

Wie Unternehmer von Chatbots profitieren

Gründerzentrum Inn-Kubator gibt Tipps zur Digitalisierung – Start-ups stellen Lösungsansätze vor

15.07.2023 | Stand 14.07.2023, 18:51 Uhr

Wie kann ich meine Kunden noch besser unterstützen? Diese Frage haben sich Unternehmer im Gründerzentrum Inn.Kubator gestellt. Deutlich wurde: Eine wesentliche Rolle bei der Optimierung kann die Digitalisierung spielen.

„Viele Fragen, die ein Unternehmen tagtäglich erreichen, wiederholen sich.“ weiß Marie Hartz Mit-Gründerin des Start-ups VIIND. „Gemeinsam mit den Unternehmen identifizieren wir die häufigsten Fragen, auf die es in der Regel einfache Antworten gibt – und diese bringen wir dann unserem Chatbot bei.“ Für den Kunden bedeutet das, dass er schnell, orts- und zeitunabhängig eine Antwort erhält, was sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. „Gleichzeitig haben Unternehmen viele, komplexere Informationen und Daten bereits auf der Webseite oder in anderen Dateien – wie Bedienungsanleitungen – gespeichert. Auch hierauf kann der Chatbot zugreifen und so auch bei anderen Fragen direkte Unterstützung bieten.“ Und wenn der Chatbot mal nicht weiter weiß? Hartz lacht: „Man kann dem Chatbot Zugriff zu ChatGPT gewähren und so kann er sich die Antwort selbst suchen und direkt an den Kunden weitergeben – natürlich mit Verweis darauf, dass es sich um eine ChatGPT Antwort handelt.“ Für Unternehmen stellt sich die Frage, wo sie mit ihren Kunden in Kontakt treten möchten: über die eigene Webseite, per Hotline oder auf Social Media – die Möglichkeiten sind schier endlos. Hartz hat einen Tipp: „Am besten holt man die Kunden dort ab, wo sie sich sowieso schon viel aufhalten und ermöglicht es ihnen vertraute Programme zu nutzen. Das ist häufig das bevorzugte Chat-Programm auf dem Handy. Und so kommt man mit unseren QR-Codes auch direkt in einen Messenger-Chat. Ein weiterer Vorteil dieser Herangehensweise ist, dass die Geräteeinstellungen, wie Sprache, aber auch größere Schrift oder die Vorlesefunktion direkt im Chat-Programm übernommen werden und so die Kommunikation für die Kunden besonders einfach und intuitiv ist.“

Auch wenn viele Fragen mit den richtigen, digitalen Lösungen bereits automatisiert beantwortet und geklärt werden können, besteht oft noch der Bedarf nach direkter Kommunikation und Unterstützung; beispielsweise bei der Nutzung oder Installation komplexer technischer Geräte wie einer Heizungsanlage. „Hier kommt unsere Lösung ins Spiel“ freut sich Reinhard Kurz von Blinkin. „Ein schneller und unkomplizierter Videocall, bei dem die Rückkamera des eigenen Gerätes dem Servicemitarbeiter ein tatsächliches Bild der Lage vermittelt. Das spart lange Anfahrten zur Fehlersuche und hilft dabei Fehlprogrammierungen direkt zu beheben oder Unterstützungsleistungen einfach zur Verfügung zu stellen.“ „Wir wollen den Besuch beim Kunden nicht ersetzen, sondern vielmehr die tatsächlich nötigen Servicetermine identifizieren und effizienter gestalten.“ erläutert Kurz. „Das ist ein wirklicher Mehrwert für den Kunden – und spart den Unternehmen zudem Geld für Außeneinsätze und langwierige Kundenunterstützung am Telefon, bei der man doch oft aneinander vorbeiredet. Deshalb arbeitet Blinkin an der smarten Hilfe zur Selbsthilfe, um wiederkehrende technische Anfragen automatisiert an Ort und Stelle mit KI analysieren und lösen zu können.“

Vorgestellt wurden die Lösungsansätze der beiden Start-ups im Rahmen der kostenfreien Veranstaltungsreihe Innovation.einfach.machen, die der In.Kubator gemeinsam mit dem Wirtschaftsforum ins Leben gerufen hat. „Wir möchten spannende Innovationen aus der Region präsentieren. Denn die Start-ups im Netzwerk des Inn.Kubators nutzen die Möglichkeiten neuer Technologien, um die Herausforderungen unserer Zeit anzugehen.“ erläutert Mara Schneider vom Inn.Kubator. „Wir wissen, was die Unternehmen in der Region beschäftigt und wollen durch die Vernetzung mit Start-ups neue Impulse freisetzen und Kooperationen unterstützen.“ ergänzt Christian Just vom Wirtschaftsforum.

Die nächste Veranstaltung der Reihe findet am 28. September zum Thema ChatGPT statt. Mehr Informationen und eine Anmeldung zur kostenlosen Veranstaltung unter: www.innkubator.de/events

– red