



Vielleicht fragt ihr euch: Ist Künstliche Intelligenz nun Fluch oder Segen? Ich befürchte, sagen wir mal vorsichtig, dass durch die zunehmende Auslagerung des Denkens an eine Maschine, bestimmte Fähigkeiten unseres Gehirns mehr und mehr verkümmern.

Ok, da wo wenig verkümmern kann, macht KI es leichter.

Hotlines zum Beispiel arbeiten schon lange mit Programmen, die das Leben der Agenten leichter machen. Fehler eingegeben – Lösung vorgelesen – Kunde glücklich.

Dumm nur wenn man meinen Lieblingssatz hört: „Das hat ja noch keiner gefragt!“ Oder man merkt schon nach 30 Sekunden Gelaber, dass weder künstliche noch eigene Intelligenz vorhanden sind. Dann habt ihr ein Problem!

Wer denkt: ich lege einfach auf und rufe gleich noch einmal an, hat oftmals Pech. Die im Callcenter eingesetzte KI-Software verbindet dich meist mit dem gleichen Agenten. Vorteil: du musst nicht alles noch einmal erzählen. Nachteil: er hat immer noch keine Ahnung.

Dann bleibt nur noch der Blick ins Handbuch oder man bemüht die KI einer Suchmaschine ...

keep connected

Euer TK-Joe