



**MAL MEHR  
WIN-WIN**

Seven.One Media GmbH

## Künstliche Intelligenz für den Kundendialog

Höhere Kundenzufriedenheit und Entlastung für die Mitarbeiter: Mit dem Chatbot „Vicky“ auf der von ihr betreuten Gewinnspiel-Plattform GewinnArena geht die Seven.One Media GmbH zwei Herausforderungen an.

Die Tochterfirma des börsennotierten Medienunternehmens ProSiebenSat.1 Group bietet mit der Lösung neben der Kontaktmöglichkeit per E-Mail einen weiteren Kanal, über den registrierte Nutzer Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen erhalten – automatisiert und rund um die Uhr. Mitarbeiter im Kundenservice müssen nun deutlich weniger Standardfragen beantworten und können sich komplexeren Themen widmen.

Seven.One Media vermarktet das gesamte Portfolio der ProSiebenSat.1 Group, darunter auch das Portal GewinnArena mit aktuell mehr als eine Million registrierten Nutzern. Mit den steigenden Nutzerzahlen häuften sich allerdings die Anfragen beim Kundenservice, der etwa Fragen rund um die Registrierung, Teilnahme und Preise per E-Mail beantworten musste.

### Deutsche Telekom und Seven.One Media GmbH

**Die Aufgabe:** Aufgrund steigender Nutzerzahlen auf der Plattform GewinnArena häuften sich die Anfragen beim Kundenservice der Seven.One Media GmbH. Das Unternehmen benötigte einen weiteren Kanal für Standardfragen von Nutzern und wollte die Mitarbeiter im Kundenservice entlasten.

**Die Lösung:** Der KI-Chatbot „Vicky“ des Telekom-Partners parat beantwortet Kunden rund um die Uhr und ohne Wartezeit Antworten auf mehr als 150 Fragen in einem Chat. Die KI des Berliner Start-ups geht eigenständig in den Dialog mit dem Kunden und führt dazugehörige Prozesse automatisiert aus.

**Die Vorteile:** Seven.One Media verbessert die Zufriedenheit der Gewinnspielteilnehmer und entlastet die Mitarbeiter im Kundenservice. Der Chatbot beantwortet mehr als die Hälfte der eingehenden Fragen, sodass entsprechende Fälle danach abschließend bearbeitet werden können.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

## Chatbot von Telekom-Partner parlamind

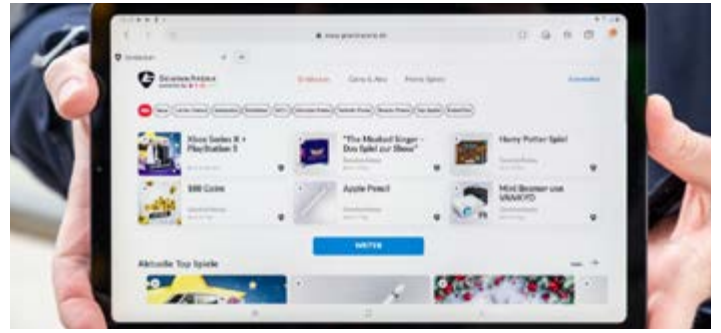
„Mit dem Chatbot stellen wir unsere FAQ in anderer Art und Weise dar“, sagt Thomas Pfab, Unit Director bei Seven.One Media. Die DSGVO-konforme Lösung wurde vom Telekom-Partner parlamind, ein führender Anbieter für Künstliche Intelligenz (KI) im Kundenservice, entwickelt. Die KI des Berliner Start-ups geht eigenständig in den Dialog mit dem Kunden und führt dazugehörige Prozesse automatisiert aus. So unterstützt „Vicky“ Mitarbeiter auch bei der Abfrage und Erfassung von Teilnehmerdaten.

Zu Beginn lieferte der Chatbot Antworten auf die 44 am häufigsten gestellten Fragen (FAQ). Heute kann „Vicky“ schon mehr als 150 Fragen beantworten – zum Beispiel: „Wie kann ich an einem Gewinnspiel teilnehmen?“; „Welche Bezahlmöglichkeiten werden akzeptiert?“; „Wie kann ich mein Passwort ändern?“; „Welches Unternehmen steckt hinter dem Angebot von GewinnArena?“; „Ist das Angebot seriös?“. Das System wertet dabei stets aus, welche Fragen der Chatbot noch nicht beantworten konnte. „So können wir das Tool gezielt mit neuen Informationen füttern und ‚Vicky‘ weitere Antworten beibringen“, sagt Pfab. „Es handelt sich nicht um eine geschlossene Lösung, wir können sie ständig erweitern – das war uns von Anfang an wichtig.“

## Überwiegend positives Feedback der Nutzer

Seven.One Media setzt beim Einsatz des Chatbots auf Transparenz: „Wir geben nicht vor, dass dort ein Mensch sitzt“, sagt Pfab. „Vicky gibt sich als Bot zu erkennen und wenn sie keine Antwort weiß, sagt sie zum Beispiel, dass sie noch dabei ist, ihr Wissen zu erweitern.“ Das Feedback und der Umgang der Nutzer mit der Lösung sind daher auch überwiegend positiv. Von durchschnittlich etwa 3.000 bis 4.000 Anfragen pro Monat kann „Vicky“ etwa 50 bis 60 Prozent beantworten, sodass entsprechende Fälle danach komplett geschlossen werden können. Bei allen anderen Anfragen werden Kunden dank einer Vorqualifizierung eingehender Chat-Nachrichten an den richtigen menschlichen Agenten weitergeleitet, der sich daraufhin um kompliziertere Sachverhalte kümmern kann.

Die KI von parlamind versteht eingehende Nachrichten auf semantischer Ebene und ermittelt so das Anliegen und den konkreten Inhalt. Theoretisch lässt sich über das Tool auch die Stimmung des Kunden herausfiltern, also ob es sich um ein unkritisches Anliegen oder zum Beispiel um eine Beschwerde handelt. Die Basis zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Technologie bilden aktuelle



Forschungsergebnisse aus den Bereichen der Computerlinguistik und des maschinellen Lernens.

## Implementierung innerhalb weniger Wochen

„Nutzer können den Chatbot einfach und intuitiv bedienen“, sagt Pfab. Fast genauso einfach ließ sich die KI auch in die Webseite integrieren. „Wir haben vorher angepeilt, die Lösung schnell auf die Straße zu bringen – und das haben wir gemeinsam mit der Telekom auch geschafft.“ Vom ersten Kontakt mit parlamind und der Telekom auf der DIGITAL X 2018 bis zum Launch im Februar 2019 vergingen lediglich rund vier Monate. Die Telekom begleitete den gesamten Prozess – unter anderem mit einer Bedarfsanalyse, einem kostenlosen Workshop zur gemeinsamen Konzeptionierung, der Erstellung des Bot-Designs und der Implementierung in die Webseite. Auf Wunsch übernimmt die Telekom nach dem Launch auch das kontinuierliche Training des Chatbots.

### KUNDENSTECKBRIEF

**Name:** Seven.One Media GmbH

**Gründung:** 2000

**Hauptsitz:** Unterföhring

**Mitarbeiter:** 300



### Kontakt:

Persönlicher Kundenberater  
freecall 0800 33 01300  
[www.telekom.de/geschaeftskunden](http://www.telekom.de/geschaeftskunden)

### Herausgeber:

Telekom Deutschland GmbH  
Geschäftskunden  
Landgrabenweg 151  
53227 Bonn



ERLEBEN, WAS VERBINDET.