

# Voicebots: Next-Revolution im Kundenservice von Banken und Versicherungen?

## Einleitung

Künstliche Intelligenz zur Beantwortung von E-Mail Anfragen, Chatbots auf Webseiten: Nur zwei von mehreren Anwendungen, die bereits mehr oder minder erfolgreich eingesetzt werden. Der nächste Schritt ist Effizienzsteigerung und Kosteneinsparung im Kundenservicecenter durch den Einsatz von Voicebots bei Banken und Versicherungen. Derzeit entwickeln einige Institute/Unternehmen Voicebots, die menschliche Mitarbeiter\*innen ersetzen oder zumindest teilweise ersetzen sollen und sich dabei eine Steigerung der Servicequalität versprechen.

## Was sind Voicebots?

Voicebots sind künstliche Intelligenzen, die dafür programmiert sind, auf menschliche Sprache zu reagieren und kontextbezogene Antworten zu geben. Sie arbeiten mit Spracherkennungstechnologien und generativen KI-Algorithmen, um Anfragen zu verstehen und passende Antworten zu liefern. Anders als Chatbots, die nur auf Text basieren, ermöglichen Voicebots eine persönlichere und natürlichere Interaktion, die der menschlichen Kommunikation sehr nahekommt.

## Vorteile des Einsatzes von Voicebots

- **24/7 Verfügbarkeit:** Voicebots sind rund um die Uhr einsatzbereit. Dies bedeutet, dass Kundenanfragen zu jeder Tages- und Nachtzeit bearbeitet werden können, ohne auf die Geschäftszeiten menschlicher Mitarbeiter angewiesen zu sein.
- **Keine Wartezeiten:** Während Kunden in Callcentern oft lange in der Warteschleife verbringen, sind Voicebots sofort verfügbar. Dies reduziert Wartezeiten erheblich und verbessert die Kundenzufriedenheit.
- **Personalisierte Betreuung:** Voicebots können eine persönlichere Betreuung bieten als Text-Chatbots, da sie in natürlicher Sprache kommunizieren. Diese menschlichere Interaktion kann das Kundenerlebnis verbessern.
- **Kostensenkung:** Der Einsatz von Voicebots kann zu erheblichen Kosteneinsparungen führen. Da weniger menschliche Mitarbeiter benötigt werden, können Personalkosten reduziert werden. Dies ermöglicht es Unternehmen, ihre Ressourcen effizienter zu nutzen.
- **Effizientes Routing:** Voicebots sind in der Lage, Kundenanfragen effizienter weiterzuleiten als traditionelle interaktive Sprachsysteme (IVR). Sie können Anfragen automatisch an die richtigen Abteilungen oder Mitarbeiter weiterleiten, was die Bearbeitungszeit verkürzt und die Genauigkeit erhöht.
- **Multilingual:** Voicebots sprechen alle Sprachen der Anrufer

## Herausforderungen beim Einsatz von Voicebots

- **Kombination und Abstimmung unterschiedlicher Technologien:** Der Einsatz von Voicebots erfordert die Integration verschiedener Technologien, wie generative KI und Spracherkennung. Es ist essenziell, dass diese Technologien harmonisch zusammenarbeiten, um eine nahtlose und effektive Kommunikation mit den Kunden zu gewährleisten.
- **Datenschutz:** Der Schutz persönlicher Daten ist besonders in der Finanzbranche von großer Bedeutung und stellt eine erhebliche Herausforderung dar. Unternehmen müssen sicherstellen, dass die Voicebots die strengen Datenschutzbestimmungen einhalten, um das Vertrauen der Kunden nicht zu gefährden.
- **Integration in bestehende Systeme:** Voicebots müssen nahtlos in vorhandene Kundendatenbanken und andere Unternehmenssysteme integriert werden. Dies erfordert umfangreiche Anpassungen und Optimierungen, um sicherzustellen, dass die Voicebots reibungslos funktionieren und auf die benötigten Informationen zugreifen können.
- **Akzeptanz durch den Kunden:** Nicht alle Kunden sind offen für die Kommunikation mit Voicebots, was ihre Akzeptanz einschränken kann. Unternehmen müssen daher Strategien entwickeln, um die Akzeptanz und das Vertrauen der Kunden in diese Technologie zu erhöhen.
- **Unausgereifte Lösungen:** Der verfrühte Einsatz von unausgereiften Voicebot-Lösungen kann zu Frustrationen bei den Kunden führen. Es ist wichtig, dass die Voicebots gründlich getestet und ständig weiterentwickelt werden, um sicherzustellen, dass sie zuverlässig und benutzerfreundlich sind.
- **Fehlender menschlicher Charme:** Trotz aller technologischen Fortschritte können Voicebots den menschlichen Charme und die Empathie nicht vollständig ersetzen. Unternehmen müssen daher sicherstellen, dass ihre Voicebots so programmiert sind, dass sie möglichst menschlich und einfühlsam wirken, um das Kundenerlebnis zu verbessern.

## Erfolgreiche Anwendungsbeispiele in anderen Branchen

- **Taxifunk:** Voicebots werden eingesetzt, um Taxibestellungen zu bearbeiten.
- **Mediaprint:** Voicebots nehmen Lieferunterbrechungen entgegen.
- **Telekom:** Voicebots helfen im First Level des technischen Support.
- **Airlines:** Voicebots geben Fluginformationen, informieren über das Reisewetter und Vielfliegerprogramme.
- **Gastronomie:** Bei McDrive-Bestellungen von McDonald's kommen Voicebots zum Einsatz.
- **Hotellerie:** Voicebots übernehmen den Nachtdienst.
- **Gesundheit:** Voicebot vergibt Untersuchungstermine auf Patientenfrage, klärt notwendige Details und informiert über Ablauf und Voraussetzungen

## Anwendung in der Finanzbranche im Contactcenter

### - 1. Stufe:

Voicebots ersetzen das IVR-System, indem sie das Anliegen des Kunden erfragen und vorbereitende Informationen wie Name oder IBAN/Polizzennummer sammeln. Dies ermöglicht eine effizientere Bearbeitung der Anfragen.

### - 2. Stufe:

Voicebots beantworten einfache Fragen (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 beispielsweise in Deutschland bei der Degussa Bank der Fall ist.

## Potenzielle Anwendungen von Voicebots im Outbound

- Touchpoint-Befragungen: Kurze Bewertungen (NPS) nach Beratungsgesprächen, Schadensfällen oder sonstigen Kontaktpunkten.
- Einmahnung von rückständigen Kreditraten oder Versicherungsprämien: Zeitgerechte Erinnerung (Early Collection).
- Ermittlung von Ansprechpartnern in Unternehmen
- Database Enrichment: Erhebung oder Aktualisierung von E-Mail-Adressen.
- Terminvereinbarungen zu Beratungsgesprächen: Voicebots können Termine für Beratungsgespräche vereinbaren.
- Servicierung von C-Kunden: Voicebots übernehmen die Betreuung von C-Kunden.
- Cross-Selling-Vorbereitung: Bedarfserhebung und Interessenerkennung für Cross-Selling-Maßnahmen.

## Tipps für den erfolgreichen Einsatz von Voicebots

- Kunden nicht als Testobjekte verwenden: Dialoge sollten durch den Einsatz eines Voicebots nicht länger dauern und den Kunden Zeit sparen. Testanrufe sollten idealerweise von externen Marktforschern durchgeführt werden.
- Weniger ist mehr: Zu Beginn sollten sich Voicebots auf Basisfunktionen beschränken. Diese sollten aber gut funktionieren
- Beziehungsebene: Voicebots müssen so programmiert werden, dass Gesprächspartner gerne mit ihnen kommunizieren. Humor kann helfen, wenn Fragen nicht beantwortet werden können.
- Bestätigung des Gesprächsinhalts: Der Gesprächsinhalt sollte per SMS oder E-Mail bestätigt werden.
- Outbound-Kampagnen ankündigen: Eine Ankündigung per E-Mail kann die Akzeptanz von Outbound-Kampagnen erhöhen.

- Einfacher Übergang zu menschlichen Mitarbeitern: Kunden, die nicht computeraffin sind, sollten leicht die Möglichkeit haben, mit einem menschlichen Mitarbeiter zu sprechen.
- Zielgruppenakzeptanz beachten: Die Akzeptanz der Zielgruppe sollte stets im Blick behalten werden.

## Fazit

Voicebots bieten für Banken und Versicherungen ein enormes Potenzial zur Verbesserung des Kundenservice und zur Kostensenkung. Die Herausforderungen bei der Implementierung sind nicht zu unterschätzen, doch bei sinnvollem Einsatz und Beachtung der Akzeptanz durch die Kunden, können Voicebots einen bedeutenden Beitrag zur Digitalisierung der Finanzbranche leisten. Es ist entscheidend, die Möglichkeiten und Grenzen der aktuellen Technologie zu erkennen und gezielt einzusetzen, um langfristige Kundenzufriedenheit bei deutlicher Kosteneinsparung zu erzielen.