

Es war einmal ein „Hello World“

Durch die sich immer weiter entwickelnde Tech-Industrie entstehen kontinuierlich neue Technologien, die den Markt neu aufstellen: So auch bei Chatbots. Durch deren Einsatz bieten sich reichlich neue Möglichkeiten und Chancen für Unternehmen sich zu profilieren.

Im Grunde basieren Chatbots auf technologisch ausgefeilten Dialogsystemen. Bislang wurde seitens des Chatbots nach einfachen Mustern in der Sprache gesucht und auf Stichworte von Gesprächspartnern reagiert, um die bestmögliche Antwort zu präsentieren.

Heute gibt es eine neue Generation von selbstständig lernenden Chatbots. Je mehr und je öfter man sich mit einem solchen Chatbot unterhält, desto besser, passender und „querdenkender“ gestalten sich seine Antworten. So kommt es dazu, dass ein trainierter Chatbot nicht mehr einfach von normalen Gesprächspartnern zu unterscheiden ist.

Durch die neue und gesteigerte Intelligenz von Chatbots ist es ihnen möglich Kunden dabei zu helfen Probleme zu lösen oder z.B. gewünschte Produkte zu finden. CLOUDPILOTS nutzt eine Technologie namens Dialogflow für die Kreierung von Chatbots unserer Kunden. Diese Technologie basiert auf der Google Cloud und nutzt das volle Potential des Machine Learning der Google Cloud Platform (GCP). Dialogflow erlaubt es dem Anwender in natürlicher Sprache zu kommunizieren. Dabei werden keine speziellen Begriffe für eine Antwort benötigt, wodurch Verstrickungen in Ja-Nein-Antworten von Chatbots, der Vergangenheit angehören.

Ein weiterer großer Vorteil, der für Chatbots mit integriertem Dialogflow spricht ist, dass das Programm auf nahezu jedem Gerät funktionsfähig ist. Die Entscheidung, ob Kunden auf mobilen Endgeräten oder auf Standrechnern eine höhere Priorität zugeordnet werden soll, ist dadurch obsolet. Mit Dialogflow ist es einfach Kunden zufrieden zu stellen. Der Kundenstamm wird maßgeblich ausgebaut und schlussendlich wird auch der Umsatz bequem gesteigert.

Ein Chatbot, welcher selbst lernt und mit jeder Konversation noch besser auf die Bedürfnisse seiner Gesprächspartner eingeht. Das ist kein Science Fiction, sondern Stand der Technik.

Chatbots sind in der Kundenkommunikation nicht bloß praktikabel, sondern sie haben vor allem einen vielfältigen Einsatzbereich. Als digitaler Zeitungsbote, als Sportkommentator oder auch als Berater für Modeentscheidungen oder Reisebuchungen, werden sie bereits eingesetzt. Das wohl wichtigste Aufgabengebiet bleibt einstweilen der Kundenservice. Mit einem Chatbot hat man einen Kollegen, der 24 Stunden lang und sieben Tage die Woche einsatzbereit ist. Nicht nur eine, sondern hunderte Kundenanfragen werden zur selben Zeit abgearbeitet.

Die Einsatzgebiete dieser helfenden Roboter sind bereits vielfältig. Auch im Bankensektor findet man verlässliche Chatbots. Von Überweisungen, bis hin zum Abfragen des Kontostandes - all diese Aufgaben kann ein Chatbot bereits schnell übernehmen und Kunden effizient bedienen.

Auch produzierende Unternehmen können von den Einsatzmöglichkeiten profitieren. Indem er den Bestand und die Lage von Produkten bestimmt, bietet ein Chatbot auch in der Logistik, elegante Lösungsvorschläge, um Abläufe innerhalb eines Unternehmens zu perfektionieren.

Lange Wartezeiten auf Anfragen gehören der Vergangenheit an. Anstatt Kunde stundenlang auf eine Antwort warten zu lassen, kann ein Chatbot innerhalb von Sekunden eine hilfreiche Antwort liefern und die Kundenzufriedenheit positiv beeinflussen. Dabei ist es für den Chatbot irrelevant wie viele Kunden auf einmal etwas brauchen. Er erledigt alle Anfragen gleichzeitig und ist dadurch einer der effizientesten Mitarbeiter.

Das Leben von Kunden variiert meist sehr stark. Manche sind jung, andere schon älter. Manche arbeiten Vollzeit, andere nicht. Manche der Kunden stehen gerne früh auf, während die anderen gerade erst zu Bett gegangen sind. Was alle Kunden gemeinsam haben, ist der Wunsch nach einer schnellen und professionellen Bedienung. Mit Chatbots können Kunden auch mitten in der Nacht eine Anfrage versenden, ohne dass sie bis zum nächsten Tag auf eine Antwort warten müssen.

Meldet Euch heute noch bei einem unserer Cloudpiloten, um einen unverbindlichen Termin auszumachen, in dem wir Eure Optionen besprechen!



**CLOUDPILOTS Software
& Consulting GmbH**
info@cloudpilots.com
www.cloudpilots.com

DEUTSCHLAND
Im Mediapark 5
D-50670 Köln
Tel.: +49 221 669506 0

ÖSTERREICH
Neulinggasse 29/2/5a
A-1030 Wien
+43 1 2530349

SCHWEIZ
Technoparkstrasse 1
CH-8005 Zürich
Tel.: +41 4431320 20

