



Düsseldorf, Februar 2018

Bei Fragen: Murks! Wenn der Chat-Bot zu kurz springt

Von: Holger Haseney

Mit der stetig wachsenden Flut von Kundeninteraktionen an Unternehmen (Anrufen, E-Mails, Chats, Web-Suchanfragen) gibt es seit Jahren Initiativen, diese **Anfragen durch Künstliche Intelligenz (KI) zu verstehen und (teil-)automatisiert zu beantworten**.

Der momentane Hype um **Chat-Bots** fällt in den Rahmen oben genannten Bemühungen.

Die dabei verwendeten meist regelbasierten oder statistisch/semantischen Verfahren (oft reißerisch als Künstliche Intelligenz bezeichnet) weisen eine Reihe von **Nachteilen und Schwächen** auf wie:

- unscharfe und fehlerhafte Bedeutungsinterpretation
- nicht robuste Antwortvorschläge
- hoher Administrationsaufwand
- ungenügende Nachvollziehbarkeit und Dokumentation der Antwortvorschläge

Leistungsfähiger Omni-Channel-Kundenservice braucht mehr als **unvollkommen arbeitende Single-Point-Solutions**, wie sie sich im heutigen Entwicklungsstand der Chat-Bots präsentieren.

Vergleichbar mit einem kybernetischen Regelkreis, bei dem die Steuerungs- und Prozessqualität maßgeblich von der Güte der Messung abhängt, ist das präzise **VERSTEHEN einer Kundenanfrage** entscheidend für die richtige Beantwortung.

Oft gibt auch der Benutzer in der Suchfunktion oder im Chat-Fenster nur ein bis zwei Worte bzw. wenige Begriffe ein.

Wir empfehlen daher die **Verwendung eines flexiblen, konfigurierbaren und nachvollziehbaren Systems**. Alle Kundenanfragen (E-Mails, Chats, Web Selfservices) werden dabei konsistent auf Basis **einer umfassenden Wissensdatenbank und multiplen Lösungsfindungstechnologien** beantwortet.

Diese Systemlösung stellt kontextbezogen die richtigen Informationen für alle Zielgruppen, Kommunikationskanäle und Sprachen zur Verfügung.

Eine integrierte ergonomische **natürlichsprachliche Suche und Filterung** erlaubt über multi-dimensionale Taxonomien ein intelligentes **Ranking der Suchergebnisse**. Die zusätzlich integrierte Berücksichtigung von **Redaktionsgewichtung, Benutzerbewertung und Aufrufhäufigkeit** ermöglicht eine schnelle Lösungsfindung.

Mehr Informationen zu **VERINT Software „Knowledge Management PROFESSIONAL“** und **„Knowledge Management ENTERPRISE“** gibt es im Datenblatt (PDF-Anhang).

[Verint® Knowledge Management™](#)

Knowledge Management ist auch integraler Bestandteil der VERINT Engagement Management Suite, welche Omni-Channel sowie Case- und Prozessmanagement unterstützt.

Geschäftsvorteile & Nutzen

- hohe Automatisierung und Kundenzufriedenheit
- kürzere Bearbeitungszeiten der Agenten (AHT)
- deutliche Steigerung der Erstlösungsrate (First Fix)
- Reduktion des Anrufvolumens
- Verbesserter Service to Sales
- Senkung der Kosten für Mitarbeitertraining

Bezug & Betrieb der Lösung

- als mandantenfähige Cloudlösung oder
- installiert im eigenen Rechenzentrum (on-premises)

Kontakt & Termin

- **telefonisch:** +49 211 9708-111
- als individuelle **Web-Demo** - bitte E-Mail an: info@tedeg.com