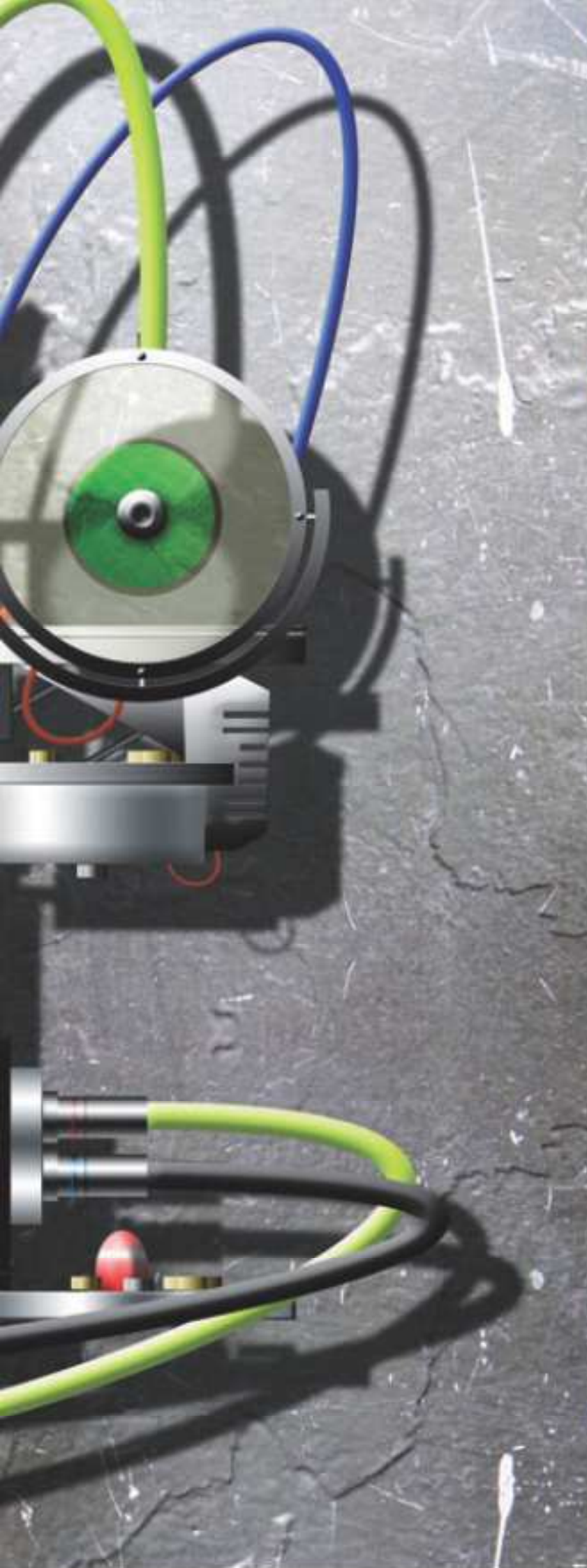


# Mensch vs. Maschine

*Wenn Sie keine Lust mehr haben, drücken Sie bitte die Null.*





Wer in Zeiten von IVR, SIRI und anderen Spracherkennungssystemen immer noch auf gute alte persönliche Kommunikation setzt, ist ignorant? Wer trotz Social Media, Web 3.0 und mobiler Kommunikation immer noch selber ans Telefon geht, der verschwendet Zeit? „Keineswegs“, erklärt Martin Knopp von T.D.M. im Interview mit dem SQU.T.

**SQU.T: Wenn es um die Befragung von Anrufern geht, halten Sie den persönlichen Dialog für unumgänglich. T.D.M. hat dazu ein System webbasierter Befragungen entwickelt, welche skalierbar und unabhängig von jeglicher Plattform in einem Web-Browser laufen können. Welche Verbesserungen konnten Sie durch dieses System bisher erreichen?**

**M. Knopp:** Auslöser war, dass unsere Kunden wissen wollten, wie die Außenwirkung der eigenen Kundenkommunikation bei den Zielpersonen bewertet wird. Also haben wir deren Kunden nach Gesprächen mit Fachberatern zu dem Thema befragt.

Dabei wurde deutlich, dass viele Anrufer – vor allem bei sensiblen Themen – ein Problem mit Sprachführungssoftware-Systemen haben. Z. B. empfanden viele der Befragten es als pietätslos, dass sie, wenn sie bei einer Versicherungsgesellschaft anriefen, von einer Maschine über die Themen Krankheit und Tod interviewt wurden.

**SQU.T: Sie raten grundsätzlich zu direkter Kommunikation mit dem Kunden. Wenn aber doch eine Sprachführungssoftware bestimmte Bereiche übernehmen soll – wie müsste diese konfiguriert sein, um Mindestanforderungen an die Kundenkommunikation zu erfüllen?**

**M. Knopp:** Viele Unternehmen betrachten Sprachführungssoftware als umfassende Lösung für alle Anfragen der Anrufer. Es gibt sicherlich Situationen, in denen einfache Anliegen mittels technischer Lösungen weitergeleitet werden können, aber sobald der Anrufgrund auch nur minimal von den definierten Parametern abweicht, passen die Zielrufnummern nicht mehr. Dann fällt es dem Anrufer schwer zu entscheiden, welche der Nummern er drücken oder sagen soll. Das ist wenig serviceorientiert und der Ärger ist absehbar.

Allein wenn man sich die Vielseitigkeit der deutschen Sprache vor Augen führt, ist es unmöglich, für jeden den richtigen Text zu wählen. In verschiedenen Regionen und auch bei verschiedenen Sprachgruppen werden die Dinge unterschiedlich bezeichnet. Bei den jüngeren Kundengruppen heißt eine Beschwerde Problem, Senioren möchten reklamieren und eher introvertierte Zielgruppen haben ein Anliegen. Wie soll eine Maschine all diese Nuancen erkennen können? Ein menschlicher Ansprechpartner kann hier im Dialog zumindest Rückfragen stellen und den Sachverhalt klären. ►►

**SQUT: Als Dienstleister muss man kostenbewusst sein, um dem Kunden bestmögliche Konditionen zu bieten. An welcher Stelle gelangt man bei Nutzung einer computergesteuerten Sprachführung zum Break-even-Point, an dem eine Software aufgrund von Kundenbeschwerden mehr Kosten als Nutzen bringt?**

**M. Knopp:** Eines ist sicher: Je geringer die Erwartungshaltung an den Service ist, desto eher wird schlechte Qualität akzeptiert. Dies funktioniert in vielen Fällen nur so lange, bis die Kunden auf alternative Lösungen ausweichen können. Beispielsweise gab es früher Telefonnetzbetreiber, deren Service schlecht war, was sie aber durch das Produkt eines Call-by-call-Verfahrens kompensieren konnten, das zum damaligen Zeitpunkt ein Alleinstellungsmerkmal war. Sobald dann aber die Konkurrenz nachzieht, funktioniert eine solche Kompensation nicht mehr. Unserer Erfahrung nach bevorzugt der Anrufer IMMER einen menschlichen Ansprechpartner.

**SQUT: Es gibt Situationen, in denen ich lieber mit einer Maschine als mit einem Menschen sprechen will. Denn so kann ich 24 Stunden in gewohnter Weise Überweisungen tätigen oder Filme für SKY bestellen, ohne mich über Menschen zu ärgern, die der Abfrageform nicht gewachsen sind. Ist hier nicht auf Maschinen mehr Verlass?**

**M. Knopp:** Genauso gut gibt es aber auch Maschinen, die unsere Anliegen falsch oder gar nicht interpretieren. Dann entsprechen die Leistungen kaum noch unseren Vorstellungen. Es kommt darauf an, wie komplex die Leistung ist, die der Kunde benötigt.

**SQUT: Spannend wird es auch, wenn mehr als 2-3 Sprachen abgebildet werden müssen – Anlagen mit Sprachführungssoftware sind doch da im Gegensatz zum Menschen quasi „unlimited“.**

**M. Knopp:** Wir bilden mit den Leistungen von T.D.M. auch internationale Aufgabenstellungen ab und stellen fest, dass sich die Herausforderungen an die sprachliche Eindeutigkeit eher noch erhöhen als reduzieren. Versuchen Sie mal, einem ausländischen Anrufer den Unterschied zwischen Besitzer und Eigentümer einer Sache zu vermitteln. Wenn dann Reparatur- oder Gewährleistungsansprüche nur an den registrierten Eigentümer eines Produktes gewährt werden dürfen, wird die technische/sprachliche Umsetzung äußerst schwierig.

**SQUT: Ein komplettes IVR-System mit einem ausgereiften Dialog, der neben der Identifikation, z. B. durch Eingabe von Kundennummer und Passwort, auch Aktionen erlaubt – harte Konkurrenz für den Agenten aus Fleisch und Blut, der sich irren kann, manchmal nachdenken muss, erst den Computer befragt, oder?**

**M. Knopp:** Bei einfachen Anliegen arbeitet die Maschine sicherlich schneller als der Agent, aber spätestens wenn es um die Fähigkeit geht, Probleme zu lösen, holt der menschliche Ansprechpartner wieder deutlich auf.

**SQUT: Für welche Aufgaben kann man also Ihrer Meinung nach ruhig weiter die Vorteile einer Sprachsteuerungssoftware nutzen und für welche auf gar keinen Fall?**

**M. Knopp:** Gewinnspiele und Meinungsumfragen, bei denen nur ein oder zwei Punkte mitzuteilen sind, können mit einer IVR-Lösung gut – und kostengünstig – abgebildet werden. In allen anderen Fällen sollte man sich sehr genau überlegen, ob Produkt oder Service nicht das Mehr an Gesprächsqualität wert sind.

**SQUT: Was halten Sie von einer Mischung aus IVR und persönlicher Kommunikation?**

**M. Knopp:** Hybrid-Lösungen haben ihre Berechtigung, sind aber im Einzelfall kritisch zu bewerten. Wenn am Ende dann doch ein menschlicher Ansprechpartner zur Verfügung steht, kann eine gut eingerichtete und kontinuierlich angepasste IVR-Lösung dem Agenten die Arbeit durchaus erleichtern und die Prozesse beim Dienstleister schlank halten.

**SQUT: Worauf achten Sie bei der direkten Kommunikation, um bei bestmöglichem Service ressourcenbewusst zu bleiben?**

**M. Knopp:** Die Kunst besteht im Wesentlichen darin, die einmal definierten Projektparameter kontinuierlich kritisch zu betrachten und ggf. Anpassungen vorzunehmen. Jede Planung ist nur gut, bis die Realität sie überholt. D. h., dass Kunden und Dienstleister immer in Kontakt bleiben müssen, damit das Outsourcing erfolgreich ist und bleibt.

Über T.D.M.:

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf Dialog-Kommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte & Dienstleistungen spezialisiert. Das mittlerweile in der zweiten Familiengeneration geführte Sarstedter Unternehmen hat sich seit der Gründung in den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Dialog-Kommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau zeichnet die Kernkompetenzen des in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleisters aus. ■



**Martin Knopp**

Kaufmännischer Leiter T.D.M.

Telefon-Direkt-Marketing GmbH

[www.tdm.de/dialogmarketing](http://www.tdm.de/dialogmarketing)