



Ein Beispiel-Dialog, den Kunden dank Chatbots von aiaibot auf natürliche Weise durchlaufen. Grafik: aiaibot

Wenn mit dem Chatbot ein echter Dialog entsteht

Fast alle Websites laden Userinnen und User dazu ein, ihr Anliegen an einen Chatbot zu richten. Oft mit bescheidenen Resultaten. Nicht so bei den intelligenten Chatbots von aiaibot.

Herr Steinkellner, einfache Chatbots verrichten heute auf vielen Webportalen ihre Arbeit. Inwiefern unterscheidet sich die «Conversational AI» von aiaibot von diesen Anwendungen?

Ich kämpfe schon lange mit der Tatsache, dass die Erwartungen der Leute an Chatbots sehr niedrig sind. Und ich kann es ihnen ehrlich gesagt auch nicht verdenken (*lacht*). Viele Ersterfahrungen mit Bots, privat sowie geschäftlich, fallen eher negativ oder zumindest ernüchternd aus. Das verwundert nicht, denn die einfachen, statischen Konversationen führten oft nicht zum gewünschten Ziel. Unser Ansatz von «Conversational AI» unterscheidet sich hiervon grundlegend. Ein von uns entwickelter und implementierter Chatbot ist in der Lage, reaktiv und «mensenähnlich» zu kommunizieren sowie gezielt Auskunft zu geben. Treiber dieser Entwicklung sind die technischen Fortschritte der letzten einhalb Jahre: Large Language Models (LLM) wie GPT-4 haben gezeigt, welches Potenzial in AI (Artificial Intelligence, sprich künstliche Intelligenz) schlummert, um schriftliche Anfragen zu interpretieren und passende Antworten zu liefern. Wir bei aiaibot nutzen diese neuen technischen Möglichkeiten – und erweitern sie, basierend auf den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden.

Welche Bedürfnisse hat Ihre Kundschaft und wie lautet dementsprechend die Mission von aiaibot?

Im Kern geht es bei unseren Produkten und Dienstleistungen darum, den Kundenservice von Organisationen zu verbessern. Das gelingt uns, indem wir gewisse Aspekte der Kommunikation «nach aussen» intelligent automatisieren. Dazu unterstützen wir Unternehmen, durch den Einsatz von Conversational AI ihre Prozesse zu optimieren. Ein wesentlicher Vorteil von aiaibot besteht darin, dass wir die Entwicklung sowie die Einführung der Conversational AI aus einer Hand erbringen können.

Welches sind die primären Einsatzfelder Ihrer Conversational AI?

Das hängt immer davon ab, welche Voraussetzungen beim jeweiligen Unternehmen gegeben

sind und welche Ziele es verfolgt. Wir sind meistens im Bereich Kundenservice tätig, doch ein intelligenter Chatbot kann auch intern, etwa im HR, für Mehrwert sorgen. Ferner gibt es auch Bots, die Servicemitarbeitende oder Salesverantwortliche am Telefon unterstützen. Ein wichtiges Feld ist die E-Mail-Automatisierung: Viele unserer Kunden werden mit zahlreichen E-Mail-Anfragen konfrontiert. Diese Flut zu bewältigen, die Mails korrekt zu klassifizieren und an die richtigen Stellen weiterzuleiten, sind Aufgaben, die unsere smarten Bots ideal erfüllen. Damit sie diesen komplexen Tätigkeiten zur Zufriedenheit aller Beteiligten nachgehen können, erweitern wir mit unserer Plattform das Konzept der Large Language Models.

Wie tun Sie das genau?

Wir nutzen sogenannte «Retrieval Augmented Generation» (RAG). Dieser Ansatz erlaubt es KI-Modellen, zusätzliche Informationsquellen zu nutzen und so eine präzise Auskunft zu geben. Dabei kann es sich um Wissen handeln, das wir vorher eingelesen haben und uns vom Kunden zur Verfügung gestellt wurde, oder um externe Datenquellen. Unsere Chatbots durchsuchen diese Quellen dann «live». Die Benefits dieses Ansatzes liegen auf der Hand: Erstanfragen können exakt beantwortet werden, Userinnen und User können freitextliche Rückfragen stellen und das Unternehmen hat mit dem Chatbot einen First-Level-Kundendienst im Einsatz, der rund um die Uhr und an jedem Wochentag verfügbar ist. Natürlich kann die jeweilige Organisation selbst festlegen, wozu der Bot Auskunft gibt oder nicht und auf welche Datenbanken er dafür zugreifen darf. Zudem stellen wir den Nutzerinnen und Nutzern praktisch immer die Möglichkeit zur Verfügung, ein Feedback zu ihrem Serviceerlebnis abzugeben. Diese Rückmeldungen sind wichtige Gradmesser, die es uns erlauben, unseren Ansatz stetig zu optimieren.

Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Chatbots immer faktisch korrekte Auskunft erteilen?

Voraussetzend möchte ich sagen, dass auch menschliche Mitarbeitende Fehler machen. Davor sind auch die besten Angestellten so-

So digitalisiert man Kundenkontakt richtig:

Weitere Informationen finden Sie unter www.aiaibot.com



wie die Führungskräfte nicht gefeit. Es ist daher denkbar, dass auch Bots Fehler machen können. Je nach Kundensituation und Einsatzbereich implementieren wir unterschiedliche Qualitätsprüfungen. So muss etwa ein Bot, der juristische Fachfragen beantwortet, ein sehr hohes Mass an Korrektheit aufweisen. Hingegen muss einer, dem man allgemeine Fragen stellt, nicht ganz so kritisch agieren. Natürlich zielen wir immer auf korrekte Antworten ab. Deshalb ist der RAG-Ansatz so wichtig, weil sich dadurch die Antworten des Bots agil an die Quelle anpassen.

Können Sie dafür ein Beispiel machen?

Ein Paradebeispiel bietet «Mia». Diesen smarten Chatbot haben wir für die BLT Baselland Transport AG entwickelt. Mia kann auf freitextliche Kundenfragen reagieren und da sie mit den neusten Fahrplandaten und Updates «gefüttert» wird, passen sich ihre Antworten und Ratschläge immer den aktuellen Gegebenheiten an. Mia ist auch fester Bestandteil der BLT App und unterstützt Reisende mit Updates, klärt Anfragen in Windeseile und ist dadurch eine praktische, digitale Reisebegleiterin. Mia steht auch als Sinnbild für den Ansatz von aiaibot: Ich sehe uns als Macherinnen und Macher, die nicht nur konzipieren, sondern auch umsetzen. Besonders stolz bin ich zudem auf die Tatsache, dass wir im letzten Jahr mehr als 20 erfolgreiche RAG-Projekte umgesetzt haben.

Welche Branchen profitieren besonders von den aiaibot-Lösungen?

Wir sind viel branchenunabhängiger geworden als früher. Dennoch sind wir in vielen Sektoren versiert und spezialisiert. Zu unseren Fokusbranchen gehören öffentliche Verwaltungen aller Art, Verkehrsbetriebe, Energieversorger, Versicherungen sowie Betriebe des Gesundheitswesens und Finanzdienstleister. Letztlich kann aber jedes Unternehmen, das über einen grossen Kundenstamm verfügt und dementsprechend zahlreiche Anfragen erhält, von unserem Fachwissen profitieren.

Welche Herausforderungen ergeben sich jeweils bei der Implementierung von KI-Chatbots in Unternehmen und wie adressiert aiaibot diese?

Der technische Reifegrad eines Unternehmens ist immer ein Thema. Hinzu kommen Aspekte des Datenschutzes und der Datensicherheit; diese sind essenzielle Faktoren, die für uns immer höchste Priorität haben. Wir lassen unsere Plattform darum regelmässig extern prüfen, verschlüsseln standardmässig alle Daten und arbeiten mit Zugriffskontrollen. Wir nutzen auch Kundendaten in keiner Weise weiterführend und halten die geltenden Datenschutzbestimmungen strikt ein.



Ingo Steinkellner, Jahrgang 1983, bisher als CTO für die technologische Entwicklung von aiaibot verantwortlich, leitet seit Juli 2024 das Unternehmen als CEO.

aiaibot

aiaibot ist der **führende Schweizer Anbieter** für **automatisierte Kundeninteraktionen** mit über **200 erfolgreichen Kundenprojekten**. Unsere Chatbot-Plattform bietet Unternehmen vielfältige Lösungen wie Generative AI, IT-Service Desk oder E-Mail Automatisierung.

Dank **vollständiger Transparenz** und **sicherer Datenspeicherung in der Schweiz** garantieren wir höchste Sicherheitsstandards. Unsere No-Code Softwarelösung ermöglicht eine schnelle Implementierung und Benutzerfreundlichkeit, sodass Unternehmen sofort von verbesserten Kundenserviceprozessen profitieren können.