

WENN DIE KI ZUM KOLLEGEN WIRD



THOMAS DREIKAUSS
CEO Sematell

„Mit einer Response-Management-Lösung beschleunigt ein Unternehmen nicht nur den Workflow im Kundenservice und die Qualität der Kundenkommunikation insgesamt, sondern unterstützt damit auch die Mitarbeiter.“

Die schöne neue Verbraucherwelt findet online statt. Plattformen und Vergleichsportale machen die Entscheidung für ein neues Produkt oder einen neuen Vertrag einfach. Nur ein Mausklick – schon ist die Hose bestellt, der Vertrag abgeschlossen. Je wechselwilliger und je experimentierfreudiger Kunden werden, umso kurzfristiger ist die Kundenbindung. Im Customer Relationship Management wird daher der Kundenservice immer wichtiger, bietet er doch die Chance, mit schnellen Reaktionen und einer hohen Servicequalität für eine positive Kundenerfahrung zu sorgen – und sich gleichzeitig von Mitbewerbern abzugrenzen.

Der Kunde gibt die Richtung vor

Guter Service bedeutet zunächst, auf eine veränderte Kundenkommunikation zu reagieren und die Kontakte so zu gestalten, wie sie der Kunde vorgibt. Schon heute findet Kundenkommunikation in vielen Bereichen digital statt. E-Mail und Messenger sind Alltagskanäle. Antworten und Lösungen auf diesem Weg zu erhalten, ist für viele (potenzielle) Kunden selbstverständlich. Das heißt jedoch nicht, dass ein persönlicher Kontakt nicht mehr gewünscht wird. Ganz im Gegenteil. Sind Emotionen im Spiel, sind die Mitarbeiter in den Contact Centern gefragt. Die Schadensmeldung im Versicherungsfall ist dafür ein typisches Beispiel. Aber auch bei Reklamationen oder bei Störungen greifen viele Menschen zum Telefon, um ihrem Ärger Luft zu machen oder um eine Auskunft zu erhalten.

Gleichbleibende Qualität auf allen Kanälen

Heute ein Anruf, morgen eine E-Mail – Kunden sind auf vielen Kanälen aktiv. Für eine positive Kundenerfahrung ist daher ein qualitativ hochwertiger und vor allem gleichbleibender Service auf allen Kanälen und an allen Touchpoints nötig. Die Voraussetzung dafür liefert die KI, wie etwa bei der hochskalierbaren Contact Center Software ReplyOne

**Exzellenter Kundenservice wird mehr und mehr zum Wettbewerbsvorteil.
Künstliche Intelligenz (KI) spielt dabei eine entscheidende Rolle.
Sie nimmt Mitarbeitern lästige Arbeiten wie Datenabgleiche ab, damit sie den
Blick auf Inhalte und Lösungen legen können. Das heißt: Wer in KI investiert,
investiert nicht nur in eine Technologie, sondern auch in Mitarbeiter.**

von Sematell. Durch den Einsatz von KI-Technologie werden einfache Aufgaben wie etwa Adressänderungen automatisiert, Prozesse beschleunigt und Informationen sortiert beziehungsweise kategorisiert. Diese Informationen stehen dann den Mitarbeitern im Kundenservice zur Verfügung. Wie ein Teammitglied ist die KI in die Abläufe integriert und arbeitet selbstständig in einem definierten Rahmen.

Die KI liefert die Hintergrundinformationen


Etwas komplizierter ist es dagegen beim Problem- und Beschwerdemanagement. Aufgabenstellung und Prozesse sind in diesen Fällen für eine KI manchmal zu komplex. Stattdessen kommt es auf die Teamarbeit zwischen der KI und dem Mitarbeiter an. Die KI leistet die Vorarbeit. Sie sorgt dafür, dass dem Mitarbeiter im Contact Center bei jedem Kundenkontakt alle kundenrelevanten Informationen automatisch zur Verfügung stehen – angefangen von den Adressdaten bis hin zu Vertragshistorie oder Bestellverhalten. Mit diesen Informationen ist der Mitarbeiter für eine individuelle Kundenansprache bestens gerüstet. Ein solcher nahtloser Übergang zwischen Kundenservice-Automatisierung und menschlicher Beratungsleistung erhöht nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern trägt auch maßgeblich zur Mitarbeiterzufriedenheit bei.

*Intelligente Automation, kombiniert mit
menschlichem Einfühlungsvermögen,
sorgt für ein bessere Customer Experience
und mehr Kundenzufriedenheit.*

„Durch die Automatisierung wird so eine gleichbleibende Qualität der Antworten auf allen Kanälen erreicht, inklusive der Beratung am Telefon“, betont Thomas Dreikauss, CEO von Sematell. Ein weiterer Vorteil der Automatisierung: Antworten und Lösungen, die die Kunden erhalten, sind immer qualitativ gleichbleibend hochwertig. Denn nichts verärgert Kunden mehr als widersprüchliche Aussagen im Kontakt mit dem Kundenservice. Eine KI ist nicht vom Wissen eines Kollegen abhängig, sondern liefert richtige und genaue Antworten auf Basis von vordefinierten Textbausteinen.

Doch auch eine lernende Software kann an ihre Grenzen stoßen. Ironie und Sarkasmus erkennt eine künstliche Intelligenz nicht. Eine Aussage wie „Zum 20. Mal die falsche Lieferung! Super gemacht“, versteht die KI entweder gar nicht oder falsch – nämlich als Lob. Spätestens hier wird klar, wie wichtig Mitarbeiter im Contact Center sind. Empathie, Sensibilität und auch Humor sind Eigenschaften, die Kunden in der direkten Interaktion zu schätzen wissen. Mitarbeiter, die sich darauf konzentrieren können, tragen wesentlich zu einer positiven Kundenerfahrung bei. Intelligente Automation, kombiniert mit menschlichem Einfühlungsvermögen, sorgt so für ein bessere Customer Experience und mehr Kundenzufriedenheit.

AUTOR: Red./Sematell

 www.sematell.com