



**TITELTHEMA** CUSTOMER JOURNEY: SO WERDEN SIE ZUM REISELEITER FÜR IHRE KUNDEN

# Chatbots - Service intelligent nutzen

Ob per Kundenportal, Telefon oder E-Mail: Kundenanfragen zu beantworten, bindet in der Regel enorme Mitarbeiterkapazitäten. Diese immens wichtige, aber zeitaufwändige Tätigkeit übernehmen heute in vielen Bereichen bereits so genannte Chatbots. Das textbasierte Dialogsystem, auch „virtueller Assistent“ genannt, kann auf unterschiedliche Weise im Onlinebereich eingesetzt werden, um Routinefragen zu beantworten. Mit dieser virtuellen Unterstützung werden Service-Mitarbeiter entlastet, sodass sie sich auf Aufgaben zur Stärkung des Kundenservice konzentrieren können.

Ein Chatbot kann, wenn er optimal eingesetzt wird, Schlüsselbegriffe im Kontext erkennen und darauf reagieren. Dabei lernt er mit und versucht, bei wiederkehrenden Szenarien die von ihm bereits gesammelten Erfahrungswerte zu nutzen, um auch komplexere Sachverhalte zu verstehen. Bei Fragen, die er nicht beantworten kann, greift ein Service-Mitarbeiter ein, um die Kundenanfrage zu beantworten.

## Info

**audius** ist ein IT- und Softwareunternehmen mit über 27 Jahren Erfahrung im Field Service Management. Gegründet 1991 arbeiten heute rund 500 Mitarbeiter an 15 Standorten europaweit für das Unternehmen, das langjähriger Microsoft Gold Application Development und Silver Cloud CRM Partner ist. audius bietet Software-Lösungen auf Basis Microsoft Dynamics 365 für Service, Instandhaltung und Facility Management. Insbesondere für Maschinen- / Anlagenbauer erstellt audius innovative End-to-end Lösungen im Kontext Industrie 4.0 / IoT.

Wird der Chatbot nur selten im Kundendialog eingesetzt, sind ein stetiges Dazulernen und die Absicht, den Nutzer zu verstehen jedoch schwierig. Die Integration eines Chatbots in verschiedene Unternehmensbereiche sollte ein klares Ziel verfolgen. Der virtuelle Assistent muss richtig platziert werden, um die Vorteile der Technologie ausschöpfen zu können. Gelingt dies, ist der Kundenservice durchgehend erreichbar. Gleichzeitig erfolgt daraus eine enorme Zeitersparnis, wenn es um Routinefragen geht.

**Wahrung des Kundenerlebnisses**

Um das Kundenerlebnis nicht zu beeinträchtigen, muss der Chatbot als Roboter erkannt werden. Der Kunde sollte auf Anhieb wissen, dass er mit einer Maschine kommuniziert. Auch ein alleiniger Verlass auf Chatbots kann einen Reputationsverlust zur Folge haben. Wenn der virtuelle Assistent aber in weitere Unternehmensbereiche integriert ist, kann eine individuelle Behandlung des Kunden gewährleistet

werden. Durch diese ganzheitliche Customer Journey fühlt sich der Kunde jederzeit gut betreut und ist begeistert.

**Unterstützung der Mitarbeiter**

Chatbots können nicht nur für die externe Kommunikation genutzt werden, auch eine interne Nutzung ist möglich. Die Einbettung von FAQs oder einer internen Wissensdatenbank unterstützt alle Mitarbeiter. So kann zum Beispiel ein neuer Service-Mitarbeiter in der Hotline per Chatbot auf das Fachwissen von ähnlichen bereits gelösten Vorfällen zurückgreifen. Der Chatbot leitet den Servicemitarbeiter dabei durch die Fragen und zeigt daraufhin die Ergebnisse an, die im System gespeichert sind. Somit werden alle notwendigen Daten aufgenommen und der Servicemitarbeiter kann dem Kunden bereits am Telefon bei der Problemlösung weiterhelfen. Auch wenn eine Service-Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, bleibt das Wissen erhalten.

Auch für Service-Techniker vor Ort ist die Lösung interessant: Er kann Probleme direkt beim Kunden beheben, indem der Chatbot ihm durch die richtige Fragestellung mögliche Lösungsansätze aufzeigt. Da der Chatbot auch im laufenden Betrieb von den Lösungen aller Techniker lernt, wird er zu einem immer besseren Assistenten im Feld, der jederzeit zur Verfügung steht.

**audius: Engagement in neuen Technologien**

Die Erforschung neuer und führender Technologien gehört zu den Kernaufgaben eines innovativen Unternehmens wie audius. In mehreren Pilotprojekten innerhalb verschiedener Geschäftsbereiche widmet sich audius übergreifend dem Thema Künstliche Intelligenz als Basis für Chatbots.

## Autor

**Christian Schilling**

Division Director Software, audius GmbH

Tel: 07151 . 36900-289

E-Mail: christian.schilling@audius.de

Zum **5-jährigen Jubiläum** präsentiert das Serviceforum 2019 wieder erfolgreiche Digitalisierungsinitiativen im Service.

Bewerten Sie anhand der Vorträge **namhafter Unternehmen**

– darunter TRUMPF, Festo, Festool, Schwäbische Werkzeugmaschinen sowie Bizerba –

Ihren Weg zur Einführung und Optimierung digitaler Geschäftsmodelle sowie Services

03. JULI 2019

9<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup> UHRSCHWABENLANDHALLE  
STUTTGART-FELLBACH

WWW.SERVICEFORUM.REGION-STUTTGART.DE

