

Automatisiert gedacht, menschlich gewünscht: Die Wahrheit über KI im Kundendialog

Ausgesprochen digital. Der Podcast für digitale Trends.

[00:00:00.660] - Dr. Laura Dreessen

Ausgesprochen Digital, der Podcast für digitale Trends.

[00:00:11.920] - Steffen Wenzel

Herzlich willkommen bei Ausgesprochen digital. Mein Name ist Steffen Wenzel und ich freue mich heute besonders, dass Stefanie Liße wieder an meiner Seite ist. Die war nämlich jetzt im Januar, glaube ich, sehr viel unterwegs und beim ersten Podcast, Stefanie, konntest du, die wir aufgenommen haben, noch nicht daran teilnehmen. Deswegen hallo und herzlich willkommen dir. Wie geht es dir?

[00:00:31.000] - Stefanie Liße

Ja, mir geht es gut und man könnte ja sagen, welcome back, fast schon. Für mich fühlt sich dieser Januar, nämlich schon an, als wäre 2026 schon komplett durch. Du hast gerade angesprochen, ich war sehr viel unterwegs im Januar. Aber weißt du, die Folge, die wir heute aufnehmen, habe ich direkt eine Anekdote, weil ich war zwar alleine unterwegs mit meinem Auto und jetzt wirst du gleich wieder lachen. Mein Auto hat einen Namen, das heißt Enno. Und Enno ist ein E-Auto und hat ganz viele tolle Spielereien drin. Und ich habe gelernt, dass mein Auto Witze kann. Aha. Ich habe, wenn ich Langstrecke fahre, nehme ich durchaus das Bedürfnis, mich zu unterhalten und dachte: Probierst du einfach mal aus. Und ja, der hat auch meinen Humor, das ist ganz gut, und dachte, das passt doch hervorragend, denn ich habe dazu natürlich noch eine Frage, aber die stelle ich natürlich unserem Gast.

[00:01:21.700] - Steffen Wenzel

Ja, dann stell den doch auch gleich mal vor.

[00:01:24.250] - Stefanie Liße

Na absolut. Steffen, heute ist nämlich eine Kollegin von mir wieder dabei und ich bin ganz begeistert, denn das ist eine promovierte Sprachwissenschaftlerin, Dr. Laura Dreessen. Und Laura arbeitet bei uns als Principal Conversational AI Consultant. Und da ist doch direkt eigentlich schon die erste Frage: Wie kommt man von Linguistik in diesen Bereich? Erst mal Hallo Laura und vielleicht kannst du damit schon anfangen.

[00:01:47.760] - Dr. Laura Dreessen

Hallo, vielen Dank für die Einladung. Ich freue mich auf unser Gespräch. Und ja, natürlich kann ich damit anfangen. Ich kann mal ein bisschen aus dem Nähkästchen plaudern. Also circa elf Jahre ist es her. Da bin ich aus meinem geisteswissenschaftlichen Studium und der Promotion rausgestolpert, hatte erste Berührungspunkte mit Computerlinguistik gehabt. Computerlinguistik bedeutet nichts anderes, als man setzte seit den 60ern ungefähr Computer ein, um Sprache zu zählen und Muster da drin zu erkennen und damit die besser beschreiben zu können. Das war von der Theorie her eine ganz gute Vorstufe für Spracherkennung. Die war damals noch überhaupt nicht verbreitet. Wir sind ungefähr bei 2015. Und mir passierte das tatsächlich so, dass mich eine große Personalvermittlungsagentur anrief und meinte: „Hey, das ist aber eine abgefahrene Kombination mit dem Italienisch und Linguistik. Hättest du nicht Lust an Spracherkennung im Automobilkontext zu arbeiten? Und so bin ich da eingestiegen.“

[00:02:49.740] - Stefanie Liße

Habe ich dir zu verdanken, dass mein Auto namens Enno Witze kann?

[00:02:53.000] - Dr. Laura Dreessen

Ganz genau, ich denke doch.

[00:02:55.400] - Stefanie Liße

Cool.

[00:02:56.860] - Steffen Wenzel

Wir sind natürlich noch sehr gespannt auf den Witz, Stefanie, oder auf einen von diesen Witzen. Aber vielleicht können wir da am Ende noch mal dazukommen. Laura, Conversational AI. Also was ist das jetzt genau und wie grenzt sich das gegenüber beispielsweise einem Chatbot ab?

[00:03:11.980] - Dr. Laura Dreessen

Ich glaube, ich würde das Nähkästchen noch nicht zumachen und noch mal ansetzen, weil wir sind also damals in der Automobilbranche und ich bin mit Linguistik da reingesprungen. Damals ging es Spracherkennung. Im Automobilkontext war natürlich Spracherkennung oder Sprachbedienung wichtiger als in in anderen Bereichen, weil natürlich, wenn du am Steuer sitzt, hands free war immer der Marketing-Slogan oder der ist schon sehr alt für jegliche Voice-oder Sprachbedienung. Bedeutet also, im Automobilkontext war das am meisten verbreitet und damit war die Technologie auch am weitesten. Was aber nicht gleichbedeutend war, kurzer sidemark, die Qualität war am höchsten, weil die ganze Entwicklung auch an die Serienproduktion von Autos geknüpft war. Das heißt, immer wenn das System ins Auto kam, war es schon wieder alt. Dazu aber später, wenn du wahrscheinlich die Frage hast, warum die Witze so schlecht sind. Na ja, zurück zum Ausgangspunkt. Also damals bedeutete Sprachbedienung, dass die Spracherkennung damit zu tun hatte, dass auch die regelbasiert funktionierte. Da kommen wir gleich noch mal drauf, dass das ganze Interagieren mit Voice User Interfaces ja mittlerweile sehr viel mehr Conversational ist, aber damals war auch die Erkennung regelbasiert. Bedeutete also, wenn du eine Intention äußern willst oder einen Sprachbefehl äußern willst und darauf soll was passieren, dann musste jemand vorher der Maschine beibringen, wie dieser Sprachbefehl ausfallen kann, also welche Wortwahl das haben kann, welche Satzstellung.

[00:04:39.800] - Dr. Laura Dreessen

Und so sind überhaupt Linguisten und Linguistinnen in diese Branche gekommen. Bedeutete also um im Automobilkontext, im Infotainment-System, die Medien zu bedienen, die Temperatur zu verstellen beziehungsweise zu navigieren, hat jemand da hinten angesessen und hat dem System ungefähr 400 verschiedene sogenannte intents beigebracht, die das System dann zudem auch noch auseinanderhalten musste. So hat die ganze Technologie angefangen und damals waren schon so die ersten Schritte gemacht in Richtung natürliche Spracherkennung, es war aber noch sehr weit weg, wenn man das mit heute vergleicht. Dann so auf der Zeitschiene kamen dann Alexa und Google Assistant, die das Ganze noch mal maßgeblich nach vorne gebracht haben und viel, viel verbreiteter haben sein lassen. Und heute sind wir mit dem Boost durch KI, also durch Sprachmodelle beziehungsweise die Möglichkeit, Sprache sehr viel schneller zum gleichen Zeitpunkt auf verschiedenen Ebenen zu analysieren und damit zu interpretieren, maßgeblich nach vorne gekommen. Also Conversational AI ist für mich eigentlich die Fortsetzung von Sprachbedienung oder ist eine Art von Sprachbedienung.

[00:05:53.000] - Stefanie Liße

Und eine Verständnisfrage, ziemlich einfach ausgedrückt: Ist jetzt die KI-Komponente bei Conversational AI eigentlich der Part, der – du hast es „intents, glaube ich, genannt – ersetzt, was wir früher gemacht haben, also ihr in der Linguistik?

[00:06:08.340] - Dr. Laura Dreessen

Ja, unter anderem, würde ich sagen. Es gibt verschiedene Implementierungsformen und das Ganze ist auch noch schwer in der Entwicklung. Es ersetzt die intents teilweise beziehungsweise hilft, noch mal die intents besser zu klassifizieren, also den richtigen auszuwählen. Es kann das auch gänzlich ersetzen und

die Erkennung wird über LLMs gesteuert. Und zusätzlich ist der KI-Teil oder der generative KI-Teil in der Ausgabe drin. Also wenn man auch im Vergleich zu vorher, früher hat Conversation Design oder Voice-Implementierung bedeutet, dass man die Dialoge oder die Ausgabe des Systems vorformuliert hat. Und heutzutage macht man das nicht mehr oder nur noch teilweise.

[00:06:56.460] - Steffen Wenzel

Um mal vielleicht so eine Einordnung von Conversational AI vornehmen zu können oder dass du uns dabei mal hilfst, weil es gibt ja eine Menge an Begriffen, die mit Sprache und KI gerade unterwegs sind, unter anderem beispielsweise Chatbots, dass die eher so Regeln folgen und Conversational AI aber Sprache versteht. Ist das eine treffende Unterscheidung?

[00:07:19.740] - Dr. Laura Dreessen

Nein. Also für mich fällt unter Conversational AI jegliche Software, die uns ermöglicht, per natürlicher Sprache mit Maschinen zu interagieren. Wo genau ich das tue, ist dann unabhängig. Also ich kann das über Desktop oder über Webinterface oder über Smartphone machen oder eben im Automobil. Chat und Voice gehören beide unter Conversational AI, weil beides sind quasi Konversationsarten, die ich anwenden kann und beide haben die gleiche Erkennungssoftware da drin. Also wenn du jetzt die UX-Designerin in mir fragst und braucht die Linguistin, dann sind natürlich geschriebene und gesprochene Sprache zwei völlig verschiedene Paar Schuhe.

[00:08:05.080] - Steffen Wenzel

Also das heißt, wie wäre das jetzt mit dem Voice Bot oder dem Video Bot?

[00:08:09.780] - Dr. Laura Dreessen

Chatbots sowie Voice Bots waren vorher regelbasiert und sind es teilweise auch noch. Ich glaube, dazu kommen wir auch später noch ein bisschen: Wie weit sind wir eigentlich am Markt? Also was kann die Technologie theoretisch und wie weit sind wir am Markt? Also wenn wir mal die klassische Unterscheidung treffen, dann da, wo ich angefangen habe vor zehn Jahren und dann zunehmend immer weniger, war es so, dass man sowohl diese intents regelbasiert vorformulieren musste, als auch die ganze Dialoglogik. Also Conversational-Designerin oder in meinem Fall Linguistin haben sich überlegt, wie theoretisch die Gespräche ablaufen könnten und haben dann Stück für Stück ergänzt, was jetzt noch für ein Pfad aufgepoppt ist in der ersten Benutzung. Aber grundsätzlich war das eine hypothetische Annahme, wie ein Gespräch abläuft. Das ist das, was wir unter Regelbasiert uns vorstellen können. Wir haben alle dann so einen sogenannten Conversational tree, so einen Konversationsbaum, so einen Strukturbaum im Kopf. Ob das Chat oder Voice, das spielt keine Rolle. Beide waren basierten auf dieser Logik oder teilweise noch. Warum? Weil ich im Endeffekt den ganzen Dialog unter Kontrolle habe. Also ich weiß, wo der entlangläuft und wenn man in technischer Umsetzung denkt, bedeutet das auch, ich weiß, wo, wann, welches Output, wie funktionieren muss und das ist dann für mich auch messbar, ob das so funktioniert hat.

[00:09:34.380] - Dr. Laura Dreessen

Heutzutage, wenn wir von Conversational AI sprechen, haben wir, wie gesagt, verschiedene Hybridformen auch von regelbasiert und agentisch oder voll agentisch. Und agentisch bedeutet ja, mein Vorgänger im letzten Podcast hat ganz viel zu Agents und Agentic-KI erzählt. Dasselbe gilt für Conversational AI. Agentisch bedeutet, voll und ganz handlungsfähig sein und im Conversationalbereich bedeutet das, das System ist in der Lage, nicht aufgrund von regelbasierten Strukturbäumen zu handeln, sondern kriegt einen sogenannten system prompt, also sind wir dann beim Prompt Engineering, und hat eine Anleitung, wie es sich zu verhalten habe und grundsätzlich zu sprechen habe und was es nicht von sich zu geben hat, sagen wir mal, bis hin zu, was es im Backend aufzurufen hat, um sein Hirn größer werden zu lassen.

[00:10:28.140] - Stefanie Liße

Ja.

[00:10:29.260] - Dr. Laura Dreessen

Ich muss lachen, weil du lachen musst.

[00:10:30.500] - Stefanie Liße

Ja, ich lache gerade, weil ich das Gefühl habe, dass Enno mein Auto auch an diesem Podcast heute mitwirkt, wenn du das so erklärst. Ich habe natürlich ein bisschen ausprobiert, welche Art von Witzen er denn so kann schon. Habe schnell festgestellt, dass das immer eine gleiche Art von Witzen ist. Die sind natürlich sehr einfach gestrickt. Und ich baue ja eine Dramaturgie auf, keine Angst. Ich habe noch einen Witz mitgebracht von Enno, kommt aber erst am Ende. Und ich habe mir aber die Frage gestellt: Umso öfter ich jetzt mit Enno zum Beispiel spreche und ihn auffordere, mir doch einen Witz zu erzählen, ist die Technik heute schon so weit, dass er aufgrund der Frage, die ich stelle, wie ich reagiere auf seinen mir erzählten Witz, sich weiterentwickelt und mir dann vielleicht auch mehr Witze erzählt, die eher meinem Humor entsprechen?

[00:11:17.680] - Dr. Laura Dreessen

Das ist eine ganz tolle Frage, wie ich finde.

[00:11:19.780] - Stefanie Liße

Ja, oder?

[00:11:20.090] - Dr. Laura Dreessen

Also grundsätzlich, finde ich, geht die auf eine Definition von KI zurück. Also KI bedeutet bedeutet für Menschen, die das schon sehr lange machen, nichts anderes als Machine Learning. Und das hast du im Moment gerade angerissen. Das ist auch das, was die Computerlinguistik mir damals beigebracht hat. Je öfter etwas vorkommt, je öfter etwas wiederkehrt, desto wichtiger ist es, desto eher weiß die Maschine, das soll ich übernehmen beziehungsweise das ist ein Muster. Bedeutet also in dieser Logik, in der grundsätzlichen Logik, wie Machine Learning funktioniert, würde Enno lernen, wie du sprichst, was du gerne magst und so weiter. Ja, das ist die eine technische Ebene. Die zweite ist die Designebene. Wir wollen eigentlich Produkte designen, die, Stichwort Hyperpersonalisierung, auf dich individuell zugeschnitten sind und dir einen Mehrwert liefern oder dich nett durch den Alltag begleiten, von Enno, und aber auch sicher.

[00:12:20.960] - Stefanie Liße

Ja, ich würde mich freuen, wenn zum Beispiel die Sprache eingestellt wird oder Enno Dialekt sprechen kann. Zum Beispiel. Ja, das kann er nicht.

[00:12:30.000] - Dr. Laura Dreessen

Genau, also das ist die Designebene. Natürlich ist das erstrebenswert. Und jetzt sind wir aber auf der Projekt- und Implementierungsebene, wo das ganz viele Stolpersteine hat. Also erstens, das LLM-Modell bleibt in seinem Training erst mal gleich. Das lernt mit dir in so einer Unternehmensimplementierung, wie wir sie in Projekten umsetzen, nicht dazu, sondern in einem Projekt, musst du dir das so vorstellen, mit jeder Interaktion, die reinkommt, habe ich mir irgendwo eine Frage gestellt über die Daten oder über die Nutzenden und sammle quasi Erkenntnisse und kann dann im Design wiederum dafür sorgen, dass ich dir nächstes Mal einen besseren Witz erzähle, indem ich einfach dem System den Prompt ändere und sage: „Stell bitte um auf folgendes Verhalten. Das ist etwas, was Menschen machen im Hintergrund. Also klar gibt es grundsätzlich die Möglichkeit, ein solches System einzusetzen, aber das ist nichts, was du im Alltag triffst, würde ich sagen, bisher. Da sind immer Menschen und Design mit beteiligt und clevere Umsetzung.

[00:13:36.660] - Steffen Wenzel

Okay. Würde das jetzt bedeuten, dass im Anwendungsfall kein Trainingsfall da ist und deswegen kann es eben nicht dazulernen? Habe ich das richtig verstanden? Die KI denkt nach.

[00:13:50.440] - Dr. Laura Dreessen

Ich bin die HI. Moment, das dauert. Processing. Worauf ich hinauswollte, ist sicherlich, dass das Trainingsmaterial, wir wissen ja alle, ChatGPT ist auf einer bestimmten Menge an Internetquellen trainiert. Die ändert sich nicht, die bleibt. Wie viel von unserer Interaktion ins Trainingsmaterial eingeht, und das wäre der Punkt, wo ich mir eben, da kann ich keine zuverlässige Aussage treffen, wir hoffen alle, dass unsere Interaktion nicht ins Training eingeht, weil wir irgendwo ein Häkchen hätten setzen wollen dafür beziehungsweise eins rausgenommen haben. Aber grundsätzlich gehe ich davon aus, dass unsere Interaktion nicht in die Trainingsmenge geht. In der Benutzung, aber in der Beobachtung von der Benutzung, kann ich Erkenntnisse ziehen und dann das Training wieder erweitern. Also ich weiß nicht genau, ob ich deine Frage beantwortet habe, aber das war fast mir, was ich aufwenden konnte in meinem Trainingsmaterial.

[00:14:47.660] - Steffen Wenzel

Ja, vielleicht ... Nein, das ist schon gut beantwortet, finde ich. Ich glaube, wir müssten mal so ein bisschen in Anwendungsfälle reinschauen, um dann auch zu sehen, wie es da weitergeht. Stefanie, du hast auf jeden Fall dir was überlegt.

[00:15:00.680] - Stefanie Liße

Ja, weil Laura das gerade angesprochen hat mit diesem Häkchen, was man da eigentlich gerne setzen möchte. Also das, was man ja vielleicht auch aus dem privaten Alltag durchaus kennt, ist, dass man manchmal, wenn man so eine Hotline anruft, dass dann so eine Bandansage kommt oder zumindest irgendeine „Computer generierte Stimme, man informiert wird, dass das Gespräch zu Trainingszwecken aufgezeichnet wird. Und ich hatte jetzt privat den Fall, dass ich dann ... Also ich musste was rausfinden, sozusagen, habe eine Nummer angerufen und dort war eine KI-generierte Stimme die zum einen erst mal gefragt hat, ob es okay ist für mich, dieses Gespräch aufzuzeichnen und mit mir dieses Gespräch fortzuführen. Und dann war ich wahnsinnig baff, dass das doch sehr natürlich war. Es war ganz konkret ein, man könnte sagen, ein Servicefall, um den es da sich handelte bei mir. Und ich glaube, wir haben ja als Telekom mit YouGov zusammen eine Studie erstellen lassen, haben mal so ein bisschen gefragt: Was sind denn so die Anwendungsfälle? Und Conversational AI, Voice Bot und alles, was da dran, ich sage mal, kraucht und flauht, wird zu 75% der befragten Unternehmen vor allem im Servicebereich gesehen und auch teilweise schon eingesetzt, wobei wiederum die Bevölkerung, also ich, Stefanie, die private Stefanie, die privatpersönliche Stefanie, gerade mal zu 32% dieser Art von Angeboten nutzt.

[00:16:24.740] - Stefanie Liße

Und ich gebe offen zu, auch für mich war dieses Gespräch komisch, aber am Ende hat es zur Lösung geführt. Jetzt ist so ein bisschen die Frage, Laura: Wie siehst du das? Gibt es einen Grund, warum diese Technologie vor allem im Service-Bereich eingesetzt wird? Und fallen dir vielleicht noch weitere Anwendungsfälle ein, die wir jetzt gar nicht sehen oder die ich jetzt noch nicht entdeckt habe, außer Enno und Service?

[00:16:47.260] - Dr. Laura Dreessen

Ich habe ungefähr 17 Fußnoten gemacht. Das heißt, ich hangel mich erst mal an der Frage entlang: Warum wird die Technologie im Service eingesetzt? Weil sie, sagen wir, an der Oberfläche oder per Marketing verspricht, in relativ kurzer Zeit, mit wenig Aufwand, mit wenig Programmierungskenntnissen zu ermöglichen, Servicegespräche, die häufig vorkommen, zu standardisieren und quasi zu automatisieren. Das ist das, wie wir in jegliches Serviceprojekt gehen. Das ist auch erst mal wahr, weil im Gegensatz zu vorher muss ich eben nicht Sprachdaten sammeln beziehungsweise welche vorhanden haben. Also sind wir bei deiner kurzen Erwähnung von „Darf ich das aufzeichnen?“ Also damals und heute

hieß es immer, aufgenommenes Audio von Menschen per Datenschutzrechtlich einnehmen zu dürfen. Das ist immer was Schwieriges. Also ich kann nicht transkribieren, ich kann das Ganze anonymisieren, aber das Audio irgendwo abzulegen und das Audio zu nutzen, um etwas zu trainieren, so eine Maschine, das ist gar nicht so leicht. Conversational AI wird deshalb im Servicebereich genutzt, weil sie verspricht auf relativ einfache Art, mit wenig Implementierungsaufwand, relativ schnell Serviceanliegen zu automatisieren beziehungsweise die als Self-Service anzubieten, mit der schönsten Interaktionsart überhaupt für Nutzende, nämlich natürlicher Sprache. Da drin steckt natürlich auch das andere Narrativ, dem ich sehr kritisch gegenüberstehe, dadurch irgendwo menschliche Arbeitskraft einzuschränken.

[00:18:24.160] - Dr. Laura Dreessen

Meine Vision wäre eher, dass sie sie ergänzt oder dass die Branche sich weiterentwickelt und ein Nebeneinander und ein Miteinander herstellt. Dazu aber nicht an dieser Stelle. Es bietet sich deshalb an, weil eben dieses Conversational bedeutet durch, also witzige Unterscheidung, Conversation Design ist das Design von Konversationen. Conversational bedeutet ja durch Konversation. Und eigentlich haben wir einen Conversational Service heutzutage, weil dieses Assistenzsystem durch den system prompt und die Einschränkungen, die ich ihm im Gespräch und in der Verhaltensweise gebe, trotzdem innerhalb dieser Grenzen fähig ist, ein völlig natürlich verlaufendes Gespräch zu führen. Und das ist natürlich ein Rieser Unterschied zu vorher, wo ich jeglichen kleinen Dialogpfad vorher absehen beziehungsweise überlegen musste, geschweige denn überhaupt jegliche potenziell auftauchende Nutzeraussage erkennbar machen musste. Das ist der wesentliche Vorteil und deshalb wird es da eingesetzt.

[00:19:33.140] - Steffen Wenzel

Ich habe noch mal ein Beispiel, vielleicht liege ich mit dem auch wieder falsch, aber dafür sind wir heute da und haben dich dabei. Um den Unterschied deutlich zu machen in einer Situation, wo ein Kunde beispielsweise sagt, er möchte gerne oder er kommt nicht mehr in seinen Account rein, würde ein Chatbot sagen: „Ich setze dir das Passwort zurück.“ Eine intelligentere Conversational-AI- Anwendung würde sagen: „Soll ich dir helfen dabei oder haben wir noch eine andere Möglichkeit, bevor du diesen Weg gehst?“ Stimmt das so?

[00:20:09.880] - Dr. Laura Dreessen

Zu Teilen. Also ganz wichtig, diese Conversational AI kann als Chatbot auftauchen oder als Voicebot. Der Kanal ist egal. Das ist nur die Technologie an sich, die jetzt Konversation betreiben kann, ganz natürlich. Passwort zurücksetzen wird schon wieder tricky. Da gehen wir in Richtung agentisch, weil das kann man, oder ich zumindest, kann das raushören, das geht so Richtung Backend und die Erlaubnis haben, auf Backends zuzugreifen. Also von nicht sehr intelligent und chatty bis hin zu „Ich kann alles selber lösen“ sind wir da weiter bei agentisch eigentlich schon. Bedeutet, ich muss das konzipieren und im Moment sehen wir am Markt noch eher, dass man Use Cases per Conversational AI oder agentisch umsetzt, die eben nicht viel Backend-Zugriff haben erst mal. Also herkömmlicherweise wird dieser volle, agentische oder LLM-basierte Ansatz im Moment gewählt, um solche Gespräche zu führen oder Service Cases zu erledigen, wie du erwähnt hast. Bei der Deutschen Telekom machen wir das ähnlich, zum Beispiel ein Feedback einholen per Outbound Call. Da ist jemand ein Service Prozess durchlaufen und kann klar identifiziert werden und der Bot ruft dann an und fragt noch mal nach, ob der Bereitstellungsprozess und der Service Prozess in Ordnung war. Das ist zum Beispiel ein schöner Use Case, weil da sind keine Backend-Informationen nötig, da muss nichts agentisch passieren. Das ist ein schöner Use Case dafür.

[00:21:48.300] - Stefanie Liße

Absolut. Und jetzt hast du das gerade schon angesprochen, Serviceprozess bei der Telekom. Auch hier wieder mal aus dem Nähkästchen geplaudert. Wir haben ja auch als Mitarbeitende ganz viele Tools, sage ich mal, die wir nutzen und wenn sie funktionieren, ist das super. Aber wenn sie mal nicht funktionieren, den Fall hatte ich Jahresbeginn Januar, dann haben wir auch intern wie so einen Helpdesk, sozusagen, wo wir einen Chatbot davor geschaltet haben. Und dort hatte ich das Gefühl, ich kriege es gar nicht schriftlich runtergeschrieben, was genau mein Problem ist. Ich bin ja im Vertrieb und ich bin nicht, wie sagt man, in der Lage, IT-technische Dinge so zu formulieren, dass der Chatbot sie hätte greifen können. Oder er, je nachdem, ob wir jetzt weiblich oder männlich Chatbot bezeichnen wollen. Aber am Ende des

Tages hatte ich so das Gefühl: Mensch, der Bot versteht mich nicht, weil dort der Eingangskanal sozusagen limitiert ist auf Schreiben. Und das war das allererste Mal, dass ich gedacht habe: Mensch, eigentlich würde ich gerne einfach anrufen. Dass ich jetzt, wie in deinem Fall geschildert, vom Bot selber angerufen werde, wäre auch fein. Hauptsache, am Ende hilft mir jemand der am Ende auch versteht, wo ich hin will.

[00:23:03.220] - Stefanie Liße

Und das war auch dein Beispiel, Steffen, mit dem Passwort zurücksetzen, weil der Bot wollte immer wieder mit mir ein Passwort zurücksetzen und ich denke, ich glaube gar nicht, dass das das Problem ist.

[00:23:13.360] - Dr. Laura Dreessen

Ja, und der Witz dabei ist halt, wir sprechen immer darüber und fragen nach der Leistung der Technik. Also die Technologie kann das, die kann mit dir ein Drei-Stunden-Gespräch führen und da viele nützliche individualisierte hyperpersonalisierte Dinge machen. Die Sache ist nur, dass zu einem solchen Verhalten gehört Design. Und die Idee davor, welche Art von Gespräch dir nützlich ist, welche Parameter so ein Gespräch haben muss, wann ich persönlich werden kann und wann nicht. Und das finde ich raus, indem ich mir vorher Gedanken mache, wie der Anwendungsfall theoretisch aussieht. Also was gibt es da überhaupt zu standardisieren oder zu automatisieren? Und dann kommt an vielen Stellen raus, vielleicht auch nichts an der Stelle, vielleicht ist auch Voice nicht der geeignete Kanal? Vielleicht möchte ich lieber irgendwo einen Button klicken oder vielleicht möchte ich auch noch die gute alte Auswahl eins, zwei oder drei haben. Weil so ein LLM hat ja auch, wenn so ein Sprachmodell dahinter klemmt, das hat auch immer den Anspruch, richtig zu liegen. Es hat immer eine Antwort. Das sagt nicht von selber, das weiß ich nicht. Das hatten wir halt vorher in diesem regelbasierten Systemen. Da konntest du deinem System einflößen, da geht es nicht weiter.

[00:24:30.860] - Dr. Laura Dreessen

Da musst du dann an eine Agent*in weiterleiten oder noch mal nachfragen oder halt auflegen, was auch immer das Design war. Also der Schlüssel des Ganzen ist, dass sich immer noch Menschen Gedanken machen, wie diese Konversationen grob verlaufen, was gebraucht wird und welches das richtige Medium ist, um etwas zu kommunizieren oder zu besprechen.

[00:24:51.980] - Steffen Wenzel

Wenn ich deine Antworten jetzt mal noch mal in eine andere Richtung interpretieren darf, heißt das schon, dass man enorm viel Beratung auch am Anfang in so ein Projekt reinstecken muss, damit der Mehrwert auch sichtbar wird für das Unternehmen und eben nicht nur out of the box irgendetwas dorthin gestellt wird. Kannst du uns ein bisschen mitnehmen, wie das funktioniert, wie ihr mit Unternehmen da entsprechend umgeht, wie ihr quasi so ein Projekt startet und auch vielleicht so ein bisschen schon mal auch noch mal vielleicht andere Bereiche, wo ihr gerade aktiv seid?

[00:25:24.720] - Dr. Laura Dreessen

Absolut. Also doch mal den Kontext, diese extreme Bubble oder das Versprechen, dass das jetzt alles in nullkommanichts funktioniert und automatisiert und damit Effizienz bringt. Agentisches Verhalten in Conversational AI oder LLM-basierte Erkennung und so weiter, das ist ein Jahr alt. Unsere Plattformen, mit denen wir partnermäßig zusammenarbeiten, die bieten das ungefähr seit einem Jahr oder zwei von mir aus an. Das heißt, es ist eine Riesen Diskrepanz zwischen der Erwartung, die Menschen, die im Service arbeiten oder jetzt Service Leiter*innen, die ihren Service effizienter gestalten wollen und dem, was wirklich machbar ist. Und das Versprechen an sich macht aber einen unheimlichen Zeitdruck, weil wir über Effizienz sprechen. Das heißt, die Vorstellung ist, dass wir eigentlich irgendwo was anstößeln und dieser Bot dann automatisiert so und so viele Use Cases abdeckt und einen gewünschten ROI bringt. Cut. In die Realität. Ich habe jetzt letzstens noch in der Akquise gesessen, da sprachen wir auch darüber, was Conversational AI für dieses mittelständische Unternehmen tun könnte und was es wohl kosten würde. Und da haben wir alles dabei, von der Aufklärung, dass die Plattformlizenz alleine noch nicht dazu führt,

dass man den Bot anrufen kann. Also ist eine ganze Integration notwendig, damit der Bot irgendwo drin sitzt und per Telefon erreichbar ist, geschweige denn vielleicht raus telefonieren kann.

[00:26:55.740] - Dr. Laura Dreessen

Es geht weiter mit: Wer sind denn überhaupt die Menschen, die den Bot kontaktieren? Und wollen die das überhaupt? Also es gibt einfach Nutzendengruppen und ich gehöre ganz oft im Servicebereich selber dazu. Ich telefoniere eigentlich so lange mit dem Bot, bis ich irgendwann durchkomme und mein Anliegen formulieren kann. Und das wird auch noch ein paar Jahre dauern. Das sind gar nicht unbedingt altersspezifische Nutzendengruppen, sondern das sind Vorlieben. Und das ist auch was, womit wir in der Welt groß geworden sind, mit persönlichen, menschlichen Gesprächen. Da verabschieden wir uns nicht einfach von.

[00:27:28.360] - Stefanie Liße

Das ist aber interessant, Laura, dass du das auch so sagst, weil ich habe doch vorhin gesagt bei meinem Beispiel: Eigentlich hätte ich gerne jetzt jemanden gehabt, mit dem ich sprechen kann über das Problem. Und ich habe heute schon mal erwähnt, die Studie, die wir mit YouGov zusammen gemacht haben, da ist nämlich auch genau der Punkt rausgekommen, dass ich von allen Befragten von den Nutzenden 53% gesagt haben: „Also der Faktor Menschlichkeit ist mir wichtig.“ Und wiederum 43% haben auch gesagt: „Ich habe gar keine Präferenz, ob ich jetzt nur telefoniere oder spreche.“ Aber was ich sagenhaft finde, ist, dass über die Hälfte sozusagen sagt: „Menschlichkeit ist der Faktor, der mir wichtig ist.“ Und deswegen, das an der Stelle vielleicht noch gleich mal mit hier reingebracht, weil ich musste direkt jetzt schmunzeln und dachte: „Ja, genau, das ist auch mein Anwendungsfall gewesen.“ Spannend.

[00:28:17.060] - Dr. Laura Dreessen

Ja, also die Menschlichkeitsdebatte, die gibt es ja so lange, wie wir von natürlicher Spracherkennung schon sprechen. Und witzigerweise, also überlegt ihr mal, wie menschlich du wirklich ein solches System siehst, weil Menschen dürfen zum Beispiel Fehler machen. Wenn ein Agent oder Agentin in so einem Servicetelefon hat und sagt: „Wow, das habe ich jetzt total vergessen“ oder „Ich war gerade unkonzentriert.“ Stell dir mal vor, so ein Teil 2026 macht so einen Bot einen Fehler am Telefon oder sagt so. Wie würdest du das finden? Das eine Level ist, es würde sich wirklich an uncanny valley verhalten und sagen: „Da habe ich kurz nicht richtig zugehört.“ Nachdem es vorne per EU AI Act sagen musste: „Hey, ich bin übrigens ein digitales Assistenzsystem.“ Ich weiß nicht, wie gut das bei dir ankäme. Da müsste man auch detailliertere Studien zu machen, ob du als potenzieller Nutzer, wenn du gesagt hast, ich wollte das menschlich, aber was meinst du damit? Das finde ich sehr interessant. Also ich würde gerne Rückfragen stellen. Ich würde bitte da Rückfragen stellen.

[00:29:26.640] - Steffen Wenzel

Nein, es gibt ja auch noch eine andere Ebene und die ist gar nicht so unproblematisch. In den USA gab es das Beispiel, dass eine Mutter jetzt, ich glaube, OpenAI verklagt hat oder einen anderen Anbieter einer generativen KI, weil ihr Sohn sich umgebracht hat und der war in therapeutischer Behandlung, hat das in der Therapie aber nie erwähnt, aber gegenüber der KI in therapeutischen Gesprächen, die ihr dort parallel geführt hat. Und die Frage ist es, ob die KI dazu dann eine Meldung machen sollte. Da sind wir bei Agentic AI, selbstständig tätig zu werden und zu sagen, das erwähnt er mir gegenüber, ich muss da jetzt jemanden kontaktieren. Weiß nicht, Laura, wie stehst du dazu?

[00:30:13.030] - Dr. Laura Dreessen

Ist für mich wieder der Hinweis, es ist alles eine Designfrage, weil das System ... Also was macht eine Conversational AI? Nichts anderes als Sprachdaten wälzen, abgleichen, ob es dieses Muster schon mal gab und dann eigentlich wie und ELIZA vor Jahrzehnten auch schon spiegeln, was das Gegenüber sagt, in so einem Therapiefall vor allem. Das sind ja ganz einfache psychologische Prinzipien, so ein Gespräch herzustellen. Die Meldung ist dann wiederum eine Designfrage. Also da müssen sich Entscheider und Entscheiderinnen, die so ein System live bringen, genau eben dieses Kriterium im system prompt überlegen, eben zu sagen, falls du ... Und da sind wir nicht so weit weg von diesen Strukturbäumen. Jetzt

sagen alle, es ist nicht mehr regelbasiert und du musst dir keine Gedanken mehr machen, wo es in der Konversation langgeht. Doch, aber anders, nämlich an einer solchen Stelle zum Beispiel. Und der Witz ist, den Druck, den das Ganze mit dem Schlüsselwort 'Effizienz' vermittelt, der lässt in Projekten keinen Platz oder nur sehr wenig Platz dafür, eine Qualitätssicherung zu machen, die nicht technisch gemeint ist, sondern genau an der Stelle nicht schädlich für Menschen.

[00:31:31.560] - Stefanie Liße

Du hast das vorhin, ich würde gerne auch da noch mal mit reingehen. Du hast das vorhin nämlich gesagt, du hast deine Akquise erwähnt, wo ihr dann mit einem Mittelstandsunternehmen unterwegs seid. Und ich würde das genauso unterschreiben, weil ich das nämlich auch merke bei unseren Kunden in Akquisegesprächen, dass die Erwartungshaltung schon so ist mit „Ach super, Voice Bot, brauche ich ja. Da kann ich meinen Service eigentlich standardisieren, automatisieren, kann effizienter arbeiten. Da hole ich mir jetzt eine Lizenz, drücke den Magic Button und dann läuft der Laden einfach los.“ Und jetzt kommen wir ja aber, und das habe ich jetzt auch verstanden, und sagen: Ja, so einfach ist es nicht, denn irgendwo muss ja die Logik herkommen. Irgendwo braucht das Ding ja auch ein Stück weit Wissen, weil wir ja eigentlich eben nicht mehr so wie früher anfangen wollen, Regeln und Dialoge zu designen und dem, ich sage mal, dem Bot das vorzugeben, sondern da können wir ja die heutige Technologie durchaus nutzen, die da ist. Aber welche Stolpersteine seht ihr denn schon bei Projektbeginn, wo ihr sagt: Hallo lieber Kunde, Achtung, das sind die Hausaufgaben. Hier müssten wir noch mal drüber sprechen, wie Sie das sehen. Also das wäre, glaube ich, noch mal ganz interessant.

[00:32:38.160] - Dr. Laura Dreessen

Ich finde, eine Herausforderung, die ich aber eigentlich zweimal täglich nicht richtig gelöst kriege, ist einfach so Aufklärung, worüber wir sprechen oder Formate, in denen wir uns ehrlich darüber unterhalten können, bevor ein solches „Wow, wir müssen das aber jetzt möglichst schnell an Start bringen und dann direkt Erkenntnisse haben.“ Also Formate, in denen uns unterhalten und zugeben, was wir eigentlich unter KI verstehen. Inselbigem Akquisegespräch haben wir schon 20 Minuten über potenzielle Vorhaben gesprochen und dann hat sich eine Dame im Call getraut und hat gesagt: „Sag mal, Laura, was ist überhaupt Conversational AI?“

[00:33:17.610] - Stefanie Liße

Siehst du mal. Cool.

[00:33:20.720] - Dr. Laura Dreessen

Super. Dafür sind wir doch Menschen. Können wir doch ehrlich zugeben. Erstens, dass wir uns annähern, dass das ist so ein Basisding für mich eigentlich. Aber na ja, Nummer zwei habe ich auch aus der Akquise schnappte ich einmal auf. Wir sprechen ja hier jetzt über KI. Das heißt, ich gehe davon aus, dass ich meine Datensätze jetzt nicht mehr händisch pflege. Doch, klar. Genau die müssen nämlich ordentlich sein. Also ein Stichpunkt ist Datenqualität. Bevor man ein machine learning-basiertes Projekt anfängt. Also eine Maschine kann nur intelligent sein, wenn sie Dinge ordentlich wiederfindet, ordentlich kategorisiert. Das heißt, wenn du selbst kein Konzept dazu hast, wie deine Daten angeordnet, kategorisiert und genutzt sind in einem Prozess, dann kann die Maschine das erst recht nicht. Also es gibt da dieses schöne kolloquial Sprichwort „Shit in, Shit out.“ Genau, selbiges gilt auch für deine Serviceprozesse. Das war damals mit Voice User Interfaces schon so, dass das eigentlich immer eine gewisse Digitalisierung mit vorantreibt, logischerweise. Weil wenn du automatisieren willst, dann digitalisierst du auch. Bedeutet also, was genau willst du denn digitalisieren? Wo bist du denn vorher und wie soll das am Ende aussehen? Das sind wichtige Schritte, die wir dann gehen.

[00:34:47.900] - Dr. Laura Dreessen

Und werde dir bewusst, wer deine Kunden sind, weil wir sind im Service-Bereich. Bedeutet also, nur aus deiner Business-oder aus der technischen Sicht oder rein kommerziell so ein System zu definieren und es umzusetzen, ist halt eine Rechnung ohne Kundschaft und die interagiert damit. Und spätestens dann fällt dir auf, also es ist immer eine Hypothese, was du live setzt im Endeffekt.

[00:35:10.800] - Steffen Wenzel

Ich glaube, ein Ziel, warum Menschen Conversational AI bei Technologie einsetzen wollen oder Unternehmen, ist natürlich, dass sie besseren Service ihren Kunden bieten wollen. Das zweite ist natürlich, du hast es eben schon mal angesprochen, dass sie natürlich effektiver werden wollen und vielleicht weniger Mitarbeiter*innen dann im Servicebereich beschäftigen werden. Wie siehst du diese Tendenz?

[00:35:35.960] - Dr. Laura Dreessen

Also noch mal für das Protokoll: Ich habe überhaupt gar nichts gegen effiziente Prozesse. Das ist eine sehr, sehr gute Idee, weil ich häufig auch in der Analyse der Prozesse oder der, schaue ich mir auch die Journeys, die User Journeys der Agenten an, weil die ja auch eigentlich mit dem System irgendwo interagieren, weil wir da bei dem Bild sind, dass die eher mit Bots zusammenarbeiten. Also jede erste Proof-of-Concept-Phase, jede Erstphase eines Live-Systems, wenn wir von so einer Conversational AI sprechen, ist mindestens davon begleitet, dass es bestimmte Eskalationsszenarien gibt, in denen Mensch entweder sagen kann: „Ich möchte sofort mit einem Menschen sprechen“ oder „Ich habe jetzt hier keine Lust mehr“ oder indem das hinterlegt ist oder so design ist. Das heißt, wenn das System so und so häufig keine Lösung findet oder einfach nicht weiterkommt, in bestimmten Fällen wird eskaliert an Agent*innen und das sind Fälle, die du definierst. Insofern, rein fachlich betrachtet, ist das noch überhaupt, also noch nicht beziehungsweise nie absehbar, dass die Menschen wegreduziert werden. Und auch die Unternehmen, die sich schon etwas weiter mit ihrer Gesamtvision und Strategie auch zu KI und zum Einsatz von KI im Kundenservice beschäftigt haben, sehen das eigentlich schon ganz gut, dass das ...

[00:36:56.080] - Dr. Laura Dreessen

Es ist einfach nicht standhaft ist, die Idee, dass das Menschen ersetzt, weil die Menschen werden unter anderem im Kundenservice dafür zuständig sein, den Bot zu warten. Weil unsere Softwareentwicklung ist ja darauf angelegt, dass wir jetzt so einen Bot konzipieren, Wasserfallmethode: konzipieren, umsetzen und dann sind wir fertig und dann läuft das Ding. Konversationen werden aber besser über Zeit. Das heißt, diese Systeme laufen, haben kein natürliches Ende. Das heißt, was automatisch passieren wird, ist, dass der Kundenservice den Bot übernimmt und den weiter betreibt und mit neuen Use Cases füttert, die Daten auswertet. Also da ist dieser Change oder Reskilling vielleicht gefragt.

[00:37:41.020] - Steffen Wenzel

Ich muss doch noch mal auf diese Trainingsmethode zurückkommen, weil sie natürlich auch vielleicht dann irgendwann auch in der Zukunft ein anderes Geschäftsmodell verspricht oder vielleicht einen besseren Output verspricht. Also wenn es doch möglich wäre und ich würde jetzt als Kunde mein Einverständnis natürlich datenschutzkonform vorher anonymisiert geben, dass die Maschine, während ich mit ihr rede, genau diese Einordnung von diesen Daten in die Trainingssituation selbst vornimmt und sich selbst trainiert und dann quasi in der Live-Anwendung lerne, zukünftig gesprochen, dann könnte es schon dazu führen, dass ich auch weniger Menschen dort im System benötige, oder?

[00:38:26.280] - Dr. Laura Dreessen

Okay. Also du meinst, durch das aktive Lernen im Gespräch wird das System quasi Schritt für Schritt mit jeder Interaktion immer selbstständiger, oder?

[00:38:36.020] - Steffen Wenzel

Ja, du kannst das natürlich viel besser ausdrücken als ich. Ja, aber das meinte ich.

[00:38:41.840] - Dr. Laura Dreessen

Ja, ich glaube, das stimmt wohl in Theorie. Also rein technisch betrachtet, stimmt das wieder, ja. Aber es wird immer wieder ... Also denkt selber mal darüber nach, was ihr am Tag so an Konversationen führt und welche davon immer gleich ablaufen und damit standardisierbar sind. Also das, finde ich, aus meiner menschlichen bis Linguistik-Perspektive, ist das immer schon die Erklärung für ... Nein, glaube ich nicht,

dass du dich als Unternehmen mit deinen Services und deinen Marken, deinen Values differenzierst, indem du die 59. KI am Platz einsetzt. Also nicht. Aber vielleicht bin ich da auch zu skeptisch.

[00:39:25.520] - Stefanie Liße

Nein, also mir fallen spontan auch ein ganz paar, wie sagt man, Konversationen ein und Fragen, die ich immer wieder bekomme, wo ich denke: „Ach, das wäre jetzt schön, wenn ich mich einfach manchmal aufnehme und bloß noch das Band abspiele, so sinngemäß. Aber wir reden ja die ganze Zeit über, ich sage mal, das Einsatzzenario im Kundenservice und ich würde genau diesen Begriff gerne mal etwas erweitern, denn ich glaube, es gibt auch andere Anwendungsbereiche, wo die Art der Technologie durchaus sinnvoll ist. Und Kundenservice, da bin ich gedanklich immer bei, das hat man schon, irgendwas ist kaputt, ich ruf eine technische Hotline an oder ich habe irgendeine Frage zum Produkt, whatever. Es gibt vor allen Dingen aber auch zum Beispiel den Anwendungsfall, den ich persönlich da sehe. Wenn du jetzt, wie wir, in einem großen Unternehmen arbeitest und angestellt bist und aber irgendwie immer wieder eine Frage hast zu deiner Lohnabrechnung oder Prämienabrechnung oder Dienstfahrzeug oder was auch immer. Ich glaube, unseren Kollegen in der Personalabteilung geht es ganz ähnlich, dass die auch manchmal ihr aufgenommenes Band gerne einfach wieder abspielen würden. Siehst du noch weitere Anwendungsbereiche, ich sage mal vielleicht intern für Unternehmen, die das für ihre Mitarbeiter machen oder anders gearbete Servicesparten, nenne ich es jetzt mal?

[00:40:44.540] - Dr. Laura Dreessen

Also ich kann mich erinnern, als ich angefangen habe, war das lange nicht so fokussiert auf Service. Also seit Conversational AI dieser Name aufgepoppt ist beziehungsweise dieses Renaming passiert ist und die Einordnung in KI, ist das am deutschen Markt zumindest die letzten Jahre, also sagen wir mal drei Jahre oder so, fast gleichbedeutend mit Service. Davor war das ganz anders. Da war einfach Voice ein Interface oder eine Art und Weise zu interagieren und der wurden immer neue Anwendungsfälle gefunden, überall da, wo es haptisch nicht ausreichte, zu ergänzen war. Und sagen wir, zum Schluss von dieser Phase waren wir so weit, dass wir eigentlich multimodale Designs gemacht haben, also eigentlich vom Nutzen dann aus überlegt haben, In deiner ganzen Journey: Wann willst du vielleicht mehrere Modi benutzen, um mit einem System zu interagieren? Also die großen Anbieter, Google vor allem voran war da irgendwie schon mit dabei beziehungsweise Alexa ist dann auch, also Amazon ist nachgezogen mit diesen: Ich kann Touch benutzen, aber gleichzeitig auch sprechen. Und das waren so ganze User Journeys, die Voice als einen Kanal sahen. Das heißt, da waren wir auch relativ schnell in Smart Home, Entertainment-Bereich, Automotive immer wieder, wie gesagt, ein spannender Fall, weil das auch einfach rechtliche Folgen hat, wenn das nicht gut funktioniert oder nicht gut konzipiert ist.

[00:42:08.800] - Dr. Laura Dreessen

Das ist immer so eine Sondersache, finde ich. Und dann zu deiner Ursprungsfrage: Andere Bereiche im Unternehmen. Also das war jetzt eher so private Nutzengruppen, aber im Unternehmen, HR-Bereich hast du angeschnitten. Finde ich superspannend. Hatte ich auch vor Jahren schon mal einen Case damals noch mit Amazon. Da war ein großer Versicherer und die wollten eine Zahnzusatzversicherung für ihre Mitarbeitenden anbieten. Das kam so als Benefit für die Mitarbeitenden. Und im Endeffekt haben wir uns mit diesem Use Case, also mit dem Design dafür oder mit der Nutzer- und Nutzungskontextanalyse da drauf berufen, dass Menschen nicht so gerne, noch nicht mal mit ihren HR-Menschen darüber sprechen, dass ihnen zum Beispiel hinten rechts schon lange ein Zahn fehlt.

[00:42:56.160] - Stefanie Liße

Ja, absolut.

[00:42:56.740] - Dr. Laura Dreessen

Und dass sie da schon länger mal sich drum hätten kümmern. Und ob jetzt diese Zahnzu... Also das war total witzig, weil wir dann Studien gemacht haben mit den Angestellten, mit den Mitarbeitenden, und gefragt haben: „Was würdest du denn mit so einem System klären wollen?“ Und da kam ein Kram raus, den du niemals mit einem Menschen besprechen würdest. Und das ist mir immer hängen geblieben für

den Bereich HR, also dass ich da im Endeffekt ein System zur Verfügung stellen kann, was jetzt aus meiner Design-Perspektive gerne auch eine schöne Persönlichkeit hinten dran hat, also die Firmen-Values eingespeist. Ich stelle mir so ein Assistenzsystem immer vor wie einen Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin. Wen hättest du angestellt im HR-Bereich als perfekte Mitarbeiterin oder Mitarbeiter. Und mit denen zu interagieren. Das ist halt cool in so einem Onboarding. Du musst nirgends eine doofe Frage stellen, du musst nicht zum siebten Mal fragen, wo der Link ist.

[00:43:53.800] - Stefanie Liße

Das sind alles schöne Anwendungsfälle und wenn wir jetzt mit Kunden im Gespräch sind, kriege ich persönlich im Vertrieb immer die Frage gestellt: "Was bringt mir das denn? Also, woran messen wir das?" Und ab wann falle ich vielleicht als Unternehmen – du hast vorhin schon Mittelstand angesprochen – ab wann falle ich so in diesen Topf mit rein, dass sich das vielleicht lohnen könnte, für mich so ein Thema mir nicht nur anzuschauen, sondern vielleicht auch umzusetzen. Wir sind im Geschäftskontext immer dabei, dass die Unternehmen natürlich ihren Return on Invest sozusagen irgendwie relativ zeitnah dran haben wollen. Und das wäre auch noch mal spannend, wie du das siehst, was so die Erfolgsfaktoren sind in so einem Projekt, woran man Dinge messen kann einfach auch.

[00:44:34.090] - Dr. Laura Dreessen

Da beschäftige ich mich tatsächlich relativ viel mit. Das ist im Endeffekt auch die Erklärung dafür, warum Conversational AI fast gleichbedeutend mit digitalem Kundenservice ist, weil es da am schnellsten messbar ist, was sie für einen Impact hat. Wenn ich irgendwo als Unternehmen jetzt ein neues, also nehmen wir den HR-Buddy, wenn ich das anbiete, das können wir uns alle ausrechnen, das hat keinen direkten Impact effizienzmäßig oder kostenmäßig unbedingt. Das ist was längerfristiges. In den über zehn Jahren habe ich mehr Projekte erlebt, die sich keine konkreten Gedanken darüber gemacht haben, was eigentlich das Ziel des Projekts ist, als solche, die das gut definiert hatten. Daraus ist auf Basis von meiner Design Thinking Methodik eine Workshop-Reihe entstanden beziehungsweise eine Verknüpfung zwischen nicht technischen Projektanforderungen, teilweise auch technischen, und der eigentlichen Implementierung. Will meinen, wenn wir ein solches Projekt anfangen, gibt es jetzt mittlerweile einfach die ganz konkrete Frage: Was bedeutet denn Erfolg in diesem Projekt? Und dann wird diese Reise angestoßen, sich damit auseinanderzusetzen. Wer spricht denn mit dem Ding? Das heißt, an welche Ziele wollen die? Wie definiere ich denn ein erfolgreiches System? Wann möchte ich eine bestimmte Zahl erreichen? Welche Metriken, also welche Messungen, setze ich ein unterwegs, um eine bestimmte KPI, also ein Business Ziel zu erreichen?

[00:46:07.680] - Dr. Laura Dreessen

Nehmen wir also an, ich möchte innerhalb von Zeitraum X erreichen, dass zwei Menschen weniger benötigt werden, im Service Center. Kann ja auch einfach daran liegen, man nennt das Agent Relief, wenn da zu wenig Leute angestellt sind oder wir kennen alle die Zahlen zu, es fehlen demnächst auch ein paar Leute, weil ganz viele Leute berentet werden und so. Das heißt, eine KPI ist Agent Relief. Und Agent Relief wird aber übersetzt in verschiedene Leistungen von diesem System. Also was bedeutet das denn? Ich kann das natürlich messen, indem ich sage, wenn wir so und so viel Prozent zufriedene Nutzende haben, zufriedene Kund*innen haben, dann sind unsere Leute entlastet. Relativ schwammig, ne? Kann das aber auch messen in, wenn ich die Rate von wiederkehrenden Anrufen runtersetze damit messe ich... So was will ich damit sagen: Es ist total relativ. Du musst dir das als Entscheider oder Entscheiderin überlegen, wie du diesen Impact anschauen willst und wie du den messen willst. Und darauf wirst du im Endeffekt in diesen Workshop-Formaten mehr oder weniger festgenagelt, dass du dir Gedanken darum machst, damit wir alle einen Richtwert haben, an den wir uns entlanghangeln können. Und dann sind diese Conversational-AI-Projekte danach ausgerichtet, diesen Wert zu erreichen.

[00:47:30.000] - Dr. Laura Dreessen

Weil sonst, habe ich eben schon mal gesagt, so ein datengetriebenes KI-Projekt hätte aus fachlicher Sicht natürlicherweise kein Ende, weil es wird besser oder optimierbar mit jeder Interaktion. Und deshalb diese Target-Values und Erfolgsdefinition. Und das setzt an bei der Frage: Wie ist denn dein menschlicher Service erfolgreich? Und von daher wird das übersetzt im Endeffekt.

[00:47:55.520] - Steffen Wenzel

Stefanie, du hast Luft geholt.

[00:47:56.440] - Stefanie Liße

Ja, weil ich hatte gerade so einen Gedanken der ist wahrscheinlich völlig verrückt. Aber ich dachte gerade, wenn du das so ausspeicherst, Laura, vielleicht gibt es doch zukünftig dann bei der Telekom einen Bot, den du als potenzieller Kunde anrufen kannst, um dich übers Portfolio aufgleisen zu lassen. Und vielleicht wird es dann zukünftig auch möglich sein, darüber zum Beispiel auch einen Vertragsabschluss zu generieren. Also da sind wir ja wieder bei dem Aspekt, KI-Agenten, die haben dann Zugriff auf Backensystem und so weiter. Aber wenn wir in die Richtung gehen, dann sind wir doch ... Also eigentlich, du hast es heute, ich glaube, am Anfang schon mal erwähnt, da haben wir eigentlich noch mehr Hausaufgaben. EU AI Act hattest du schon angesprochen, hatten wir auch in einer anderen Podcast-Folge auch schon mal thematisiert, was da kommt oder was auch schon teilweise da ist. Ja, und deswegen habe ich gerade so ausgeatmet, schwer geatmet, weil du weißt, natürlich, wenn du im Vertrieb arbeitest, beschäftigt dich das auch. Und da hoffe ich auf die 53%, die noch Menschlichkeit haben wollen. Nein, Spaß. Aber ich verstehe grundlegend den Anwendungsfall.

[00:48:58.650] - Dr. Laura Dreessen

Ja, ich finde auch, dass Also das ist total denkbar. Wir kamen da selber auch schon drauf, weil wie gesagt, du kannst ja einfach eine Aufklärungsarbeit, die du auch leisten müsstest, bevor du überhaupt qualifizieren kannst, wie so ein Projekt möglich ist oder überhaupt gut ist. Ich glaube, wichtig ist einfach immer, dass man sich einmal den kompletten Prozess ganz ehrlich anschaut. Also weil es gerade noch mal beim Kunden vor Ort und wir haben das einen ganzen Tag lang gemacht, dass Menschen, die dort arbeiten und ans Telefon gehen, genauso wie Kunden, im Detail analysiert wurden und wir haben die Schritt für Schritt aufgezeichnet und alles festgehalten, was passiert. Und dann können wir identifizieren, wo an welcher Stelle Automatisierung oder Teilautomatisierung entsteht. Dann kann ich noch ein Erfolgskriterium daran klatschen und dann habe ich eine Roadmap. Also können wir so einen Service Assistant sehr gut Stück für Stück entwickeln.

[00:49:49.020] - Stefanie Liße

Ich rufe dich an. Ja, genau. Los geht's.

[00:49:54.020] - Steffen Wenzel

Bei mir bleibt es auf jeden Fall hängen. Out-of-the-box-Lösung in dem Bereich gibt es nicht oder sollte man möglichst vermeiden, weil man falsche Erwartungshaltungen weckt in bestimmten Fällen oder in den meisten Fällen. Und wahrscheinlich auch, ja, man am Anfang über die realistischen Erwartungshaltungen auch mal reden sollte, oder?

[00:50:14.480] - Dr. Laura Dreessen

Ich würde gerne eine Differenzierung machen zwischen dem, was technisch möglich ist und dem auch, was alle Menschen mich herum, weil ich bin eher auf der Design-Business-Strategie-Seite verortet, alle Menschen mich herum technisch leisten können. Also die Schnelligkeit, mit der man ein solches System aufsetzen kann, bis es interagiert, ist gegeben. Das ist keine falsche Tatsache. Nur was jetzt und in Zukunft einfach super wichtig ist, dass es Menschen wie uns gibt bei der MMS, die die Beratung um das Technische herum, mit der entsprechenden menschlichen Erfahrung dazu, aus X Projekten mit verschiedenen Begebenheiten und verschiedenen Nutzungskontexten mitbringen, weil das strategisch erfolgreich zu machen und nutzbar zu machen, ist was anderes, als es technisch umzusetzen.

[00:51:05.280] - Steffen Wenzel

Deswegen möchte ich auch ein bisschen meine Abschlussfrage mal ein bisschen heute drehen und nicht den berühmten Blick in die Glaskugel, was wird passieren, was kommt und so weiter. Ich meine, das ist immer heiteres Raten, sondern vielleicht mal dich, Laura, fragen, was du dir wünschst in deinem

Berufsfeld, wie sich das in der Zukunft verändern soll. Oder entwickeln, muss sich ja nicht verändern unbedingt.

[00:51:30.840] - Dr. Laura Dreessen

Das war, jetzt wirds aber schwer philosophisch, Freunde.

[00:51:34.840] - Steffen Wenzel

Wir haben noch Zeit. Na ja, nicht ganz so. Aber ...

[00:51:40.530] - Dr. Laura Dreessen

Ich finde, bei aller Effizienz, die wir technologisch und kommerziell auch in unserem Kontext an den Tag legen können, würde ich mir wünschen, dass wir sowohl untereinander, also alle immer zwischendrin mal ein bisschen innehalten und überlegen, was wir tun. Also uns einen Schritt rausstellen und mal überlegen, was wirklich automatisiert werden muss und was viel schöner ist mit ein bisschen Raum für menschliche Begegnung. Ich glaube, das ist anwendbar von Akquise bis Privatsituation. Kann ich nur unterstützen. Und übersetzt heißt es im Endeffekt: „Mach dir im UX-Design mehr Raum.“

[00:52:25.240] - Steffen Wenzel

Dann hast du ja noch mehr zu tun. Sehr gut. Laura, vielen Dank, dass du heute bei diesem Gespräch hier zu Gast warst. Das war ein sehr, sehr interessantes Gespräch. Ich habe viel gelernt und hat mir sehr viel Spaß gemacht. Danke schön.

[00:52:39.340] - Dr. Laura Dreessen

Sehr schön. Ich danke euch. Vielen Dank.

[00:52:42.680] - Steffen Wenzel

Stefanie und dich muss ich natürlich jetzt wirklich zum Schluss noch mal nach dem Witz fragen. Und natürlich auch, was du jetzt mit Enno so in Zukunft machen willst.

[00:52:49.900] - Stefanie Liße

Ja, also ich habe es ja versprochen. Ihr müsst aber auch so ein geheucheltes Lachen jetzt loswerden, wenn das auch nicht euren Humor trifft. Also, haltet euch fest.

[00:53:01.860] - Dr. Laura Dreessen

Ich muss tatsächlich einfach, ob der Vorgeschichte schon lachen. Hau raus.

[00:53:06.280] - Stefanie Liße

Also: Ein Smartphone fällt vom Tisch und geht nicht kaputt. Warum?

[00:53:12.160] - Steffen Wenzel

Keine Ahnung.

[00:53:12.840] - Stefanie Liße

Es war im Flugmodus.

[00:53:15.280] - Dr. Laura Dreessen

Oh, ja.

[00:53:17.020] - Steffen Wenzel

Sehr gut. Dann könnte jetzt meins auch runterfallen, weil das ist nämlich gerade aufgrund der Aufnahme im Flugmodus. Ja, ist super. Also ich glaube, Laura, da sind doch noch ein paar Trainingsstunden notwendig, oder?

[00:53:28.000] - Dr. Laura Dreessen

Obwohl, ich habe vielleicht auch schon zu viel mit Maschinen zu tun. Ich fand es wirklich lustig. Ja.

[00:53:33.680] - Stefanie Liße

Und eine Sache noch zum Abschluss: Gestern, als ich von Leipzig nach Dresden zurückgefahren bin, habe ich wieder gesagt: „Mensch, Enno, erzähl mir doch einen Witz.“ Und dann hat er nicht reagiert direkt, wie er es sonst tut, sondern dann und jetzt wird es creepy. Dann sagt er: „Hey, hey, ich habe dich natürlich verstanden“, und hat dann erst den Witz erzählt. Also diese Verzögerungspause, das hat sich für mich ganz komisch angefühlt. Da dachte ich: „Hat mein Auto mich gerade veräppelt?“

[00:54:00.980] - Dr. Laura Dreessen

Siehst du. Das ist nämlich die Frage nach der Menschlichkeit, wie viel ist lustig und wie viel ist creepy.

[00:54:06.760] - Stefanie Liße

Ja, das war genau.

[00:54:08.220] - Steffen Wenzel

Ich weiß ja, dass du ein E-Auto hast, solange der nicht den falschen Ladestand anzeigt.

[00:54:12.900] - Stefanie Liße

Nein.

[00:54:13.680] - Stefanie Liße

Dann würde ich mir Sorgen machen. Also ihr Lieben, vielen, vielen Dank an euch alle und vielen lieben Dank natürlich auch an Sie, die Sie heute zugehört haben. Wir freuen uns natürlich sehr, wenn Sie uns abonnieren und das auch öfters tun. Und wir freuen uns auch, wenn Sie in den Shownotes noch mal vorbeischauen. Da haben wir natürlich auch die hier im Podcast erwähnte Studie verlinkt und noch mehr Informationen. Und ansonsten bis bald und fühlen Sie sich gut und haben Sie einen schönen Tag. Bis dann. Tschüss.

[00:54:44.430] - Stefanie Liße

Tschüss.

[00:54:45.060] - Dr. Laura Dreessen

Tschüss