

# Realtime-Support. Echt jetzt?

Kundenservice, Echtzeitkommunikation, Chatbots,  
Künstliche Intelligenz, Machine Learning

[www.solveamate.com](http://www.solveamate.com)

**Erik Pfannmöller**, Gründer von **Solveamate**. Das Start-Up mit Sitz in Berlin ist ein Technologieunternehmen, das Kundenservice schnell, angenehm und kostengünstig macht. Die Plattform ermöglicht es Unternehmen, einen virtuellen Kundenberater zu trainieren, den sie auf ihrer Website oder in ihrer App integrieren – dank smarter, automatisch generierter Multiple-Choice-Fragen.



Eigentlich ist Kundensupport eine ganze einfache Angelegenheit: Ein Kunde wendet sich mit einer Frage an ein Unternehmen und bekommt innerhalb von kurzer Zeit eine zufriedenstellende Antwort. In den letzten Jahren ist die Erwartung an Support jedoch enorm gestiegen: Innerhalb von kurzer Zeit bedeutet mittlerweile, dass Antworten in Sekunden geliefert werden müssen, nicht erst nach vielen Minuten in einer Hotline-Warteschleife.

Die Forderung von Kunden ist berechtigt. Wir leben in einer Echtzeit-Gesellschaft, in der immer mehr Dienstleistungen im Handumdrehen zur Verfügung stehen: Netflix bietet Instant Video, Amazon Prime liefert Produkte innerhalb eines Tages und Kommunikation findet dank WhatsApp oder Facebook Messenger in Echtzeit statt. Es ist nur logisch, dass Kunden vom Support das gleiche wie von anderen Produkten erwarten.

## Automatisierung macht Echtzeit bezahlbar

Eine einfache Angelegenheit ist der Dienst am Kunde jedoch nicht: Echtzeit-Support ist teuer, denn Hotlines müssen rund um die Uhr besetzt werden und kosten Wochenend- und Nachtzuschläge. Zudem nützt ein gut besetztes Kundencenter wenig, wenn die Anzahl der Anfragen schwankt und Mitarbeiter nicht ausgelastet sind. Kein Wunder also, dass Firmen weiterhin mit wenig flexiblen Callcentern arbeiten oder auf E-Mail-Support setzen, wo eine Antwort bis zu 24 Stunden dauern kann.



Nun kommt Bewegung in den Konflikt zwischen gutem Support und hohen Kosten: Chatbots sind eine technische Lösung, die den Kundensupport dank künstlicher Intelligenz (KI) automatisieren. Das macht ihn nicht nur rund um die Uhr verfügbar, sondern obendrein wesentlich günstiger und schneller.

### Machine Learning als Innovationstreiber

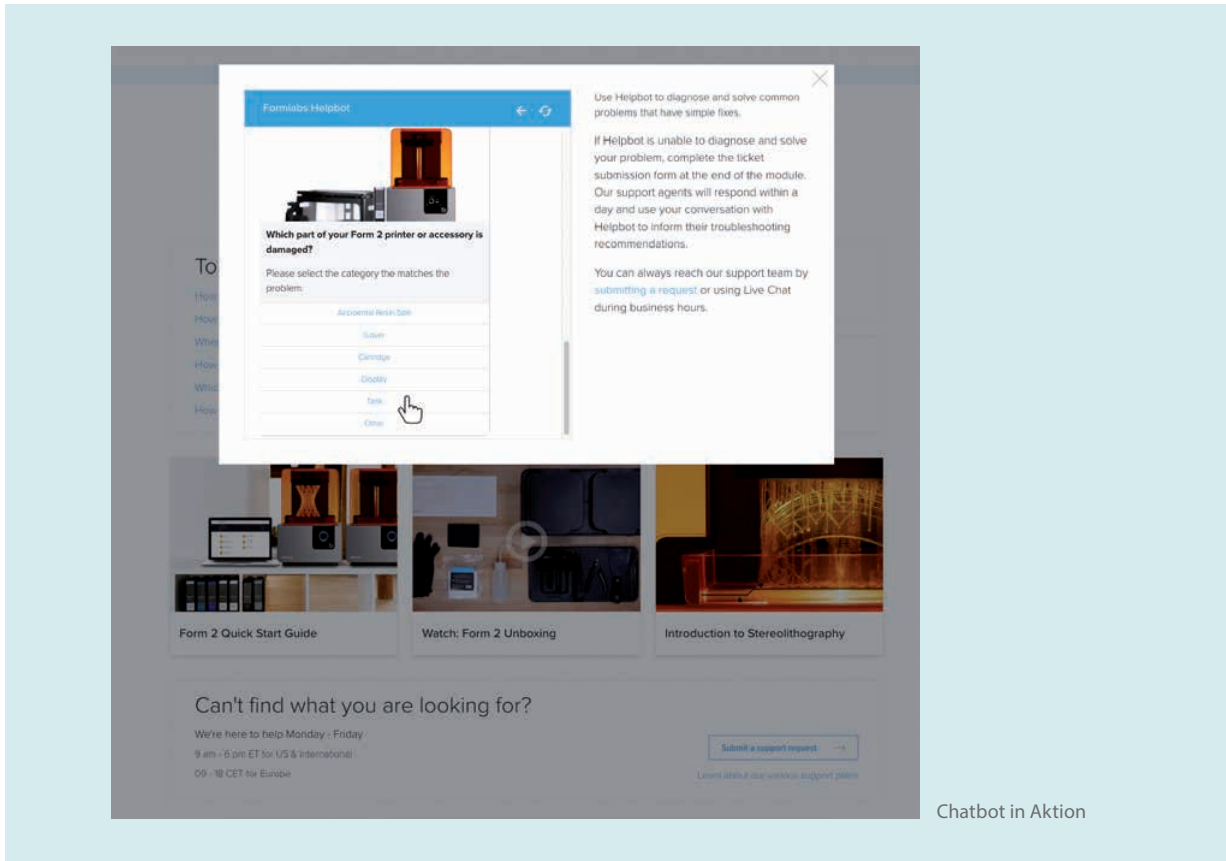
KI hat bereits jetzt Einzug in unseren Alltag gefunden: Jedes Smartphone enthält Software, die mit künstlicher Intelligenz arbeitet. Google nutzt eine KI, um automatisch Fotos auf Android-Telefonen zu sortieren. Apple setzt auf eine KI, um auch bei schwierigen Lichtverhältnissen gute Fotos mit dem iPhone zu machen—und Amazon hat mit Alexa einen digitalen Assistenten gebaut, der dank KI stets dazulernt. Es gibt immer mehr Software, die klug genug ist, um aus ihrer Benutzung zu lernen und daraufhin automatisch ihr Verhalten anzupassen. Software mit künstlicher Intelligenz kennt keine starren Regeln, sondern bloß Systemgrenzen innerhalb derer sie selbstständig agiert.

Je besser diese Art von Software funktioniert, desto größer wird ihr Einfluss sein: KI wird in wenigen Jahren in einem Großteil aller Softwarelösungen verwendet werden. Wichtig ist nur zu verstehen, dass KI auf einer Technik namens Machine Learning beruht: Ausschlaggebend für den Erfolg dieser Technik ist es, dass Software selbstständig dazulernt und sich stets verbessert.

### Chatbots – KI für die Kommunikation

Auch Chatbots setzen auf Machine Learning, um den Kundensupport zu verbessern. Doch wie zuvor das Internet oder W-LAN, wird es eine Weile dauern, bis das Potenzial dieser Innovation richtig ausgeschöpft werden kann. Chatbots sind aber bereits heute mehr als nur ein Hype: Es handelt sich um eine enorm komplexe neue Technologie und fast täglich verkünden Anbieter, was sie mit ihr bewerkstelligen können. Das Feld der Chatbots ist unglaublich dynamisch und Studien zeigen schon heute [1], dass im Jahr 2020 bis zu 80 Prozent aller Unternehmen einen Chatbot verwenden möchten.





Chatbot in Aktion

In der Tat eignet sich Kundensupport perfekt für Automatisierung mit Chatbots und Machine Learning: Obwohl es alleine in Deutschland täglich Millionen Anfragen gibt, werden dabei meist die gleichen Muster verwendet. Typischerweise machen ca. 100 eindeutige Kundenprobleme mehr als 80 Prozent aller Anfragen aus. Callcenter haben aus diesem Grund Standardantworten auf die häufigsten 100 Probleme entwickelt.

Ein gut programmierter Chatbot kann diese Arbeit übernehmen: Er findet per Frage und Antwort das Anliegen des Kunden heraus und stellt idealerweise innerhalb weniger Sekunden die richtige Lösung bereit. Sollte der Chatbot nicht die richtige Lösung parat haben oder sich bei einer Antwort nicht sicher sein, so übernimmt ein Mensch.

### Echtzeit-Kundenservice

Ob ein Chatbot im Kundenservice seine Versprechen halten kann und den nötigen Return on Investment bringt, lässt sich anhand der folgenden Punkte feststellen. Die Kriterien unterscheiden sich dabei in den einzelnen Phasen:

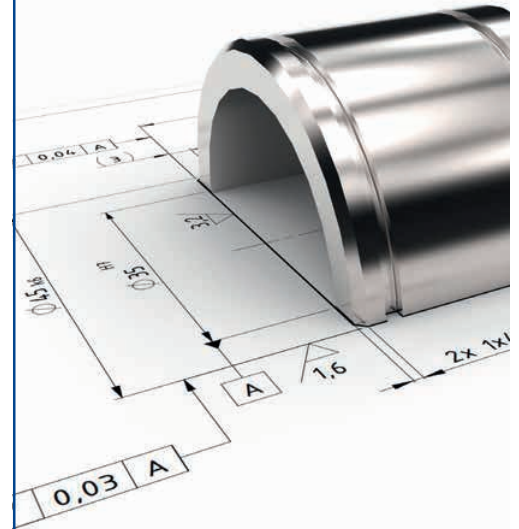
#### Initialphase:

- Wie viel anfänglicher Trainingsaufwand ist notwendig, um den Chatbot live zu bekommen?
- Was kostet das Setup?

#### Produktivitätsphase:

- Wie viel Prozent der Kundenkontakte konnten fallabschließend gelöst werden?
- Wie lange hat der Nutzer dafür gebraucht? Ist das zufriedenstellend für den Endkunden?
- Wie viel stetigen Trainingsaufwand muss man aufbringen, um den Chatbot zu warten?
- Was kostet die Softwarelizenz?

Nur bei gleichzeitig zufriedeneren Kunden und signifikanter Kostenersparnis kann sich ein Chatbot durchsetzen. Dies zu erreichen, hängt entscheidend von den eingesetzten Trainingsverfahren ab. So verwenden die Chatbots von Solvemate beispielsweise Multiple-Choice-Fragen, um das Problem eines Kunden zu erkennen und gleichzeitig eine Anzahl möglicher Lösungen zu finden. Sobald der Chatbot genug Fragen gestellt hat, präsentiert er eine Antwort.



Zudem benötigt der Chatbot in der Initialphase statt eines Programmierers lediglich fünf Tage Arbeit eines Supportmitarbeiters, der die häufigsten Fragen und Antworten zur Verfügung stellt. Sobald der Chatbot die Arbeit aufnimmt, ist ein Großteil des Kundensupports komplett automatisch, in 75 Prozent aller Fälle findet er die korrekte Lösung. Dabei dauert eine Interaktion mit dem Kunden durchschnittlich zwölf Sekunden und der Folgeaufwand ist mit wenigen Stunden pro Woche gering. Am besten ist, dass der Bot deutlich günstiger ist als ein telefonisches Supportteam: Die Lizenzkosten für die Software fallen somit kaum ins Gewicht.

## Fazit

Dank Machine Learning lassen sich Chatbots programmieren, die einen Großteil aller Kundenanfragen innerhalb weniger Sekunden beantworten können. Diese „virtuellen Agenten“ dienen als Hilfestellung für die ‚menschlichen‘ Support-Mitarbeiter, weil sie ihnen die immer gleichen Fragen abnehmen können und ihnen die Probleme überlassen, die durch automatisierte Echtzeitkommunikation nicht beantwortet werden können. Für Kunden bedeutet das deutlich geringere Wartezeiten und schnellere Antworten – für Firmen dagegen geringere Kosten und ein Kundensupport, der den Namen verdient. ■

## Referenzen

- [1] <http://www.horizont.net/tech/nachrichten/Oracle-Studie-Chatbots-haben-im-Jahr-2020-den-Kundendienst-uebernommen-144724>

## Maßgeschneiderte Lösungen für:

-  Technische Dokumentation
-  Übersetzen / Dolmetschen
-  Blended Learning
-  Desktop-Publishing
-  Online-Training



73 100 2802



70 900 5027

KERN AG, Sprachendienste  
Kurfürstenstraße 1  
60486 Frankfurt am Main

Telefon (069) 75 60 73-0  
E-Mail: [info@e-kern.com](mailto:info@e-kern.com)

### Weltweit über 50 Filialen z. B. in

Amsterdam · Berlin · Bremen · Dortmund · Dresden  
Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Graz  
Hamburg · Hongkong · Kaiserslautern · Köln · Leipzig  
Linz · London · Lyon · München · New York · Paris  
Salzburg · San Francisco · Stuttgart · Warschau · Wien