

# 6 DINGE

die Sie über die Zukunft  
der Chatbots  
in der Telekommunikation  
wissen sollten

OnFore





**01** Aufstieg der Messaging Apps

---

**02** Herausforderungen

---

**03** Grenzen

---

**04** Lösungen

---

**05** Anwendungsfälle

---

**06** Fazit

# EINFÜHRUNG

Chatbots sind Anwendungen, die künstliche Intelligenz und natürliche Sprachverarbeitung nutzen, um zu verstehen, was ein Mensch will und ihn so mit möglichst wenig Aufwand zum gewünschten Ergebnis zu führen.

Ein gut gestalteter und gut gebauter Chatbot sollte in der Lage sein:

1. die Daten aus bestehenden (verfügbaren) Gesprächen zu nutzen, um die Art von Fragen zu verstehen, die die User stellen.
2. die korrekten Antworten auf diese Fragen in einer Trainingsphase zu analysieren.
3. sich auf maschinelles Lernen und NLP zu verlassen, um den Kontext zu erlernen und seine Fähigkeit, diese Fragen künftig zu beantworten, kontinuierlich zu verbessern.

Es ist kein Geheimnis, dass die Schaffung besserer, individueller Kundenerlebnisse (CX) eine der größten Herausforderungen für Unternehmen darstellt, die auf dem Markt Fuß fassen, sich etablieren und innovativ sein wollen.

In zunehmend wettbewerbsintensiven Märkten ist CX der Schlüssel zu dem, worauf Unternehmen auf der ganzen Welt setzen. Wiederholte Untersuchungen haben ergeben, dass Kunden sofortige und effizien-



te Antworten schätzen. Je einfacher der Weg zur Lösung einer Anfrage ist, desto zufriedener sind die User.

Dieser Leitfaden kann als Einführung für Unternehmen dienen, die ihr Wertversprechen auf ihre Kunden ausrichten und somit ihre Rentabilität verbessern wollen.

# 6 DINGE, DIE SIE ÜBER DIE ZUKUNFT DER CHATBOTS IN DER TELEKOMMUNIKATION WISSEN SOLLTEN

Wussten Sie, dass jede Minute mehr als 42 Millionen Nachrichten in der ganzen Welt verschickt werden?

Tatsache ist, dass Textnachrichten das Telefonieren als wichtigstes Kommunikationsmittel überholt haben. Laut Statista verbrachten die Menschen im Jahr 2018 685 Milliarden Stunden auf sozialen Medien und Messaging-Anwendungen.

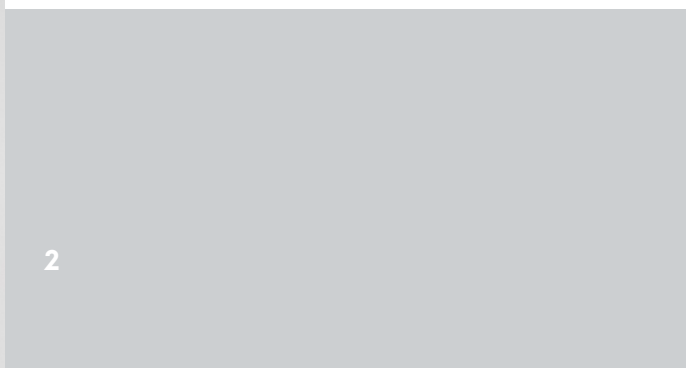
Die Attraktivität von Messaging-Diensten durchdringt das gesellschaftliche und geschäftliche Leben. Ihre Effizienz und ihr Mehrgenerationencharakter sind unbestreitbar.

Im Dezember 2020 übernahm Salesforce, der Cloud-basierte Softwaregigant für Kundenbeziehungsmanagement, die Teamkommunikationsplattform Slack für 27,7 Milliarden US-Dollar.

Diese und andere Anzeichen deuten darauf hin, dass Messaging-Dienste, insbesondere die Lösungen im Zusammenhang mit virtuellen Assistenten oder Chatbots, auf dem Kamm der Innovationswelle reiten.

## Warum sind Chatbots der Techniktrend der Stunde?

Das erklären wir Ihnen hier:



# 01

## Messaging-Apps haben die sozialen Medien überholt

Einer der größten Trends der letzten Zeit ist der Aufstieg von Messaging- und Chat-Apps. Die meisten jungen Leute ziehen das Chatten dem E-Mailen oder Telefonieren vor.

Einige der größten Telekommunikationsunternehmen setzen Chatbots ein, die mit künstlicher Intelligenz arbeiten, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Sie konzentrieren sich auf die Bereitstellung einer höheren Servicequalität und Geschwindigkeit.

Die Forschung prognostiziert, dass die globale KI in der Telekommunikation bis 2023 1 Milliarde US-Dollar erreichen und im Zeitraum 2018 bis 2023 mit einer CAGR von 32 % wachsen wird.

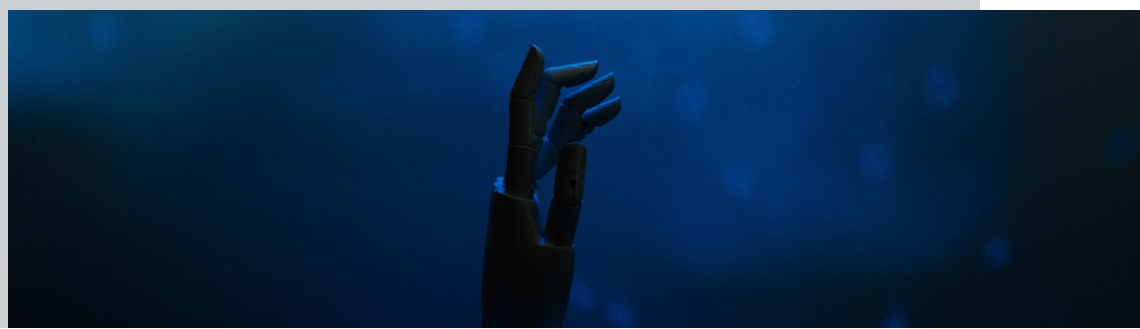
# 02

## Herausforderungen

Die Kunden erwarten bereits einen Rund-um-die-Uhr-Service auf ihren bevorzugten Kanälen, jedoch verlassen sich die Unternehmen immer noch auf Telefonanrufe und E-Mails.

Telekommunikationsunternehmen in aller Welt stehen unter dem ständigen Druck, Millionen von Kunden ein hohes Serviceniveau zu bieten. Eine Realität, die sich mit dem Aufkommen von 5G zunehmend verschärfen wird, da sich die Anzahl der miteinander verbundenen Geräte exponentiell erhöhen wird.

S  
C  
H  
L  
Ü  
S  
S  
E  
L



## 03 Grenzen

Um sich auf die neuen Anforderungen ihrer Kunden einzustellen und um virtuelle Assistenten zu entwickeln, die ihre Prozesse optimieren und das Kundenerlebnis verbessern, müssen Unternehmen interne, entscheidende Probleme lösen:

- Datenmangel für das Bottraining
- Geringes Auffassungsvermögen
- Mangelhafter Umgang mit Sprach- und Dialektvariablen
- Unzureichende Optimierung der Datenverwaltung.

Es gibt jedoch noch andere Arten von technischen Einschränkungen, die für die Entwicklung von Chatbots vorgegeben sind. Es gibt zum Beispiel SMS-Anbieter, die keine Bilder oder Buttons unterstützen.

Im Falle von Whatsapp Business bietet die API keine Karussells und ist nicht öffentlich, was die Entwicklung von maßgeschneiderten Bots erschwert.

---

## 04 Lösungen

Bei der Einführung von virtuellen Assistenten gibt es zwei Arten von Lösungen:

### Neue Funktionalitäten in RCS

Rich Communication Services (RCS) ist ein Protokoll zwischen Mobilfunkbetreibern und Endgeräten. Das allgemeine Ziel von RCS ist die Ergänzung von SMS- und MMS-Nachrichten. Diese neuen Funktionalitäten umfassen Elemente wie Emoticons, Videos, Karussells und interaktive Schaltflächen.

### Automatisierung durch alternative Kanäle

Derzeit liegt ein starker Fokus auf der Entwicklung von Chatbots für neue Kommunikationskanäle. Diese Technologien bieten enorme Geschäftsmöglichkeiten für Unternehmen, die die Erwartungen ihrer Kunden übertreffen wollen.



## 05 Anwendungsfälle

Hier sind einige Beispiele dafür, wie Telekommunikationsunternehmen derzeit Chatbot-Lösungen einsetzen:

1. Beantwortung von Fragen durch den Kundendienst (menschlicher Kontakt bis hin zu skalierter Automatisierung).
2. Lösung technischer Probleme (proaktive Prävention). KI-Systeme können Probleme überwachen, erkennen und beheben, bevor sich diese auf die Nutzer auswirken.
3. Angebot von Tarifänderungen und Abonnements.
4. Verbesserung der Betrugsbekämpfung. Chatbots, die durch maschinelle Lernlösungen unterstützt werden, können unbekannte Verhaltensmuster, die eine Bedrohung für das Unternehmen und seine Nutzer darstellen, überwachen, erkennen und melden.
5. Marketingstrategien, Branding und Cross Selling.
6. Verbesserung der In-App-Buchungs- und Zahlungssysteme.

---

## 06 Fazit

Bei der Analyse des technologischen Fortschritts werden die Unternehmen mit zwei Realitäten konfrontiert: Bedrohung und Möglichkeit. Der Weg, den sie einschlagen, wird von den Entscheidungen und Maßnahmen abhängen, die sie heute treffen.

Der Einsatz von virtuellen Assistenten als Werkzeug zur Optimierung von Prozessen und zur Verbesserung der Kundenerfahrung ist der wichtigste Trend, um die lang erwartete Digitale Transformation von Unternehmen zu erreichen.

FAZIT

# DANKE.

[contact@onfore.com](mailto:contact@onfore.com)