



# PROZESSOP



CONVERSATIONAL AI LÄSST SICH FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION IM UNTERNEHMEN NUTZEN.

Andreas Winter, Business Development IoT und Digitalisierung, Geschäftsbereichsleitung Development & Migration, valantic [www.valantic.com](http://www.valantic.com)



DIE STÄRKEN DER COGNIGY.AI-PLATTFORM LIEGEN IN DER ORCHESTRIERUNG UND AUTOMATISIERUNG KOMMUNIKATIVER PROZESSE.

Martina Yazgan, Business Development Partner Manager, Cognigy, [www.cognigy.com/de/](http://www.cognigy.com/de/)



Chatbots können Fragen in natürlicher Sprache aufnehmen und beantworten. Alexa & Co. haben diese Art von Schnittstelle für jedermann erfahrbar gemacht. Conversational AI ist die Technologie, die Chatbots immer klüger und verständiger erscheinen lässt. Weil NLP(Natural Language Processing)- und NLU(Natural Language Understanding)-Systeme lernende Maschinen sind, verbessern sich Leistungsfähigkeit und Komfort weiter.

In Unternehmen liegt der Schwerpunkt bislang auf Applikationen in Marketing, Sales und Customer Experience. Hier werden Chatbots in isolierten Systemen als Kom-

munikationsinterfaces eingesetzt. Einen erweiterten Ansatz verfolgt das Beratungsunternehmen valantic, das Conversational AI für die digitale Transformation im Unternehmen nutzt. Statt Chatbots als Teil einer isolierten Anwendung zu begreifen, aufzubauen und zu nutzen, etablieren sie über die Plattform Cognigy.AI kanal- und systemübergreifende Chatbots. So integrieren Chatbots Kommunikationskanäle, Datenquellen und Systeme und führen Informationen über natürliche Sprache zusammen. Chatbots, die über mehrere Kanäle - Social Media, Web, Telefon - mit Menschen im Dialog stehen und es erlauben, mit verschiedensten IT-Systemen (ERP, CRM, PIM)

und sogar IoT-Instanzen zu interagieren, schaffen ein völlig neues Nutzererlebnis.

## Die KI mit dem Flow-Editor auf den Weg bringen

Die Stärken der Cognigy.AI-Plattform liegen in der Orchestrierung und Automatisierung der kommunikativen Prozesse. Der Zugang erfolgt über die konkrete Geschäftsanwendung beziehungsweise die geplanten Dialoge zwischen Conversational AI und Anwender.

In einem leicht zu erlernenden Editor werden über ein Flussdiagramm die Gesprächsverläufe skizziert, die die KI füh-

# TIMIERUNG MIT CHATBOTS

CONVERSATIONAL AI ALS DIGITALISIERUNGSANSATZ.



ren soll. Die KI versteht die Eingaben in natürlicher Sprache über Intent Mapping und Keyphrase Mapping. Die integrierte NLU lernt dadurch, die Absichten des Gesprächspartners aus Formulierungen herauszulesen und zielführende Aktionen und Antworten zu wählen.

In den Gesprächsverlauf lassen sich im Editor nun beliebige Absprünge in Code integrieren. Die Zugriffe auf Drittsysteme werden auf diese Weise direkt in den Dialogverlauf eingebunden. Viele dieser Integrationen bringt die Plattform bereits als Open-Source-Module mit. So kann das System zum Beispiel in Salesforce lesen und schreiben, in Zendesk Tickets bearbeiten oder auf Datenbanken zugreifen. Auch bei NLP-Technologien zeigt sich die Plattform offen und bindet Microsoft LUIS, Google Dialogflow und IBM Watson ein. Verschiedenste Messenger-Dienste können als Dialogkanäle und Voice Assistance mit und ohne entsprechende Endgeräte genutzt werden.

Die Daten werden über ein User-ID-Profil gespeichert. Ein Dialog muss daher nicht pro Endpunkt beziehungsweise Kanal wie-

der von vorne gestartet werden, sondern der Bot weiß, wo der Dialog mit dem Nutzer weitergeführt wird und verleiht den Anwendungen damit Omnichannel-/Multimodal-Fähigkeiten.

## Die Fachabteilung editiert den KI-Dialog

Der Aufbau der Dialogverläufe im Flow-Editor erfordert keine speziellen Programmierkenntnisse. Fachabteilungen werden von valantic Beratern direkt in die Dialogerstellung eingebunden. Sie bestimmen mit ihren Kenntnissen über die Nutzer die Dialogverläufe, die Formulierung der Intents und Keyphrases. Die Aufgabe der IT-Berater liegt in der Konfiguration der Plattform, in der Moderation der Projekte (Bewertung der Use Cases, Begleitung der Change-Prozesse, Scope und schrittweiser Ausbau) und in der Schnittstellenentwicklung. Auch bei der Pflege bleibt der fachliche Ansprechpartner derjenige, der die Konversationen im Flow-Editor verändert und ergänzt. Test-Tools helfen dabei, die erstellten Dialoge zu prüfen.

Wichtig für die Akzeptanz ist die Fähigkeit der Conversational AI, die Gesprächsfüh-

rung bei Bedarf an Menschen abzugeben. So hängt bei einem Chatbot-Dialog die Kundenzufriedenheit stark von der Effizienz und Effektivität des Systems ab. Erkennt die Software die Anliegen des Nutzers und liefert sie zielführende Antworten? Im Idealfall ist dies durch die Intent-Erkennung des NLU und den Zugriff auf entsprechende IT-Systeme gewährleistet. First-Level-Fragen an den Helpdesk lassen sich einfach und zuverlässig automatisieren. Doch was, wenn es komplexer wird? Die AI muss erkennen, wann sie in eine Sackgasse gerät und die weitere Bearbeitung an einen Menschen übergeben sollte. Dies lässt sich in den Dialog integrieren oder wird vom System über die Analyse des Dialogs erkannt. Der Chatbot gibt dann an einen Mitarbeiter ab.

## Viele sinnvolle Use Cases

Das Beispiel Helpdesk macht Potenziale schnell sichtbar. Lässt sich ein Teil des First-Level-Supports über die KI automatisieren, entlastet dies qualifizierte Mitarbeiter und schafft Zeit für anspruchsvollere Aufgaben.

Entlastung ist der Ansatzpunkt, über den valantic Berater weitere Anwendungen im Rahmen einer digitalen Transformation ermitteln. Wo im Unternehmen halten Routinefragen Fachleute von höher qualifizierten Tätigkeiten ab? Welche dialogbasierten Aufgaben sind durch Beteiligung mehrerer IT-Systeme komplex in der Handhabung? Mit diesen Fragestellungen lassen sich systematisch Effizienzpotenziale heben. Da Cognigy.AI nicht in einer einzelnen Anwendung, sondern als Plattform lizenziert wird, verbessert sich mit jedem Use Case der Return on Investment.

Die Spannweite von Praxisbeispielen ist groß. So unterstützen Chatbots Auswahl und Design von Behältern für die Intralogistik, in dem aus verschiedenen Systemen Informationen über Bauteile, Behältervarianten und Logistikprozesse bereitgestellt werden. Potenziale bieten digitale Assistenten für Außendienstmitarbeiter und Wartungstechniker, die nach einem Kundenbesuch oder Einsatz von lästigen Pflichten



und steht dem neuen Mitarbeiter immer und überall zur Verfügung.

**Enorme Effizienzpotenziale**

Es ist noch nicht absehbar, wo künftig überall Conversational AI zur Prozessoptimierung zum Einsatz kommen wird.

Fakt ist: Der bisher vorherrschende Ansatz,

der Nachbereitung entlasten. Noch auf der Rückfahrt tritt der Mitarbeiter über das Telefon in den Dialog mit dem Assistenten, der Informationen zum Besuch abfragt und in IT-Systeme übernimmt, Informationen aus anderen Quellen ergänzt und Folgeaktionen in Kalender und Absatzeinschätzungen in Forecast-Systeme einstellt.

Im HR-Bereich können Chatbots beim Onboarding neuer Mitarbeiter helfen. Das reicht von administrativen Notwendigkeiten (Ausweisantrag) bis hin zur Erläuterung von Prozessen und Organisation des Unternehmens. Die Vorteile gegenüber klassischen Onboarding-Events: Der Chatbot entlastet HR- und Fachabteilungen

Chatbots als Teil isolierter Systeme zu entwickeln, führt in bekannte IT-Sackgassen. Vielversprechender ist die Nutzung von AI-Plattformen, die flexibel Systeme integrieren und so die digitale Transformation im Unternehmen und den Einsatz natürlicher Sprache vorantreiben.

*Andreas Winter, Martina Yazgan*