

Kommunikation

## Mehr Aufklärungsarbeit für Chatbots

Wenn Unternehmen mit ihren Kunden kommunizieren, sind Chatbots der neueste Trend. Tatsächlich kann sich schon heute jeder Zweite die automatisierte Kommunikation mit einem Computerprogramm vorstellen, so zumindest die Yougov-Studie „Kommunikation per Chatbot“, für die im Juli 2017 bevölkerungsrepräsentativ 2 000 Personen befragt wurden.

Bei aller Euphorie ist jedoch Vorsicht geboten. Eine erfolgreiche Kundenkommunikation via Chatbot, erfordert zunächst einmal Aufklärungsarbeit: Denn bisher haben sieben von zehn Befragten (69 Prozent) den Begriff Chatbots noch nie gehört. Dementsprechend erwartet fast jeder Vierte (23 Prozent) auch keine Verbesserung der Kommunikation mit Unternehmen. Von den 50 Prozent der Deutschen, die einem Chatbot grundsätzlich offen gegenüber stehen, empfinden es 62 Prozent als Vorteil, nicht an Öffnungszeiten gebunden zu sein. Fast ebenso viele (61 Prozent) nennen fehlende Warteschleifen als einen Pluspunkt, während mehr als die Hälfte (55 Prozent) zudem eine schnelle Beantwortung der meistgestellten Fragen erwartet. Diese Vorzüge

sollten Unternehmen vor allem an online- und Social-Media-affine Personen bis 44 Jahre mit Abitur sowie einem Haushaltsnettoeinkommen über 3 000 Euro kommunizieren. Mehr als die Hälfte der potenziellen Nutzer würde über einen Chatbot Produkte oder Dienstleistungen bewerten, Termine vereinbaren oder sich informieren.

Doch nicht jede Branche und nicht jedes Thema eignet sich gleichermaßen, um potenzielle Nutzer von und für Chatbots zu begeistern. Die Top 3 der Unternehmen oder Einrichtungen, bei denen sich potenzielle Nutzer grundsätzlich vorstellen können, mit einem Chatbot zu kommunizieren, sind Online-Händler, Internet- und Telekommunikationsanbieter sowie öffentliche Einrichtungen. Bei Banken können sich die Befragten dies hingegen weniger vorstellen. Gerade Finanzdienstleister sind deshalb gut beraten, im Zweifelsfall immer den Wechsel auf vertrautere Kanäle zu ermöglichen. Damit lässt sich auch den am häufigsten genannten Bedenken – dass individuelle oder zu komplexe Fragestellungen mit Chatbots nicht zu klären sind und es zu Falschmeldungen kommen kann – begegnen. **Red.**