

Die Projektleiter Mano Utech (I) und Bastian Eppler (r) mit Auftraggeber Ludger Kersting, Geschäftsführer der ADAC Service GmbH

PILOT-PROJEKT HAVIST:

ADAC TESTET SPRACHBOT-EINSATZ

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.

TeleTalk 02/2020 www.teletalk.de

Denn schließlich handelt es sich im Falle eines Havarie-Calls immer um eine Pannenoder Notfallsituation, bei der auch psychologische Komponenten eine Rolle spielen.

Keine Hypotheseneinfach machen!

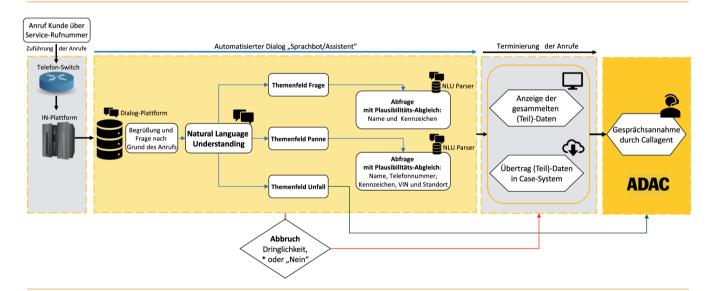
"Wir wollten schnell und verlässlich in Erfahrung bringen, ob unsere Kunden Sprachbots in einer solchen Situation überhaupt akzeptieren", erklärt Bastian Eppler, einer der beiden Projektleiter. Deshalb sei auch nur eine "human centered", agile Methode für die Umsetzung des Projekts in Frage gekommen. 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, 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 Bastian Eppler 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 seinen Technologie-Partnern.

Die Projektpartner verfügen über eine exzellente fachliche Expertise, sind schlank aufgestellte, inhabergeführte Unternehmen mit hoher Flexibilität sowie Motivation und stehen für das "Made in Germany". "Für die erfolgreiche Umsetzung des Projekts", so Christopher Richter, Geschäftsführer von

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 einige Fragen vom Sprachbot gestellt. So wurden etwa Angaben zu Namen, Fahrzeug, Fahrzeug-Identifizierungsnummer (FIN) und Standort per Sprache erfasst und es erfolgte parallel die Prüfung und der Abgleich der FIN mit einer Datenbank im Hintergrund. 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.

VOICEBOT-DIALOG:



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,

BERICON, "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".

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 den Projektleitern dabei, dass dem Anrufer von Anfang an bewusst war, dass mit einem Sprachbot kommuniziert wurde. Zudem hatte der

02/2020 **TeleTalk** www.teletalk.de

Anrufer 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 Bastian Epplers Zwischenfazit, war von Anfang sehr gut. Das hat natürlich Interesse geweckt, denn die Abbruchquote lag in der Pilotphase mit knapp 4.000 Calls nur bei rund 8 Prozent. Darüber hinaus wurden die vom Sprachbot erfassten Informationen teil-automatisiert in das Fallanlage-System des Call-Takers beim ADAC übertragen, was wiederrum eine Reduzierung der Gesprächszeit und einen effizienteren, kundenfreundlicheren Telefondialog zwischen dem Anrufer und Call-Agent ermöglicht.

Lernen und Korrigieren im laufenden Prozess

Rückblickend gab es einige Dinge, die sie so nicht erwartet hätten, sagen die Projektpartner Richter und Eppler und erinnern sich, dass es in der Planungsphase mit den Spezialisten von BERICON/Aristech 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, Schulze oder Schultze hinausgingen. "Bei den Namen hatte die KI



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

Christopher Richter, Geschäftsführer BERICON

am Anfang schlechte Trefferquoten", weiß Mano Utech zu berichten, 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. Insbesondere 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 Pilot-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 iedoch nicht ohne Geduld und die Bereitschaft für Lernschleifen und stetige Optimierungen möglich sein," resümiert Bastian Eppler.

• In-House Entwicklung aller Dialog-Tools für die Sprachautomatisierung

Fakten zum "Sprachbot/Sprachassistenten" des ADAC:

• Maßgeschneiderte Kundendialog-Lösungen im Bereich Text-to-Speech, Spracher-

• Digitalisierung menschlicher Stimmen nach Wunsch, automatisierte Hotlines und

kennung, Sprachsynthese mit KI-Dialogführung zur Contact-Center Automatisierung

Ansagen-Systeme, Call-Center Automatisierung durch Sprachsysteme und Datenanalyse

- · Lösung ist flexibel erweiterbar
- Cloud-Lösungen mit geringem Ausfallrisiko (Zertifizierte RZ)
- Europäische Lösung
- 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)



www.bericon.de

TeleTalk 02/2020 www.teletalk.de



Bestandsaufnahme & Analyse

Unsere ITK-Experten machen sich einen Überblick über die Ist-Situation Ihres Kundendialogs



Konzepterstellung & Strategieempfehlung

Durch unsere ITK-Experten werden wir die Kosten und Leistungen Ihres Kundendialogs zukunftssicher optimieren

Administration & Betrieb

Die ITK-Experten der BERICON übernehmen zuverlässig und vertrauensvoll die Administration und den Betrieb Ihres Kundendialogs

Planung & Realisierung

Die langjährigen Erfahrungen unserer ITK-Experten sichern ihnen eine schnelle, verlässliche und sichere Planung sowie Realisierung Ihres Kundendialogs zu

Steigern Sie Ihr Service-Niveau durch neue, kundenfreundliche und kostenreduzierende Kundendialoglösungen.

Automatisierte Rückruf-Lösungen bis hin zu einer visuellen IVR (App/Web), die dem Anrufer ermöglicht, zwischen Warten oder Rückruf zu wählen und mit nur wenigen Klicks zum spezialisierten Mitarbeiter ins Service Center zu gelangen, sind zielführende Optionen. Eine einheitliche ITK-IP-Infrastruktur, kundenfreundliche IVR-/Anrufprozesse sowie Lösungen zur Reduzierung von Warteund Gesprächszeit, sind nur der Anfang von digitalen Lösungen der Zukunft.

Realisieren Sie Kosteneinsparungen durch neue ITK-IP-Infrastruktur.

Zu guter Letzt sollten natürlich auch wirtschaftliche Aspekte nicht vernachlässigt werden. Eine Optimierung der ITK-Infrastruktur und Kundendialoglösung kann deutliche finanzielle Einsparungen für Ihr Unternehmen mit sich bringen. Die Betreuung der einzelnen ITK-Anbieter in der Wertschöpfungskette und Ihrer ITK-Infrastruktur durch einen spezialisierten Partner verschafft zudem interne personelle Ressourcen sowie Planungsspielraum, aber auch wirtschaftliche Vorteile und Sicherheit für Ihr Unternehmen. Nicht außer Acht zu lassen sind in diesem Zusammenhang auch durchdachte Disaster-Recovery-Szenarien für Ihren Kundendialog und der damit verbundenen ITK-IP-Infrastruktur, die Ihr Unternehmen schützen. Steht das Konzept, ist es an der Zeit, die richtigen Anbieter und Dienstleister zu finden und Taten folgen zu lassen.

Seien Sie immer up to date und schnell. Setzen Sie auf Know-how und Engagement.

Die Einholung von adäquaten Angeboten auf Basis Ihrer Anforderungen, Ausarbeitung eines Masterplans für die Umsetzung, Implementierung der neuen ITK-Infrastruktur im laufenden Betrieb und langfristige Betreuung sind weitere Bausteine zum Erfolg. Aufgrund des stetigen Wandels und der damit verbundenen Veränderungen sowie Anpassungen ist eine langfristige Administration und Pflege Ihrer ITK-Infrastruktur für Ihren Kundendialog sowie für Ihr gesamtes Unternehmen in der heutigen Zeit unabdingbar, sogar unternehmerisch zu empfehlen.

Wenn Sie sichergehen möchten, setzen Sie auf einen zuverlässigen, vertrauensvollen und spezialisierten Partner – die ITK-Experten der BERICON GmbH.





BERICON GmbH

Kaiser-Friedrich-Promenade 14 61348 Bad Homburg v. d. Höhe Tel.: +49 (o) 6172 6679-530 · Fax: -531 E-Mail: christopher.richter@bericon.de

Ihr direkter Ansprechpartner: Christopher Richter

www.teletalk.de 02/2020 TeleTalk