

Neue Zürcher Zeitung

«Hallo, ich bin ein Chatbot und lerne noch», sagt die künstliche Intelligenz, die Kundendienst-Mitarbeitern den Job streitig macht

Seit dem Erfolg von Chat-GPT stehen auch Dienstleister wie Banken, Versicherungen und Airlines unter Druck, ihre Chatbots noch «intelligenter» zu machen. Wird Kunden damit wirklich geholfen?

Isabelle Wachter

01.03.2023, 05.30 Uhr



Von der Kontoeröffnung bis zur Flugumbuchung – Chatbots begegnen uns überall im täglichen Leben. Zu hohe Erwartungen darf man an sie aber nicht haben. Ihre Programmierung ist viel trivialer als die von Chat-GPT.

Reuters

Sitzt man abends mit ein paar Freunden im Restaurant und kommt auf das Thema Chatbots zu sprechen, dauert es nicht lange, bis das Stichwort Chat-GPT fällt. Chat-GPT wurde zum Inbegriff aller Chatbots und verzeichnet seit seiner

Lancierung Anfang Dezember 2022 bereits über 100 Millionen registrierte Nutzer (Stand Januar). Der Chatbot gibt verblüffend gute Antworten auf jede Frage und in jeder Sprache. Allerdings nimmt es Chat-GPT mit den Fakten nicht immer so genau. Und die Datenbasis, von der der Chatbot seine Antworten ableitet, reicht nur bis ins Jahr 2021 zurück.

Bei der ganzen Aufregung, die Chat-GPT ausgelöst hat, vergisst man manchmal, dass Chatbots schon lange zu unserem Alltag gehören. Ob bei der Umbuchung eines Flugs, bei der Kündigung des Handy-Abos oder bei der Eröffnung eines Kontos bei der Bank.

«Als Facebook im Jahr 2016 Chatbots im Messenger zuließ, war dies der Startschuss für viele Unternehmen aus der Dienstleistungsbranche, eigene Chatbots zu entwickeln», sagt Sophie Hundertmark. Sie forscht an der Hochschule Luzern (HSLU) zu Chatbots und berät Unternehmen bei deren Entwicklung. Mittlerweile verfügten mindestens die Hälfte aller Banken und Versicherungen in der Schweiz über einen Chatbot, schätzt Hundertmark.

Chatbots mit und ohne künstliche Intelligenz

Doch Chatbot ist nicht gleich Chatbot. Im Unterschied zu Chat-GPT verfügen die meisten Chatbots von Dienstleistungsunternehmen nicht über ein Large Language Model (LLM). Dabei handelt es sich um eine künstliche Intelligenz, die auf Sprache trainiert wurde. Sie kann Texte generieren und Fragen beantworten. Die Basis dafür bildet eine grosse Datenmenge aus dem Internet, auf die Chat-GPT zugreift.

Viele Chatbots von Banken und Versicherungen basieren auf Sprachmodellen mit deutlich weniger Datensätzen als die neuen LLM. Von einem Chatbot einer Versicherung kann man also nicht das Gleiche erwarten wie von Chat-GPT. Florian Nägele, Head Conversational & Marketing Automation bei Helvetia-Versicherungen Schweiz, sagt: «Im Unterschied zu Chat-GPT werden die Antworten bei unserem Chatbot Clara nicht durch das System selbst generiert, sondern vorab definiert.»

Aber auch hinter Clara stecke eine künstliche Intelligenz. Diese funktioniert wie folgt:

- Bei der Eingabe «Mein Velo wurde gestohlen» nimmt Clara die Schadenmeldung direkt im Chat entgegen.
- Fragt der Kunde: «Bin ich versichert, wenn mein Velo gestohlen wird?», so erkennt Clara, dass der Kunde wissen möchte, ob und wie er im Falle eines Velodiebstahls versichert ist.
- Gibt ein Nutzer aber die Frage ein: «Wie kann ich mich gegen Velodiebstahl versichern?», dann stellt Clara Informationen zur Hausratversicherung zur Verfügung.

Die künstliche Intelligenz lernt nicht nur das Wort «Velodiebstahl», sondern auch, welches Anliegen in welchen Sätzen gemeint ist.

Im Gegensatz dazu gibt es aber auch viele Chatbots, die regelbasiert sind und nicht auf künstliche Intelligenz zurückgreifen. Solche Anwendungen nennt man auch FAQ-Chatbots (frequently asked questions). Ihnen liegt eine Wenn-

dann-Logik zugrunde. Sie nutzen definierte Regeln, um Fragen zu beantworten. Ein Beispiel dafür ist der Chatbot der Zuger Kantonalbank. Die Kunden erhalten via Chatbot Antworten auf vordefinierte Fragen wie «Wie funktioniert Twint?» oder «Wie lautet die BIC-Nummer?».

Chatbots «intelligenter» machen

Als die Unternehmen mit der Entwicklung von Chatbots begannen, waren die Erwartungen der Nutzer hoch. Welche unterschiedliche Anforderungen Kunden an einen Chatbot stellen, zeigt sich auch heute noch. Fragt man zehn Personen nach ihren Erfahrungen mit ein und demselben Chatbot, sind oft einige zufrieden und andere unzufrieden. Das liegt daran, dass Chatbots dazu entwickelt wurden, allgemeine Fragen zu beantworten. Für die Lösung von individuellen Problemen sind sie oft nicht geeignet.

Die Hoffnungen sind aber gross, dass sich das bald ändern könnte. «Wir prüfen, ob die Anwendung eines Large Language Model bei unserem Chatbot Sinn ergibt», sagt Nägele. Solche Systeme können aber nicht nur bei Chatbots eingesetzt werden. Die Helvetia-Versicherungen prüfen auch, ob sich diese Form der künstlichen Intelligenz zur Informationsverdichtung einsetzen lässt. Mitarbeitende am Kundendienst müssten dann nicht mehr ganze Kundendossiers durchlesen, bevor sie alle nötigen Angaben zur Hand haben, um einen Auftrag ausführen zu können.

Dorothea Baur berät Unternehmen zu künstlicher Intelligenz und Ethik. Sie steht der Anwendung von Large-Language-Modellen bei Chatbots von Dienstleistungsunternehmen kritisch gegenüber: «Vor allem im Gesundheitsbereich, aber

auch bei Versicherungen müssen die Antworten des Chatbots den Fakten entsprechen. Bei einem LLM ist das nicht garantiert. Auch Chat-GPT ist zwar für Brainstormings geeignet, für die Lieferung von Fakten aber absolut nicht.»

Sinnvolle Weiterentwicklung

Viele Unternehmen wie die Zuger Kantonalbank, deren Chatbots noch regelbasiert sind, bauen in einem nächsten Schritt ein eingeschränktes KI-Modul ein. Einige Unternehmen, die bereits einen KI-basierten Chatbot haben, planen wiederum dessen Anbindung an das Customer-Relationship-System (CRM). Sobald die Nutzer ihre Kundennummer dem Chatbot angeben, kann er auf sämtliche Kundendaten zugreifen und individuelle Auskünfte erteilen. Die Krankenkasse Swica möchte ihren Kunden künftig den Chatbot auch im Kundenportal zur Verfügung stellen.

Welchen Stellenwert Chatbots mit künstlicher Intelligenz in der Dienstleistungsbranche bereits haben, zeigt sich auch bei neuen Angeboten. So hat die Swisscom letztes Jahr ein vergünstigtes Abo-Modell eingeführt, bei dem ein Chatbot die erste Anlaufstelle für alle Kundenanliegen ist. Kann der Chatbot das Anliegen nicht bearbeiten, schaltet sich ein Mitarbeiter in den Chat ein oder ruft den Kunden an. Bei der Mobiliar-Versicherung können Kunden bei einer Autopanne, anstatt anzurufen, auch den Chatbot konsultieren. Häufig komme man so schneller zum Ziel als via Telefon, so das Versicherungsunternehmen.

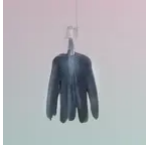
«Die meisten Kunden empfinden es als mühsam, den Kommunikationskanal zu wechseln», sagt Sophie

Hundertmark. Am besten sei es, wenn sich ein Mitarbeiter in den Chat einschalte. Nur wenige Unternehmen geben Zahlen zur Anzahl Anfragen bekannt und wie viele davon an einen Mitarbeitenden weitergegeben werden.

Der Swica-Chatbot beantwortet heute rund 3000 Anfragen pro Monat. 20 Prozent davon kann der Chatbot nicht bearbeiten, und diese müssen an einen Mitarbeiter weitergegeben werden. Auch bei der Swisscom beträgt die Quote 20 Prozent. 940 000 Chatbot-Konversationen fallen pro Jahr bei der Postfinance an. Davon werden 30 Prozent weitergeleitet.

Eine stetige Weiterentwicklung von Chatbots birgt für Firmen auch finanzielle Anreize. «80 Prozent der Anfragen in Dienstleistungsbetrieben können automatisiert werden», so Hundertmark. Unternehmen, die eine solch hohe Quote erreichen, können Personal im Kundendienst einsparen. Allerdings braucht es für die Entwicklung eines guten Chatbots Zeit und Geld.

Passend zum Artikel



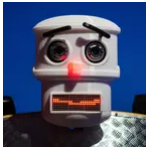
Chat-GPT und Googles «Bard» werden kein Massensterben von Wissens- und Kreativjobs auslösen – umdenken müssen wir trotzdem

07.02.2023



Die künstliche Intelligenz ist inzwischen überall – ein Facility-Manager nutzt sie in Kantinen und für das professionelle Putzen

21.02.2023



«Die beiden neuen Bundesräte werden sicherlich ihr Bestes tun» – was künstliche Intelligenz vom neuen Jahr erwartet

30.12.2022



DIE NEUESTEN ENTWICKLUNGEN

Kryptowährungen: Neue Anklage gegen Sam Bankman-Fried veröffentlicht

27.02.2023





KPT und andere kleinere Krankenkassen haben mit Billig-Prämien zehntausende Kunden gewonnen. Jetzt sind sie vom Ansturm überfordert

24.02.2023



Die Schweiz und ihre Einwanderer: «In vier Jahren musste ich nie Deutsch sprechen»

22.02.2023



Der Rohstoffkonzern Trafigura ist einem Betrüger aufgesessen und verliert 577 Millionen Dollar

10.02.2023

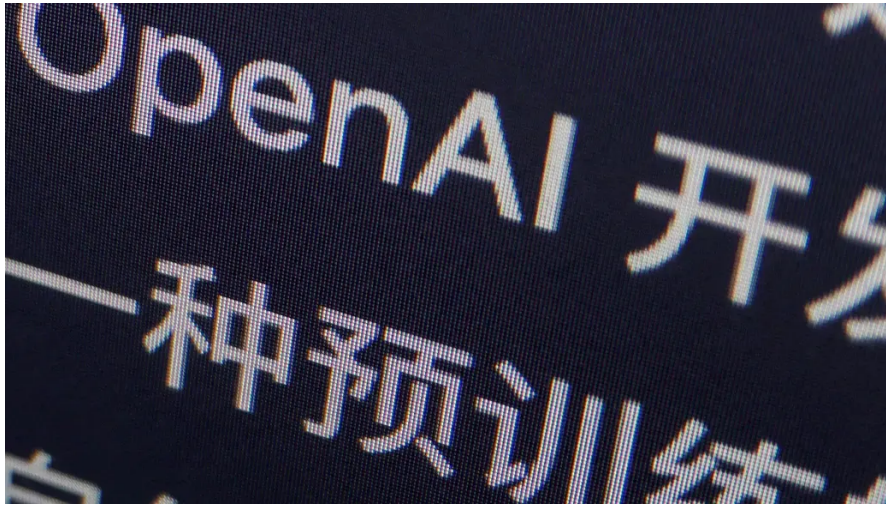


Coop setzt sich durch: Coca-Cola-Flaschen haben wieder mehr Inhalt

31.01.2023



Mehr zum Thema Künstliche Intelligenz (KI) >



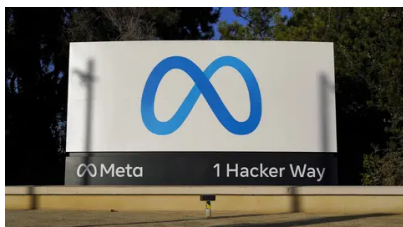
China ist im Chat-GPT-Fieber – Tech-Konzerne wie Baidu arbeiten an einer Alternative

27.02.2023



Unser Gehirn funktioniert wie Chat-GPT: Forscher messen im künstlichen Sprachmodell eine ähnliche Aktivität wie im menschlichen Sprachzentrum

26.02.2023



Facebook-Konzern Meta will bei Chatbots mitmischen

25.02.2023





INTERVIEW

«Es ist absurd, bei Chat-GPT von künstlicher Intelligenz zu sprechen»

25.02.2023



PRO

Brauchen wir neue Regeln für künstliche Intelligenz?

20.02.2023



Wenn Chat-GPT die Hausaufgaben schreibt: Wie soll die Schule reagieren?

15.02.2023



Weitere Themen

ChatGPT

Für Sie empfohlen >



KOMMENTAR

Liebe Klimajugend, die Apokalypse ist abgesagt – wenn ihr es wollt

vor 3 Stunden





Neue Besetzung in Zürich: «Ich erhalte nach einer halben Stunde eine Parkbusse. Sie stellen acht Wohnwagen auf, und es passiert nichts»

vor 3 Stunden



Isabel Garcia und ihr seltsames Manöver: Wie aus der Teamplayerin eine Überläuferin wurde

vor 4 Stunden



Ein modernisiertes Handelsabkommen mit der EU, und die bilateralen Abkommen werden beibehalten. Ist das der Königsweg in der Schweizer Europa-Diskussion?

vor 3 Stunden



Lex Amazon: Wie Barcelona die Paketlieferwagen aus der Innenstadt vertreiben will

vor 3 Stunden



INTERVIEW

Selbsthilfe bei Ängsten und Depressionen: «Der Psychedelika-Trip war eine der ergreifendsten Erfahrungen meines Lebens»

vor 3 Stunden



US-Energieministerium hält jetzt Laborunfall als Auslöser der Corona-Pandemie für wahrscheinlich – was bedeutet das?

vor 3 Stunden





Vergewaltigungsvorwürfe, Todesdrohungen und machtlose Richter: Im Fussball gerät ein Missbrauchsskandal ausser Kontrolle

vor 3 Stunden



Copyright © Neue Zürcher Zeitung AG. Alle Rechte vorbehalten. Eine Weiterverarbeitung, Wiederveröffentlichung oder dauerhafte Speicherung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne vorherige ausdrückliche Erlaubnis von Neue Zürcher Zeitung ist nicht gestattet.