

„Darf ich die Urne meiner Katze mit in den Sarg nehmen?“

Automatisierter Chatbot beantwortet Kundenanliegen

Haben Sie schon einmal Bekanntheit mit einem Chatbot gemacht? Im Kundendienst vieler Unternehmen empfangen diese virtuellen Assistenten Kundenanfragen per Internet. Sie übernehmen dabei einen großen Teil der Kommunikation und beantworten automatisiert Standardanliegen oder häufig gestellte Fragen. Einen solchen Chatbot setzen seit einiger Zeit auch die beiden Bestattungsunternehmer Sebastian Schunder und Daniel Niemeyer ein. Wir haben mit ihnen sowie mit Dr. Daniel Alt, dem Entwickler dieses branchenspezifischen Chatbots, gesprochen.

Der Chatbot ist ein niederschwelliges Angebot für Menschen, die sich mit Fragen umtreiben, mit denen sie sich nicht persönlich an ein Bestattungsinstitut heranwagen möchten oder können. Auf dem Webauftritt des Unternehmens integriert, dient er als digitale Anlaufstelle für unverbindliche Kundenanfragen. In Form eines Dialogfensters steht der virtuelle Assistent 24/7 zur Verfügung. Der Chatbot basiert auf einer Künstlichen Intelligenz, das bedeutet, dass er durch den Input trainiert wird und sich stetig weiterentwickelt. Diese Weiterentwicklung wirkt sich nicht nur auf den Umfang, sondern auch auf die

Qualität der Antworten aus. Sebastian Schunder und Daniel Niemeyer setzen auf den virtuellen Assistenten als eine bequeme und umfangreiche Möglichkeit der Informations- und Wissensvermittlung. Während im Vordergrund die Kommunikation stattfindet, werden im Hintergrund die Anfragen getrackt, das heißt zurückverfolgt. „Welche Antworten gesucht werden und insbesondere in welcher Reihenfolge Fragen gestellt werden oder welche Fragen auf eine spezifische Suche folgen – all das können wir festhalten und analysieren. Die Daten geben Aufschluss über das Nutzerverhalten und die Möglichkeit, unseren Chatbot zu optimieren“, erklärt Dr. Daniel Alt vom Institut für Innovation und Digitalisierung in Amlingstadt bei Bamberg.

Ein Beispiel für dieses sogenannte „Follow-up“: Ein Nutzer fragt nach dem Preis eines Sarges. Die Antwort des Chatbots lautet: „Die Kosten eines Sargs sind abhängig von dessen Material und Verzierung. Sargpreise für eine Feuerbestattung beginnen bei uns ab 529 Euro, für eine Erdbestattung bei 579 Euro.“ Gleich darunter verweist der Chatbot auf die Infor-

mationen zu Kremationskosten und zum Bestattungskostenrechner, weil er gelernt hat, dass diese Anfragen häufig auf die Frage nach dem Sargpreis folgen.

Mehr als eine FAQ-Seite

Reicht eine einfache FAQ-Seite auf der Homepage nicht aus? „Das würde den Rahmen sprengen“, sagt Sebastian Schunder. „Der Chatbot ist viel umfangreicher und erscheint dabei in einem kleinen, überschaubaren Format.“

„Ich wäre nie auf die Idee gekommen, die Antwort auf die Frage ‚Kann ich die Asche meiner Katze mit ins Grab nehmen‘ auf eine FAQ-Seite unterzubringen“, so Niemeyer. „Nach Auswertung wurde aber klar – diese Frage wurde gestellt und sie bewegt Menschen, die Haustiere halten.“

Was sagt der virtuelle Assistent zur Haustier-Frage? „Grundsätzlich sind Sargbeigaben durchaus möglich, die Details sind jedoch in jedem Fall mit der entsprechenden Friedhofsverwaltung abzustimmen. Meist erlaubt die Friedhofssatzung die Beigabe von biologisch abbaubaren Gegenständen.“



Sebastian Schunder

Foto: © Timo Allin



Daniel Alt

Foto: © Institut für Innovation und Digitalisierung



Daniel Niemeyer

Foto: © 52Grad

„Der Chatbot ergänzt Webseiten, die über wenige Inhalte verfügen und schafft es auch, weniger frequentierte Fragen zu beantworten“, ergänzt Niemeyer. Die Menschen möchten sich über alle möglichen Produkte und Leistungen im Internet informieren – auch losgelöst von einem Trauerfall über die Dienstleistungen des Bestatters. „Die Außenwirkung durch die Webseite darf nicht unterschätzt werden“, betont Alt. „Wird auf der Homepage wertschätzend kommuniziert oder eher ziellos, unpersönlich? Der Nutzer wird davon ausgehen, dass er dann auch in der persönlichen Begegnung entsprechend behandelt wird.“

Schritt aus der Komfortzone

„Das Bestattungswesen war lange digitalisierungsresistent. Das Handwerk und das persönliche Gespräch waren und sind auch heute nicht zu ersetzen. Gewisse Abläufe möchten wir unseren Kunden aber dennoch vereinfachen“, ist sich Sebastian Schunder aus Prölsdorf sicher: Dass Digitalisierung und die persönliche Präsenz vor Ort Hand in Hand gehen können, weiß auch Daniel Niemeyer. „Wir müssen die Scheuklappen absetzen und uns aus unserer Komfortzone herausbewegen. Denn mit der Zeit werden die Bestatter, die sich jetzt dagegen wehren, von denen überholt werden, welche die Zeichen der Zeit erkannt haben und neue, digitale Wege gehen“, sagt der Bestatter aus Nordhorn.

Niemeyer und Schunder sind sich einig: „Wir sind keine Online-Bestatter. Wir sind Hybridbestatter, die eine lokale Präsenz bieten sowie persönliche Dienstleistungen und darüber hinaus auch digitale Wege gehen, um unseren Auftraggebern die Kontaktaufnahme zu erleichtern und die ersten Informationen niederschwellig zukommen zu las-

The screenshot shows the website for Niemeyer Bestattungshaus. A chatbot window is open, asking 'Was möchten Sie gern wissen?' (What would you like to know?). Below this are two input fields: 'Was ist im Sterbefall zu tun?' (What to do in the case of a death?) and 'Notfall: Wie kann ich Sie erreichen?' (Emergency: How can I reach you?). The chatbot then asks 'Darf ich die Urne meiner Katze mit in den Sarg nehmen?' (Can I take my cat's urn with me in the coffin?). The response states: 'Grundsätzlich sind Sargbeigaben durchaus möglich, die Details sind jedoch in jedem Fall mit der entsprechenden Friedhofsverwaltung abzustimmen. Meist erlaubt die Friedhofsatzung die Beigabe von biologisch abbaubaren Gegenständen.' (Generally, coffin insertions are possible, but details must be agreed with the relevant cemetery administration. Usually, the cemetery regulations allow the insertion of biodegradable objects.)

The screenshot shows the website for Schunder Bestattungen. A chatbot window is open, asking 'Was ist eine Feuerbestattung?' (What is a cremation?). The response explains: 'Unter einer Feuerbestattung versteht man die Kremation und Beisetzung der Asche der verstorbenen Person. Die Feuerbestattung stellt die Voraussetzung zur Durchführung weiterer Bestattungsarten dar, wozu v.a. die Naturbestattungen zählen. Die Vorteile einer Feuerbestattung sind v.a. die wegfallenden Kosten für Grabpflege und Friedhofsgebühren. Allerdings muss für einen sogenannten Verbrennungssarg aufgefunden werden, welcher mit der verstorbenen Person eingeseichert wird. Es ist empfehlenswert, den Willen einer Feuerbestattung in einer Bestattungsverfügung festzuhalten.' (Under a cremation, one understands the cremation and the disposal of the ashes of the deceased person. Cremation is the prerequisite for further types of burials, to which, in particular, natural burials belong. The advantages of a cremation are, in particular, the falling costs for grave care and cemetery fees. However, a so-called cremation coffin must be found, which is secured with the deceased person. It is recommended to state the wish of a cremation in a will. It is recommended to state the wish of a cremation in a will.)

sen.“ Der Chatbot kann als einer von vielen Schritten verstanden werden, die neue Kommunikation zwischen Bestattern und Hinterbliebenen oder Vorsorgenden zu vereinfachen. „Die Bedürfnisse der Bestatter und der Kunden werden sicherlich die Richtung weisen, in die es in den nächsten Jahren weitergeht“, schließt Dr. Alt.

Verena Hohmann

Weitere Informationen gibt es hier:
www.digitalisierung-bestatter.de