



HEUTE SCHON ALEXA BESCHIMPFT?

Veröffentlicht am 18.07.2020 um 06:00 von Redaktion Stodo.NEWS

Alexa, Siri, Bixby und Co. nennen sich zwar Sprachassistenten, das heißt sie sind zum Steuern von Funktionen gedacht, einige suchen aber auch bei Bedarf im Internet nach Rezepten, erzählen Witze und Geschichten, Schnurren wie Katzen oder brüllen wie Löwen. Doch auch sie haben nicht auf alles eine Antwort. Da entfährt einem schon mal „du bist ´ne dumme Nuss“, weil sie doch eigentlich ihr Wissen aus dem unbegrenzten Internet ziehen sollten.

Dazu passt die Umfrage, die besagt, dass die Deutschen sehr unhöflich im Umgang mit Chatbots sind.

Nun ja, da kann einem aber auch der Geduldsfaden reißen. Gemeint sind die Chatbots, die eingeschaltet werden, um einen 24 Stunden Support liefern zu können. Also meist die an irgendwelchen Hotlines, denen man genau das sagen muss, was sie hören wollen und bitte dabei nicht nuscheln. Manchmal fällt man dabei auch wieder in das Hauptmenü zurück. Das ist so, als wenn man beim Mensch-Ärgere-dich-nicht-Spiel kurz vor dem Haus rausgeworfen wird. Man darf wieder von vorn anfangen. Und das alles unter dem Vorwand, dem Kunden, also mir und Ihnen, besseren Service anbieten zu wollen. Ich glaube aber es geht darum, mehr Personal einzusparen.

Einige Firmen, die diese Chatbots einsetzen, haben dazugelernt und bieten tatsächlich wieder richtige Menschen am Telefon an, nachdem man weder Auswahl 1 noch 2 getroffen hat, weil manchmal auch das eigene Anliegen nicht vom Computer mit vorgefertigten Antworten zu regeln ist. Ja, die KI wird immer intelligenter, aber Intuition und Empathie kann sie (noch) nicht ersetzen. Reaktionen an Hotlines wie ein tatkräftiges „Ja, da wollen wir mal sehen, wie wir Ihr Problem lösen können“ oder ein zustimmendes „Das kenne ich, das ist mir auch schon mal passiert“ tragen zum Wohlbefinden des Anrufers bei.

Das Unternehmen, dass diese Umfrage in Auftrag gegeben hatte, wollte zwar damit zeigen, dass sie dazu beitragen können, durch ihre Software dieses Problem zu umgehen, aber letztendlich bleibt es dabei: Der Anrufer will nicht ewig lange in der Warteschleife hängen und vorwiegend kompetent aber auch nett betreut werden. Von einer Maschine abgefertigt zu werden, wird als abwertend und unhöflich empfunden.



Sprachassistenten können sich je nach Ausbaustufe auch etwas unterhalten. / Foto: Inken Schmidt/Stodo.NEWS