

„DEN EINEN WEG GIBT ES NICHT“

Voicebots auf dem Vormarsch, Barrierefreiheit als Geschäftsmodell und die Telefonie bleibt der Anker.

Erwartungsgemäß bleiben die Themen Künstliche Intelligenz (KI) und Automatisierung auch 2019 die Dauerbrenner. Im Mittelpunkt stehen dabei insbesondere „Self Services“, durch die ein höherer Grad der Automatisierung erreicht wird. Das gelingt auch durch den stärkeren Einsatz von Chatbots, die Kunden standardisierte Antworten geben: Öffnungszeiten, Standort der nächsten Filiale oder Status-Informationen zur Lieferung. Das alles kann vollautomatisch über Bots laufen. Zudem funktionieren diese nicht nur auf der Website des Anbieters, sondern können auch Teil kundenspezifischer Portale sein.

Seit mehr als 20 Jahren ist Sikom Software einer der relevanten Player im Markt mit Kernkompetenz im Bereich Spracherkennung und Anrufverteilung. So schlägt Sikom eine Brücke vom rein textbasierten Chat zum Voicebot, den heute Kunden bereits vielfältig einsetzen. Ein maßgeblicher Treiber ist in diesem Zusammenhang die „Barrierefreiheit“.

Unter weniger Barrieren im Internet versteht Sikom: Wer am Bildschirm einen Inhalt gerade nicht lesen kann, lässt ihn sich einfach von einem Voicebot am Telefon vorlesen. Nach einer Identifikation der Person beantwortet das System zudem schnell Fragen wie zum Beispiel: „Wann kommt mein Paket?“ oder „Wo ist die nächste Filiale?“

Ob Chat oder Chatbot – die Welten wachsen zusammen. Gibt es aus heutiger Sicht auch Wachstumsgrenzen dieser

Technologie? Man weiß es noch nicht. Am Markt dominiert immer noch die eine Frage: Wie lassen sich große Volumina an Anrufen, E-Mails und Dokumenten bewältigen? Denn in den meisten Projekten sind diese noch immer die wichtigsten Kommunikationskanäle, unabhängig von der Branche. Allerdings entfallen heute bereits mehr als fünf Prozent der Kommunikation auf Chats. Von einer zunehmenden Bedeutung geht die Branche aus. Bots können dabei auch den Mitarbeitern helfen, die richtigen Informationen zu finden, etwa in Wissens- oder Kundendatenbanken.

Wie unterstützen Chatbots Mitarbeiter im Arbeitsalltag?

Die selbstlernende Technologie greift ihnen unter die Arme, indem sie genau registriert, was in der Vergangenheit die richtige Antwort auf eine Reihe ähnlicher Fragen gewesen ist. Taucht diese Frage wieder auf, schlägt der Chatbot dem Mitarbeiter die erprobte Lösung vor. Eine vollständige Automatisierung ist vermutlich dennoch nicht wünschenswert, da es im Kundenservice besonders um Wertschätzung für den Anrufer geht. Für komplexe Sachverhalte wird so auch weiterhin eine persönliche Kommunikation entscheidend sein und einen hohen Effekt auf das Image von Unternehmen haben. Für einfache Auskünfte liegen Chatbots jedoch im Tend.

Fazit: Die Anforderungen an Kommunikation sind vielfältig. Deshalb gibt es nicht nur den einen Weg, sondern nur vielfältige Lösungen, die zum Bedarf der jeweiligen Unternehmen passen.

Sikom Software: Schwerpunkte 2019

Plattform-Neutralität:

Die Software von Sikom arbeitet völlig unabhängig von Telefonanlagen – egal, ob es sich um die Marken Cisco, Mitel, Avaya oder andere Systeme handelt. Das bedeutet einen hohen Investitionsschutz für Kunden, die jetzt noch nicht sicher abschätzen können oder wollen, mit welchem System sie in der Zukunft telefonieren.

Mehrmantanten-Fähigkeit:

Sie liegt zwischen Lösungen vor Ort („on premise“) oder Lösungen in der reinen Cloud. Denn: Es zeichnet sich ein Trend zur „Private Cloud“ ab, die größere Unternehmen selbst aufbauen, weil „Public Cloud“-Lösungen derzeit zu unsicher erscheinen. Hier ist die „Mehrmantanten-Fähigkeit“ eine seit Jahren umgesetzte gute Option. Auf einem Software-System lassen sich mehrere Abteilungen oder sogar Firmen parallel betreiben. So besteht volle Autarkie für die unterschiedlichen Mandanten.

Dokumenten-Routing:

Heute wird danach in jedem zweiten Großprojekt gefragt. Der Kunde scannt das Schriftgut selbst ein, darauf übernimmt das Sikom-Produkt AgentOne® den Ablauf: Alle Schriftstücke landen in einem Dokumenten-Management-System, versehen mit einer eindeutigen ID. Damit ist AgentOne® in der Lage, die Dokumente zuverlässig zu routen. Genauso, wie es die Software bereits skillbasiert bei Anrufen oder E-Mails macht.

Sikom

Sikom Software GmbH

Tullastraße 4 · 69126 Heidelberg
Tel.: 06221 / 13788-0
info@sikom.de - www.sikom.de