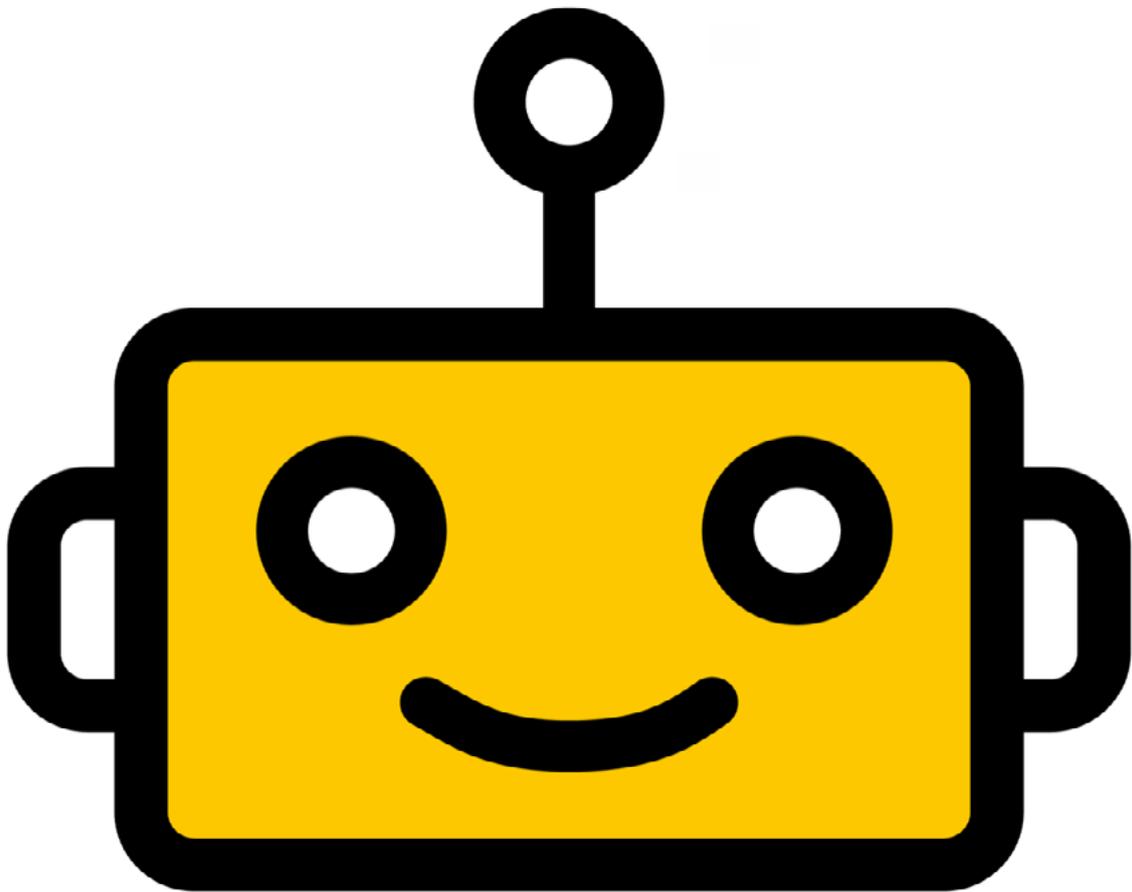


Kundenkommunikation

Einfach, schnell, One-Shot-Bot

Im Zusammenhang mit der Kundenkommunikation in der Wohnungswirtschaft kommen immer öfter Chat-Bots zum Einsatz. Ziele sind die Entlastung der Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter, hohe Automatisierungs- und Ersterledigungsquoten, und – last but not least – ein 24/7-Service für die Mieterinnen und Mieter.



Bildnachweis: Datatrain GmbH

Aus Sicht der Wohnungsunternehmen klingt das durchaus verlockend, aber ist das auch zielführend? Ein Chat bleibt ein Chat, ob mit einem Menschen oder einem Bot. Aus Nutzersicht ein zweifelhaftes Vergnügen, denn es ist nicht sicher, ob das eigene Anliegen erfolgreich platziert beziehungsweise erledigt werden kann. Was, wenn der Bot die Eingaben nicht versteht oder missinterpretiert? Wie kann man nun KI wirklich sinnvoll einsetzen und gleichzeitig das Nutzererlebnis optimieren und vereinfachen?

Die Antwort der Berliner Datatrain GmbH ist der One-Shot-Bot. One-Shot-Bot darum, weil im besten Fall kein Dialog geführt wird, sondern oft (gerade bei immer wiederkehrenden Anliegen) eine Eingabe – ähnlich wie bei einer Suchmaschine – ausreicht, um das Anliegen eindeutig zu erkennen und direkt im ERP-System eine entsprechend qualifizierte Meldung zu erzeugen – automatische Spracherkennung und Übersetzung inklusive. Reicht die eine Eingabe nicht aus, fragt der Bot gezielt nach. Versteht der Bot gar nichts, wird ein klassischer Dialog gestartet, aus dessen Verlauf und Ergebnis der Bot natürlich lernt.

Andreas Lerchner