

# „WIR SPRECHEN CALL CENTER“

## FUTURE TRENDS: VIDEODOLMETSCHEN UND KI

Vor gefühlt wenigen Jahren nannten sich Call Center stolz Multichannel, wenn sie während der Beantwortung einer E-Mail gleichzeitig einen Anruf entgegennehmen konnten. Digitalisierung, Globalisierung und die Integration von immer mehr Kommunikationsmitteln und -wegen machen echte Omnichannel-Kommunikation aber zu einer wachsenden Herausforderung. Doch mit neuen Geschäftsmodellen und technischen Future Trends von Cloud bis zur künstlichen Intelligenz stehen die Chancen gut, diese Herausforderungen zu meistern.

**Kundenbedürfnisse erahnen, erkennen und erfüllen – das sind die Hauptaufgaben jedes Service- und Contact Centers.** 77 Prozent der mittelgroßen Call Center in Europa werten entsprechend die damit verbundene Customer Journey als zentrales Element, um wettbewerbsfähig zu sein und zu bleiben. Das hat eine kürzlich von Frost & Sullivan durchgeführte Studie unter 600 Führungskräften und IT-Spezialisten in mittelgroßen Call Centern mit 15 bis 300 Mitarbeitern aus 26 Ländern ergeben.

Derzeit sehen sich aber nur 14 Prozent der befragten mittelgroßen Call Center in der Lage, mit ihren bestehenden Fähigkeiten aktuelle und zukünftige Bedürfnisse ihrer Kunden zu erfüllen, ergab die Studie weiter. Daher investierten Contact Center zunehmend in digitale Kanäle und neue Technologien. Während die einen also versuchen, mit einem Ausbau ihrer Fähigkeiten und technischen Lösungen mit den Anforderungen schrittzuhalten, nutzen andere die Chancen der digitalen Transformation für neue Dienstleistungen und Geschäftsmodelle.

### Ein erfolgreiches neues Geschäftsmodell: Videodolmetschen

Das Videodolmetschen bringt in verschiedenen Sprachen kommunizierende Gesprächspartner und einen Dolmetscher in einer Videokonferenz zusammen. Seit 2014 gibt es dafür in Wien die SAVD Videodolmetschen GmbH. Der Gründung ging ein Pilotprojekt, „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“, in zwölf Krankenhäusern und zehn Ärztezentren voraus. Das Konzept entwickelte die Plattform Patientensicherheit in Kooperation mit dem Institut für Ethik und Recht in der Medizin, dem ServiceCenter ÖGS.barrierefrei und dem Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien.

Während die Dienstleistung zu Beginn auf Einrichtungen aus dem Gesundheitswesen beschränkt war, weitete die SAVD Videodolmetschen GmbH ihre Tätigkeit auf andere Bereiche wie den Justizvollzug, die öffentliche Verwaltung und NGOs aus. Unternehmen der Privatwirtschaft rücken nach einer intensiven Vorbereitungs- und Evaluierungsphase ebenso in den Fokus der SAVD und erhalten in Kürze maßgeschneiderte Angebote.

### Früher war Dolmetschen eine Terminangelegenheit mit nötigem Vorlauf.

Das mag bei angesetzten Gerichtsverhandlungen, geplanten Patientengesprächen oder Vertragsverhandlungen noch angehen. Der Bedarf an Ad-hoc-Dolmetschen aber steigt stetig. Gründe dafür sind die wachsende Globalisierung und damit Vertragsbeziehungen zwischen immer mehr internationalen Kunden auch in sehr unterschiedlichen Teilen der Welt ebenso wie Freizügigkeit und Migrationseffekte, durch die immer mehr Nicht-Muttersprachler mit beschränkten Sprachkenntnissen in Behörden und im Gesundheitswesen zu betreuen sind. Für all diese Fälle können die jeweiligen Ämter, Praxen oder Unternehmen nicht immer einen Dolmetscher für jede möglicherweise benötigte Sprachkombination vorhalten.

### Die Alternativen: Schriftliche Übersetzung oder Telefonkonferenz?

Schriftliche automatische Übersetzungen sind inzwischen zwar zumindest in der Alltagssprache verblüffend akkurat. Vorbei sind die Zeiten, in denen die übersetzte Bedienungsanleitung des Kohlegrills aus Übersee gerade einmal als Anzündeilfe taugte. Bei den oben beschriebenen Szenarien aber reicht es nicht aus, den Sinn einer Aussage grob richtig zu verstehen. Bei gesundheitskritischen Patientengesprächen etwa, rechtlichen Fragestellungen bei Asylverfahren oder millionenschweren Vertragsverhandlungen steht weit mehr auf dem Spiel als eine angebrannte Bratwurst im historischen Beispiel.

Auch reine Audiokonferenzen stoßen in diesen Anwendungsfällen an ihre Grenzen. Gestik und insbesondere Mimik sind elementare Bestandteile jeder persönlichen Kommunikation, da laut Studien mehr als 70 Prozent der Kommunikation non-verbaler Natur sind. Gerade bei kritischen Beratungs- oder Verhandlungssituationen signalisieren beispielweise hochgezogene Augenbrauen sofort Erstaunen oder Unverständnis, und Gesprächspartner wie Dolmetscher können durch Nachfragen oder Umformulieren passend reagieren.

Videodolmetschen ist hier die ideale ergänzende Lösung und anderen Alternativen weit überlegen, wenn es darum geht, schnell und zuverlässig zu kommunizieren und Missverständnisse oder Unverständnis bestmöglich aus-

*Der Bedarf an Ad-hoc-Dolmetschen steigt stetig. Gründe dafür sind die wachsende Globalisierung und damit Vertragsbeziehungen zwischen immer mehr internationalen Kunden.*



### MAG. FELDIN SMAJLOVIC

Geschäftsführer, SAVD Videodolmetschen GmbH

[www.videodolmetschen.com](http://www.videodolmetschen.com)





## Future Trends = Future Business?

Die grundlegenden Ansprüche an Call und Service Center bleiben bestehen: Verfügbarkeit und Wirtschaftlichkeit, Sicherheit und Datenschutzvorgaben sowie Bedienfreundlichkeit für die Agenten und Nutzerfreundlichkeit für den Kunden. All diese Aspekte gilt es, weiterhin ins Gleichgewicht zu bringen. Daran werden neue technische Möglichkeiten auch in Zukunft nichts ändern. Allenfalls werden die Anforderungen noch pointierter: Wirtschaftliche und rechtliche Rahmenbedingungen werden enger, die Erwartungen der Kunden gleichzeitig breiter – auch aufgrund immer komfortablerer Nutzererfahrungen mit Apps im privaten Umfeld.

Jenseits der Herausforderungen schlummern in der weiter fortschreitenden Digitalisierung und den sich abzeichnenden Zukunftstrends für die Call Center-Branche große Chancen: Mit den richtigen Strategien, Geschäftsmodellen und dem passenden technischen Support können Contact Center Kompetenzen ausbauen, Nischen besetzen und mit einer überzeugenden Customer Journey im Omnichannel-Wettbewerb die Nase vorne behalten.

→ zuschließen. Entsprechend steigt auch der Bedarf an Videodolmetscherleistungen. SAVD selbst wickelt derzeit in Spitzenzeiten eine hohe zweistellige Anzahl an Calls gleichzeitig ab. Aufgrund aktueller Entwicklungen rechnet SAVD in den kommenden Monaten damit, dass die Anzahl an gleichzeitigen Calls dreistellig wird.

#### Wie läuft Videodolmetschen dann in der Praxis ab?

Besteht Bedarf an einer Dolmetscherleistung, beispielsweise im Empfangsbereich eines Jobcenters, im Besprechungszimmer einer Neugeborenenstation oder bei Vertragsverhandlungen mit einem Lieferanten aus Übersee, so wählt der Kunde eine Sprache aus und wird nach festgelegten Kriterien automatisch mit einem Dolmetscher der gewünschten Sprache mittels verschlüsselter Datenleitung in einer Videokonferenz verbunden.

Ist die Sprache aktuell nicht verfügbar, weil etwa alle Dolmetscher in Gesprächen sind oder aktuell kein passender Dolmetscher zur Verfügung steht, so wird der Anruf zur Serviceline der SAVD geroutet. Diese unternimmt dann weitere Schritte, sei es die Weiterleitung an einen gerade frei gewordenen Dolmetscher der gewünschten Sprache oder die Vereinbarung eines Termins, wenn dies möglich ist.

#### Ohne zeitgemäße technische Lösungen ist Videodolmetschen nicht umsetzbar.

Die Situation im Videodolmetschen ist nicht einfach. Eine Antwort kann nicht gemächlich überdacht oder diskutiert werden, ganz abgesehen von Prüfungs- oder Freigabeschleifen. Ad hoc ist das Zauberwort, sofortige Reaktion und verbindliche Antworten binnen Minuten oder – beim konsekutiven Dolmetschen – Sekunden. Für die Dolmetscher, aber auch die SAVD-Serviceline gibt es also Ansprüche genug. Da muss die unterstützende Technik einfach zuverlässig laufen.

So entschied sich SAVD im vergangenen Jahr zur Einführung neuer, erweiterter technischer Komponenten für seine Videodolmetsch-Lösung. Die Liste der technischen Anforderungen war erwartungsgemäß umfangreich: eine DSGVO-konforme Unified-Communications-Server-Software mit leistungsstarkem Routing und Proxy-Handling, die Client-Einbindung und Authentisierung, Backup- und Notfallmanagement, Interactive Voice Response (IVR) für

*Künstliche Intelligenz wird eine zunehmend zentrale Rolle im Kundenkontakt spielen.*

automatisierte Dialoge in Audio und/oder Video, Dokumentenaustausch und Multipoint-Fähigkeit, Testverfahren für die Einbindung der Endgeräte vom Festnetztelefon und Smartphone über Tablets bis zu PC und Notebooks sowie Endkunden-Software von Webcam bis Skype.

#### Nicht jeder Dolmetscher ist für jede Aufgabe gleich gut geeignet.

Neben diesen in erster Linie technischen Aspekten stellen insbesondere inhaltliche Fragestellungen besondere Anforderungen an das automatisierte Routen der Anfragen. So stehen für bestimmte Gesprächssituationen auch spezielle Dolmetscher bereit, beispielsweise gerichtlich beeidete, staatlich geprüfte sowie universitär ausgebildete Dolmetscher.

Denn während im Fall eines Krankenhauses ein universitär ausgebildeter Dolmetscher ausreichend qualifiziert ist, müssen für Anfragen etwa von Gerichten gerichtlich beeidete Dolmetscher hinzugezogen werden. Hinzu kommen besondere Konstellationen, etwa wenn der Kunde bei gesundheitlichen Fragen Dolmetscher eines bestimmten Geschlechts wünscht. Sind zudem Dolmetscher aufgrund von fest vereinbarten Terminen mit einem festgelegten Vorlauf und Nachbearbeitungszeitraum geblockt, wird das Konzept des automatischen Routings schnell enorm komplex. Und wo geht die Reise der Contact-Center-Dienstleister über Omnichannel-Integration wie Video-Conferencing hinaus hin?

#### Künstliche Intelligenz wird eine zunehmend zentrale Rolle im Kundenkontakt spielen.

Die automatisierte Steuerung von Ansagen abhängig von Uhrzeiten, Abwesenheiten oder Warteschlangen in Contact Centern erleichtert bereits seit Jahren die Arbeit im Kundendialog. Jeder, der einmal vor einem Tag „out of office“ seine sämtlichen Abwesenheitsassistenten und Rufumleitungen eingerichtet hat, kann gut nachempfinden, welchen Aufwand das in einem Kunden-Center mit mehreren Hundert Mitarbeitern, Dutzenden von Mandan-



→ ten und Tausenden Kunden bedeuten muss. Eigentlich verwunderlich, dass es lange Zeit durch Drittanbieter entwickelte Zusatzmodule brauchte, um solche Funktionen zu ermöglichen.

Künstliche Intelligenz (KI oder auch englisch Artificial Intelligence AI) in Chatbots oder Sprachassistenten wird zunehmend in der Lage sein, diesen Automatisierungsgrad zu steigern und vermehrt komplexe Sachverhalte zu beantworten – und das nicht in endlosen Fragekatalogen und Weiterleitungen bisheriger Sprachassistenten à la „wenn Sie eine Frage zu Ihrer Bestellung haben, drücken Sie bitte 2“, sondern in einem beinahe realistisch anmutenden Gespräch mit Zuhören, Rückfragen und Antworten. Die Call Center selbst sind sich dieser Entwicklungen bewusst: 50 Prozent von ihnen erwarten in Europa, dass KI und mit ihr maschinelles Lernen und persönliche digitale Assistenten ihr Geschäft beeinflussen werden – 64 Prozent rechnen damit, KI in ihrem Kundenservice anzuwenden, fand die eingangs erwähnte Studie von Frost & Sullivan heraus.

#### Aber nehmen die Kunden digitale Helfer überhaupt an?

Die klare Antwort ist – zunehmend – ja. 32 Prozent der Deutschen nutzen bereits digitale Sprachassistenten wie Apples Siri oder Google Assistant, hat die Postbank-Digitalstudie 2019 jüngst herausgefunden. Zwar ist die Belieb-

heit der praktischen Alltagshelfer auch eine Generationenfrage, aber unter 40 Jahren spricht bereits fast jeder Zweite mit Siri, Google oder Alexa – Tendenz steigend. Dennoch wird der menschliche Ansprechpartner damit nicht obsolet. Standardanfragen werden aber automatisiert schneller beantwortet. Die Agenten können sich derweil um die wirklich komplexen und kritischen Anfragen kümmern. Alle Anfragenden verbringen weniger Zeit in Warteschleifen oder erhalten schneller die gewünschten Antworten. Die Zufriedenheit auf beiden Seiten des Dialogs steigt.

AUTORIN: KATHARINA SCHUG,  
HEAD OF UC & CONTACT CENTER BEI CONET  
WWW.CONET-COMMUNICATIONS.DE

#### ÜBER SAVD

SAVD bietet als europäischer Sprachdienstleister Videodolmetschen mit den Schwerpunkten Gesundheit, Verwaltung, Recht und Soziales an. Eine den EU-Datenschutzbestimmungen entsprechende Technologie und ein Sprachpool von hochqualifizierten DolmetscherInnen, die innerhalb von 120 Sekunden remote zugeschaltet werden können, zeichnen den Service aus.

SAVD sieht sich darüber hinaus auch als Solution Provider im öffentlichen Bereich, wenn es sich um haftungsrelevante und politische Problemstellungen handelt. Dadurch erhält der Vertragspartner nicht nur Zugang zu einem stets wachsenden und qualitativ hochwertigen Dolmetscherpool und einer State-of-the-Art-Technologie. Durch diese Unterstützung kommt es auch zu einer sofortigen Entlastung bei Personal und Service sowie einer spürbaren Optimierung des Case Managements. Kosten werden kurz- und mittelfristig eingesparrt. 🌐 INFO: [www.videodolmetschen.com](http://www.videodolmetschen.com)

#### ÜBER CONET

„Erfolg. Unsere Leidenschaft.“ CONET ist das kompetente IT-Beratungshaus für SAP, Infrastructure, Communications, Software und Consulting in den Schwerpunktbereichen Cyber Security, Cloud, Mobility und Big Data. Mit rund 700 Mitarbeitern gehört CONET laut der Computerwoche-Systemhausumfrage zu den besten mittelständischen IT-Häusern in Deutschland. Namhafte Unternehmen und Organisationen aus Industrie & Handel, öffentlichem Sektor sowie Defense & Public Security vertrauen seit 1987 den Experten der mittelständisch geprägten Unternehmensgruppe. Mit der Unternehmenszentrale in Hennef unterhält CONET zwölf Standorte in Deutschland und Österreich.

„Wir sprechen Call Center.“ CONET berät und begleitet Multi-Channel Contact Center seit mehr als 20 Jahren. Im Fokus stehen dabei neben der Implementierung und Konfiguration entsprechender Lösungen auf Basis des Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) insbesondere selbst entwickelte Mehrwertmodule für die Call-Flow- und Agenten-Steuerung, Controlling und Reporting. Zu den Kunden der in Deutschland im nordrheinwestfälischen Hennef bei Bonn und in Österreich in Wien beheimateten Contact Center-Spezialisten der CONET Communications GmbH gehören der 144 Notruf Niederösterreich, Austrian Airlines, ÖAMTC, Stadt Wien MA01 Digital und führende europäische Finanzinstitute. CONET wurde von Cisco als Contact Center Partner „Austria and CEE“ des Jahres 2018 ausgezeichnet. 🌐 INFO: [www.conet-communications.de](http://www.conet-communications.de)