

# VOICE PORTALE IM ZEITALTER VON ALEXA & CO.



**Moderne Sprachassistenten wecken auch bei Unternehmen neue Begehrlichkeiten: Mehr Kundendialoge mit automatisierten Lösungen, die natürliche Sprache und Dialekte erkennen sollen, sind gefragt. Können etablierte Anbieter dem nachkommen?**

**A**uf der diesjährigen Google I/O Konferenz im Mai verblüffte Google CEO Sundar Pichai die Welt mit der Vorstellung eines einfachen Sprachdialogsystems, das selbsttätig einen Termin beim

Frisör vereinbaren oder einen Tisch im Restaurant reservieren kann. Google Duplex heißt das neue Dialog-Feature, das in den Google Assistant integriert werden soll: eine „verkehrte“ natürlich-sprachliche IVR, bei der nicht der Mensch der Auslöser eines

Dialogs mit einer Maschine ist, sondern der Sprachassistent die Unterhaltung mit uns startet.

Alexa und der Google Assistant sind in aller Munde und fast täglich gibt es Meldungen über neue Features und neue Hardware der Voice Assistants. Gleichzeitig gibt es viel Hype um die Künstliche Intelligenz, einer der Technologietreiber hinter den Digitalen Assistenten, die alles ermöglichen und auch den Kundenservice revolutionieren soll.

## Voice Assistants ebnen den Weg

Im Fahrwasser dieser Euphorie für eine neue Technologie und ein neues Consumer-

Internet-Paradigma, das die Phase der mobile Apps ablösen soll, etabliert sich im Kundenservice eine bereits sehr viel reifere Sprachtechnologie: die Sprach- oder Voice Portale.

Mittlerweile sind natürlich-sprachliche IVR-Systeme bei den Telekommunikationsanbietern und im Telefonbanking aus den Prozessabläufen der Unternehmen nicht mehr wegzudenken. Aber auch in anderen Branchen und Anwendungsgebieten wird der Mehrwert dieser Technologie neu entdeckt. Dazu zählen die zentralen Hotlines der Banken, Versicherungen, Medienunternehmen und Energieversorger.

Hierfür gibt es verschiedene Ursachen: Die Spracherkennung ist inzwischen quasi perfekt. Dazu beigetragen haben ein Mehr an Daten, bessere Algorithmen und schnellere Rechner. Nun geht es um die richtigen Anwendungsfelder und ein gutes Dialogdesign.

## Anhaltender Kostendruck

Zudem hat sich entgegen der Erwartungen der Online-, App und Social Media-Euphoriker das Callvolumen im Kundenservice zum Teil gar nicht oder nur sehr geringfügig verringert. Bei den Banken zum Beispiel haben sich zwar die klassischen Fälle wie Kontostands- oder Umsatzabfragen und die telefonischen Überweisungen reduziert. Gleichzeitig sind aber die Online-Support-Anfragen deutlich gestiegen.

Der Kostendruck ist hoch: Anrufe machen im Durchschnitt aller Branchen weiterhin etwa 70 Prozent der Aktivitäten in den Kundenservice Centern aus. Sie übertreffen bei vielen Unternehmen die Kontaktfrequenz auf den Webseiten und den Apps.

Zu den rationalen Ursachen der wachsenden Bedeutung der Voice Portale – deutlich bessere Technologie und hohes Potential – gesellt sich ein ganz entscheidender emotionaler Faktor. Die Sprachportale profitieren von dem Alexa-Hype. Durch den Amazon Echo und den Google Home liegt Spracherkennung voll im Trend. Sie ebnen den Weg für die Akzeptanz der Voice Portale. Sie sind der erste Massenmarkt für Conversational User-Interfaces im Kundenservice der Unternehmen.

## Neue Generation

Eine neue Generation natürlich-sprachlicher Lösungen wird den telefonischen Kundenservice nachhaltig verändern. Die Mehrwerte der inzwischen in Anlehnung an die Chatbots auch „Voicebots“ genannten natürlich-sprachlichen Voice Portale liegen auf der Hand, und ein Businesscase lässt sich leicht rechnen.

### Die Argumente sind:

- Über eine detaillierte Vorqualifikation der Anruferanliegen, wird ein skillbasiertes Routing möglich. Die jeweils besten oder günstigsten Agenten können für ein Anliegen zum Einsatz gebracht werden.
- Das Servicelevel lässt sich deutlich verbessern, wenn die Anrufer im Sprachdialog vor der Weiterleitung an den Agenten identifiziert oder auch authentifiziert werden und deren Anliegen in einer offenen Frage abgefragt wird. Mindestens 30-60 Sekunden können so in jedem Call eingespart werden.
- Gleichzeitig ist die Vorqualifikation aber auch die Grundlage für die Automatisierung zeitraubender Standardanfragen wie dem Versand von Bescheinigungen, der Ansage von Statusinformationen oder Kontoständen sowie der Änderung der Telefonnummer, Adresse oder Kontoverbindung.
- Auch die Servicequalität und die Mitarbeiterzufriedenheit lässt sich steigern, wenn über die Automatisierungen Zeitdruck aus dem Gespräch genommen werden kann und weniger Standardanfragen bearbeitet werden müssen.
- Ein weiteres wichtiges Argument für die Voice Portale im Zeitalter der Digitalisierung ist, dass damit viele interessante Daten über die Servicewünsche der Anrufer, deren Verteilung und Veränderung im Jahreszyklus generiert werden.

## Der Einzug von KI

Bei den Voice Portalen zeichnen sich technologisch große Fortschritte ab. Das betrifft nicht nur die Qualität der Spracherkennung sondern auch die Interpretations- und die Dialogintelligenz.

Auch bei den Voice Portalen spielt die Künstliche Intelligenz bei der Interpretation des Textresultats, das der Spracherkennung generiert, eine immer größere Rolle. Deep Learning-Technologie kann bei der Klassifikation der Anliegen und zunehmend auch bei der Extraktion relevanter Parameter wie beispielsweise bei Produktnamen oder Beträgen eingesetzt werden.

Sogenannte „eventbasierte“ oder „reaktive“ Dialoge, die durch den Einsatz eines Dialog Managers möglich werden, unterstützen einen natürlicheren und personalisierten Dialogfluss, bei dem in jedem Dialogschritt der Kontext eine Rolle spielen kann.

Die Interpretations- und die Dialogintelligenz können dabei auch kanalübergreifend eingesetzt werden. Das betrifft insbesondere die Voice Assistants (wie Alexa und den Google Assistant) und den Textchat bei denen sowohl das inhaltliche Servicespektrum als auch die dialogische Interaktion in vielen Fällen große Schnittmengen mit den Voice Portalen eines Unternehmens aufweist. Dennoch wird es immer auch spezialisierte Bots geben, die in dem einen oder anderen Einsatzgebiete zum Beispiel. Webchat mit virtueller Persona) einen anderen Fokus und ein anderes Dialogverhalten haben werden.

## Hohes Potenzial

Angesichts der hohen Callvolumina sind das Optimierungspotential und die generierten Datenmengen in der Telefonie ungleich höher als im Chat. Hier gilt es die jeweils besten Technologien zum Einsatz zu bringen und diese wo sinnvoll und möglich in andere Kanäle zu übertragen.

Das Voice User Interface wird zu einem wichtigen Baustein der Digitalisierungsstrategien, und es wird die Nutzerschnittstelle der Unternehmen zu Ihren Kunden nachhaltig verändern.



Dr. Lupo Pape ist CEO und Mitgründer der Berliner Sprachtechnologiefirma SemanticEdge.