

CONVERSATIONAL AI IST DAS NEUE UX – VOM GRAPHISCHEN USER INTERFACE ZUM CONVERSATIONAL INTERFACE

Seit Jahren verändern **Conversational User Interfaces** die Art und Weise wie wir interagieren. Intelligente Assistenten, Chatbots oder sprachgesteuerte Geräte, wie Amazons Alexa und Google Home, bieten eine **neue, natürliche und intuitive Mensch-Maschinen-Interaktion**. Sie eröffnen eine ganz neue Welt für uns Menschen.

Erfahren Sie hier, wie Conversational UIs die **Kundenkommunikation verändern**.

📖 7 Minuten Lesezeit

Hallo, ich bin Neos, der virtuelle Mitarbeiter von spheos.

GUIs vs. CUIs

Lassen Sie uns zunächst kurz jedes Konzept erklären.

GUI ist die Abkürzung für **graphische Benutzeroberflächen**, wie Websites oder Apps. Hier erfolgt die **Eingabe von Befehlen und Nachrichten über graphische Bedienelemente**, wie z. B. durch einen anklickbaren „button“. Digitale Objekte werden „methaphorisch“ dargestellt als Ordner und Dokumente, so wie auf einem Schreibtisch. Anhand von GUIs wurden reale Arbeitsschritte in die virtuelle Welt übertragen.

CUIs gehen noch einen Schritt weiter, denn sie setzen auf die **Intuitivität von Sprache**. Durch ein CUI hat man die Möglichkeit direkt mit dem **Computer zu kommunizieren**. Dank der aktuellen technologischen Weiterentwicklung können Sie heute relativ natürlich mit einem Computer schreiben oder sprechen. Deshalb sind CUIs prädestiniert für den **Verkauf und den Kundenkontakt**. Dabei muss man zwischen Chatbots und Sprachassistenten unterscheiden: **Chatbots** sind die **Textversion von Conversational User Interfaces**, während **Sprachassistenten** rein über die **Stimme gesteuert** werden. Denken Sie mal darüber nach, wahrscheinlich kennen Sie CUIs aus **Ihrem Alltag**: beim **Online-Einkauf**, bei der Beantwortung von **Fragen**, bei **Reservierungen** oder beim Steuern von **Haushaltsgeräten**.

Wie ist der technische Stand heute?

Die Entwicklung der Spracherkennung litt ganz klar unter Startschwierigkeiten. Hohe Usererwartungen trafen auf eine unausgereifte Technik und häufig wurden falsche Use Cases gewählt, die besser in einem GUI als in einem CUI abgebildet hätten werden sollen. Die Technik hat in den letzten vier Jahren eine rasante Entwicklung genommen. **Natural Language Processing (NLP)** und **Dialogmanagement** sind mittlerweile so gut, dass Nutzer eines virtuellen Assistenten davon ausgehen können, **verstanden zu werden** und eine valide **Antwort zu erhalten**.

Dennoch kann es immer noch vorkommen, dass der User etwas sagt, dass vom Bot nicht erkannt wird oder er gibt innerhalb des Kontextes eine irrelevante Antwort. Hier stellt sich schnell Frustration ein oder ein Vorgang wird abgebrochen. Eine gute und durchdachte **Conversational User Experience (CUX)** ist also notwendig. Hierzu zählt u.a. auch, dem menschlichen Gespräch möglichst nahezukommen, **Intentionen des Nutzers** zu erkennen, Fehler abzufedern oder **Mehrdeutigkeiten aufzulösen**.

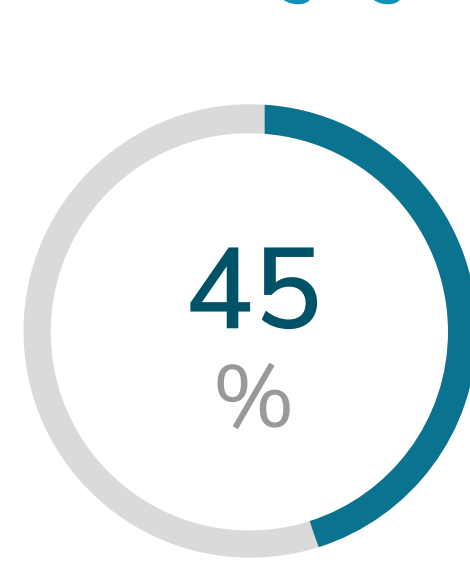


Die rasante Entwicklung im Bereich der Spracherkennung hat dazu beigetragen, dass sich **Conversational User Interfaces** immer weiter etablieren. Die Möglichkeiten der App-Entwicklung, Cloud- sowie Backend-Technologien haben sich außerdem weiterentwickelt. So ist es möglich mit gut konfigurierten API-Service-Layern **sprachbasierte Interfaces** schnell und einfach zu nutzen und beispielsweise mit **CRM-, ERP** oder anderen **Systemen zu verbinden**. **Prozesse in Unternehmen** können dadurch immer weiter **automatisiert** werden.

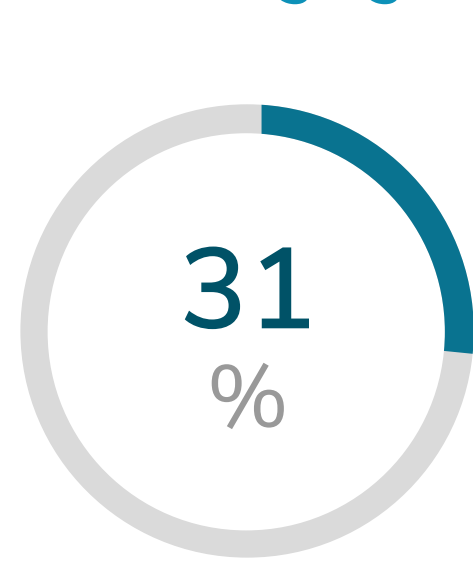
Unternehmen treffen die Kunden dort, wo sie häufig zu finden sind

Messaging-Apps waren bereits in der Vergangenheit sehr beliebt. In der Pandemie gaben mehr Kunden an, dass sie es bevorzugen, mit einem Unternehmen über die eigene **Website zu kommunizieren**, aber auch **Social-Media-Messaging-Apps** sind eine beliebte Wahl. **Supportanfragen über Apps** wie WhatsApp und den Facebook Messenger stiegen in der Pandemie ebenfalls signifikant an:

bevorzugen eingebettetes Messaging



Social Media Messaging



(Quelle: Umfrage Zendesk: <https://www.zendesk.de/cx-trends-report/trend-2/>)

Profitieren Sie von einer sich schnell entwickelnden Technologie

Die **Vorteile** des Einsatzes von Voice- oder Chatbots liegen klar auf der Hand:

- Schnelle **Reaktionszeit** und jederzeitige Verfügbarkeit (24/7)
- Automatisch Leads generieren durch **automatisierte Erkennung** und Weiterleitung.
- Langfristige **Einsparungen** durch Skalierbarkeit, Automatisierung und Self-service für eine schnelle und effiziente Abwicklung von sich wiederholenden Tätigkeiten.
- Durch weiterführende Inhalte und verknüpfte Systeme (wie z. B. CRM, ERP) kann ein verbesserter und **umfassender Service** angeboten werden.
- Bei fachspezifischer Expertise oder auf Anfrage kann an einen **Human Agent** übergeben werden.
- Daten und Feedback der Nutzer können **gesammelt analysiert** werden, um neue, wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen – **User Insights**.

Doch ein virtueller Assistent ist mehr: er verkörpert Ihr Unternehmen oder Ihre **Marke** in Sprache und Persönlichkeit und ermöglicht Nutzern auf einfachste Weise eine schnelle und persönliche Markenerfahrung.

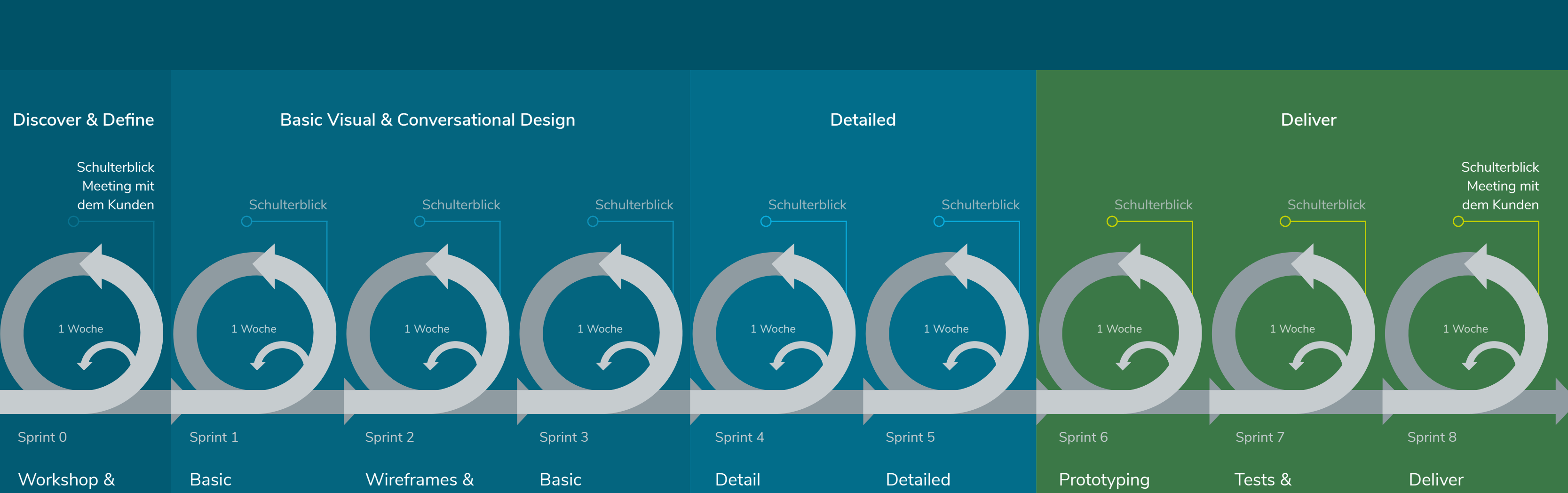
Gutes Conversational User Experience Design erkennt **Nutzerbedürfnisse** in allen Geschäftsfeldern und liefert einen Mehrwert für Unternehmen und Nutzer zugleich.

Wie wir arbeiten

Wir übernehmen alles: Anforderungsanalyse, Konzeption, Strategie, Visual Design, Conversational UX, Conversation Flows bis hin zur Implementierung.

Wir sind ein cross-funktionales Team: Conversational Designer, UX Designer, Visual Designer, Copy Writer und Entwickler.

Wenn Sie mit uns arbeiten: nehmen wir Sie mit auf die Reise und wir **arbeiten zusammen** in Conversational Design Sprints.



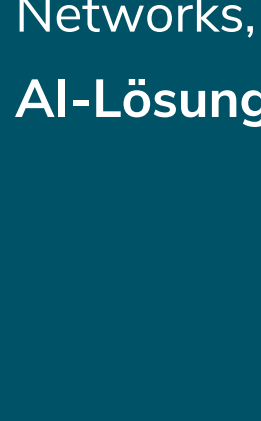
Kontakt

Führende Unternehmen aus allen Branchen wie Bühler, Coop, KfW Bankengruppe, VHV Versicherungen, DAAD und Voith **vertrauen auf die digitale Expertise** von spheos.

Vereinbaren Sie jetzt einen Termin für Ihre kostenlose **Conversational UI/UX Beratung** mit spheos und lernen Sie unsere Customer-Lifecycle- und Self-Service-Plattformen, Enterprise Social Networks, Corporate Websites und **Conversational AI-Lösungen** kennen.

Sie können auch gerne **direkt mit mir, Neos**, dem virtuellen spheos Mitarbeiter **sprechen**.

Wir **freuen uns** bereits auf Ihren Anruf oder Ihre Email.



Mel Walter
Conversational Designerin
mel.walter@spheos.com
Tel.+49 89 628339-250

Chatbot Enthusiastin,
Design-Thinkerin,
Start-Up-Gründerin,
konzipiert und baut Chatbots seit 2017