

Das Ende aller Callcenter

„Robot, übernehmen Sie!“



Siri hat vorgelegt: Der Sprachassistent beantwortet Anfragen des jeweiligen iPhone-Benutzers schon seit einigen Jahren ganz gut. Wetter, Verkehr, Bahnverbindungen, Telefonnummern – alles, was im Internet oder im eigenen Adressbuch zu finden ist, kann Siri liefern. Ein weiterer Schritt folgte mit dem Ausbau von Selfservice-Optionen im Kundenservice. Man wird erst mal auf FAQs umgeleitet, an Userforen verwiesen oder bekommt Textbausteine mit den passenden Antworten auf eine Anfrage. Die nächste Stufe? Ist auch schon da. Bots agieren im Kundenservice mittlerweile von „mechanisch“ bis hin zu „(beinahe) menschlich“. Sie reden mit uns, erfassen unser Problem, bieten Lösungen und Alternativen. Im Grunde stehen wir also bereits mit einem Fuß drin im Auto-Callcenter, der Kundenservice-Instanz, die keine menschlichen Agenten mehr braucht. Oder? Alex Black ist CTO bei der Enghouse AG, KI-Spezialist und Visionär. Den Menschen will er bei aller Zukunfts-KI-Euphorie dennoch nicht aus derart Szenarien wegdenken. Wir fragen warum.

SQUT: Vielen Dank, dass Sie sich unseren Fragen stellen! Welche Einstellung zu KI vertreten Sie als CTO bei Enghouse generell?

A. Black: KI ist uns als Technologie seit vielen Jahren bekannt, wurde bisher jedoch häufig zurückgehalten, weil die Leistung der zugrunde liegenden Computerplattformen nicht ausreichend war. Da bei diesen zentralen Systemen in letzter Zeit deutliche Fortschritte verzeichnet werden konnten, sind auch immer mehr Fortschritte in der Anwendung der KI-Technologie erkennbar. Die Technologie selbst wird zunehmend leistungsfähiger und kann inzwischen für viele alltägliche Herausforderungen eingesetzt werden. Eines der besten Beispiele dafür ist der Kundendienst. Wie bei allen Technologien geht es auch hier grundsätzlich darum, wie sie zum Einsatz kommt. Wir bei Enghouse sind der festen Überzeugung, dass diese Technologie eine Vielzahl von Möglichkeiten für unsere Anwendungen bereithält. Dazu zählen die viel zitierten Chatbots im Kundendienst, aber auch viele andere Möglichkeiten, die dieser Einsatzbereich bietet. Das Contactcenter generiert beispielsweise eine gigantische Menge an Informationen, die über die Datenwissenschaft verarbeitet werden können, um unzählige Einblicke in Bezug auf die Endkunden zu erlangen. So erfahren Sie beispielsweise etwas über die Produktqualität, wenn Sie alle sprachlichen und digitalen Interaktionen analysieren. Dadurch kann einem Unternehmen und auch dem Endkunden ein erheblicher Mehrwert geboten werden.

SQUT: Und wie hat der Einsatz bzw. die Verfügbarkeit von KI Ihren eigenen Alltag verändert?

A. Black: KI-gestützte Personal Assistants sind in ihrer einfachsten Form eines der häufigsten Anwendungsbeispiele. So hilft mir Siri beispielsweise auf meinem Telefon, meinem HomePod oder in meinem Auto in

vielen Situationen weiter. Ich verwende diese Technologie auch im Bereich der Fotografie, denn inzwischen nutzen viele Bildbearbeitungsprogramme das maschinelle Lernen, um die Qualität von Fotos zu verbessern. Ich bin ein ziemlich schlechter Fotograf, brauche also jede Hilfe, die ich bekommen kann!

SQUT: Zu Beginn Ihrer beruflichen Laufbahn – was war da die abgefahrenste Zukunftsvision und welche Ideen von damals konnten bis heute tatsächlich umgesetzt werden?

A. Black: Früher war ich bei einem Computerhersteller angestellt. Dort war immer die Rede von Prozessor-Chips, die irgendwann andere Prozessor-Chips entwickeln würden. Wir haben über Unternehmensnetzwerke gewitzelt, in denen Meetings mithilfe von Teleportation zusammengestellt würden. Diese Ideen sind zwar noch nicht zur Realität geworden, jedoch konnten in gewisser Weise in beiden Bereichen erhebliche Fortschritte verzeichnet werden. Eines der besten Beispiele ist, dass wir inzwischen virtuelle Meetings in unseren Netzwerken abhalten und so die Zusammenarbeit untereinander deutlich effektiver gestalten können.

SQUT: Immer wiederkehrender Part Ihrer Keynotes ist Mrs. Black, die oft beispielgebend als typischer Kunde, Feedbackgeber oder Kritiker Pate steht. Wie sehr fließen Meinung oder Kritik der echten Mrs. Black tatsächlich in Ihre Projekte und Ideen ein?

A. Black: Mrs. Black ist ein wichtiger Teil meines Lebens. Aus diesem Grund lasse ich mich häufig von ihr beeinflussen. Jeder bei Enghouse kennt Mrs. Black, aber nur wenige wissen, dass ihr Vorname May lautet. Und nur einer meiner Kollegen hat sie tatsächlich getroffen. Sie dient auch nur als Vorbild für einen der Charaktere, die wir bei der Entwicklung unserer Software verwenden. Wir nutzen verschiedene Charaktere, die unsere An-

MEETINGS MIT HILFE VON TELEPORTATION

EINE GIGANTISCHE MENGE AN INFORMATIONEN



Alex Black über künstliche Intelligenz im Callcenter (Video, 5:00 min)



wender und Endkunden darstellen sollen. Sie sind so ausgewählt, dass sich damit die verschiedenen Personen, die an einer Interaktion beteiligt sind, am besten abbilden lassen. Mrs. Black ist zufälligerweise eine Person, die IVR¹-Systeme hasst, aber andere Formen des Selfservice, insbesondere Webchats, gerne nutzt. Sie zahlt zudem gern mehr für den Service, den sie nutzen möchte. Und haben Sie schon einmal von Schotten gehört, die bereitwillig mehr zahlen?

MRS. BLACK

SQUT: Rein technisch betrachtet: Könnte ein Callcenter heutzutage nur mit einem Bot „besetzt“ werden? Kommunikation? Planung? Betriebsführung?

A. Black: Es besteht zwar die Möglichkeit, nur mit einer Reihe von Bots zu arbeiten, die sich um digitale und sprachliche Interaktionen kümmern. Dabei würde es sich jedoch nur um relativ einfache Transaktionen handeln. Komplizierte Situationen oder zu große emotionale Herausforderungen erfordern in der Regel den Eingriff von Menschen. Weiterhin dürfen

Über Enghouse

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contactcenter, Sprachportale für Selfservice und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 1.000 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmern. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol „ENGH“ notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich ANDTEK, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT, IT Sonix/ELSBETH, Presence Technology, Reitek, Safeharbor, Survox, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist. Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.enghouseinteractive.de>

¹ IVR: Engl., Abk. für Interactive Voice Response, ein Sprachführungssystem, das den Anrufer per selektiver Abfrage durch einen Auswahlprozess leitet („Für Support drücken Sie die eins ...“).



wir nicht vernachlässigen, dass bestimmte Teile der Bevölkerung nach wie vor das Gespräch mit „echten“ Personen bevorzugen. Und genau diesen Menschen muss eine Sprachoption als Kanal angeboten werden.

Aus administrativer Sicht gibt es im Contactcenter sicherlich Methoden wie das maschinelle Lernen, die beispielsweise bei der Personalplanung helfen können. Ich habe ja bereits angedeutet, dass sich die Datenwissenschaft hier als besonders wertvoll erweisen kann.

STARKE EMOTIONALE AUSWIRKUNGEN

SQUT: Schon heute wird ja versucht, Kundenanrufe zu vermeiden, indem man möglichst umfangreiche Selfservices anbietet. Wo sind die Grenzen?

A. Black: Wir setzen tatsächlich seit Langem Selfservice-Lösungen ein. Es handelt sich also nicht um ein neues Phänomen. Sprachdialogsysteme (IVR) werden bereits seit mehreren Jahren weltweit eingesetzt als Ergänzung zu Contactcentern. Einige dieser IVR-Systeme verfügen zudem über sehr weit entwickelte Sprachverarbeitungsfähigkeiten, um die Interaktion wie ein Gespräch zu gestalten. Mit dem Aufkommen digitaler Kanäle können wir uns meines Erachtens jetzt einen großen Schritt nach vorn bewegen, da die Automatisierung einer Interaktion immer einfacher wird. Aus diesem Grund werden wir bald in der Lage sein, einen

Großteil aller routinemäßigen Interaktionen relativ einfach zu automatisieren. In letzter Zeit habe ich Berichte gelesen, in denen darauf hingewiesen wurde, dass mehr als 80 Prozent aller Interaktionen automatisiert werden können. Ich denke, dass dies durchaus realistisch ist. Es gibt jedoch eine Vielzahl von Situationen, die sehr komplex sind oder starke emotionale Auswirkungen haben.

Diese werden auch weiterhin den Eingriff echter Menschen erfordern. So ist es meiner Meinung nach vergleichsweise einfach, die Rolle eines Flugzeugpiloten zu automatisieren, während eine Automatisierung beim Kabinenpersonal aufgrund der für diese Aufgabe erforderlichen Empathie eher nicht möglich sein wird.

SQUT: Derartige „Nur-Bot-Szenarien“ sind ja meist Anlass für apokalyptische Zukunftssorgen. Prof. Gunter Dueck² aber sagt, es werde so einfach nur viel mehr Lebenszeit für uns Menschen frei, die wir doch klug nutzen könnten. Warum also lassen wir nicht alles, was möglich ist, einfach von KI erledigen?

A. Black: Ich bin absolut davon überzeugt, dass wir die Technologie verwenden sollten, damit sie uns in möglichst vielen Situationen unterstützt. Häufig werden Befürchtungen geäußert, dass Menschen durch Technologie ersetzt werden. Die erste Schlagzeile, die das

2 Prof. Gunter Dueck: Ehem. CTO von IBM, seit seiner Pensionierung erfolgreicher Autor und Philosoph und gefragter Keynote-Speaker zu vielen Zukunftsthemen.



Ende der menschlichen Arbeiter vorhersagte, wurde soweit ich weiß schon 1928 veröffentlicht. Ich bin auch der Ansicht, dass wir als Branche beweisen müssen, dass diese Technologie den Mitarbeitern auch Vorteile bringt, um so keine weiteren Ängste vor einer möglichen Austauschbarkeit zu schüren. Wenn sich Mitarbeiter beispielsweise nicht mehr mit routinemäßigen und profanen Interaktionen beschäftigen müssen, werden sie mehr Zeit für komplexere und schwierigere Interaktionen haben oder können sich mit anderen, sinnvollerem Tätigkeiten befassen. Es ist häufig die Rede davon, dass Bots Menschen ersetzen. Dabei vergessen wir jedoch, dass diese Bots nur mit Daten funktionieren können und dass die Verwaltung dieser Datenbanken eine interessante Aufgabe für viele Menschen darstellen könnte.

SQUT: Wie lange wird die Telefonie noch Bestandteil von Enghouse-Lösungen sein?

A. Black: Ich bin mir ganz sicher, dass die Telefonie für lange Zeit ein zentraler Bestandteil unserer Produktpalette sein wird. In einem Artikel in der Zeitschrift „The Economist“ wurde neulich thematisiert, dass es

bald eine weitere Milliarde Endkunden geben wird, die möglicherweise weder lesen noch schreiben können. Für diese Personengruppe spielt die Option Sprache eine überaus wichtige Rolle. In diesen Fällen wäre der Sprach-Bot also das vorrangige Selfservice-Instrument. Gleichzeitig muss jedoch ein Sprachkanal verfügbar sein, der mit einem Menschen besetzt ist, um Eskalationen aufzufangen.

SQUT: Und welches ist Ihr persönliches Lieblings-Kommunikationsmittel?

A. Black: Ich nutze mein iPhone exzessiv für die private und die berufliche Kommunikation. Ich bin ständig auf Reisen und muss mich somit auf eine zuverlässige Hardware und Software verlassen können, um mit meiner Familie, meinen Freunden und meinen Kollegen in Kontakt zu bleiben. Was die Software angeht, nutze ich Microsoft Teams sehr häufig. Dieses Tool hat sich meines Erachtens zu einer sehr leistungsfähigen Anwendung entwickelt, die die Kommunikation in einer verteilten Umgebung unterstützt und eine reibungslose Zusammenarbeit fördert. ■



Alex Black

Alex Black ist Chief Technical Officer bei Enghouse Interactive. Als Keynote-Speaker „mit schottischer Note“ beeindruckte er auf der Vision 20XX³ das gesamte SQUT-Team mit einer inspirierenden Keynote und spannenden Ansichten zu künstlicher Intelligenz und Digitalisierung.
E-Mail: alexb@enghouse.com

³ Vision 20XX: User Conference des Softwareherstellers Enghouse Interactive 2018 in Leipzig, auf der sowohl unternehmensinterne als auch externe Speaker zu Zukunftsthemen sprachen.