



Bots: Digitale Assistenten

5 Punkte, die Sie bei einer Implementierung beachten sollten.

Jetzt kommen die Bots

Das Service-Management ist dabei sich grundlegend zu verändern. Ein Motor dieser Revolution: Chatbots. Als digitale Business-Assistenten werden sie künftig die Interaktion mit Systemen im Unternehmen erheblich vereinfachen.

Die meisten Menschen kennen Chatbots aus ihrem Alltag. Sie begegnen uns zum Beispiel auf Webseiten, innerhalb eines Dialogfensters, welches uns auffordert, individuelle Fragen einzugeben. Dann kommunizieren wir in der Regel mit keinem Menschen, sondern mit einer Maschine, die in der Lage ist, vordefinierte Dialogstränge selbstständig abzuarbeiten.

In der Vergangenheit funktionierte das manchmal besser, meistens aber schlechter – weil die Technologie noch nicht weit genug war. Das hat sich mittlerweile geändert: Mit Hilfe von KI und selbstlernenden Algorithmen können Chatbots heute zuverlässige Auskünfte geben. Chatbots dieser Art werden bereits tagtäglich von Millionen Menschen genutzt, wie die sprachgesteuerten Chatbots Siri, Alexa oder Cortana beweisen.

Was im Consumer-Bereich bereits selbstverständlich ist, das wird künftig auch auf den Service von Unternehmen Auswirkungen haben. Die Analysten von Gartner sagen voraus, dass Early Adopter, die ihre Webseiten auf die Nutzung visueller und stimmbasierter Suchen auslegen, bereits 2021 einen um 30 Prozent höheren Umsatz erzielen können.¹ Unternehmen sind also gut beraten, frühzeitig über Chatbots in der Kundenkommunikation und im Service-Management nachzudenken.

Diese Technologie effizient einzusetzen bedeutet aber auch, Fehler bei der Implementierung zu vermeiden und von Beginn an eine nachhaltige Chatbot-Strategie zu entwickeln. Dabei soll Sie dieser Leitfaden unterstützen: Mit Insights, Praxisbeispielen und anhand von 5 Punkten, die Sie vor der Einführung eines Chatbots unbedingt beachten sollten.



85% aller Kundenanfragen werden bis 2020 von Chatbots geklärt werden – das sagt Gartner in einer aktuellen Studie voraus.²

Die Studie geht sogar noch einen Schritt weiter und prognostiziert, dass eine Durchschnittsperson in Zukunft mehr Unterhaltungen mit einem Chatbot führen wird, als mit ihrem Ehepartner.

Vom virtuellen Auskunftssystem zum digitalen Assistenten

Der Begriff „Chatbot“ setzt sich aus den beiden englischen Vokabeln für „Gespräch“ und „Roboter“ zusammen. Chatbots sind also „Gesprächsroboter“ – oder etwas technischer ausgedrückt: textbasierte Dialogsysteme, die eine Kommunikation zwischen Mensch und Maschine ermöglichen. Eine solche Kommunikation kann entweder schriftlich erfolgen, z.B. über Mail oder Anwendungen wie Facebook Messenger und WhatsApp. Sie kann aber auch per Sprachsteuerung erfolgen, wie es bei Siri oder Cortana üblich ist.

Das Ziel solcher Chatbots ist es, Nutzeranfragen zu erkennen, zu interpretieren und entsprechend darauf zu reagieren. Das bedeutet den Nutzern Antworten entweder als Text oder in Form von Bildern, Videos etc. bereitzustellen. Um die Nutzerfreundlichkeit der Softwareagenten zu erhöhen und noch besser auf Eingaben reagieren zu können, werden Chatbots meist durch das Einbinden von Cognitive Services und Künstlicher Intelligenz (KI) mit Natural Language Processing (NLP) Methoden unterstützt.

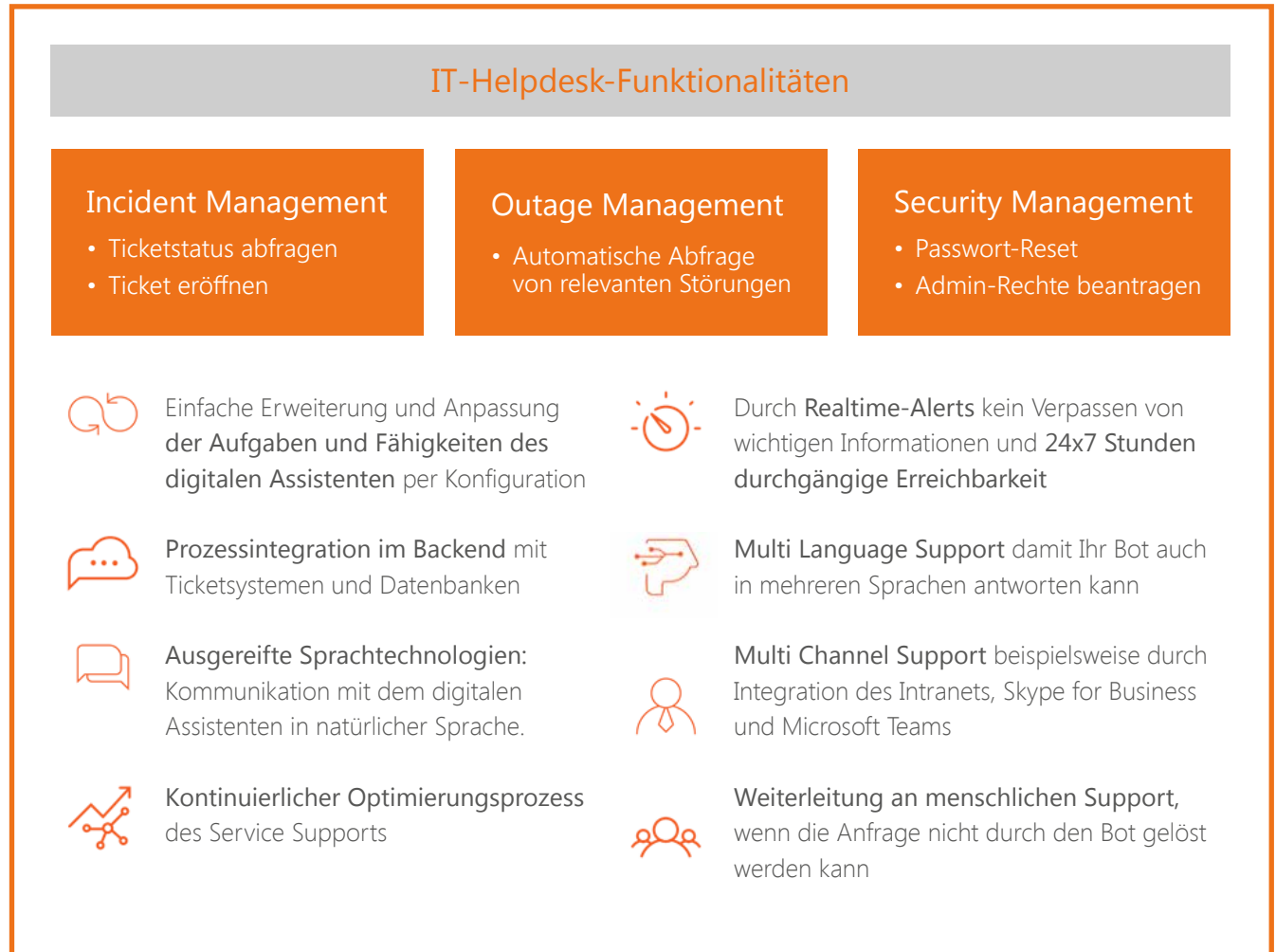
Aktuell werden Chatbots vor allem bei der Beantwortung von Standardfragen oder dem Erklären von Produkten und Services verwendet. Spannend wird es aber vor allem dann, wenn der Bot nicht nur als Auskunftssystem, sondern als intelligenter Helfer eingesetzt wird, der auch Aufträge entgegennimmt und automatisiert bestimmte Standardprozesse in Gang setzt. Dann wird aus dem Auskunftssystem ein digitaler Assistent, der Arbeitsabläufe enorm erleichtern kann.

Gerade im IT-Helpdesk bietet ein Chatbot eine Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten. Völlig automatisch setzt der Chatbot User-Anfragen in Aktionen um, er vergibt Tickets und stößt Service-Prozesse an. Oder er beantwortet direkt Fragen der Anwender, damit die Service-Mitarbeiter sich auf die komplexeren Probleme konzentrieren können. So ist er ein Garant dafür, dass auch höchste Service Levels eingehalten werden und die IT-Infrastruktur eines Unternehmens effizient Kosten spart.

Chatbots im IT-Helpdesk

Nie war es einfacher und effizienter einen 24/7 IT-Service zu realisieren als mit einem digitalen Assistenten, der niemals schläft.

Besonders im IT-Helpdesk gibt es ein hohes Potential für Aufgaben, die sinnvoll an Chatbots übergeben werden können. Dabei geht es ebenso um häufig wiederkehrende Standardaufgaben, so wie auch in Zukunft um das Lösen komplexer IT-Probleme. Hier profitiert ein Chatbot mit hohem Reifegrad von seinen KI-Fähigkeiten – er „merkt“ sich alle Anfragen und ist in der Lage, Muster und Korrelationen zu erkennen. Ein weiterer Vorteil: Ein Chatbot kann mehrere Anfragen simultan abwickeln.



Bots erfolgreich einbinden



Gestatten: Anna Bot

Ein gutes Beispiel für solch einen flexibel und einfach zu bedienenden Bot ist der Anna Bot von Avanade. Anna verfügt über zahlreiche Eingabemöglichkeiten in unterschiedlichen Sprachen. Sie versteht sowohl geschriebenen Text, kann aber auch direkt über Sprache bedient werden. Durch einen auf ihrer Landing Page visualisierten Avatar, kann Anna den Nutzern sogar Emotionen vermitteln. Anna setzt auf dem eigens entwickelten Curious Bot Framework von Avanade auf. Damit erfüllt Anna alle Voraussetzungen eines vielseitigen digitalen Assistenten und wirkt mit ihrer Anpassungsfähigkeit Insellösungen entgegen.

1. Strategie definieren

Ein wichtiger Erfolgsfaktor für eine erfolgreiche Nutzung von Bots: Als Unternehmen müssen Sie von Beginn an das künftige Gesamtbild vor Augen haben – selbst wenn die Umsetzung zunächst in einem kleinen Teilbereich startet. Entscheidende Fragen, die Sie sich stellen sollten sind: Welche Bots lassen sich für welche Aufgaben nutzen? Was sind die Anforderungen? Wo gibt es Synergien? Wo ist Integrationsbedarf zwischen unterschiedlichen Systemen? Wie sieht das Change Management aus?

Sowohl bei der Programmierung des Bots als auch bei der Auswahl der Backendsysteme sollte auf Nachhaltigkeit gesetzt werden. Das bedeutet vor allem Insellösungen zu vermeiden, bei denen für jedes Projekt eine System-Architektur entworfen werden muss. Es geht vielmehr darum ein vielseitiges System zu schaffen, das unkompliziert an die unterschiedlichen Anforderrungen der Nutzer angepasst werden kann: aktuell und in der Zukunft.

Bots sollten keine Inseln sein, sondern einer Strategie folgen. Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist, dass Unternehmen von Beginn an das Big Picture vor Augen haben – selbst wenn die Umsetzung zunächst in einem kleinen Teilbereich startet.

2. Einsatzbereich auswählen

Als Nächstes sollte der Use Case bzw. Einsatzbereich des zu implementierenden Bots möglichst präzise eingegrenzt werden. Dazu gilt es in einem ersten Schritt zu klären, wie der Bot konkret verwendet werden soll. Wird er unternehmensintern zur Unterstützung der eigenen Mitarbeiter eingesetzt? Oder soll er mit den Kunden des Unternehmens kommunizieren und eine schnelle Bearbeitung von Service-Anfragen gewährleisten?

Wenn der Bot künftig mit Kunden kommunizieren soll, muss außerdem definiert werden, welche Kanäle bespielt werden. In Frage kommen dabei bereits etablierte Kommunikationsmedien wie Mail und WebChat. Aber auch Facebook Messenger und andere Social-Media-Kanäle versprechen vor allem bei der Chat-affinen Generation Potential. Dieses Potential ist aber auch in den Bereichen Automatisierung des Kundenservices, Generierung von qualitativen Conversions, Leads und Sale-Ergebnissen vorhanden.

Kennen Sie Ihre Zielgruppe! Welche Probleme Ihrer Nutzer könnte ein Chatbot lösen? Und auf welchen Kanälen kommunizieren Sie mit Ihren Nutzern? Mit der Beantwortung dieser Fragen, wird Ihre Strategie klarer und präziser.



A man in a dark suit and blue tie is pointing his right hand towards a screen. The background is a blurred office setting with a grid pattern and a network diagram overlay. The overall color scheme is blue and white.

3. Aufgaben präzisieren

Sales Bots, Service Bots, Compliance Bots oder Knowledge Bots: Das sind nur einige Beispiele für Aufgaben, die Bots künftig übernehmen können. Darum ist es in diesem Schritt wichtig zu definieren, in welcher Abteilung der „neue Mitarbeiter“ eingesetzt werden soll. Und je präziser dessen Aufgaben formuliert werden, desto besser! So wird einerseits kein Feature des Chatbots übersehen, andererseits trägt eine klar umrissene Aufgabenstellung entscheidend zur Überprüfbarkeit des Projekterfolgs bei.

Chatbots brauchen definierte Aufgabenbereiche: Soll Ihr zukünftiger Bot Standardfragen beantworten oder einen W-LAN Zugang einrichten?

Einige mögliche Szenarien, in welchen ein Chatbot im IT-Helpdesk eingesetzt werden könnte:

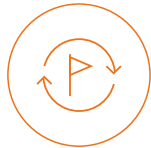
- Um häufig gestellte Fragen (FAQs) zu beantworten, kann ein Frage-Antwort-Bot zum Einsatz kommen.
- Ein Chatbot nimmt Instandhaltungsaufträge und Serviceanfragen automatisch entgegen und legt diese automatisch im Ticketsystem zur weiteren Bearbeitung ab.
- Für das Einrichten eines WLAN-Zugangs für Gäste wurde bisher immer ein Mitarbeiter benötigt. Zukünftig könnte diese Aufgabe durch einen Bot übernommen werden, der den Gastzugang selbstständig freischaltet. Ein weiterer Chatbot erlaubt es Nutzern, ihr Passwort unkompliziert zurückzusetzen.
- Chatbots können IT-Mitarbeiter auch bei der Installation von Software entlasten. Ein Beispiel: Der Chatbot ist dem User beim Einrichten eines neuen Druckers behilflich.

4. Systemanforderungen prüfen



Integrierbarkeit

Eine wichtige Anforderung an moderne Bots: Sämtliche Systeme müssen integriert, alle relevanten Geschäftsprozesse können über den Bot angesteuert werden und die Datensicherheit ist gewährleistet. Zugleich braucht ein intelligenter Bot, wie ihn Avanade kürzlich mit dem Curious Bot vorgestellt hat, leistungsstarke KI und vielfältige Cognitive Services – die Voraussetzung dafür, dass er nicht nur vordefinierte Fragen beantwortet, sondern über den Tellerrand schauen und lernen kann. Microsoft Azure stellt dafür ein geeignetes Framework zur Verfügung. Einerseits kann es bequem und sicher durch die Cloud von Microsoft verwaltet werden. Andererseits kann die Azure-Plattform auch innerhalb der Firewall eines Unternehmens eingesetzt werden. Dann wird sie „Azure Stack“ genannt und muss ohne die Services, die durch Künstliche Intelligenz unterstützt werden, auskommen.



Sicherheit

Auch der Bot Connector, ein Teil des Bot Frameworks, funktioniert nur in der Azure Cloud. Soll ein Bot durch die Firewall des Unternehmens geschützt werden, kann ein hybrider Ansatz die Lösung sein. Konkret bedeutet dies, Bot Connector und die Cognitive Services werden zusammen in Azure gehostet. Alle datenschutzkritischen Komponenten des Bots können trotzdem innerhalb der Firewall im Azure Stack verbleiben: Die Nutzer würden dann ihre Anfragen direkt an den Bot Connector stellen. Auf ungültige Anfragen antwortet er mit einem Bad Request Error, gültige Anfragen kann er direkt mit einer entsprechenden Antwort weiterverarbeiten und nötige Requests an die Cognitive Services schicken. Zusätzlich ist es dem Chatbot möglich, auch direkt mit verfügbaren Backendsystemen zu kommunizieren, z.B. Office 365 und SQL-Datenbanken.



Datenschutz

Auch Überlegungen zur GDPR (General Data Protection Regulation) sollten vor der Inbetriebnahme von Azure Cloud und Azure Stack eine Rolle spielen. Vor allem muss darauf geachtet werden, vor der Verarbeitung von Daten das Einverständnis der jeweiligen Nutzer einzuholen. So kann der Chatbot auch vor der Interaktion mit dem User bezüglich Datenschutz eine Abfrage tätigen. Einerseits müssen die Nutzer dann vor der Interaktion informiert werden, keine persönlichen Daten einzugeben. Andererseits müssen die Nutzerdaten vor der Verarbeitung anonymisiert werden, so dass keine personenbezogenen Daten mehr vorhanden sind.

Ein gelungener Einsatz von Chatbots ist immer auch ein gelungenes Teamplay zwischen Mensch und Maschine.

Das Ziel: standardisierte Prozesse ohne menschliches Zutun erledigen, damit für Mitarbeiter neue Freiräume entstehen.

5. Im Unternehmen einführen

Bots und Künstliche Intelligenz haben in den letzten Jahren enorme Fortschritte gemacht. Ihre Leistung wird immer besser, ihr Service immer individueller. Experten sind sich sicher: KI ist mehr als ein Trend. Die Ära der smarten Maschinen ist im Begriff, eine der am stärksten disruptiven Phasen in der Geschichte der IT einzuläuten.

Obwohl viel Potential in diesen neuen Technologien steckt, stößt deren Implementierung häufig auf starken internen Widerstand. Eine aktuelle Studie von Avanade zeigt, dass rund 79% der befragten IT-Entscheidungsträger und internationalen Führungskräfte bei der Einführung von KI vor solchen Widerständen stehen. Ein zentraler Grund: Der Einsatz von künstlicher Intelligenz wird mit der Automatisierung von Arbeitsplätzen gleichgesetzt.

Darum ist bei der Eingliederung von Bots in die Unternehmenskultur vor allem die Kommunikation von entscheidender Bedeutung. Das wichtigste Ziel: Chatbots und Künstliche Intelligenz nicht als Konkurrenz zur menschlichen Arbeitskraft platzieren, sondern als Ergänzung verstehen. Aus diesem Grund sollten – noch bevor das System produktiv geht – Schulungen für die Mitarbeiter

stattfinden, um ihnen mögliche Vorbehalte zu nehmen. Es muss dabei klargestellt werden, dass die Bots zur Unterstützung der anstehenden Arbeiten eingesetzt werden, damit sich Mitarbeiter anderen Themen widmen können.

Bei der Entwicklung einer Bot-Strategie stellt Avanade konsequent den Menschen in den Mittelpunkt. Gerne zeigen wir Ihnen, wie Sie so die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter und die Erlebnisse Ihrer Kunden verbessern – und dabei gleichzeitig den Business-Nutzen von Bots optimieren.



Avanade macht den Unterschied



Die Reise durch die digitale Transformation ist komplex. Aber mit dem richtigen Partner muss sie weder anstrengend noch langwierig sein. Avanade begleitet Sie auf Ihrem Weg, neue Technologien wie Chatbots in Ihrem Unternehmen zu integrieren. Durch die hohe Innovationsgeschwindigkeit im Microsoft Bot-Framework, den Cognitive Services sowie Machine Learning und KI-Werkzeugen von Microsoft, bietet Avanade das perfekte Umfeld für die Integration Ihres neuen und innovativen IT-Helpdesks. Dazu gehört es, den Betrieb zu optimieren und das ständige Weiterlernen Ihres Chatbots voranzutreiben.

Wir geben den Nutzen unserer Partnerschaft mit Microsoft und Accenture im Rahmen unserer Avanade Intelligent Enterprise Solutions (AIES) an unsere Kunden weiter. Unser AIES-Programm ermöglicht eine geschäftsprozessorientierte digitale Transformation auf Basis branchenspezifischer Konfigurationen. AIES ist mit Dynamics 365 gekoppelt und setzt während des gesamten Lebenszyklus einer Implementierung auf diese führenden Best Practices. Ein etabliertes Change Enablement rundet den Gesamtprozess ab.

Sie suchen einen Partner, der Sie bei der Implementierung von Chatbots unterstützt? Sie möchten ganz konkret wissen, wie Sie aus Chatbots intelligente Assistenten machen können? Und Sie wollen mit innovativen KI-Technologien Kosten senken, Mitarbeiter stärker entlasten und Kunden noch mehr zufriedenstellen?

Erfahren Sie mehr unter:

www.avanade.com/intelligent-enterprise

Bots: Digitale Assistenten

Quellen:

¹ "https://www.gartner.com/newsroom/id/3811367"

² "Gartner: Top 10 Strategic Technology Trends for 2017: Intelligent Apps"



Über Avanade

Avanade ist ein international führender Anbieter von digitalen Services, Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierten Anwendungen. Auf Basis des Microsoft-Ökosystems entwickeln unsere Spezialisten einzigartige Lösungen für jeden unserer Kunden. Weltweit arbeiten rund 30.000 Menschen in 24 Ländern für Avanade. Gegründet wurde das Unternehmen im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation.

www.avanade.com

Headquarter Deutschland

Kronberg im Taunus

Tel.: +49 6173 9463 800

germany@avanade.com

Headquarter Österreich

Wien

Tel.: +43 676 844 111 0

austria@avanade.com

Headquarter Schweiz

Wallisellen

Tel.: +41 43 430 43 43

switzerland@avanade.com