

Management



BUCH
Generalisten gefragt
 In einer Zeit, in der alte Regeln ungültig werden, glänzen Allrounder. Seite 22

Die Chance der Roboter

Technik Viele Firmen müssen ihre Mitarbeitenden in Kurzarbeit schicken. Können sie durch Chatbots ersetzt werden?

JENNIFER GARLIC

Wie viel kostet die Versicherung? Was ist inklusive? Und ab wann gilt das Angebot? Wenn Kunden der Kranken- und Unfallversicherung Swica solche Fragen haben, können sie entweder zum Hörer greifen und den Kundenservice anrufen. Oder sie melden sich beim Chatbot namens IQ: Mit ihm bietet das Unternehmen mit Sitz in Winterthur auf seiner Website mittlerweile einen digitalen Assistenten für den Kundenservice an.

Wer mit IQ chatten will, muss zunächst Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen akzeptieren. Im Anschluss können die Chatpartner entweder vorgegebene Kategorien wie «Was kannst du tun?» oder «Persönliche Empfehlung» wählen. Wer nichts Passendes findet, kann im Textfeld frei formulieren. Beides hat Vorteile, sagt Chatbot-Expertin Sophie Hundertmark aus Wettwil ZH. Sie forscht seit vier Jahren an Chatbots, gibt Seminare dazu und beobachtet die Szene. Hundertmark erklärt: «Bei Textbausteinen weiss der Bot genau, was er antworten muss. Bei freien Formulierungen orientiert er sich an Stichwörtern wie «ändern» oder «kündigen» und sucht dafür passende Antworten. Dabei können leichter Fehler passieren.»

Mitarbeitende können eingreifen

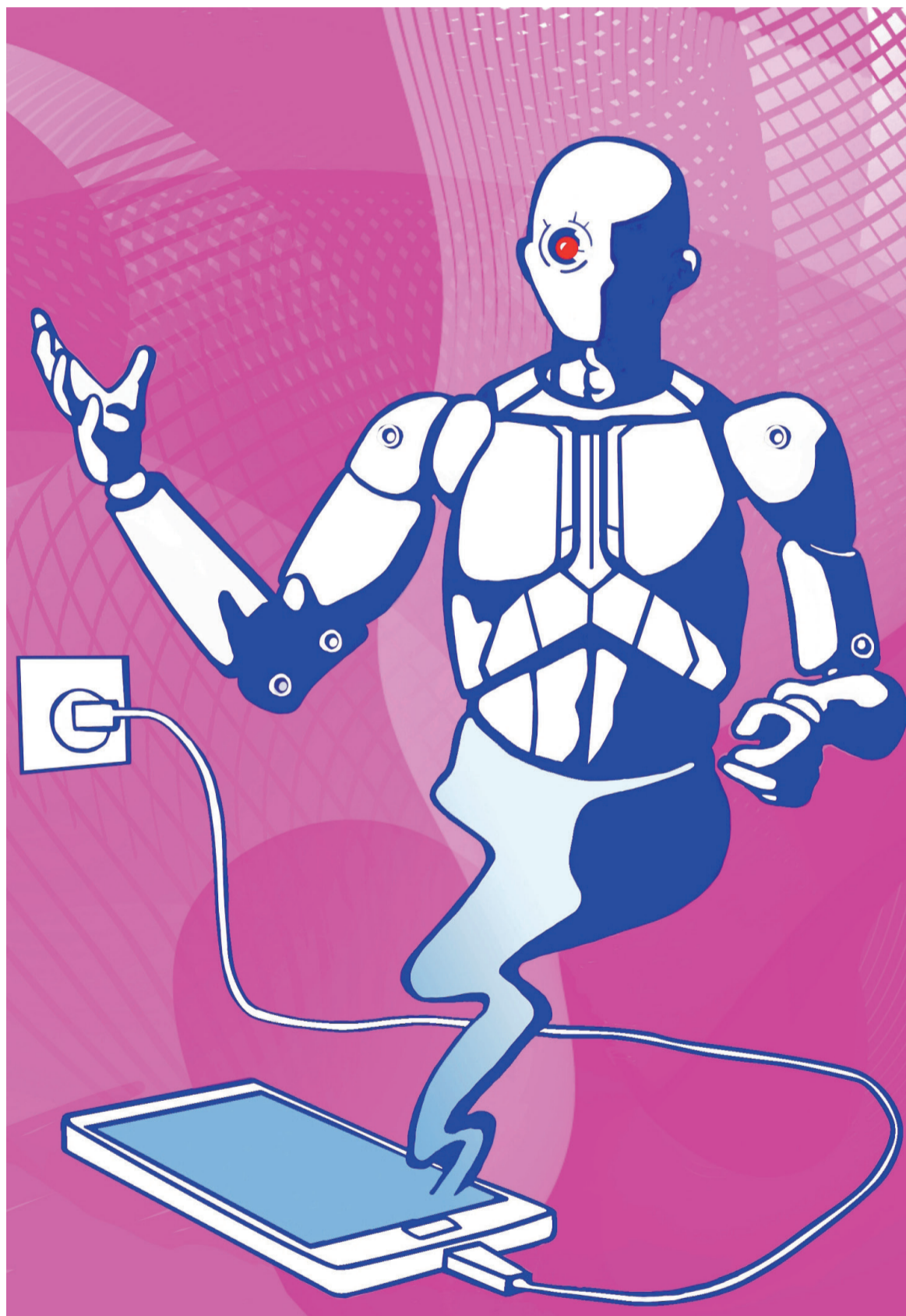
Fehleranfällige Chatbots sind auf vielen Websites derzeit noch die Regel und nicht die Ausnahme. Gerade in der Corona-Krise, in der viele Firmen auf Kurzarbeit setzen müssen, hofft man, dass sie die Arbeit von Mitarbeitenden erledigen können. Das funktioniert aber nur teilweise. Wie unsauber

Fehleranfällige Chatbots sind auf vielen Websites die Regel und nicht die Ausnahme.

digitale Assistenten teilweise arbeiten, hat die Marketingagentur Xeit getestet. Ein Beispiel: Wer dem Swica-Bot «Ich brauche Unterstützung» schreibt, bekommt Infos zu einer schweren Nikotinabhängigkeit. Fragt der Nutzer hingegen nach «Support», bietet IQ an, ihn mit einem Kundenberater zu verbinden, einen Rückruf zu vereinbaren oder eine E-Mail zu senden. Zwei unterschiedliche Antworten auf zwei inhaltlich gleiche Fragen.

Das ist für Nutzerinnen und Nutzer ärgerlich. Zumal die Schweizerinnen und Schweizer den Chatbots eigentlich offen gegenüberstehen: Mittlerweile haben schon rund 40 Prozent von ihnen einen Chatbot getestet, und die Hälfte derer, die es noch nicht getan haben, können es sich zumindest vorstellen. Das zeigt eine Studie der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW). Besonders gut fanden die Befragten, dass Chatbots jederzeit und sofort antworten – im Bestfall korrekt. Allerdings erwarten mehr als 80 Prozent der Teilnehmenden der ZHAW-Studie, dass Chatbots zuverlässiger oder gleich

verlässlich wie ein Mensch antworten. Swica hat bei IQ darum die Massgabe, dass mindestens 80 Prozent seiner Antworten richtig sind. Vorher sollte er nicht zum Einsatz kommen. In der Praxis liege der Wert mittlerweile sogar etwas höher, sagt Claudio Sestito, Spezialist für das Produktmanagement bei Swica. Er hat die Entwicklung des Chatbots von Anfang an begleitet. Damit IQ so wenig Fehler wie möglich macht, haben Mitarbeitende aus dem Kundenservice dem digitalen Kollegen zu Beginn über die Schulter geschaut. «In unserem Pilotprojekt war der Bot nur zu unseren Servicezeiten erreichbar, damit jederzeit ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin eingreifen konnte», erklärt Sestito. Mitt-



Hotline-Mitarbeitende durch KI ersetzt

► **Praxisfall** Der Finanzdienstleister Avaloq aus Freienbach SZ setzt bei der Kundenhotline auf eine künstliche Intelligenz, die eigenständig Telefonate mit Kundinnen und Kunden führen kann. Die Software für den Telefon-Chatbot hat das Schweizer Unternehmen Spitch entwickelt. Im Gegensatz zu vielen anderen Hotlines kennt der Spitch-Chatbot Luka zusätzlich spezielle Begriffe aus verschiedenen Schweizer Regionen und weiss, wie Schweizer Wörter zu betonen sind. Trotzdem bekommt er vor jedem Einsatz erst einmal Nachhilfe.

Wie das funktioniert, erklärt Jürg Schleier, Spitch-Manager der DACH-Region: «Wir testen unsere Software mit Aufnahmen aus Kundengesprächen des jeweiligen Unternehmens. Anfangs versteht Luka nur 40 bis 60 Prozent.» Das liegt vor allem an branchenspezifischen Begriffen und Aussprachen, die die Software noch nicht kennt. «Walliser sagen zum Beispiel «bergüf» statt «berguf». Das muss Luka erst einmal lernen», so Schleier. Nach dem Training versteht Luka bis zu 95 Prozent. Die Software soll auch sensible Daten ausspielen können.

lerweile steht IQ auf eigenen Beinen. Wenn er mal nicht weiterweiss, leitet er seinen Chatpartner eigenhändig an einen Mitarbeiter weiter.

Damit Nutzer beim Chatten ein gutes Gefühl haben, muss der Bot über eine eigene Persönlichkeit verfügen. Denn der Erfolg oder Misserfolg eines Chatbots hängt auch von seinem künstlich erzeugten Charakter ab. In welchem Tonfall antwortet ein Bot? Nutzt er Emoticons oder nicht? Solche Fragen sind keineswegs banal. Denn Chatbots sind

Die meisten Schweizer Chatbots funktionieren nur auf Deutsch.

digitale Mitarbeitende – und somit auch Aushängeschilder für Unternehmen. Die Aufgabe, einen sympathischen Bot zu entwickeln, stelle viele Unternehmen jedoch vor eine viel grössere Herausforderung als die technische Umsetzung, sagt Hundertmark.

Problem Sprachvielfalt

Der Lenzburger Energieversorger SWL hat sich entschieden, seinen Chatbot Lisa einen lockeren Umgangston inklusive Emoticons pflegen zu lassen. Die virtuelle Assistentin hat ein Gesicht im Comicstil und gibt im Chat direkt zu, dass sie noch fleissig lernt. Bei der Versicherung Swica geht es nüchterner zu: IQ benutzt keine Emoticons. Das erwarten Nutzerinnen und Nutzer aber auch gar nicht, wie die ZHAW in ihrer Umfrage herausgefunden hat. Bei Chats zu wichtigen Themen wie Versicherungen finden sie diese kleinen Bilder und Smileys nämlich eher unpassend. So sieht das auch Produktmanagementspezialist Sestito: «Unser Chatbot soll informativ und glaubwürdig sein. Schlagfertige Antworten oder Ironie und Sarkasmus passen nicht zu uns», sagt er.

Ob ein Chatbot seine Nutzerinnen und Nutzer versteht, hängt allerdings nicht nur vom Inhalt der Nachrichten ab – sondern auch von der Sprache. Die Sprachvielfalt der Schweiz spiegelt sich in den Chatbots nicht wider: Viele Schweizer Chatbots funktionieren nur auf Deutsch, bei internationalen Unternehmen wie beispielsweise der Credit Suisse auch auf Englisch. Französisch und Italienisch bietet die Bank nicht an. Aus Sicht von Expertin Hundertmark ist das kein Problem: «Eigentlich können ja alle in der Schweiz Deutsch», sagt die Chatbot-Beraterin.

Swica-Produktmanager Sestito hält dagegen: «Die Schweiz ist mehrsprachig, und das muss ein guter Kundenservice abdecken.» Seit Februar dieses Jahres kann IQ darum die vier meistgesprochenen Sprachen der Schweiz: Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch. Besonders der französische Bot kommt gut bei der Swica-Kundschaft an. Rätoromanisch ist zwar offizielle Schweizer Amtssprache, aber weder bei Swica noch bei anderen Chatbot-Entwicklern ein Thema. Schliesslich sprechen laut Bundesamt für Statistik nur rund 0,5 Prozent der Schweizerinnen und Schweizer diese Sprache regelmässig.