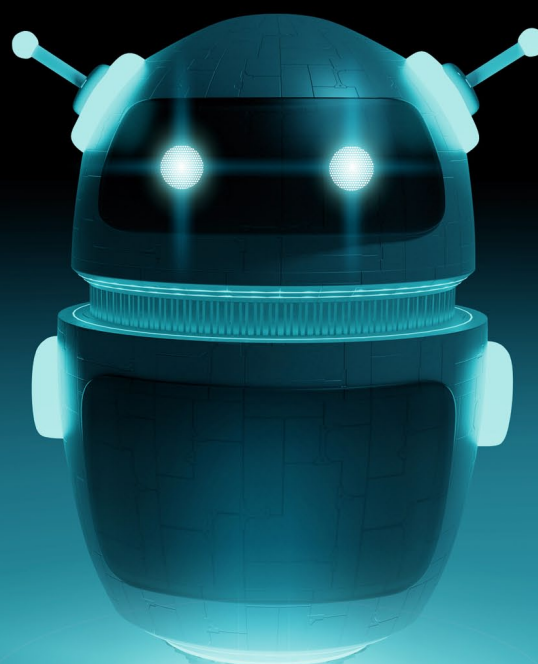


„Hallo Mirijam – ich bin Mildred“

Das Chatten mit Robotern wird von Trendforschungsinstituten und Hochschulen zum neuen Trend in der Kundenkommunikation erklärt. Ob dies das Ende aller direkten Kundengespräche ist, erscheint fraglich.

Zweifelhafter Trend: Chatbots sollen den Kundendialog der Zukunft übernehmen



Trendstudie „Kundendialog 2025 – Der Dialog zwischen intelligenten Systemen“

Aus den Erkenntnissen der Trendstudie „Kundendialog 2025“ des Trendforschungsinstituts 2b AHEAD ThinkTank, Leipzig, haben die Trendforscher 32 Strategieempfehlungen für Unternehmen herausgearbeitet. „Kundendialog 2025“ soll Unternehmen aller Branchen helfen, sich auf einen künstlich intelligenten Kundendialog einzustellen und vorzubereiten. Die Studie ist online downloadbar.

Das Trendforschungsinstitut 2b AHEAD ThinkTank veröffentlichte kürzlich die Studie „Kundendialog 2025“. Auftraggeber: Genesys, ein Unternehmen, das gerne entsprechende Lösungen verkaufen möchte. In der Studie heißt es: „Die direkte Interaktion mit Unternehmen wird für den Kunden zur Zeitverschwendung. Wer in Zukunft noch mit dem Kundenservice interagieren muss, weiß schon, dass etwas im Argen liegt.“ Statt eines echten Menschen am Telefon, so die Studie, werden zunehmend Roboter, sogenannte Chatbots, Fragen von Kunden beantworten und Auskünfte geben. Vor allem bei immer wiederkehrenden Anfragen, wie Fragen zum Preis oder zur Konfiguration eines Produkts, sollen diese Roboter zum Einsatz kommen.

Dabei merkt der Nutzer vielleicht gar nicht, dass er mit einer Maschine spricht. Denn Chatbots sprechen uns mit Namen an, mündlich oder schriftlich und vermitteln so-

gar den Eindruck, mit uns befreundet zu sein. Weltweit sind bereits 100.000 Chatbots im Einsatz, so Darius Zumstein, Forscher und Dozent am Institut für Kommunikation und Marketing der Hochschule Luzern. Fluggesellschaften oder Bahnunternehmen arbeiten in Apps bereits mit Chatbots. Ein möglicher Dialog lautet da: „Hallo Mirijam. Ich bin Mildred. Du kannst mich nach Flugpreisen fragen. Probiere mal: was kostet ein Flug von München nach New York?“

Neben Transportunternehmen wie Swiss arbeiten auch Banken wie Postfinance oder Credit Suisse bereits mit chattenden Robotern.

Und Unternehmen müssen künftig in der Lage sein, so Zumstein, alle Informationen über den Kunden zu verknüpfen, um ein möglichst umfassendes Bild zu erhalten. Der Zugang zu Kundendaten sei einer der wichtigsten Vorteile für Unternehmen.

Welch ein Fressen für Datenkraken! Die gute Nachricht ist einmal wieder, dass solche Trends kommen und gehen.

So wie die Callcenter. Vor wenigen Jahren noch hat man auch in der LÜKK erleben können, dass insbesondere kleinere Unternehmen ihre Telefonzentralen Bürodienstleistungen überantworteten. Sie glaubten, damit erreichbarer zu sein, und vielleicht auch Personal einsparen zu können. Aber die Kunden haben sehr schnell gemerkt, dass die professionellen Telefondienste sich zwar mit „Karl Schmitt Lüftungsanlagenbau, guten Tag“ meldeten, danach aber keine weiteren Auskünfte mehr möglich waren, und es sich auch einfach nicht so anfühlte, wie zu den Zeiten, als Karl Schmitts Stimmen am Ende der Leitung vertraut waren. Das Ende vom Lied: bei Karl Schmitt antwortet heute wieder Frau König oder Herr Büschel am Telefon. Falls der Trend mit den Chatbots aber tatsächlich in der LÜKK Einzug

halten sollte, so können wir uns heute schon auf ihre Antworten freuen. Ungelöste Fragen gibt es ja zurzeit einige: „Hallo Mirijam,

ich bin Mildred. Du kannst mich nach Kältemittelpreisen fragen. Probiere mal: Was kostet morgen 404A?“ (SK/RG)



Luftentfeuchtung für
Schwimmbäder

Luftbefeuchtung, Entfeuchtung
und Verdunstungskühlung
www.condair.de



condair

IN DIESER AUSGABE

Das Magazin zu cci Zeitung



SUPERMÄRKTE UNTER DRUCK

Neue Maßstäbe in der
Kältetechnik

5

KOMPAKTE LÜFTUNGSGERÄTE

Chancen für integrierte Kälte

10

ANBIETERÜBERSICHT

Planungssoftware
Kühldecken und -segel

12

UNTERNEHMENS- ÜBERNAHMEN

Wer gehört nun zu wem?

20