

5 goldene Regeln für die Automatisierung Deines Contact Centers





	Einleitung	3
	<ul style="list-style-type: none">• Willkommen bei Parloa, wie können wir dir weiterhelfen?	
Regel 01	Conversational AI ist die Zukunft	4
	<ul style="list-style-type: none">• Wer zuerst kommt, lernt zuerst: Warum künstliche Intelligenz Unternehmen heute nach vorn bringt	
Regel 02	Natürliche Sprache für echte Unterhaltungen	6
	<ul style="list-style-type: none">• Wie du echt gute Dialoge für deinen Bot schreibst – und warum das so wichtig ist• Natürliche Sprache steht an erster Stelle• 3 Tipps für die Content-Erstellung	
Regel 03	Reagieren, lernen und iterieren	10
	<ul style="list-style-type: none">• So ist dein Bot nicht nur hilfreich, sondern wird zu einem guten Gesprächspartner	
Regel 04	Der Kunde hat immer recht	13
	<ul style="list-style-type: none">• Wie der Bot auch bei Missverständnissen höflich bleibt	
Regel 05	Das Zusammenspiel mit anderen Systemen	16
	<ul style="list-style-type: none">• Mit Hintergrundinformationen optimierst du das Kundenerlebnis• 3 Kontext-Technologien minimieren Fehler bei Parloa	
	Fazit	19
	<ul style="list-style-type: none">• Bereit für einen brillanten Kundenservice?	

**Telefonischer Kundenservice ist großartig
– kann aber auch seine Tücken haben.**

Telefonischer Kundenservice ist großartig – kann aber auch seine Tücken haben. Bevor du überhaupt zu Contact Center Agent:innen durchgestellt wirst, kann ein unfähiger Roboter den Anruf im Support Center zu einer unangenehmen Erfahrung machen. So muss es aber nicht laufen!

Tasten drücken und Schlagworte in den Hörer schreien, ist von gestern. Mithilfe von Conversational AI automatisierst du deinen Kundenservice ganz einfach. Ein Phonebot kann heute nämlich genauso smart sein wie deine besten Mitarbeitenden im Telefon-Support. Ganz natürlich reagiert er auf die verschiedensten Anliegen und übernimmt viele Aufgaben selbst. Vorausgesetzt, du weißt, wie du den Bot richtig trainierst.

In diesem E-Book erfährst du, wie die bahnbrechende Technologie von Parloa dir zu einem smarten und kompetenten Phonebot verhilft. Mit unseren 5 goldenen Regeln setzt du Conversational AI in Zukunft effizient für deine Zwecke ein. Du lernst, worauf es ankommt und wie du dein Contact Center im Handumdrehen automatisierst.

Hebe mit deinem individuellen Parloa-Phonebot das Kundenerlebnis auf eine neue Stufe!



Hallo, wir sind Parloa!

Wir ermöglichen es Unternehmen, mit Hilfe von AI herausragende Kundengespräche zu führen und zaubern damit ein Lächeln auf die Gesichter von Kund:innen und Agent:innen.

Seit unserer Gründung im Jahr 2017 hat sich Parloa zu einer der führenden SaaS-Plattformen für Conversational AI entwickelt. Unsere Plattform orchestriert marktführende AI-Technologien und kombiniert diese mit einem einfach zu bedienenden Low-Code-Frontend.

Dadurch können Unternehmen noch nie dagewesene Erlebnisse auf allen relevanten Kundenservice-Kanälen wie Telefon oder Chat schaffen.

Regel 01

Setze auf Conversational AI.



Regel 01

Setze auf Conversational AI.

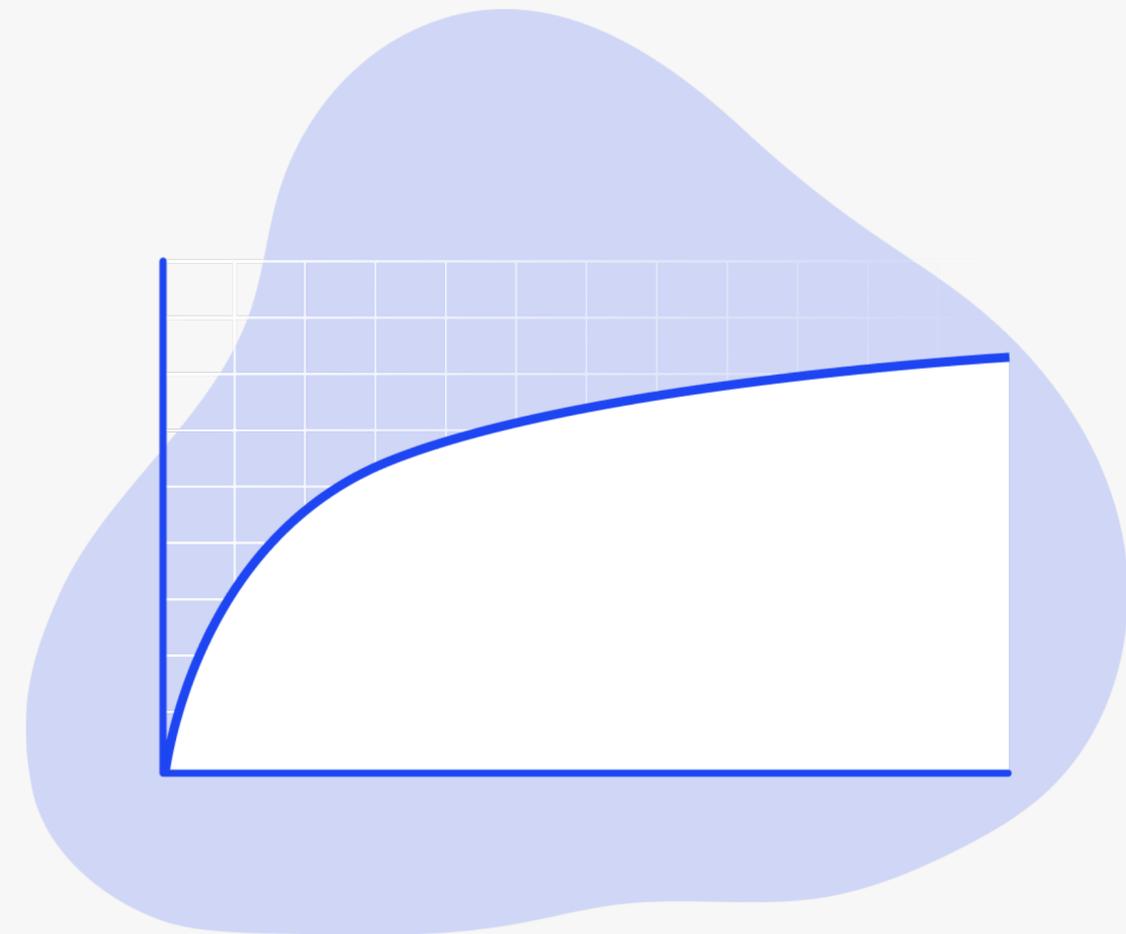
Diese Regel ist sicher selbstredend, wenn du dir dieses eBook schon heruntergeladen hast. Aber wenn es um die Automatisierung von Kundenkommunikation geht, setzen leider immer noch zu viele Unternehmen auf rückwärtsgewandte Technologien.

Dabei gilt – wie überall beim Einsatz von künstlicher Intelligenz:

Wer zuerst kommt, lernt zuerst!

Damit ist gemeint, dass die AI – wie wir Menschen – mit jedem Gespräch besser wird. Jeder Wortwechsel dient dem Training deines Bots.

Verschwende also keine Zeit, die deine Wettbewerber *sicher* schon dazu nutzen, einen Bot zu trainieren.





Regel 02

Ein AI-Phonebot lernt das Sprechen von Menschen, also sollte er auch klingen wie sie.

Regel 02

Ein AI-Phonebot lernt das Sprechen von Menschen, also sollte er auch klingen wie sie.

Bei der Dialog-Gestaltung von Telefon-Bots schreibst du Texte, die vorgelesen werden.

Also: Schreibe nicht, damit es sich gut liest, sondern damit es gut klingt! Es geht auch nicht darum, dass du dich bei der Gestaltung kreativ auslebst oder zeigst, wie besonders fortgeschritten die Text-To-Speech-Technologie bereits ist.

Fasse dich stattdessen lieber kurz und wähle einfache Wörter. Verzichte auf technische Formulierungen oder Anweisungen. Setze (wo möglich) auch mal auf Umgangssprache, so wie es jeder Mensch in einem Gespräch tun würde.

Frage dich beim Schreiben deiner Dialoge immer:
Würde ich am Telefon auch so sprechen?



Schon gewusst?

Der durchschnittliche Satzbau eines Sprachassistenten wie *Alexa* oder *Google Assistant* ist auf dem Niveau einer **3. Klasse**.

Regel 02

Ein AI-Phonebot lernt das Sprechen von Menschen, also sollte er auch klingen wie sie.



Don't:

»Ich benötige bitte einen Begriff, der zu Ihrem Anliegen passt, damit ich Sie an die richtige Abteilung weiterleiten

Don't:

»Bitte sagen Sie „Vertrag“, wenn es um Ihren Vertrag geht, „Neuschaden“, wenn Sie einen Schaden melden möchten, „Bestandsschaden“, wenn Sie Auskunft über einen bereits gemeldeten Schaden brauchen, oder sagen Sie „Sonstiges“ für alles Weitere.«

Do:

„Was kann ich für Sie tun?“



3 Praxis-Tipps:



Verwende nur
Wörter, die deine
Kunden auch sagen
würden.

In der Regel gilt:
**Je einfacher die
Sprache, desto**



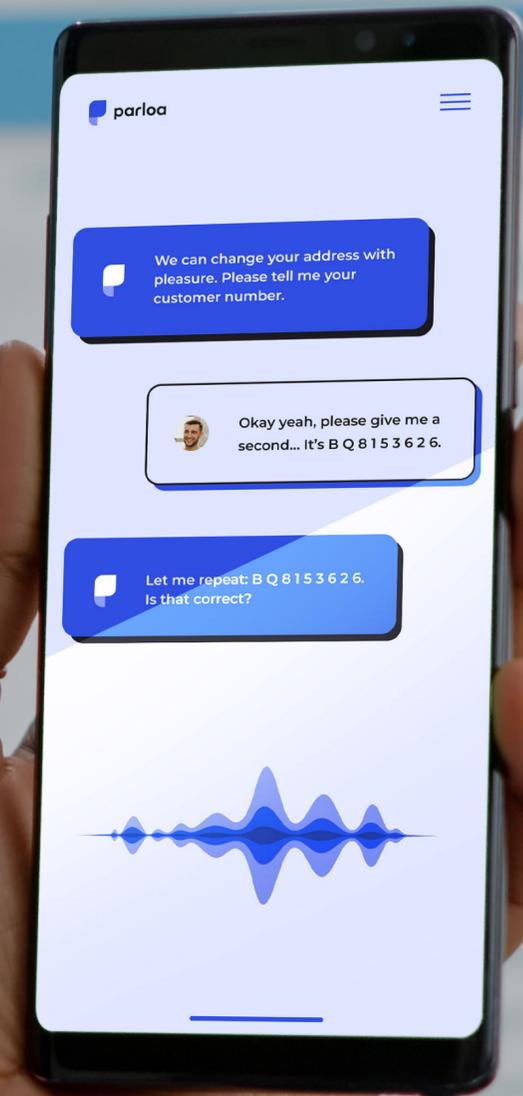
Vermeide technische
Formulierungen oder
Anweisungen und
fasse dich möglichst



Schreibe nicht für die
Lesbarkeit, sondern
für den Klang:
**Lies deine Texte
immer laut vor
während du sie**

Regel 03

Ein AI-Phonebot ermöglicht weitere Eingaben bei jeder Interaktion.



Regel 03

Ein AI-Phonebot ermöglicht weitere Eingaben bei jeder Interaktion.



Einen *Happy Path* für deinen Bot hast du schnell erstellt. Das schaffst du sogar mit nahezu jedem Tool dieser Welt.

Die richtige Arbeit beginnt erst danach. Du musst es schaffen, möglichst viele Edge Cases abzufangen. Dazu zählen auch vorhersehbare menschliche Reaktionen wie:

„Oh, warten Sie kurz bitte, mein Kind schreit.“
/ „Die Nummer muss ich kurz raussuchen...“

WaitIntent

„Was genau brauchen Sie jetzt von mir?“
/ „Das habe ich nicht verstanden.“

HelpIntent

„Verzeihung, können Sie das bitte
noch mal wiederholen?“ / „Wie bitte?“

RepeatIntent

Außerdem solltest du – vor allem in der Anfangszeit – einen genauen Blick auf deine **Reportings und Trainingsdaten** werfen, um weitere solcher Fälle ergänzen und abfangen zu können und so dein Kundenerlebnis zu verbessern!

Eine ganz menschliche Reaktion deiner Kunden auf ein erfolgreiches Gespräch mit deinem Bot ist zum Beispiel ein schlichtes: **„Danke!“** – auch darauf sollte dein Bot vorbereitet sein!

Regel 03

Ein AI-Phonebot ermöglicht weitere Eingaben bei jeder Interaktion.



Don't:

»Wie lautet die Postleitzahl deiner neuen Adresse?«

»10187«

Intent: tellPLZ
PLZ: 10187

»10187, verstanden. Und welche Straße und Hausnummer darf ich notieren?«

»Tut mir leid, 10178 meinte ich.«

Intent: Fallback

»Leider konnte ich keine Straße mit diesem Namen finden. Bitte wiederhole das.«

Do:

»Wie lautet die Postleitzahl deiner neuen Adresse?«

»10187«

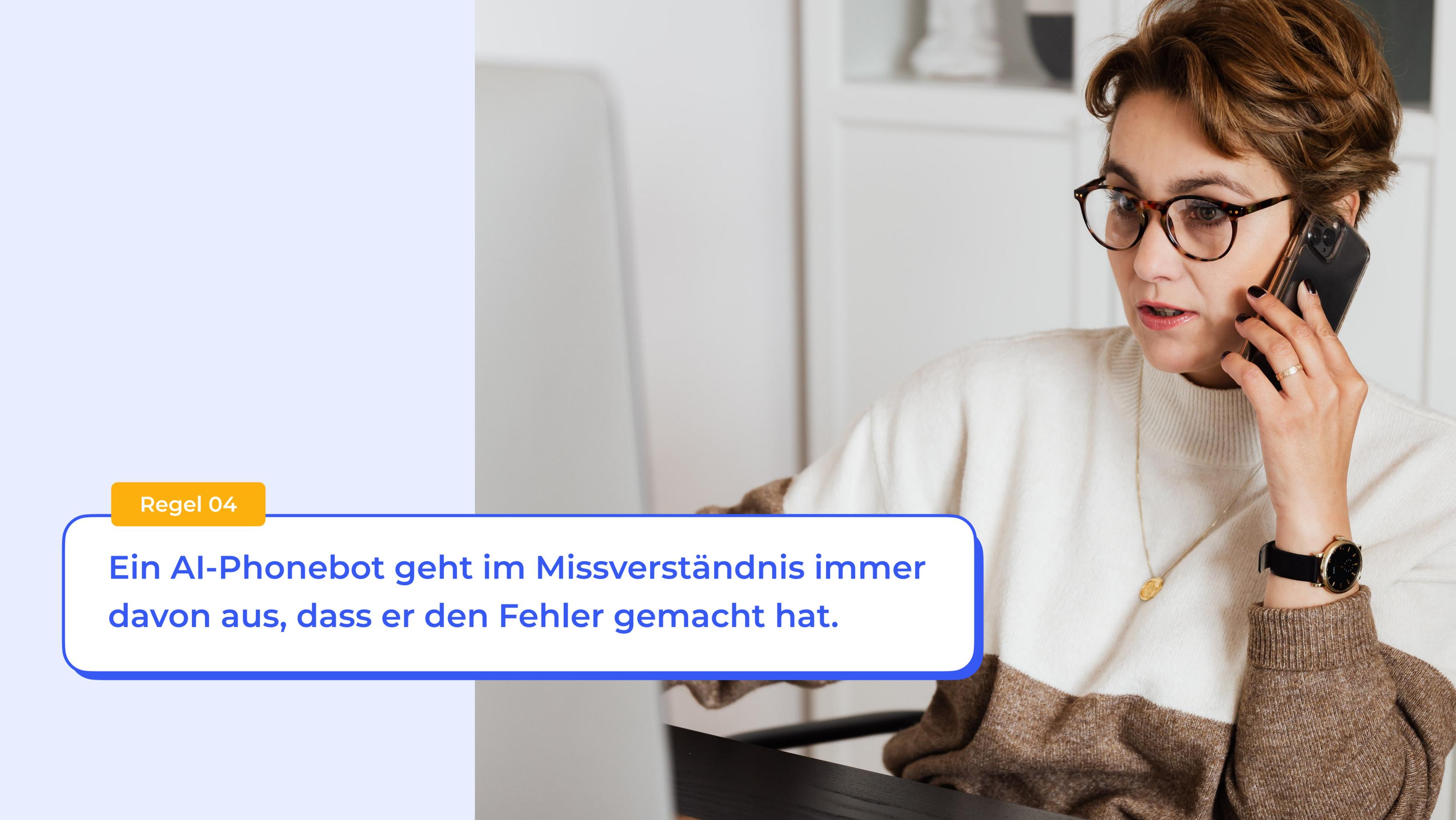
Intent: tellPLZ
PLZ: 10187

»10187, verstanden. Und welche Straße und Hausnummer darf ich notieren?«

»Tut mir leid, 10178 meinte ich.«

Intent: tellPLZ
PLZ: 10187

»Kein Problem, 10178 also. Und wie lautet die Straße und Hausnummer?«



Regel 04

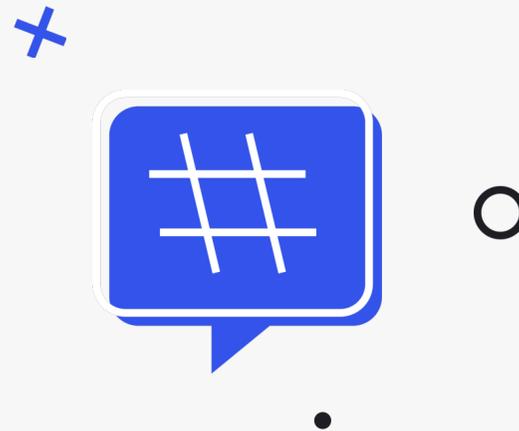
Ein AI-Phonebot geht im Missverständnis immer davon aus, dass er den Fehler gemacht hat.

Regel 04

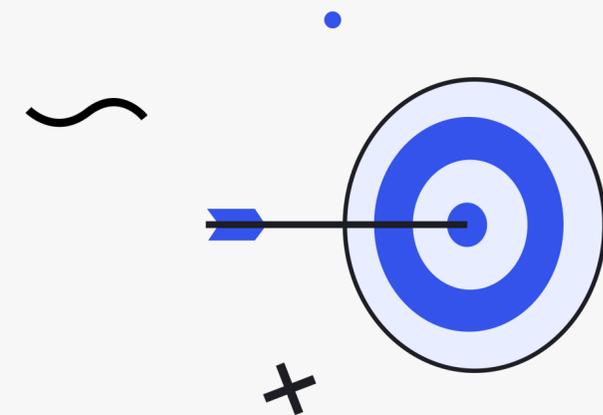
Ein AI-Phonebot geht im Missverständnis immer davon aus, dass er den Fehler gemacht hat.



Ein Missverständnis kann viele Gründe haben. Dazu zählen laute Hintergrundgeräusche, schlechter Empfang oder einfach ein technischer Irrtum in der Spracherkennung.



Am unwahrscheinlichsten ist es aber, dass dein Kunde absichtlich etwas Falsches sagt. Denn auch er hat ein Interesse daran, möglichst schnell sein Anliegen zu klären!



Wenn eine Kundenaussage also nicht dem entspricht, was dein Bot erwartet, sollte der Bot dennoch immer von einem Fehler seinerseits ausgehen – und das auch klar kommunizieren.

Regel 04

Ein AI-Phonebot geht im Missverständnis immer davon aus, dass er den Fehler gemacht hat.



Don't:

»Das ist leider kein richtiges Jahr, bitte versuch's noch einmal.«

Do:

»Entschuldigung, welches Jahr war das?«

Don't:

»Das ist leider erneut falsch, wiederholen Sie Ihre Eingabe ein letztes Mal.«

Do:

»Ich bin mir noch nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe. Können Sie es daher bitte noch einmal wiederholen?«



Regel 05

Ein AI-Phonebot liebt Kontext.

Regel 05

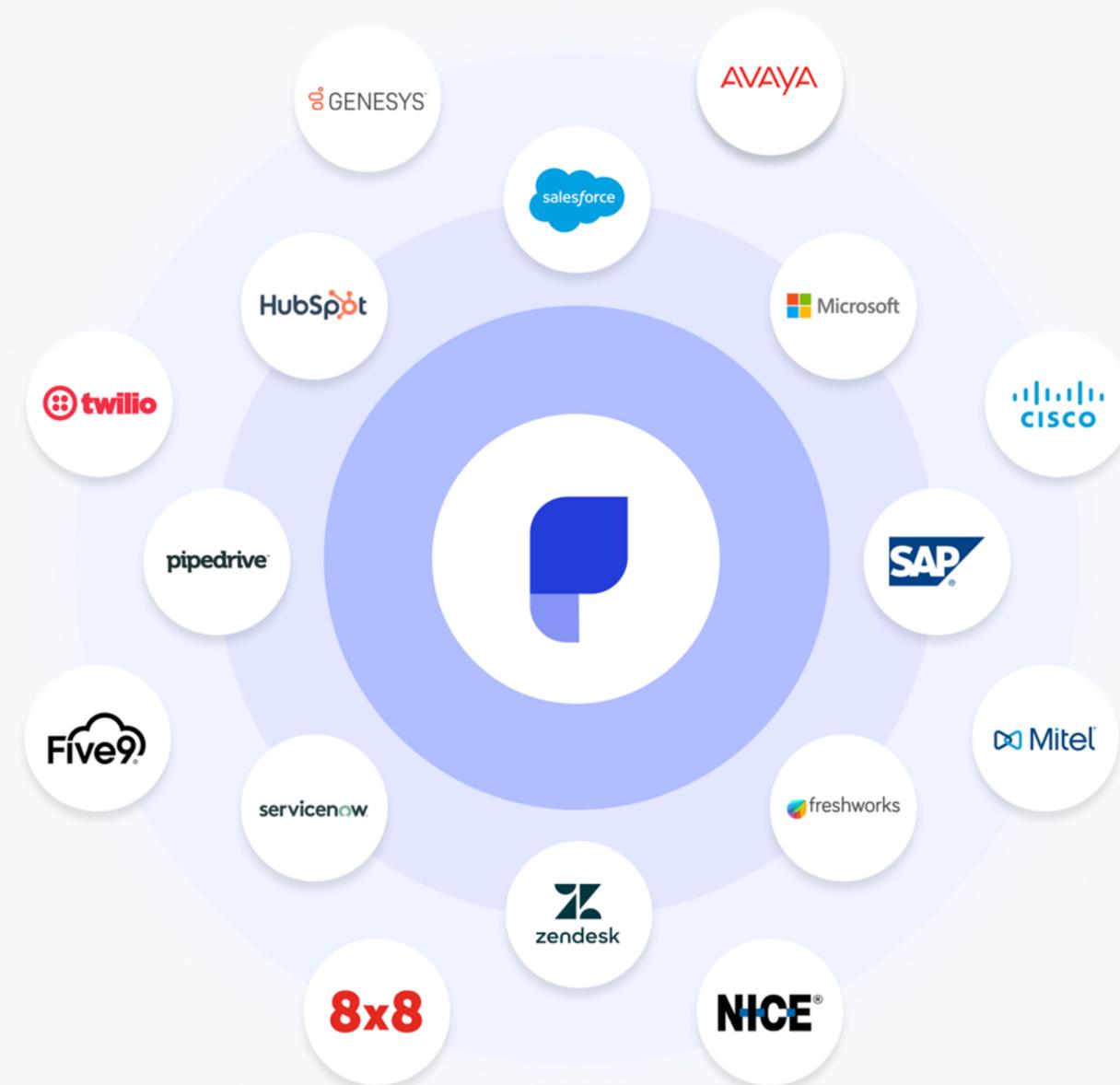
Ein AI-Phonebot liebt Kontext.



Ein bekannter Fußballtrainer hat mal gesagt: „*Qualität kommt von quälen.*“ Dann möchten wir an dieser Stelle sagen: „*Konversation kommt von Kontext.*“

Diese Regel #5 ist daher **vermutlich die Wichtigste** zur Optimierung deines Kundenerlebnisses. Denn jede Konversation ist immer nur so gut, wie sie durch Hintergrundinformationen angereichert sein kann!

Solche Hintergrundinformationen holt sich dein Bot entweder aus der **Verbindung zu externen Datenquellen** wie zu deinem CRM (z.B. für Kundendaten oder Produktspezifikationen) oder **über Drittanbieter** (z.B. Adressdaten aus Maps-Services) – **oder der Bot bekommt den Kontext durch dich.**





In Parloa setzen wir sehr erfolgreich auf folgende 3 Kontext-Technologien:



Speech-To-Text Hints

Mit Parloa hast du die Möglichkeit, der Speech-To-Text-Technologie je nach Kontext Hinweise auf zu erwartende Aussagen zu geben, um diese richtig zu transkribieren. Dies ist z.B. sehr nützlich, um im Zuge der Authentifizierung den Namen des Kunden aus der Datenbank auszulesen oder z.B. bei einer Adressänderung die Straßennamen auf Basis einer Postleitzahl zu kennen, um sie direkt



Contextual Listening

Für eine weitere Reduzierung der Dialog-Fehlerquote haben wir "Contextual Listening" erfunden. Du kannst es in Parloa verwenden, um eine Aussage bereits bei der ersten End-of-Speech-Detection zu überprüfen, ohne dass der Kunde es bemerkt. Dies hilft z.B. bei der Eingabe von längeren Kundennummern. Wenn du schon vorher weißt, dass es mindestens 9 Ziffern sind, warum sollte dein Bot den Kunden nach der dritten Ziffer wegen einer kleinen Pause korrigieren wollen?...



Post-Processing

Wenn dein Bot Ziffern erwartet, aber „Liebe macht frei“ transkribiert, ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, dass dein Kunde eher „7 8 3“ gesagt hat. In Parloa kannst du das mit kontextuellem Post-Processing lösen.

Regel 05

Ein AI-Phonebot liebt Kontext.

So wirkt sich die vorgenannte Kontext-Technologie dann beispielhaft in einem Dialog aus:

»Bitte nenne mir zur Authentifizierung noch kurz deinen vollständigen Vor- und Nachnamen sowie deine Kundennummer.«

Ciaran O'Reilly
»Mein Name lautet ~~Kira O Rallye~~ und meine Kundennummer ist die 473 654 42.«

»Vielen Dank, Herr O'Reilly. Ich wiederhole zur Sicherheit Ihre Kundennummer: 473 654 42, stimmt das?«



Erläuterung:

In diesem Beispiel wurde unser Anrufer anhand einer Telefonnummer erkannt. Unser Bot wusste also bereits den zu erwartenden Namen des Kunden und auch die Länge der Kundennummer.

Deshalb wird aus der ursprünglichen Transkription „**Kira O Rallye**“ der korrekte Name Ciaran O'Reilly und auch trotz Sprechpausen erwartet unser Bot 8 Ziffern als Kundennummer.



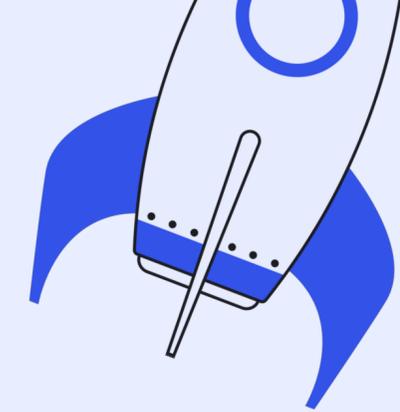
Bist du bereit für ein optimiertes Nutzererlebnis und brillanten Kundenservice?

Mit unseren 5 goldenen Regeln weißt du nun, worauf du bei der Implementierung deines AI-Phonebots achten solltest. Am Ende gilt: Dein Phonebot ist nur so smart, wie du ihn gestaltest. Lege deshalb besonderen Fokus auf das Training deines effizienten Contact Center Helfers.

Parloa steht in den Startlöchern, um dir dabei zu helfen!

Teste deine individuelle Phonebot-Demo oder kontaktiere uns, wenn du mit Parloa deinen eigenen Phonebot trainieren möchtest.

[Jetzt mit Parloa loslegen!](#)





Impressum

Angaben gemäß § 5 TMG:

**Parloa GmbH
Schwedter Str. 9B
10119 Berlin**

**Vertreten durch die Geschäftsführer:
Malte Kosub und Stefan Ostwald**

**Kontakt: Telefon: 03060954671
E-Mail: contact@parloa.com**

**Registergericht: Amtsgericht Charlottenburg
Registernummer: HRB 187494 B**

Verantwortlich für den Inhalt nach § 18 Abs. 2 MStV:

**Malte Kosub
c/o Parloa GmbH
Schwedter Str. 9B
10119 Berlin**