Im Interview: Falko Eßer, rku.it GmbH

„Chatbots vereinfachen die Kommunikation“

Im letzten Jahr überschlugen sich die Erwartungen an die Chatbots, mittlerweile ist eine eher nüchterne Betrachtung dieser Technik angesagt. Falko Eßer, Innovationsberater bei der rku.it GmbH, verdeutlicht im Interview mit dem Midrange Magazin (MM), wo sich diese Werkzeuge sinnvoll einsetzen lassen.

MM: Wie werden Chatbots heute wahrgenommen?

Eßer: Chatbots werden heute mit deutlich weniger Euphorie wahrgenommen als noch vor einem Jahr. Die Messlatte war hoch. Aussagen wie „selbstlernende Bots werden zukünftig als Machine Resources in Unternehmen eingesetzt“ oder „Chatbots leiten das Ende der App“ ein, zierten die Titel von Veranstaltungen. Bis zur künstlichen Intelligenz, die selbständig lernt und sogar als „Arbeitskollege“ agiert, wird es aber noch etwas Zeit benötigen. Wir bieten unseren Kunden eine Chatbot-Lösung, die den Energieversorgern einen allgegenwärtigen Kommunikationskanal mit menschlichem Charakter zur Verfügung stellt und sich zudem nahtlos in etablierte Messenger-Dienste wie Telegram oder Social-Media-Plattformen wie Facebook integrieren lässt.

MM: Wie sehen die Aufgabenbereiche aus, in denen Chatbots ihre Stärken ausspielen können?

Eßer: Chatbots bedienen sich der gewohnten mobilen Kommunikationskanäle. Sie schaffen einen „direkten Draht“ zum Endkunden, denn dieser erwartet von seinem Anbieter heute Antworten in Echtzeit, rund um die Uhr, egal, wo er sich befindet.

MM: Was verändert sich damit?

Eßer: Die Verbraucher-Versorger-Kommunikation wird in beide Richtungen beeinflusst. Ein Chatbot kann Kundenfragen vorab aggregieren, qualifizieren und anschließend zuordnen. Lange Warteschleifen oder das unangenehme „Feedback-Ping-Pong“ werden vermieden. Davon profitieren Kunde und Servicecenter, welches im Tagesgeschäft entlastet wird und gleichzeitig mehr Informationen über den Kunden erhält. Für diesen ermöglichen Chatbots nicht nur Antworten, sondern er kann Informationen über seine Verträge einsehen, Zählerstände erfassen, Abschlagsanpassungen vornehmen oder Push-Nachrichten zu ausgewählten Themen – völlig kostenlos und ohne vertragliche Bindung – abonnieren. Kleinere Zusatzfunktionen, wie die Wettervorhersage, Umfragen, Gewinnspiele oder Quick-Infos zu Veranstaltungen, rufen den Energieversorger zudem immer wieder ins Gedächtnis des Verbrauchers zurück.

MM: Wie lassen sich Chatbots an SAP for Utilities anbinden?

Eßer: Für die Anbindung des Chatbots an SAP for Utilities wird wie bei traditionellen Applikationen, bspw. Web- oder Mobile-Apps, eine Art Application Programming Interface (API) bzw. Schnittstelle für die Integration benötigt. Diese Aufgabe wird mittels Remote Function Call (RFC) durch einen unserer Server realisiert. Kernstück für das Anstoßen der Prozesse in SAP liefert eine E-Service-Applikation. Hier kooperieren wir mit einem agilen Start-up aus Dortmund, der sparqs solutions GmbH & Co. KG. Der Nutzer des Chatbots lässt sich so, wie auch bei Web- und Mobile-Lösungen, eindeutig via SMS authentifizieren und als Endkunde identifizieren. Zusätzlich können weitere Prozesse, wie die angesprochene Zählerstandserfassung, angestoßen werden.

Falko Eßer, Innovationsberater bei der rku.it GmbH: „Wir stellen mit unserer Chatbot-Lösung einen allgegenwärtigen Kommunikationskanal zur Verfügung“.
Quelle: rku.it GmbH

MM: Was ist bei der Einbindung zu beachten?

Eßer: Bei mobilen Applikationen oder Portalen, die mit SAP kommunizieren, authentifiziert sich ein Endkunde in der Regel mit einem Usernamen und Passwort. Diese traditionelle Authentifizierung wäre für Chatbots suboptimal, denn der Verbraucher möchte sich nicht immer wieder neu anmelden. Wir verwenden daher die hinterlegte Mobilnummer der Kunden und gleichen diese mit der des verwendeten Smartphones ab. Eine anschließende Sicherheitsüberprüfung bestätigt die Identität des Nutzers. **rhh** ■