

Voicebots

Next-Revolution im Kundenservice
von Banken und Versicherungen?

MMag. Robert Sobotka
Telemark Marketing

Programm

- + **Einleitung**
- + **Was sind Voicebots?**
- + **Vorteile des Einsatzes von Voicebots**
- + **Herausforderungen beim Einsatz von Voicebots**
- + **Erfolgreiche Anwendungsbeispiele in anderen Branchen**
- + **Anwendung in der Finanzbranche im Contactcenter**
- + **Gastvortrag & Casestudy MSG**
- + **Potenzielle Anwendungen von Voicebots im Outbound**
- + **Tipps für den erfolgreichen Einsatz von Voicebots**
- + **Fazit**

FMVÖ Business Breakfast 26. September 2024



Was sind Voicebots?

Künstliche Intelligenzen, die auf menschliche Sprache reagieren

**Verwenden
Spracherkennungstechnologien und
generative KI-Algorithmen**

Unterschied zu Chatbots

**Voicebots ermöglichen persönlichere
und natürlichere Interaktionen**

Chatbots basieren nur auf Text



24/7 Verfügbarkeit

- **Voicebots sind rund um die Uhr einsatzbereit**
- **Kundenanfragen können jederzeit bearbeitet werden**
- **Keine Abhängigkeit von Geschäftszeiten**



Keine Wartezeiten

- Kunden verbringen oft lange in der Warteschleife in Callcentern
- Voicebots sind sofort verfügbar
- Reduziert Wartezeiten erheblich
- Verbessert die Kundenzufriedenheit





Personalisierte Betreuung

- **Kommunikation in natürlicher Sprache**
- **Verbesserung des Kundenerlebnisses durch menschlichere Interaktion**



Kostensenkung

Erhebliche Einsparungen bei den Personalkosten

Weniger Bedarf an menschlichen Mitarbeitern

Effizientere Nutzung der Callcenter Ressourcen



Effizientes Routing

- **Voicebots leiten Kundenanfragen effizienter weiter als traditionelle IVR-Systeme**
- **Erhebung des Anliegens in natürlicher Sprache**
- **Automatische Weiterleitung an die richtigen Abteilungen oder Mitarbeiter**
- **Verkürzung der Bearbeitungszeit**



MULTILINGUAL

**Voicebots sprechen die Sprachen
der Anrufer**

**Voicebots können Dialekte
simulieren**

Kombination und Abstimmung unterschiedlicher Technologien

Schwieriger als Chatbot

**Erfordert die Integration
von generativer KI,
Spracherkennung und TK-
System**

**Ziel: Nahtlose und
effektive Kommunikation
mit Kunden**

Datenschutz



Wichtigkeit des Datenschutzes

Besonders relevant in der Finanzbranche

Sicherheitsrisiko



Einhalten der Datenschutzbestimmungen

Voicebots müssen strenge Vorschriften der EU DSchGV befolgen

Vertrauen der Kunden darf nicht gefährdet werden



Integration in bestehende Systeme

Schwierige Integration von Voicebots in vorhandene Kundendatenbanken

Gewährleistung des Zugriffs auf benötigte Informationen

Sicherstellung reibungsloser Funktion der Voicebots

Verlässliche Auskunft?



Akzeptanz des Kunden

Nicht alle Kunden sind offen für die Kommunikation mit Voicebots

Dies kann die Akzeptanz der Technologie einschränken

Herausforderung an die Gestaltung des Dialoges

Ziel: Zeitersparnis



Unausgereifte Lösungen

**Verfrühter Einsatz kann zu
Kundenfrustrationen
führen**

**Gründliche Tests und
ständige
Weiterentwicklung sind
notwendig**

**Zuverlässigkeit und
Benutzerfreundlichkeit
müssen sichergestellt
werden**



Fehlender menschlicher Charme

Voicebots können menschlichen Charme und Empathie nicht vollständig ersetzen

Unternehmen müssen Voicebots menschlich und einfühlsam programmieren

Verbesserung des Kundenerlebnisses durch menschlich wirkende Voicebots



Erfolgreiche Anwendungen in anderen Branchen

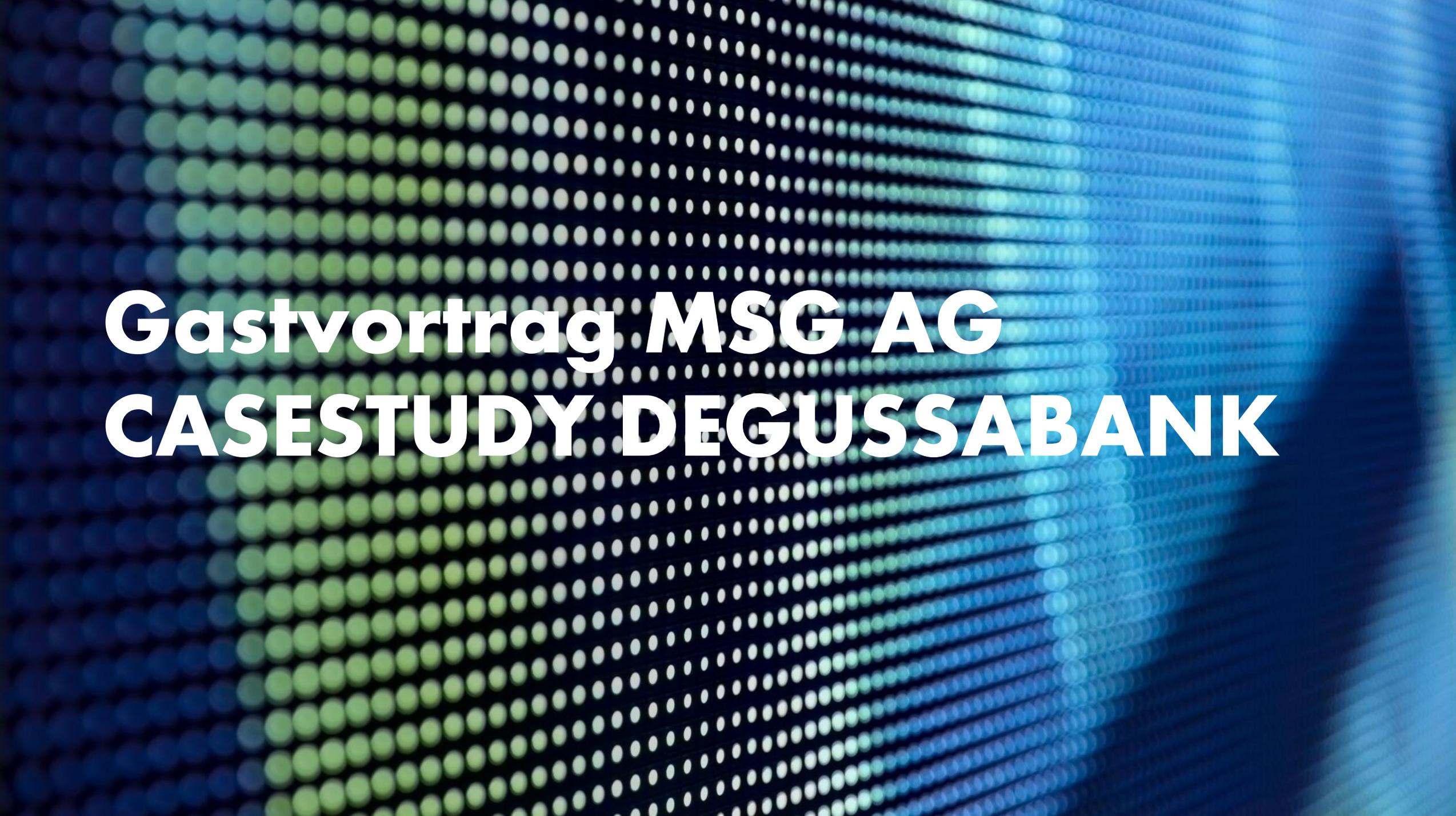
- **Taxi:** Bestellungen
- **Zeitungsverlage:** Lieferunterbrechungen
- **Telekom:** First Level des technischen Supports
- **Airlines:** Fluginformationen, Reisewetter und Vielfliegerprogramme.
- **Gastronomie:** McDrive-Bestellungen
- **Hotellerie:** Nachtdienst
- **Gesundheit:** Untersuchungstermine



Anwendung im Callcenter in der Finanzbranche

- 1. Stufe: Voicebots ersetzen das IVR-System, indem sie das Anliegen des Kunden erfragen und vorbereitende Informationen wie Name oder IBAN/Polizzennummer/Schadensnummer erfragen. Dies ermöglicht eine effizientere Bearbeitung der Anfragen im Callcenter.**
- 2. Stufe: Voicebots beantworten einfache Anfragen (FAQs), wie z.B. Kartensperren, Adressänderungen oder die Suche nach der nächsten Geschäftsstelle. Dadurch wird das Callcenter entlastet.**
- 3. Stufe: Voicebots beantworten komplexere Fragen, die eine Anbindung an die Kundendatenbank erfordern, wie es beispielweise in Deutschland bei der Degussa Bank der Fall ist.**





Gastvortrag MSG AG
CASESTUDY DEGUSSABANK

Potenzielle Anwendungen Outbound

- Touchpoint-Befragungen
- Zeitgerechte Einmahnung von rückständigen Kreditraten oder Versicherungsprämien (Early Collection)
- Ermittlung von Ansprechpartnern in Unternehmen
- Database Enrichment: E-Mail-Adressen.
- Terminvereinbarungen zu Beratungsgesprächen
- Servicierung von C-Kunden
- Cross-Selling-Vorbereitung: Bedarfserhebung und Interessenerkennung



Tipps für den erfolgreichen Voicebot Einsatz

- **Nicht an den Kund:innen testen**
- **Schrittweiser Einsatz: Weniger ist mehr**
- **Menschliche Beziehungsebene**
- **Bestätigung des Gesprächsinhalts per SMS oder E-Mail**
- **Outbound-Kampagnen ankündigen**
- **Zielgruppenakzeptanz beachten**
- **Einfacher Übergang zu menschlichen Mitarbeitern**



Fazit



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

MMag. Robert Sobotka, MBA

Telemark Marketing

Zehetnergasse 6/2

1140 Wien

Tel.: 01/892 85 85-1013

Email: robert.sobotka@telemark-marketing.com

