



White Paper

Chatbot Universe: So kombinieren Sie Spezialisten zu Alleskännern

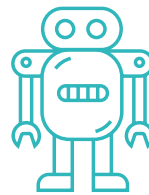
Inhalt

Einleitung	3
Chatbots sind die Zukunft im Customer Service	4
Viele Service-Abteilungen scheuen den Aufwand	5
Bot Universe: Quick-Wins und langfristige Entwicklung	6
Viele Vorteile in einem Universum vereint	7
Heute ChatGPT. Morgen?	8
Geteiltes Wissen. Durchgängige Customer Experience.	9
Fazit	11

Einleitung

Chatbots sind in vielen Unternehmen angekommen und dienen häufig als erster Touch-Point mit dem Kunden. Die Erwartungen der Kund:innen steigen jedoch stetig an. Es werden qualitative Antworten erwartet und das zu allen gestellten Fragen. Schnell kommt ein einzelner Bot dadurch an seine Informations-Grenzen und die Frustration bei den Kunden steigt erheblich.

Wie ein ganzes Bot Universe dieser Problematik entgegenwirkt und welche Möglichkeiten sich durch den Zusammenschluss mehrerer Bots ergibt, erfahren Sie in den folgenden Abschnitten.



Chatbots sind die Zukunft im Customer Service

Als direkte Schnittstelle zum Kunden gewinnt der Service immer mehr an Bedeutung. Chatbots sind aus dem Customer Service längst nicht mehr wegzudenken und haben sich zu einem festen Bestandteil im Alltag entwickelt.

Chatbots dienen als wichtiger Kommunikationskanal sowohl für Kund:innen als auch für Mitarbeiter:innen. Eingesetzt im First-Level-Customer-Contact können die digitalen Assistenten, häufig gestellte Fragen bearbeiten oder einfache Transaktionen durchführen (z. B. ein Passwort zurücksetzen, Retouren bearbeiten, eine Buchung abschließen, Leads qualifizieren). Sie sind ein wertvolles Werkzeug und eine einfache Möglichkeit zur Automatisierung und Kostensenkung in den unterschiedlichen Unternehmensbereichen. Künstliche Intelligenz und Machine Learning machen es möglich, dass die digitalen Assistenten immer präzisere Antworten geben.

Die steigende Nachfrage der Kunden nach einem 24/7-Support, teils branchenunabhängig, treibt die Nachfrage nach Chatbots weiter voran. Laut einer Untersuchung von **Reports and Data** wird der Chatbot-Markt bis 2026 ein Volumen von 10,08 Milliarden US-Dollar haben. Chatbots besitzen ein erhebliches Wachstumspotenzial. Der globale Markt für Chatbot-Lösungen beträgt derzeit deutlich über eine halbe Milliarde Euro und weist nach übereinstimmenden Annahmen von Marktanalysten bis 2030 eine jährliche Wachstumsrate von über 25 Prozent auf (vgl. z. B. **hier**).

Durch die Bots stehen die Informationen rund um die Uhr zur Verfügung und die Fragen werden in Echtzeit beantwortet. Die Bots werden den stetig steigenden Anforderungen der Kunden gerecht, sie tragen zu einer positiven Customer Journey bei und sie können nebenbei die Service-Kosten senken und die -Mitarbeiter entlasten.





Viele Service-Abteilungen scheuen den Aufwand

Häufig verbinden die Unternehmen die Inbetriebnahme eines Chatbots mit sehr viel Aufwand, hohen Kosten und sehr komplexen Vorgängen, wodurch sie oftmals vor der Implementierung zurückschrecken.

Aufgrund der Vielfalt der Bedürfnisse und Fragestellungen können Chatbots keinen Service-mitarbeiter komplett ersetzen. Sie sind aber sehr hilfreich, wenn sie für gezielte Use Cases eingesetzt werden, also Spezialisten für spezifischen Themen sind. Das bedeutet dann aber auch, dass der Kunde im Bedarfsfall für sein Anliegen erst den passenden Chatbot suchen muss, z. B. indem er sich auf der Webseite durch die Navigation klickt. Das kann zeitraubend und im schlimmsten Fall auch frustrierend sein.

Um diesem Problem zu entgehen, wird auf einen Bot zurückgegriffen, der mehrere Anliegen bearbeitet. Dies führt jedoch dazu, dass die Pflege und der redaktionelle Aufwand des Bots deutlich steigen und dem Kunden nicht so spezifisch geantwortet werden kann. Beide Wege sind nicht ideal, weder für das Unternehmen noch für das Kundenerlebnis.

Um diesem Dilemma aus dem Weg zu gehen, hat die USU die Chatbot-Technologie zu einem „Bot Universe“ weiterentwickelt.

Bot Universe: Quick-Wins und langfristige Entwicklung

Die Lösung: verschiedene Bots zu kombinieren, die in Summe umfangreichere Aufgaben bedienen können.



**Alleine stark.
Zusammen unschlagbar.**

Nach dieser Devise arbeiten viele vernetzte Chatbots als Team an komplexen Aufgabenstellungen. Mit dem Bot Universe bietet USU, als führender Lösungsanbieter für IT- und Customer Service ein einzigartiges Chatbot-Eco-System an, das für Bots neue Einsatzmöglichkeiten schafft. Ein einzelner Chatbot kann nur begrenzte Funktionen abdecken. Durch die intelligente und flexible Kombination der Chatbots zu einem Bot Universe ist nun auch ein umfangreicher Kundenservice deutlich effizienter. Auch nach Einschätzung eines der führenden Analystenhäuser, ist der Ansatz bislang weltweit einzigartig.

Was macht den Ansatz so einzigartig? Chatbots kooperieren im Team miteinander und sind dadurch in der Lage, sehr viel komplexere Service-Aufgaben effizient zu erledigen. Denn jeder hat sein Spezialwissensgebiet und wird bei Bedarf hinzugezogen. Dabei dient die USU Software AG als zentraler Orchestrator, d. h. durch Schnittstellen können auch Chatbots von Drittanbietern, mit anderer Technologie einfach in das Bot Universe eingebunden werden.

Das bietet unbegrenztes Leistungsvermögen und neue Service-Dimensionen. Mit dem Bot Universe wurde nach dem „Lego-Prinzip“ eine Technik entwickelt, die das Zusammenarbeiten verschiedener Chatbots und damit ein theoretisch unbegrenztes Wachstum von Bots ermöglicht.

Viele Vorteile in einem Universum vereint



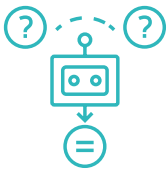
Kein Spezialwissen notwendig

Das Bot Universe setzt weder Coding- noch Entwicklungskenntnisse voraus. Einfache Anpassungen können selbst vorgenommen werden wodurch erhebliche Kosten eingespart werden.



Geringer Pflege- und Wartungsaufwand

Alle Bots die sich im Universe befinden, agieren eigenständig und können unabhängig voneinander gewartet werden. Das macht die Betreuung und regelmäßige Wartung für den Agenten kinderleicht.



Einfache An- und Abschaltung der Expert-Bots

Da alle Bots unabhängig voneinander funktionieren, können Sie im Falle eines Ausfalls, Wartung oder technischen Störung auch ohne Beeinträchtigung des Gesamten an- bzw. abgeschaltet werden. Auch die Content-editierung ist ohne Beeinträchtigung der anderen Bots möglich.



Beliebig erweiterbar

Über integrierte APIs können beliebig viele Bot eingebunden werden. Dadurch kann ganz leicht eine beliebige Anzahl an Bot-Universen entstehen.



Einfache Integration von weiteren Bots

In das Universe können beliebig viele weitere Bots hinzugefügt werden. Dabei ist es unerheblich, ob die Bots alle auf derselben Technologie beruhen oder ob es sich um 3rd-Party-Bots handelt. Im Hintergrund werden alle auf einer einzigen Oberfläche gemanaged.

Heute ChatGPT. Morgen?

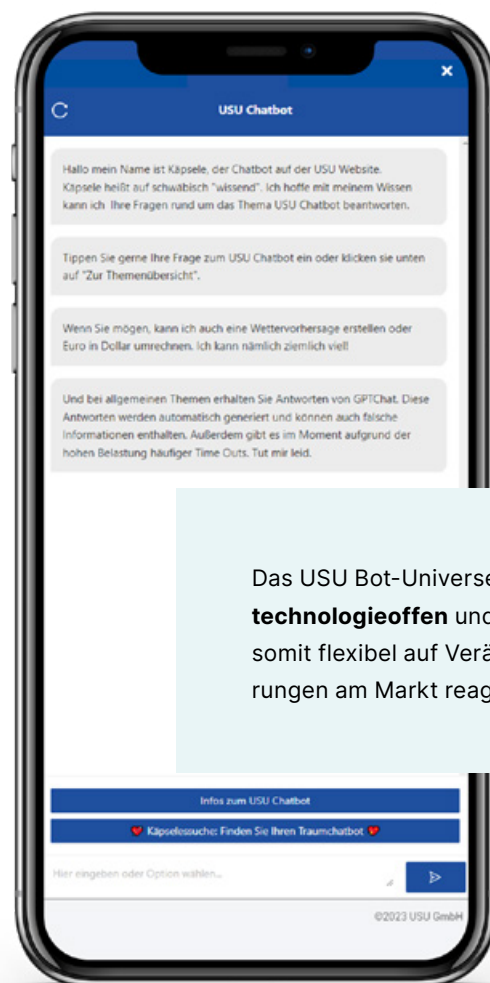
Mit der Bot-Univers-Architektur flexibel auf Marktveränderungen reagieren.

Wie schnell sich Technologien entwickeln und verbreiten, zeigt sich am Beispiel ChatGPT von openai. Mit Erscheinen wurde der Zugang zu großen NLP-Sprachmodellen demokratisiert. Auch die weitere Entwicklung wird profitieren, da nicht nur die Nutzung zugänglich wurde, sondern auch der Zugang zu den bereits trainierten Modellen ermöglicht wird.

Wir als USU Software AG sind vorsichtig, was die Aussagequalität von ChatGPT angeht. Tests haben gezeigt, dass die Antworten noch viel Verbesserungspotential aufweisen und teilweise irreführend oder schlichtweg falsch sein können. ChatGPT kann als Smalltalk-Bot im USU Chatbot Universe integriert werden und dadurch den Nutzer:innen ermöglichen, die neue Technologie mit ihren vielen Möglichkeiten zu testen.

Zusammen mit unseren Kund:innen arbeiten wir an weiteren Einsatzmöglichkeiten für ChatGPT. Ein use case könnte die Überarbeitung von Dokumenten sein, die in die Unternehmenstypische „tone of voice“ umgeschrieben werden sollen. Darüber hinaus testen wir die Antwortqualität von ChatGPT, wenn es gezielt mit Dokumenten aus dem KCenter, der USU Knowledge Management Software, trainiert wird und nicht mit vorhanden Quellen aus dem Internet.

Welche weiteren Entwicklungen es im Bereich der KI oder ChatGPT noch geben wird, können wir nicht voraussagen. Aber eins ist sicher – wir sind noch nicht am Ende. Deshalb haben wir die Architektur des USU Chatbot Universe so gestaltet, dass sie mit minimalem Aufwand und in kürzester Zeit, Technologien von Drittanbietern über API-Schnittstellen integrieren kann. Dadurch war es uns möglich, bereits eine Woche nach go-live von ChatGPT, diesen als Teil des USU Chatbot Universe zu integrieren und unseren Nutzer:innen zur Verfügung zu stellen.



Das USU Bot-Univers ist **technologieoffen** und kann somit flexibel auf Veränderungen am Markt reagieren.



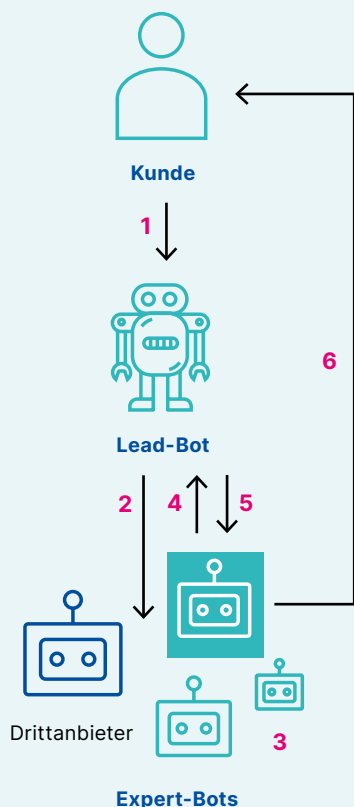
Geteiltes Wissen. Durchgängige Customer Experience.

Das Konzept unterteilt Chatbots in zwei Rollen, Experten- und Lead-Bots. Die Experten-Bots sind im Universe registriert und können Informationen zu bestimmten Themen liefern. Die andere Rolle, der Lead-Bot, ist der Einstiegs-Chatbot, der zunächst mit dem Nutzer kommuniziert und ihm einen passenden Experten-Bot zuweist. Der Lead-Bot fungiert als eine Art Moderator, während der Experten-Bot für die eigentliche Beantwortung der spezifischen Frage zuständig ist. Diese modularen Bots erlauben eine einfache Pflege und Wartung durch die Redakteure. Kommt ein neuer Themenkomplex hinzu, wird ein zusätzlicher Bot erstellt und ins Universe integriert.

Die Interaktion zwischen Lead-Bot und Experten-Bot läuft in Sekundenbruchteilen ab. Für den Kunden bleibt One Face to the Customer bestehen. Er merkt nicht, dass zwischen unterschiedlichen Bots hin- und her gewechselt wird. Dadurch wird dem Kunden eine reibungslose, einheitliche und positive Customer Journey ermöglicht.

Möglichkeit 1

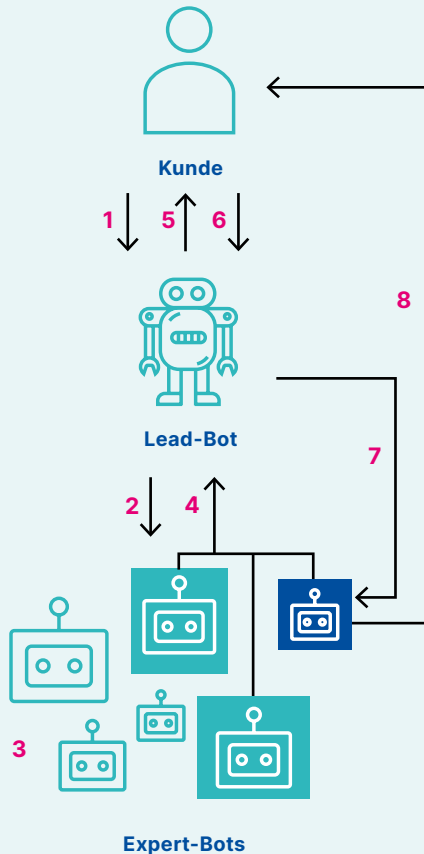
Anwender-Frage liegt in einem Themengebiet, in dem nur ein Experten-Bot über Informationen verfügt.



- 01 |** Kunde stellt Anfrage an den Lead-Bot/ Lead-Bot nimmt die Anfrage des Anwenders entgegen.
- 02 |** Lead-Bot leitet die Kunden-Anfrage an die im Bot-Netzwerk registrierten Experten-Bots weiter.
- 03 |** Jeder Expert-Bot ermittelt mit Hilfe von KI, ob er die gestellte Anfrage beantworten kann.
- 04 |** Experten-Bot der die Anfrage beantworten kann meldet sich und sendet ein Signal an den Lead-Bot.
- 05 |** Lead-Bot übergibt die Kommunikation an den Experten-Bot.
- 06 |** Experten-Bot tritt in direkten Kontakt mit dem Kunden und beantwortet die Frage.

Möglichkeit 2

Anwender-Frage liegt in einem Themengebiet, in dem mehrere Experten-Bots über Informationen verfügen. Lead-Bot stellt Rückfragen an Kunde.



01 | Kunde stellt Anfrage an den Lead-Bot/ Lead-Bot nimmt die Anfrage des Anwenders entgegen.

02 | Lead-Bot leitet die Kunden-Anfrage an die im Bot-Netzwerk registrierten Experten-Bots weiter.

03 | Jeder Expert-Bot ermittelt mit Hilfe von KI, ob er die gestellte Anfrage beantworten kann.

04 | Experten-Bots, die die Anfrage beantworten können, melden sich und senden ein Signal an den Lead-Bot.

05 | Lead-Bot fragt den Kunden für welches Thema er sich genau interessiert, um die Suche einzugrenzen.

06 | Kunden gibt Information zurück an Lead-Bot.

07 | Lead-Bot übergibt die Kommunikation an den Experten-Bot.

08 | Experten-Bot tritt in direkten Kontakt mit dem Kunden und beantwortet die Frage.

Fazit

Fast alle Menschen hatten bereits auf die ein oder andere Art Kontakt zum Kunden-Service eines Unternehmens. Einige dieser Kontakte bleiben in Erinnerung – weil sie besonders positiv oder besonders negativ waren. Ein positiver Kontakt macht aus Kunden regelrechte „Fans“, die auch Freunden, Bekannten und Verwandten von ihrem Erlebnis erzählen. Der Kunden-Service hat sich zu einem der wichtigsten „Aushängeschilder“ eines Unternehmens entwickelt. Die größte Herausforderung dabei: Kund:innen erinnern sich meist länger und intensiver an negative Service-Erlebnisse.

Um diese zu vermeiden, werden heutzutage Chatbots eingesetzt. Häufig musste man jedoch feststellen, dass mit einer simplen Chatbot-Technologie den Kund:innen nicht unbedingt eine positive Customer-Experience geboten werden kann. Oftmals waren die Erfahrungen ernüchternd, da auch nach einem langen Frage-Antwort-Ping-Pong und einem hohen Zeitaufwand die Lösung nicht in Sicht war und die Frustration bei Kund:innen ins Unermessliche wuchs.

Doch wie würden Sie sich fühlen, wenn Sie vom besten Mitarbeiter bedient werden, der über das gesamte Wissen eines Unternehmens verfügt und in der Lage ist, diesen enormen Wissensschatz zu nutzen, um Ihr Problem anzugehen und im besten Fall direkt zu lösen? Mit dem Bot-Universe wird es möglich Kund:innen eine durchweg positive Service-Erfahrung zu ermöglichen.

Mit dem neuen Ansatz nimmt sich die USU Software AG weiteren Herausforderungen an und schafft es so, Chatbots sinnvoll zu kombinieren. Für den Kunden wird dadurch One Face to the Customer auch in der Bot-Kommunikation mit allen Vorzügen ermöglicht.

Die weiteren Entwicklungen im Bereich der virtuellen Assistenten bleibt spannend. Eindeutig ist allerdings, trotz anfänglichem Hype und anschließender Ernüchterung, Bots sind im Kundenservice nicht mehr wegzudenken und haben sich als echte Unterstützung im Customer-Service etabliert.

Sie möchten Ihr Unternehmen erfolgreicher machen?

Dann gehen Sie gemeinsam mit der USU den nächsten Schritt in Richtung Bot Universe.

Mehr zum Thema Wissensmanagement



Vergleich: Chatbot Anbietervergleich

Vergleichen Sie Chatbot Systeme und finden Sie das passende für Ihr Unternehmen.

Jetzt herunterladen



White Paper: Chatbots im Customer Service

Hier finden Sie ausführliche Informationen, was Chatbots im Customer Service leisten.

Jetzt herunterladen



E-Book: Use Cases für Chatbots

In unserem E-Book erfahren Sie die Top 5 Einsatzgebiete von Chatbots

Jetzt herunterladen



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com

USU-202302

Smart businesses use USU

info@usu.com • www.usu.com

USU