung unter: <http://tinyurl.com/Novomind-iAgent> oder scannen Sie den QR-Code rechts mit Ihrem Smartphone.



*an seine Grenzen, wenn zum Beispiel ein Themenwechsel erfolgt. Dann verliert er das Vertrauen des Kunden. Für schwierige Themen oder Fragen muss zudem ein Absprungpunkt in das Kundencenter definiert werden, damit es einen fließenden Übergang gibt. Der bis dahin geführte Dialog sollte dabei zu dem Agent übertragen werden.*

*Eine Integration des Bots in die umliegenden Systeme ist ratsam. Besonders bei individuellen Kundenanfragen kann er dann beispielsweise erkennen, wo sich das Paket des Kunden gerade befindet. Ein Chatbot ist der verlängerte Arm des Service Centers. Die Beantwortung von einfachen, immer wiederkehrenden Fragen ist seine Rennstrecke. Er wird wie ein Servicemitarbeiter „trainiert“ und sukzessive optimiert. Es ist wichtig, die Grenzen des Bots zu kennen und schon in der Konzeptionsphase ein klares Einsatzszenario zu definieren. Wenn also der Bot an seine Grenzen gerät, muss durch eine native Integration der KI in eine Multi-Kanal-Lösung wie novomind iAGENT ein möglichst nahtloser Übergang für den Kunden von der Mensch-Maschine-Kommunikation hin zu einem Dialog mit einem menschlichen Servicemitarbeiter gewährleistet sein.*

**CallCenterProfi: Wo geht die Reise hin? Was können intelligente Systeme Ihrer Meinung nach in Zukunft alles übernehmen?**

*Feja: Für uns ist immer ein möglichst natürlicher Dialog zwischen Mensch und Maschine das Ziel. Künstliche Intelligenz (KI) ist der Schlüssel zum effektiven Einsatz von Chatbots. Die von uns entwickelten Maschinen, also Chatbots, sind dialogfähig. Sie geben den Kunden geeignete Antworten auf ihre Fragen oder stellen intelligente Nachfragen, wenn das Anliegen nicht eindeutig ist. Gezielte Dialogschritte führen dann dazu, dass aus den infrage kommenden Hilfoptionen immer die am besten passende Option ausgespielt wird. Das funktioniert, weil der Kern der Maschinen mit modernen KI-Methoden ausgestattet ist.*



„Ein Chatbot ist der verlängerte Arm des Service Centers. Die Beantwortung von einfachen, immer wiederkehrenden Fragen ist seine Rennstrecke.“

*Auch zukünftig werden die Plattformen und Kanäle von großer Bedeutung sein, auf denen ein Bot ausgespielt wird. Dadurch kann er genau dort sein, wo seine Kunden sind – das schafft weitere Customer Touchpoints. Ein Zukunftsszenario könnte sein, dass Bots zusammenarbeiten und auf einer Plattform gemeinsam an einem Kundenanliegen arbeiten – jeder mit unterschiedlichen Aufgaben. Menschlich administrierte KI wird in Zukunft viele Prozesse verschlanken, und die Zusammenarbeit von Mensch und Maschine im Kundenservice wird sich weiter intensivieren.*