Chatbot

# Kundenberatung rund um die Uhr

**[16.05.2018] Wer sich online über Produkte informiert und auf Einkaufstour geht, erwartet fast rund um die Uhr Antworten auf seine Fragen. Auch wenn es um Strom, Gas und Wasser geht. Für Energieversorger ergeben sich hier neue Ansätze, um mit Kunden in Kontakt zu treten.**

Anbieter wie Amazon machen es vor: Rund um die Uhr können Kunden hier stöbern, bestellen und umtauschen. Zudem gibt es einen Kundenservice mit geringer Reaktionszeit. Die Kunden haben sich mittlerweile an diesen Service gewöhnt, doch so manchen Energieversorger stellt dieser Anspruch vor große Herausforderungen. Gut trainierte Chatbots können helfen, den Erwartungen einer ständigen Erreichbarkeit gerecht zu werden und die Kosten für den Kundenservice in Grenzen zu halten.

**Serviceroboter beantwortet Fragen**

Bei einem Chatbot handelt es sich um einen Online-Serviceroboter, der auf künstlicher Intelligenz (KI) und Texterkennung basiert. Dabei erfüllt er einfache Aufgaben, beantwortet Fragen und liefert dem Kunden Informationen. Von Sprachsystemen wie Siri oder Alexa unterscheiden sich Chatbots momentan noch durch die Art der Kommunikation: Mit ihnen spricht man nicht, man schreibt ihnen und tippt seine Fragen, Wünsche oder Probleme in ein Textfeld. Der Bot antwortet ebenfalls textbasiert. Eine Kombination mit Spracherkennungssystemen ist aber durchaus möglich.
Die Herausforderung besteht darin, dass der Chatbot eine Texteingabe mithilfe von KI richtig interpretiert und umgehend die passende Entgegnung aus einem Set von vordefinierten und trainierten Antworten liefert. Die Qualität eines Chatbots zeigt sich daran, wie gut er den eigentlichen Sinn einer Frage versteht – auch wenn diese immer wieder anders formuliert wird, Tippfehler enthält oder grammatikalisch nicht korrekt ist. Diese Abstraktion leistet die im Chatbot steckende künstliche Intelligenz.
Der Online-Kundenberater des Anbieters Digitale Werke wurde auf Basis des Microsoft Bot Frameworks entwickelt und bereits mit Energiethemen und typischen Serviceanfragen befüllt. Er ist für Energieversorger jeglicher Größe geeignet. Unternehmen profitieren davon, dass der Chatbot der Digitalen Werke bereits über umfangreiches Basiswissen mit branchenspezifischen Frage- und Antwortsets verfügt. Somit ist er schneller einsatzbereit und das umfangreiche Frage-Antwort-Training in der Anfangsphase reduziert sich deutlich. Darüber hinaus können sich Unternehmen in einer Community zusammenschließen und die verschiedenen Chatbots automatisiert voneinander lernen.

**Verknüpfung mit Live-Chat**

Chatbots haben einen weiteren großen Vorteil: Neben dem Beantworten von Servicefragen können die Bots an Systeme wie das Customer Relationship Management oder Abrechnungssysteme angebunden werden. Somit ist es möglich, zusätzliche Prozesse abzubilden, etwa eine Adressänderung. Einmal aufgesetzt, kann der Chatbot auf unterschiedlichen Kanälen zum Einsatz kommen, so etwa auf Websites und in sozialen Netzwerken wie Facebook.
Kommt der Chatbot an einen Punkt, an dem er tatsächlich keine Antwort geben kann, verweist er an einen Experten im Unternehmen oder bietet einen Rückruf an. Zudem kann er über eine Schnittstelle mit einem Live-Chat-System verbunden werden und die Frage direkt an einen menschlichen Kundenberater weiterleiten.

()

Dieser Beitrag ist in der April-Sonderausgabe 2018 von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, Chatbot, Kundenservice