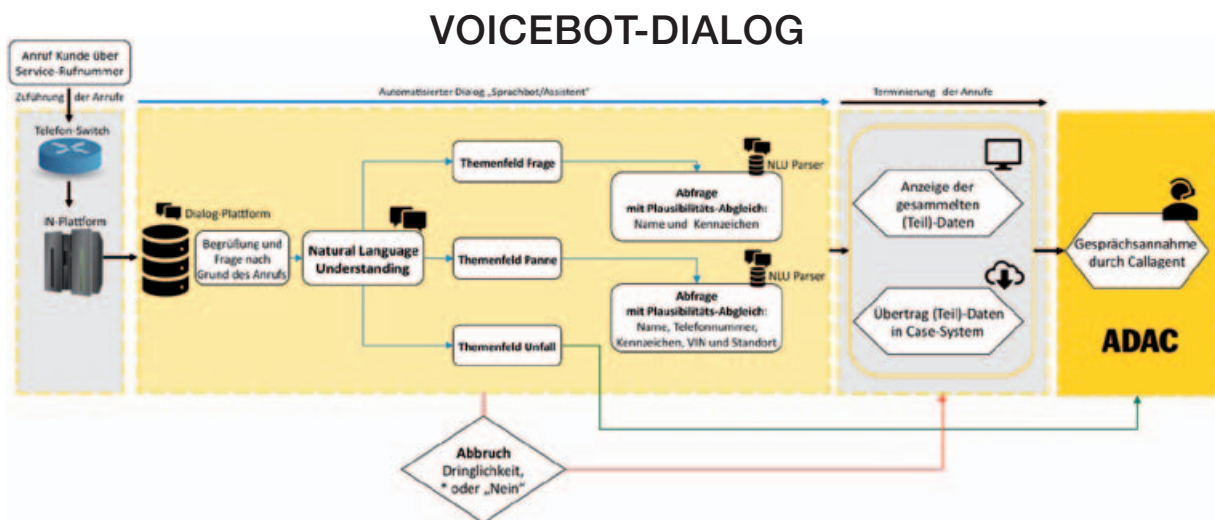


SPRACHBOT BEIM ADAC

PILOT-PROJEKT HAVIST: Sie hören auf Namen wie Alexa, Siri oder Cortana und wir treffen sie in den Hotlines vieler Unternehmen: Sprachbots sind mittlerweile Teil unseres Alltags geworden. Laut einer Gartner-Studie werden geschätzt 85 % der Kundeninteraktionen in 2020 keine menschliche Interaktion mehr benötigen. Sprachbots können einfache Tätigkeiten übernehmen und werden immer häufiger genutzt, um Raum für qualifiziertere Tätigkeiten zu schaffen und um Prozesse effizienter zu gestalten. Ob diese sich für den Einsatz beim ADAC eignen, sollte ein dreimonatiges Pilot-Projekt zeigen, das mit BERICON – Spezialist für ITK-Infrastruktur und Kundendialog-Lösungen – aufgesetzt wurde.



Die Ausgangssituation

Der ADAC erbringt im Rahmen des Assistance-Geschäfts für namhafte Automobilhersteller die Mobilitätsgarantien, Pannen- und Notfall-Services über ihre Contact Center. Bisher wird im Havarie-Fall ein Großteil der Gesprächszeit, mehrere Minuten pro Call, für die Abfrage, Erfassung und Prüfung der personen- und fahrzeugbezogenen Basisdaten benötigt, was in Hochzeiten zu längeren Warte- und Gesprächszeiten sowie höheren Kosten geführt hat. Genau hier wollten die Projektleiter Mano Utech (Lead Digital Innovation Management) und Bastian Eppler (Senior IT Consultant) ansetzen: Ein Pilotprojekt, das gemeinsam mit Ludger Kersting (Geschäftsführer der ADAC Service GmbH) und einem Automobilhersteller im B-to-B Bereich aufgesetzt wurde, sollte Aufschluss darüber geben, ob der Einsatz von Sprachbots eine effiziente operative Lösung für die Datenerfassung im Havarie-Fall sein könnte. Die Verantwortlichen beschäftigte dabei neben der technologischen Lösung, ganz besonders die Frage nach der Akzeptanz auf der Nutzer-, also Anrufer- und Havaristen-Seite. Denn schließlich handelt es sich im Falle eines Havarie-Calls immer um eine Pannen- oder Notfallsituation, bei der auch psychologische Komponenten eine Rolle spielen.

Keine Hypothesen – einfach machen!

„Wir wollten schnell und verlässlich in Erfahrung bringen, ob unsere Kunden Sprachbots in einer solchen Situation überhaupt akzeptie-

ren“, erklärt Bastian Eppler. Deshalb sei auch nur eine „human centered“, agile Methode für die Umsetzung des Projekts in Frage gekommen. Sie folgt dem Ansatz, dass sich technologische Entwicklungen immer am Bedarf und am Nutzen für den Menschen ausrichten müssen. „Wir wollten lernen, aber nicht um jeden Preis und hätten das Projekt an jedem Punkt sofort gestoppt, wenn es unsere Erwartungen nicht erfüllt, oder es hohe Abbruchquoten gegeben hätte“, ergänzt Projektleiter Mano Utech.

Auswahl der Technologie-Partner

Der Sprachbot wurde auf Basis der „Lean Startup Methodik“ konstruiert. Anpassungen werden agil vorgenommen und es wird schnell auf Veränderungen reagiert: Bauen, testen, auswerten, lernen und weiterentwickeln – alles geschieht im laufenden Prozess. „Dafür braucht es Technologie-Partner, die diesen Weg mitgehen können und wollen, die sich auf Lernschleifen sowie eine enge Zusammenarbeit einlassen und immer wieder bereit sind mit uns zu korrigieren und zu optimieren“, fasst Mano Utech die Anforderungen zusammen. Letztlich waren neben dem Know-how, die geforderte Flexibilität und die Kosten für das Aufsetzen des Pilotprojekts entscheidungsrelevant. So fiel die Wahl auf BERICON mit einer exzellenten fachlichen Expertise und als schlank aufgestelltes, inhabergeführtes Unternehmen mit hoher Flexibilität sowie Motivation. „Für die erfolgreiche Umsetzung des Projekts“, so Christopher Richter, Geschäftsführer von BERICON,

FAKTEN ZUM SPRACHBOT

- ▶ Bereich Text-to-Speech, Spracherkennung, Sprachsynthese mit KI-Dialogführung zur Contact-Center Automatisierung
- ▶ Digitalisierung menschlicher Stimmen nach Wunsch, automatisierte Hotlines und Ansagen-Systeme, Call-Center Automatisierung durch Sprachsysteme und Datenanalyse
- ▶ In-House Entwicklung der Sprachautomatisierung
- ▶ Lösung ist flexibel erweiterbar
- ▶ Cloud-Lösungen mit geringem Ausfallrisiko (Zertifizierte RZ in Deutschland)
- ▶ Direkter Support durch qualifizierte Voice-/Dialog-Spezialisten
- ▶ Dialog-Plattform redundant eingebunden in einer internationalen Telefonie-ITK-Infrastruktur in renommiertem RZ
- ▶ Bereitstellung von ITK-IN-Infrastruktur für die Zuführung/Terminierung der Service-Anrufe (Telefonie-IN-Technik)

„Das alles aus einer Hand-Prinzip der BERICON hat sich bei der Implementierung der Sprachbot-Lösung bewährt.“

„war wichtig, dass wir nicht nur über Spezialisten im Voice- und Dialog-Design verfügen, sondern auch Spezialist für ITK-Telefonie Infrastruktur sind, da neben einer intelligenten Dialog-Plattform für den „Sprachbot“ auch eine redundante, zukunftsfähige ITK-Telefonie-Infrastruktur für die Zuführung und Terminierung von Service-Anrufen aufgesetzt wurde“.

Startschuss für die Umsetzung

Im September 2019 lief die technische Umsetzung an und bereits im November 2019 ging der erste ADAC-Sprachbot live. In der Testphase wurden rund 35 Prozent des Havarie-Call-Volumens eines Assistance-Kunden an den Sprachbot weitergeleitet. Aber erst wenn der Havarist zu Beginn des Anrufs seine ausdrückliche Zustimmung im Wartefeld gab, wurden vorab Fragen vom Sprachbot gestellt. So wurden etwa Angaben zu Namen, Fahrzeug, Fahrzeug-Identifizierungsnummer (FIN) und Standort per Sprache erfasst, parallel erfolgte die Prüfung und der Abgleich der FIN mit einer Datenbank. Die erfassten Antworten wurden automatisch von Sprache in Text-Form (Speech to Text/Spracherkennung) gewandelt und dem Agenten über eine gesicherte Schnittstelle bei Annahme des Calls auf dem Bildschirm eingeblendet. So konnte der Agent den Anrufer bei Call-Annahme gleich namentlich begrüßen, direkt in die Organisation der Hilfe einsteigen und das tun, was er besser kann, als der Sprachbot: beraten, beruhigen und Besonderheiten erfragen. Wichtig war dabei, dass dem Anrufer von Anfang an bewusst war, dass mit einem Sprachbot kommuniziert wurde. Der Anrufer hatte zu jedem Zeitpunkt des Dialogs die Möglichkeit, das Gespräch mit einem Agenten weiterzuführen, es gab immer eine Ausstiegsmöglichkeit aus dem Sprachbot. Die Akzeptanz, so lautet Eplers Zwischenfazit, war von Anfang an sehr gut. Die Abbruchquote lag in der Pilotphase mit knapp 4.000 Calls nur bei 8 Prozent. Überdies wurden die vom Sprachbot erfassten Informationen teilautomatisiert in das Fallanlage-System

des Call-Takers beim ADAC übertragen, was wiederum eine Reduzierung der Gesprächszeit und einen effizienteren, kundenfreundlicheren Telefondialog zwischen Anrufer und Call-Agent ermöglicht.

Lernen und Korrigieren im laufenden Prozess

Rückblickend gab es einige Dinge, die sie so nicht erwartet hätten, sagt Eppler und erinnert sich, dass es in der Planungsphase mit den Spezialisten von BERICON beispielsweise um die Klärung von Fragen ging, wie: Soll man Telefonnummern sprechen oder tippen können, wie liest man sie vor und wie viele Möglichkeiten gibt es überhaupt sie vorzulesen? Die gleiche Frage stellte sich für Fahrzeug-Kennzeichen. Aber die mit Abstand größte Herausforderung war die Erkennung der unzähligen Vor- und Nachnamen, die weit über phonetisch einfache Namen wie Schmitt oder Schmidt, Meyer oder Meier, o.ä. hinausgingen. Bei den Namen hatte die KI am Anfang schlechte Trefferquoten, lernte aber schnell dazu und wurde immer besser. Weil das Team aber frustrierende Rückfrageerlebnisse mit dem Sprachbot ausschließen wollte, wurden Nachfragen des Bots nicht zugelassen. Daher wurden Angaben, die der Sprachbot nicht eindeutig „verstehen“ und zuordnen konnte, anfangs als fehlerhaft oder als „leere Felder“ an den menschlichen Kollegen weitergegeben, der die fehlenden Angaben dann im direkten Kunden-Dialog ergänzte. Interessante Erkenntnisse brachte auch das Zusammenspiel zwischen Mensch & Maschine. So zeigte sich, dass die in das Projekt involvierten Mitarbeiter zunächst wenig Geduld mit den Ergebnissen ihres „Sprachbot-Kollegen“ hatten. „Die Erwartungshaltung war von Anfang an sehr hoch“, erinnert sich Bastian Eppler. „Ich glaube durch die Erfahrungen, die wir täglich in unserem privaten Umfeld mit Sprachassistenten wie Google und Alexa machen, ist die Fehlertoleranz bei Sprachbot-Ansätzen nicht sehr hoch. Oft fehlt noch das Grundverständnis dafür, wie eine KI arbeitet und lernt.“ An dieser Stelle gab es am Anfang immer wieder Gesprächsbedarf, auch weil KI hier und da Ängste erzeugte und eine positive Entlastung nicht ad hoc für jeden Mitarbeiter spürbar war.

Fazit der Pilotphase

„Die Sprachbot-Lösung hat gezeigt, welches Potenzial in ihr steckt. Sie kann die Arbeit der Call-Agenten beim ADAC künftig einfacher und effizienter machen. In Hochlastzeiten kann ein Sprachbot eine echte Unterstützung in der Leistungserbringung für unsere operativen Bereiche sein“, fasst Ludger Kersting, als Auftraggeber und Geschäftsführer der ASG, die bisherigen Ergebnisse des Projekts zusammen. „Jede Minute, die der Anrufer mit einem kundenfreundlich gestalteten Sprachbot interagiere, sei ein Nutzen für das Geschäftsmodell und ein Mehrwert in einem umkämpften Contact Center Markt.“ Die erfolgreiche Umsetzung eines Voice-Bots hat das Potenzial den Kundendialog enorm zu vereinfachen und interne Aufwände und Kosten deutlich zu reduzieren, wenn man den Dialog den Bedürfnissen des Geschäfts entsprechend gestaltet. „Dies wird jedoch nicht ohne Geduld und die Bereitschaft für Lernschleifen und stetige Optimierungen möglich sein,“ resümiert Eppler.

**BERICON GmbH, Kaiser-Friedrich-Promenade 14,
1348 Bad Homburg v. d. Höhe, www.bericon.de
Ansprechpartner: Christopher Richter,
christopher.richter@bericon.de, +49 (0) 6172 6679 530**