

Digital und Messaging, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

# Die Kunst und Wissenschaft der Dialoggestaltung

[Nuance Communications](#)

22 Oktober 2019



Eduardo Olvera, User Experience Director der Technology Advancement Group bei Nuance, beleuchtet die Schlüsselrolle des Conversational Designs - und gibt Ratschläge, wie man es richtig macht.

## Lassen Sie uns über das Kundengespräch reden

Seit den ersten Tagen des Callcenters haben Unternehmen Millionen in die Integration immer neuer Kontaktkanäle investiert, um so den Zugang zu Dienstleistungen für ihre Kunden immer komfortabler zu gestalten. Dabei übersehen viele Unternehmen jedoch ein äußerst wichtiges Detail.

## Kunden interessieren sich nicht für Kanäle.

Sie interessieren sich einzig und allein für die Lösung ihrer Probleme bzw. die Transaktionen, die sie hierfür tätigen müssen. Sie wählen deshalb den bestmöglichen Weg, ihre Probleme in kürzester Zeit zu lösen. Dabei erwarten sie, mit einem vernetzten System zu kommunizieren, unabhängig davon, welchen

Kommunikationsweg sie wählen. Sie erwarten also, *einen* Dialog mit einer Organisation zu führen, unabhängig von der verwendeten Schnittstelle.

Hier ist das Wort „Dialog“ von entscheidender Bedeutung. Der Dialog ist die älteste und fundamentalste zwischenmenschliche Kommunikationsform. Er ist einfach, natürlich und erfordert nur minimalen Aufwand, weshalb sich dieser Kommunikationsweg ideal dazu eignet, einen herausragenden Kundenservice zu bieten.

*“Dialoggestaltung hilft Unternehmen, Kundenbeziehungen zu stärken, indem sie Schnittstellen bereitstellt, die beiden Seiten nützen.”*

Aber lässt sich wirklich eine angenehme Gesprächsatmosphäre über alle Kommunikationskanäle hinweg realisieren? Ja, denn mit dem richtigen Ansatz bei der Dialoggestaltung ist dies durchaus möglich.

## Was genau ist Dialoggestaltung (Conversational Design)?

Nachfolgend eine einfache Definition dessen, was wir mit „Dialoggestaltung“ meinen: Es ist der Prozess der Schaffung einer Erlebniswelt, die auf:

- den Menschen ausgerichtet, gemeinschaftlich und interaktiv ist.
- Kommunikationsprinzipien beruht, unabhängig von der Art der Interaktion.

Richtig gestaltete Dialogschnittstellen ermöglichen es Unternehmen, intuitivere und der zwischenmenschlichen Kommunikation nachempfundene Interaktionen zu ermöglichen und dabei den Kundenaufwand drastisch zu reduzieren. Dialoggestaltung hilft Unternehmen, Kundenbeziehungen zu stärken, indem sie Schnittstellen bereitstellt, die für beide Seiten nützlich sind.

Mit persönlicheren Interaktionen über mehrere Kommunikationskanäle hinweg erhalten Kunden einen schnellen, effektiven und mühelosen Service und Unternehmen höhere Kundenbindung und -zufriedenheit sowie niedrigere Kosten des Kundenservices insgesamt.

## Dialoggestaltung ist nicht einfach

Manche glauben, Gesprächsinteraktionen gestalten zu können, da sie sowieso jeden Tag Gespräche führen. Das ist, als würde man sagen, man könne eine Oper komponieren, weil man Tausende von Stunden Musik auf Spotify gehört hat. Conversational Design ist eine Kunst. Es erfordert Geschicklichkeit und Erfahrung, um es richtigzumachen.

Natürlich können Sie mithilfe eines Tools einen einfachen Chatbot innerhalb von 10 Minuten erstellen. Können Sie aber zuverlässig vorhersagen, was Leute sagen werden, wenn sie mit Ihnen interagieren? Können Sie den Prozess auch dann noch schnell und seriös abschließen, wenn Sie eine unerwartete Antwort erhalten? Die Gestaltung natürlicher Interaktionen in beide Richtungen ist alles andere als einfach.

Zudem müssen Sie all die anderen Kommunikationskanäle berücksichtigen. Wie gestalten Sie das Gesprächserlebnis im Web, in Chatbots, mit Smart Speakern usw.? Während der Geschäftsprozess hinter den Kulissen derselbe sein kann (wie z. B. die Zahlung einer Rechnung), ermöglicht jeder Kanal diese Transaktion auf eine andere Weise und trägt so zu einem individuellen Erlebnis bei, das Sie in Ihrer Dialoggestaltung berücksichtigen müssen.

## Ein ergebnisorientierter Ansatz

Man begeistert sich leicht für dialogorientierte KI-Technologien – sie ist schließlich ziemlich aufregend – doch sieht man sich dann erst im Nachgang nach Einsatzmöglichkeiten um. Klüger ist es jedoch, zuerst über den Mehrwert für den Kunden und das eigene Unternehmen nachzudenken und zu klären, welchen Nutzen der Einsatz bringen soll.

Beginnen Sie mit folgenden 3 Schritten:

### 1. Identifizierung des Kundenproblems bzw. Ziels

Mitunter benötigen Kunden regelmäßige Unterstützung von Ihren Agenten, um relativ einfache Fragestellungen zu beantworten, was letztlich die Kosten Ihres Kundenservices belastet. Oder vielleicht müssen Sie immer wieder Retouren verfolgen, wodurch die Kundenzufriedenheit (CSAT) sinkt. Entscheidend ist in jedem Fall, zunächst ein konkretes Kundenproblem zu identifizieren, das gelöst werden soll. Darin liegt der Schlüssel, Akzeptanz

zu fördern und einen Mehrwert für Ihr Unternehmen zu schaffen.

## 2. Anwendung relevanter Strategien für die Dialoggestaltung

Ist das Problem identifiziert, wird im nächsten Schritt die Lösungsmethode oder eine Kombination von Methoden gewählt. Betrachten Sie diesen Schritt wie ein „Brennglas“, mit dessen Hilfe Sie Ihr Problem aus der Sicht des Anwenders betrachten und mögliche Lösungsansätze finden können. Diese Strategie wird Ihnen bei der Konzeption, Implementierung und Optimierung Ihrer Lösung helfen.

### 3. Definieren von Strategien passend auf Technologien und Dienstleistungen

Erst, wenn Sie Problemstellung und die richtige Strategie für die Dialoggestaltung identifiziert haben, sollten Sie über die einzusetzende Technologie nachdenken. Die Technik bildet immer das letzte Glied in der Kette, nicht das erste.

## Conversational Design in der Praxis

Theoretisch klingt es gut, aber wie sieht Designgestaltung praktisch aus? Hier ein Beispiel:

Einer unserer Kunden, ein bekanntes Finanzdienstleistungsunternehmen, nutzte Conversational Design, um die Wirtschaftlichkeit seines Kundenservices nachhaltig zu verändern. Das Unternehmen stellte fest, dass zu viele Kunden den Kundenservice für grundlegende Anfragen kontaktierten. Daraufhin wurden die Komponenten Kooperation und Fehlertoleranz als Grundlage für die Designstrategie definiert.

Danach sammelte das Unternehmen Daten darüber, wo die Kunden mit den vorhandenen Prozessen Schwierigkeiten hatten, und entwarf einen virtuellen Assistenten als Dialogschnittstelle.

Das Unternehmen erkannte, dass es nicht um den reinen Technologieeinsatz ging, sondern um die Lösung einer konkreten Problemstellung. Das Unternehmen beobachtete und verbesserte kontinuierlich das Design der Dialogschnittstelle, bis zwei Millionen Anrufe pro Monat aus dem Kundenservice auf den digitalen Kanal umgeleitet werden konnten. Im gleichen Zeitraum kamen weitere 10 Millionen Neukunden hinzu, was traditionell zu einem geschätzten Anstieg von einer Million Anrufe pro Monat hätte führen müssen. Doch dank der neuen Schnittstelle stellte sich genau das Gegenteil ein!

## Die Technik bildet immer das letzte Glied in der Kette, nicht das erste

Hier ein weiterer faszinierender Optimierungsbericht: Ein großer Einzelhändler wollte bessere Kundeninteraktionen über verschiedene Kommunikationskanäle führen. Er nutzte Context Awareness als Designstrategie zum Aufbau seiner Dialogschnittstelle, um damit Kundenbedürfnisse zu antizipieren. Das Unternehmen analysierte Unmengen an Kundendaten, wie beispielsweise vergangene Kaufabschlüsse, aktuelle Bestellungen und offene Reklamationen, um aus den identifizierten Mustern Annahmen abzuleiten.

Doch anfangs trafen die Vorhersagen der Dialogschnittstelle nur in 35 % der Fälle zu (durchaus kein branchenunüblicher Wert), sodass 65 % aller Nutzer weitere Mühen in Kauf nehmen mussten — es entstand deshalb mehr Schaden als Nutzen. Also beschloss der Einzelhändler, noch einen Schritt weiterzugehen. In Zusammenarbeit mit Nuance wendete das Unternehmen künstliche Intelligenz bei der Erstellung der Machine-Learning-Modelle an, die mit denselben Kundendaten trainiert wurden und bisher unerkannte Muster fanden.

Heute kann die Dialogschnittstelle des Einzelhändlers die Kundenwünsche mit 80 %iger Genauigkeit vorhersagen, Gespräche straffen und einen unmittelbaren Mehrwert für die Kunden schaffen. Gleichzeitig spart das Unternehmen dadurch Millionen an Kosten in seinem Kundenservice ein.

Tags:

**More Information**

**Lesen Sie mehr zum Thema und weiteren Innovationen von Nuance.**

Nuance IQ Magazine

[Learn more](#)