

# Erfolgreiches Conversational Design für virtuelle Assistenten

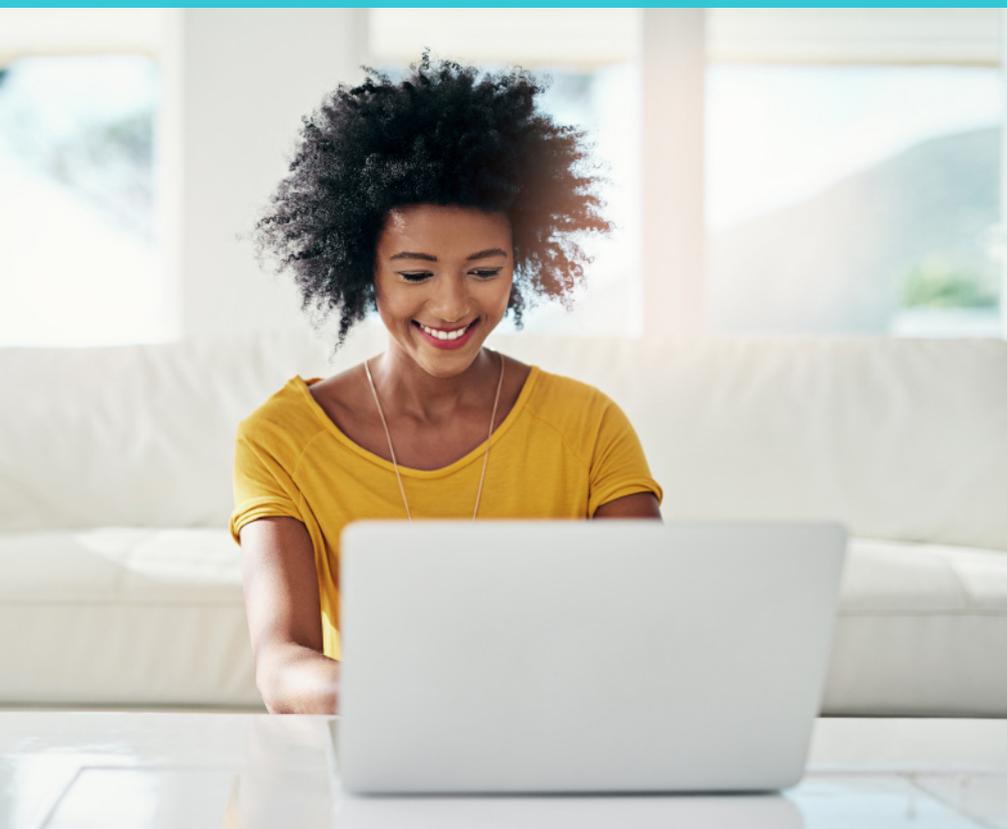
Grundsätze für ein intelligentes  
Kunden-Engagement



# Inhaltsverzeichnis

- 4 Ein seit Jahrzehnten geführter Dialog
- 5 Geben Sie genau die richtige Menge an Informationen
- 6 Liefern Sie korrekte Informationen
- 7 Achten Sie auf Relevanz der Antworten
- 8 Geben Sie eine klare Antwort
- 9 Clevere Dialoge, entwickelt für die Zukunft
- 10 In der Praxis: Best-of-Breed-Conversational Design
- 12 KI-Innovationen von Nuance
- 12 Nächste Schritte

Im Kundendialog nimmt der Anteil virtueller Assistenten von Jahr zu Jahr kontinuierlich zu. Damit die virtuellen Helfer eine hohe Gesprächsqualität bieten können, entwickelt sich das Conversational Design zunehmend zum Schlüssel für den erfolgreichen Kundenkontakt.



Dieses Whitepaper vermittelt die wichtigsten Prinzipien eines erfolgreichen Kundendialogs. Ferner zeigt es, wie man ein intelligentes Conversational Design mithilfe virtueller Assistenten und Chatbots erstellen kann.

Laut Opus Research setzen

33%

der Unternehmen in EMEA bereits einen virtuellen Assistenten in ihrem Kundenservice ein.<sup>1</sup>

Schätzungen zufolge sparen bis 2023 Unternehmen jährlich ca.

\$11 Mrd.

durch virtuelle Assistenten ein.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Decision Makers' Guide to Enterprise Intelligent Assistants 2018 Edition. Opus Research.

<sup>2</sup> Juniper Research. [Chatbots to Deliver \\$11BN Annual Cost Savings for Retail, Banking & Healthcare Sectors by 2023](#). July 3, 2018.

## Ein seit Jahrzehnten geführter Dialog

Conversational Design ist kein neues Konzept. Es war viele Jahre lang Gegenstand der Forschung, bevor es die ersten virtuellen Assistenten gab.



Zu den wichtigsten Vertretern auf diesem Gebiet gehört der britische Sprachphilosoph Paul Grice. Seine Arbeiten sind noch heute eine hilfreiche Anleitung für das Conversational Design.

1975 stellte Grice die folgenden vier Grundprinzipien auf, die jede Person – oder, wie in unserem Fall, jeder virtuelle Assistent – befolgen sollte, um einen effektiven Dialog mit dem Kunden zu führen:

- Gebe genau die richtige Menge an Informationen.
- Stelle sicher, dass die Informationen korrekt sind.
- Achte darauf, dass die Antworten relevant sind.
- Gebe eine klare Antwort.

Nutzt man diese Prinzipien im Kundendienst-Kontext, kann die zwischenmenschliche Interaktion besser widerspiegelt werden. Ebenso lässt sich das Conversational Design eines virtuellen Assistenten merklich optimieren.

Um zu verstehen, wie sich die Prinzipien auf den Kundenservice anwenden lassen, schauen wir sie uns genauer an.

### GRICES MAXIMEN VON QUANTITÄT, QUALITÄT, RELEVANZ UND STIL

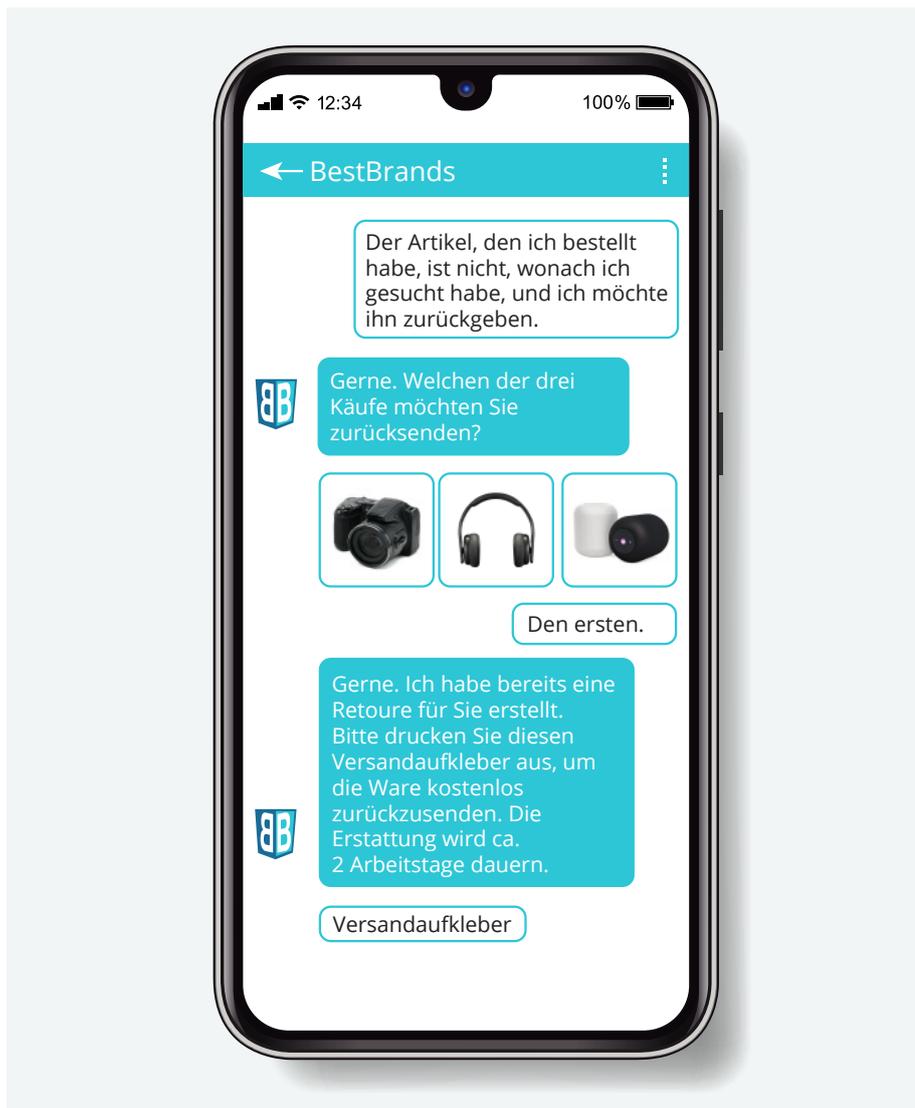
<b>Ausreichend, gerade genug</b> (Grices maxime der quantität)	<ul style="list-style-type: none"><li>— Gestalten Sie Ihren Beitrag so informativ wie nötig.</li><li>— Geben Sie nicht mehr Informationen als erforderlich</li></ul>
<b>Sagen Sie die Wahrheit und stellen Sie sicher, dass Ihre Aussage richtig ist</b> (Grices maxime der qualität)	<ul style="list-style-type: none"><li>— Seien Sie ehrlich.</li><li>— Sagen Sie nicht, was Sie für falsch halten.</li><li>— Sagen Sie nichts, wofür Sie keine ausreichenden Beweise haben.</li></ul>
<b>Relevanz</b> (Grices maxime der relevanz)	<ul style="list-style-type: none"><li>— Seien Sie relevant.</li></ul>
<b>Auf den Punkt kommen und die Aussagen einfach halten</b> (Grices maxime des stils)	<ul style="list-style-type: none"><li>— Vermeiden Sie Unklarheiten im Ausdruck.</li><li>— Vermeiden Sie Mehrdeutigkeit.</li><li>— Fassen Sie sich kurz (vermeiden Sie unnötige Langatmigkeit).</li><li>— Seien Sie strukturiert.</li></ul>

## 1. Geben Sie genau die richtige Menge an Informationen (Grices Maxime der Quantität)

Hat ein Kunde eine Frage wird er wahrscheinlich zuerst in einer Suchmaschine nach Antworten suchen. Dort erhält er oft Tausende von Ergebnissen, die nach einer passenden Antwort durchsucht werden müssen – und das ist sehr anstrengend. Trifft der Kunde stattdessen auf einen Chatbot, erwartet er knappe Antworten, die seine Anfrage lösen und dabei so wenig Input wie möglich erfordern.

Deshalb sollte der Chatbot durch ein gutes Kontextbewusstsein in der Lage sein, das Kundenproblem zu verstehen und zu lösen, ohne zu viele Fragen stellen zu müssen. Denn, je schneller ein Chatbot die vom Kunden gewünschte Antwort liefert, desto zufriedener wird dieser sein.

Sehen Sie dieses Beispiel für ein effektives Kunden-Engagement aus dem eCommerce-Umfeld:



Der Chatbot gibt die entsprechenden Informationen, die für die Anfrage des Kunden relevant waren und überfrachtet ihn nicht mit unnötigen Details. Der Einsatz von Hyperlinks bewirkt, dass der Kunde keine zusätzlichen Anstrengungen unternehmen muss, um zu einer Lösung zu gelangen.

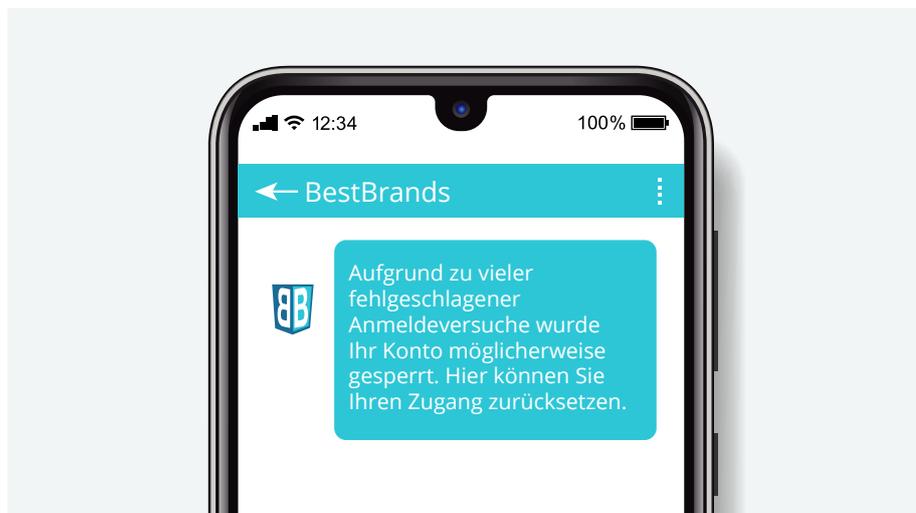
## 2. Liefern Sie korrekte Informationen (Grices Maxime der Qualität)

Gelangt ein Kunde mit Ihrem Chatbot in Kontakt, ist es wichtig, dass die bereitgestellten Informationen korrekt sind. Andernfalls könnte er frustriert werden und Ihr Unternehmen negativ wahrnehmen.

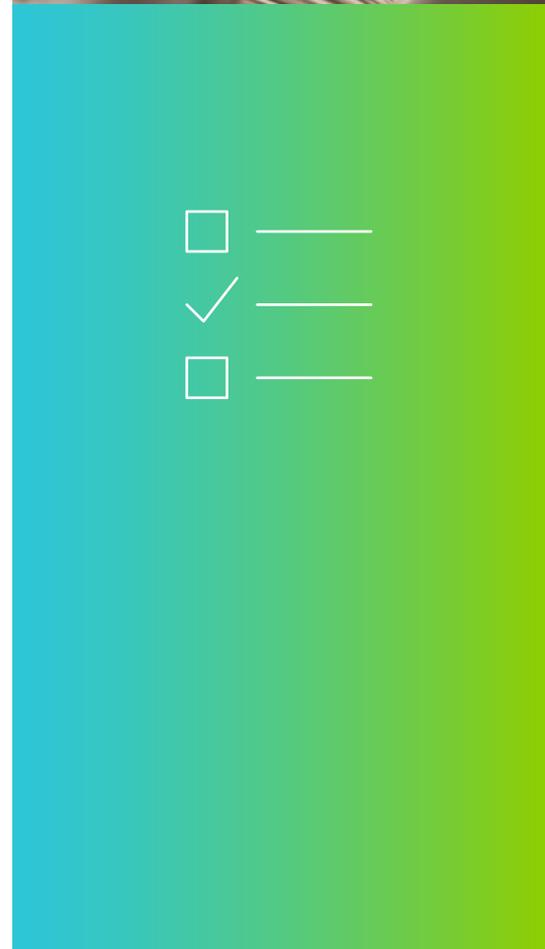
Das ist natürlich leichter gesagt als getan: Kundenanliegen unterscheiden sich je nach Geschäftsbereich und können ein breites Themenspektrum abdecken. Immer die richtige Antwort auf jede Frage zu haben, ist nahezu unmöglich.

Um zum bestmöglichen Ergebnis zu gelangen, ist die Vernetzung eines Chatbots mit anderen Systemen quasi unerlässlich. Erkennt ein Chatbot, dass der Kunde sich z. B. mehrfach erfolglos in sein Konto einloggen wollte, kann er den Grund einer Kontosperrung besser erklären.

Diese Methode ist jedoch nicht immer anwendbar. Eine mögliche Lösung besteht dann darin, mithilfe eines Modalverbs (z. B. „kann“) auf eine Lösungsoption hinzuweisen. So wird Ihr Chatbot in die Lage versetzt, eine Reihe von möglichen Ursachen anzusprechen, ohne die richtige Antwort zu garantieren. Hier ein Beispiel:



Sorgfältig formulierte Antworten wie diese sind besonders für Organisationen, wie z. B. Banken oder Regierungsbehörden nützlich, die mit sensiblen und kritischen Kundenproblemen zu tun haben. Sie schützen einerseits das Unternehmen vor Verstößen gegen gesetzliche Vorschriften und vermeiden andererseits Frustration des Kunden wegen unpassender Lösungsvorschläge.

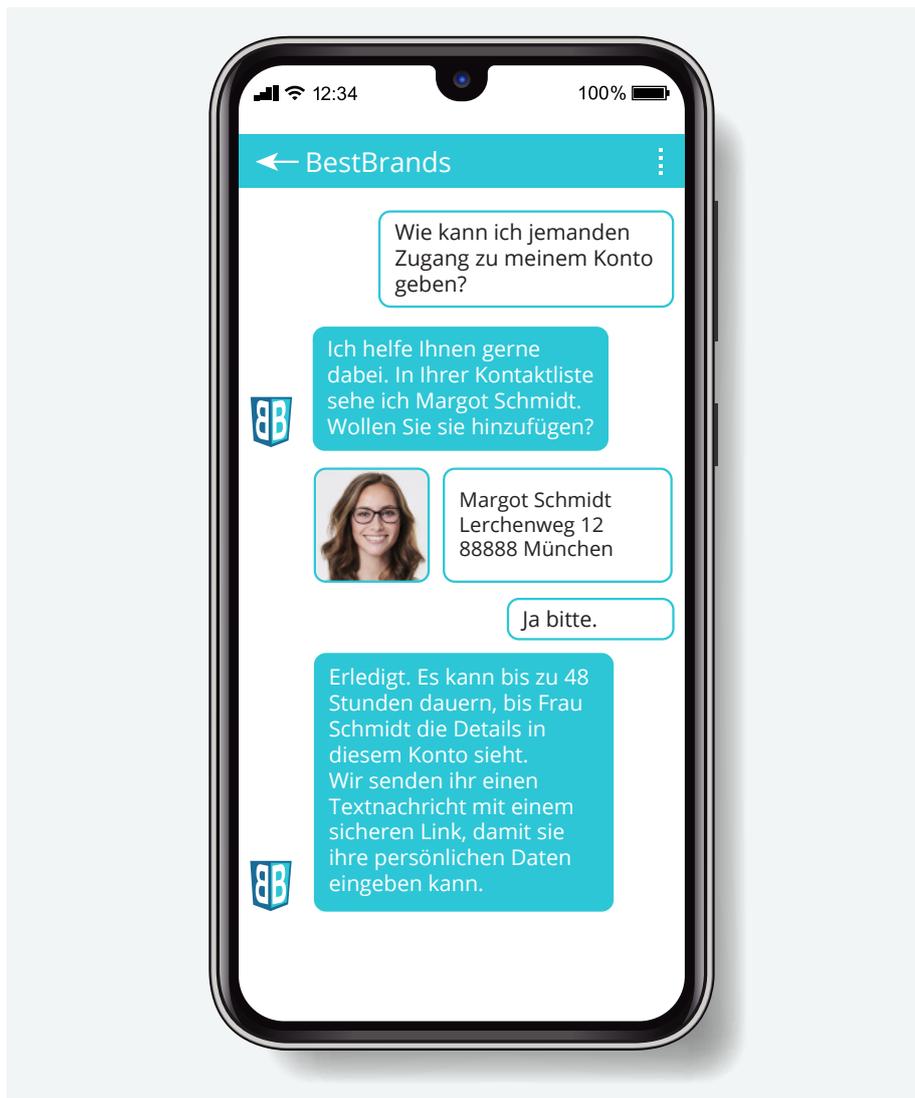
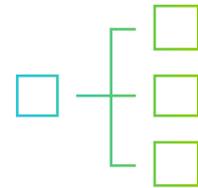


### 3. Achten Sie auf Relevanz der Antworten (Grices Maxime der Relevanz)

Sachdienliche Antworten sind ein klares Anzeichen für einen intelligenten Chatbot. Doch viele der heutigen Chatbots scheitern an dieser Aufgabe. Laut Chatbot-Report 2018 geben immer noch einige Chatbots unpräzise Antworten auf technische Fragen. Dadurch steigt die Unzufriedenheit des Kunden und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass er die Interaktion abbricht.

Dies ist weniger eine technologische Herausforderung als eine Frage des Conversational Design. Es bedarf eines sorgfältigen Gleichgewichts zwischen der Anzahl der vom Chatbot gestellten Fragen und seiner Fähigkeit eine Antwort zu liefern, die das Kundenproblem löst.

Diese Aufgabe ist leichter zu bewältigen, wenn Sie die Interaktionen Ihres Chatbots fortlaufend weiter personalisieren und so optimieren, dass die Kundenanforderungen besser prognostiziert werden können. Anhand Ihrer individuellen Geschäftsdaten kann Ihr Chatbot dazu aus früheren Kundenkontakten lernen und im Laufe der Zeit kontinuierlich intelligenter werden.

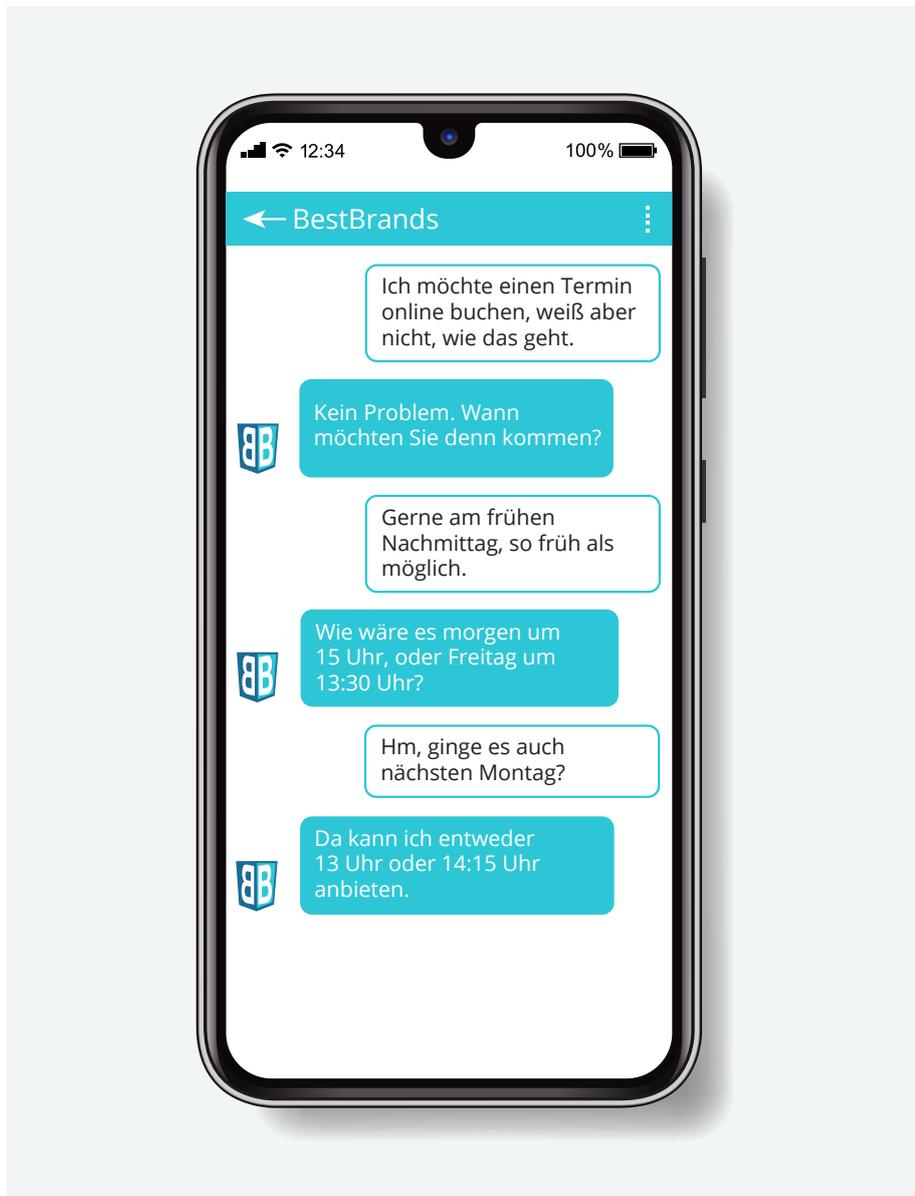


Dieses Beispiel aus der Telekommunikationsbranche zeigt, wie eine präzise Antwort auf die ursprüngliche Frage des Kunden relevant bleibt.

## 4. Geben Sie eine klare Antwort (Grices Maxime des Stils)

Kunden erwarten von Ihrem Chatbot eine einfache und klare Antwort, die die Lösung ihres Problems nachvollziehbar erklärt. Oft genug äußert sich der virtuelle Assistent allerdings in unverständlichem Fachjargon und liefert verwirrende Antworten.

Nachfolgend ein Beispiel für einen effektiven Chatbot im Gesundheitswesen, der diese Grundsätze befolgt:



Ein effektives Conversational Design ist entscheidend dafür, dass Ihr Chatbot leicht zu verstehen ist. Die Anwendung entsprechender Prinzipien auf Ihren Chatbot ist wichtig:

### Vermeiden Sie Unklarheiten

Verwenden Sie keinen Fachjargon und beschränken Sie die Verwendung von Abkürzungen auf ein Minimum.

### Vermeiden Sie Mehrdeutigkeit

Trainieren Sie Ihren Chatbot Fragen zu stellen, die den Kundenwunsch präzisieren.

### Fassen Sie sich kurz

Beantworten Sie Kundenfragen zügig und direkt.

### Seien Sie strukturiert

Verwenden Sie eine einfache Struktur, die die Information übersichtlich anzeigt.



# Clevere Dialoge, entwickelt für die Zukunft

Chatbots und virtuelle Assistenten haben schon längst nicht mehr nur die Funktion eines Mittelsmannes zwischen Kunden und Anrufkanälen. In dem Maße, wie Chatbots zu einem immer beliebteren Kundendienst-Medium werden, beurteilt man sie nicht nach der eingesetzten Technik, sondern anhand der Qualität der geführten Gespräche. Aus diesem Grund müssen sich Unternehmen auf das Conversational Design konzentrieren, um ihre Chat-Plattformen zu einem intelligenten und effektiven Anlaufpunkt für Kunden zu machen.

Mit den Konversationsprinzipien von Grice können Sie Ihren Chatbot so konzipieren, dass er Ihren Kunden clevere, akkurate und nützliche Ratschläge gibt, die die Kundenwahrnehmung verbessern und Ihr positives Markenimage stärken.



Um mehr über die Zukunft virtueller Assistenten zu erfahren, lesen Sie den [Leitfaden über intelligente Assistenten](#) und entdecken Sie die virtuellen Assistenten, die in der Branche führend sind. Wenn Sie wissen wollen, wie digitale Kanäle zur Verbesserung Ihres Kundenservice beitragen können, [finden Sie hier Praxisbeispiele](#).

### In der Praxis: Best-of-Breed-Conversational Design

Hier einige Beispiele führender Unternehmen, die zukunftsweisende Sprach- und digitale Kundenbindungslösungen entwickelt und optimiert haben.

#### esurance®

Als Direktversicherer mit einem A+ Finanzrating weiß Esurance, wie wichtig Kundenbetreuung ist. Kunden von heute erwarten 24/7-Hilfe und schnelle Lösungen für ihre Anliegen.

Angesichts eines wachsenden digitalen Kundenstamms war sich Esurance bewusst, dass es sich diesen Erwartungen stellen und mit seinen Dienstleistungen im Bereich des digitalen Engagements ein außergewöhnliches Kundenerlebnis bieten musste.

Der Versicherer wollte daher digitale Erlebnissräume schaffen, die sowohl automatisierte als auch von Menschen unterstützte Interaktionen nahtlos kombinieren. Mit Nuance-Live-Chat und einem virtuellen Assistenten ist die Versicherung nun bestens gerüstet, um der steigenden Zahl digitaler Kundenanfragen gerecht zu werden.

Esurance-Kunden erhalten jetzt deutlich schneller Antworten vom virtuellen Assistenten oder werden an einen kompetenten Chat-Agenten weitergeleitet. Durch die Co-Browsing-Funktion kann jeder Agent mittels gemeinsamer Bildschirmansicht genau verfolgen, was der Kunde gerade sieht und eine individuelle Lösung anbieten.

An dieser Stelle macht der Versicherungsträger jedoch

nicht Halt. Durch Kunden- und Anwendungsanalysen optimiert Esurance seine digitalen Dienstleistungen anhand des Kundenverhaltens kontinuierlich und bietet somit auch weiterhin einen qualitativ hochwertigen Kundenservice.

85%

Virtuelle Assistenten lösen 85% aller Probleme

\$4.4 Mio.

Live-Chat generierte einen zusätzlichen Umsatz von 4,4 Millionen Dollar (Q3-2018)



NYC311, die weltweit größte und umfangreichste Plattform einer Gemeindeverwaltung, erhält durchschnittlich 20 Millionen Anrufe pro Jahr.

Bewohner der Stadt New York rufen die 311 bei vielerlei Problemen an: ob bei Schwierigkeiten in der Nachbarschaft, bei Taxibescherden oder anderen nicht dringenden Fällen.

Die IVR, die jeden Tag Tausende von Kunden bedient, spielt hierbei eine entscheidende Rolle. Bis vor kurzem wurde noch ein

Tonwahlsystem eingesetzt, das den Kunden nur eine geringe Auswahl an Serviceoptionen bot.

NYC311 suchte nach einer Möglichkeit, die Kundenfreundlichkeit zu erhöhen, die Kosten zu senken und gleichzeitig die betriebliche Effizienz zu steigern.

In enger Zusammenarbeit mit Nuance entwickelte und implementierte NYC311 eine neue, auf Natural Language Understanding (NLU) basierende IVR-Plattform. Die IVR versteht nun die Kundenintention anhand des Gesprächsverlaufs und macht Tonwahloptionen überflüssig.

Auf Basis der Kundenabsicht stellt das System dann die angeforderten Informationen bereit oder leitet den Anruf an die entsprechende Abteilung oder den Call Center-Agenten weiter. Der Dienst bietet so nahtlose, dialogorientierte Interaktionen zwischen dem Kunden und dem System.

„Nuance hat sich voll und ganz der Entwicklung eines Systems verschrieben, das die Bedürfnisse unseres umfangreichen Kundenstamms und unsere hohen Erwartungen an die Servicequalität erfüllt.“

— Andre Williams – NYC311 IT- und IVR-Manager



### Queensland Government

Das Queensland Department of Transport and Main Roads (TMR) erhält telefonische Anfragen zu drei Hauptdiensten: Anfragen zur Fahrzeugregistrierung und -zulassung, Buchungen für Fahrer- und Fahrzeugbewertungen sowie Straßenverkehrsinformationen.

Es stellte sich heraus, dass durch den Einsatz eines alten IVR-Systems Kunden regelmäßig an unpassende Agenten weitergeleitet werden. Dadurch mussten die Agenten die Kunden selbst manuell weiter verbinden.

Diese Vorgehensweise nahm nicht nur wertvolle Zeit in Anspruch, sondern verursachte zudem lange Wartezeiten für die Kunden. TMR erkannte, dass es seine IVR optimieren musste, um ein möglichst gutes Kundenerlebnis zu bieten.

In enger Zusammenarbeit mit Nuance realisierte TMR bei seiner IVR-Anwendung einen personalisierten Ansatz und erreichte mit Natural Language Understanding (NLU) ein neues Kommunikationserlebnis für seine Kunden.

Kunden können nun – in einer natürlichen Dialogform – sagen, was sie benötigen und die IVR leitet sie entsprechend an den richtigen Agenten weiter. Dieser Prozess verkürzt die Wartezeiten und leitet den Anrufer in über 90 % der Fälle korrekt weiter. So haben die Agenten mehr Zeit, sich auf die tatsächliche Kundenbetreuung zu konzentrieren.

---

„Wir sind sehr zufrieden mit der Umsetzung und – was noch wichtiger ist – unsere Kunden erzählen uns, dass sich die Kommunikation mit uns drastisch verbessert hat.“

— Greg Bubke – Direktor Kundenbetreuung, Queensland Department of Transport and Main Roads

---



### Führendes Telekommunikationsunternehmen

Ein herausragendes Live-Chat-Erlebnis ist für Kunden von Telekommunikationsanbietern entscheidend. Kunden erwarten einen problemlosen Kontakt zu den richtigen Agenten und schnelle Antworten auf ihre Probleme.

Eine große Telefongesellschaft wollte ihren Live-Chat-Service optimieren, ohne die Service-Kosten zu erhöhen und ging daher eine Partnerschaft mit Nuance ein. Ziel war es, die Konvertierungsraten zu steigern, die Kundenbindung über mobile Geräte zu verbessern und die Upselling- und Cross-Selling-Performance zu erhöhen.

In enger Zusammenarbeit mit Nuance führte das Unternehmen mehrere Design-Optimierungen

durch – einschließlich der Verwendung eines granularen Datenübergangs. Dadurch wurde die Individualisierung des gesamten Chat-Dienstes aufgrund vermehrter Verhaltensdaten verbessert und die Neuausrichtung von Agenten, Bannerangebote und Online-Details auf Grundlage des Kundenverhaltens ermöglicht.

Mehr noch: Inzwischen werden kontinuierlich Handlungsempfehlungen erstellt und umgesetzt, um Agenten und ihre Vorgesetzten darauf zu schulen, das Verbraucherverhalten zu verstehen und die Performance zu verbessern.

Darüber hinaus möchte die Telefongesellschaft ihren Chat-Dienst erweitern und arbeitet nun mit Nuance an der Entwicklung und Implementierung eines virtuellen Assistenten.

## KI-Innovationen von Nuance

Seit über 20 Jahren unterstützen wir Unternehmen durch den Einsatz intelligenter KI-basierter Systeme zur Kundenansprache, um signifikante Fortschritte bei Kundenzufriedenheit, Kostenreduzierung und Wachstum zu erreichen. Von automatischer Spracherkennung und natürlichem Sprachverstehen bis hin zu Text-to-Speech, Biometrie und mehr: Wir sind führend in der Entwicklung innovativer KI-Technologien.

Heute werden unsere KI-gestützten Lösungen für die Omni-Channel-Kundenkommunikation von den weltweit größten Unternehmen eingesetzt, um Kunden über IVR-, Web-, Mobil-, IoT- und Messaging-Kanäle personalisierte, konsistente Erlebnisse zu bieten.

### Nächste Schritte

#### Wir finden die passende Lösung

Wenn Sie mehr über die Ansätze erfahren möchten, wie Nuance Sie bei der Bereitstellung herausragender KI-gestützter Gesprächserlebnisse unterstützen kann, sprechen Sie uns an.

[Kontakt](#)

#### Abonnieren Sie unseren Nuance DACH Bulletin

Melden Sie sich an und erhalten Sie aktuelle Informationen aus dem Markt, Einladungen zu Events und Informationen über Studien etc.

[Abonnieren](#)



---

**Über Nuance Communications, Inc.**

[Nuance Communications](#) (Nuance) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI und Ambient Intelligence. 77 Prozent der Krankenhäuser in den USA und 85 Prozent aller Fortune-100 Unternehmen weltweit vertrauen Nuance als Full-Service-Partner. Wir liefern intuitive Lösungen, die Menschen ermöglichen, andere zu unterstützen.

© 2021 Nuance. All rights reserved.  
ENT\_3857\_02\_B\_GER, Nov 1, 2021