

Pressemitteilung:

Berlin im Mai 2017

„Chatbots im Service“ – Sprechende Roboter müssen zu Kundenverstehern werden

Der Einsatz von Chatbots im Service verspricht dann Erfolg, wenn es gelingt, künstliche Intelligenz noch mehr zu emotionalisieren und gleichzeitig datengestützt eine lernende Kundenbeziehung aufzubauen.

Das ist das Fazit einer Online-Umfrage, die vom X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign, Berlin im Frühjahr 2017 bei kleinen, mittleren und großen Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt wurde.

Die Teilnehmer der Umfrage gehen davon aus, daß die Bedeutung von Chatbots im Service weiter zunehmen wird. Dabei werden Ihrer Meinung nach die „sprechenden Roboter“ vor allem in den Bereichen Reisen/Urlaub (28%), Fitness/Gesundheit (25%) sowie Verkehr/Mobilität (25%) zum Einsatz kommen.

Der Einsatz von Chatbots würde sich für die Unternehmen vor allem auf die Beschleunigung der Reaktion (45%), die Gewinnung von Daten (36%) und die Erhöhung der Effizienz (27%) auswirken.

Die „dialogischen Helfer“ könnten nach Ansicht der befragten Verantwortlichen aus Management, Marketing, Vertrieb und Service vor allem Aufgaben in der Supportunterstützung (30%), der Bestellungsabwicklung (27%) und bei den Kundeninformationen (20%) übernehmen.

Als größte Herausforderungen bei der Nutzung von Chatbots im Service werden die Aspekte Emotionale Intelligenz (28%), Komplexe Antworten (25%) und Autonomer Dialog (22%) gesehen.

Letztlich könnten durch Chatbots positive Effekte wie die Kategorisierung der Kundenanfragen (28%), die Beschleunigung des Kundenfeedbacks (22%) und die Intensivierung der Kundeninteraktion (9%) erzeugt werden.

Erste Ergebnisse der Umfrage können kostenlos auf der Internetseite des Instituts www.DieServiceForscher.de heruntergeladen werden.

Unternehmensinformationen

Das X [iks] ist ein Forschungs- und Beratungsunternehmen für die Entwicklung von zukunftsfähigem Service und der Gestaltung kundengerechter Kommunikation.

Wichtige Zielorientierungen unserer Forschungstätigkeit und unserer Bemühungen um eine langfristig zukunftsorientierte Gestaltung von Service bilden die Leitperspektiven einer ökonomischen Nachhaltigkeit und die Verbesserung der Beziehung zwischen den Marktpartnern.

Vor diesem Hintergrund versuchen wir die Chancen der Serviceentwicklung und Kommunikationsgestaltung im Hinblick auf den notwendigen Strukturwandel aufzuzeigen und langfristig zukunftsfähige Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Die Ergebnisse unserer Forschungen veröffentlichen wir in Form von Büchern, Ratgebern, Studien, Fachartikeln und Newsletter.

Unser Leistungsangebot umfaßt Marktstudien und Kundenumfragen, Praxisanalysen und Themenrecherchen, Strategieberatung und Konzeptbewertungen sowie Vorträge und Seminare.

Pressekontakt

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign

Presseabteilung

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
13187 Berlin

Fon: 0 30 / 417 19 296

Fax: 0 30 / 417 19 297

E-Mail: presse@DieServiceForscher.de

Internet: www.DieServiceForscher.de

Aufmacher

Chatbots könnten in vielen Bereichen im Service zum Einsatz kommen! Den Kunden mit seinen Anliegen immer besser zu verstehen, wäre eine wichtige Voraussetzung.

Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Chatbots, Einsatz

Bildunterschrift

Ergebnisse der Umfrage "Chatbots im Service"