

# SERVICE SELLS

**Unternehmen leben von nicht von der Qualität ihrer Produkte alleine, entscheidend ist auch das Kundenservice, dass geboten wird, wenn etwas nicht funktioniert. Kann künstliche Intelligenz dazu auch ihren Beitrag leisten?**

Es mag überraschen, oder nicht noch immer greifen 50 % der Kunden zum Telefon, wenn sie mit einem Unternehmen in Kontakt treten, um Fragen und Anliegen zu klären. Nur etwa 21 % wenden sich per E-Mail an den Kundendienst und etwa 17 % suchen den Verkaufsort persönlich auf. Die Zufriedenheit der Kunden hängt laut der Studie „Kundenservice im digitalen Zeitalter“ (Benchmarkstudie 2017, PIDAS in Zusammenarbeit mit der ZHAW), die unter 3500 befragten KonsumentInnen und 100 VertreterInnen verschiedener Branchen durchgeführt wurde, von den Serviceleistungen des Unternehmens ab. Unter den 21% der KundInnen, die sich als Fans des Unternehmens bezeichnen, begründen 61 % dies mit einem hervorragenden Kundenservice. Für nur etwa 23 % ist der Preis dabei das entscheidende Kriterium.

## CHATBOTS ALS NEUE CALL-CENTER-AGENTS?

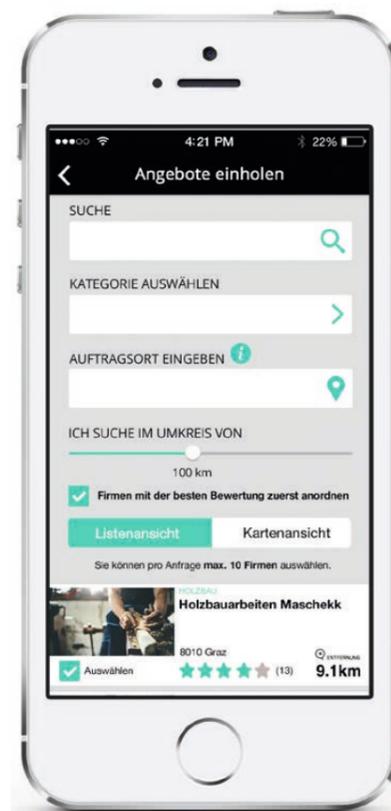
Doch was passiert, wenn die Probleme um 3 Uhr morgens auftreten, um diese Uhrzeit ist es schwierig menschliche Call-Center-Agents zu erreichen. Können Chatbots, also smarte Programme hier eine Abhilfe schaffen? „Aus Sicht der Unternehmen gewinnen digitale Medien wie etwa Live-Chats, Videotelefonie oder Messaging Services als Kontaktkanäle in Zukunft klar an Bedeutung,“ ist Studienleiter Kurt Ackermann vom Institut für Marketing Management der ZHAW School of Management and Law überzeugt. Entscheidend für Unternehmen sei es, die Mehrwerte dieser neuen Kanäle verständlich zu kommunizieren und dieses Versprechen mit einem angenehmen Serviceerlebnis einzulösen. Hier ist allerdings auch zu berücksichtigen, dass nicht jeder Kanal für jede Kundenanfrage geeignet ist, man sollte sich daher intensiv mit der Auswahl der geeigneten Technologie auseinandersetzen. Darüber hinaus sind KonsumentInnen im deutschsprachigen Raum nicht-menschlichen Kommunikationspartnern gegenüber noch sehr skeptisch eingestellt. „Roboter werden größtenteils darum nicht akzeptiert, weil sie komplexere emotionale Bedürfnisse bisher nicht berücksichtigen können“, weiß Frédéric Monard, CEO von PIDAS, denn gerade diese emotionale Komponente spielt eine zentrale Rolle bei der Kundenbindung.

## VORREITER ASIEN

PIDAS-CEO Frédéric Monard ist davon überzeugt, dass die Digitalisierung im Kundenservice große Chancen eröffnet: „Unternehmen, welche ihr Servicemodell mit dem richtigen Kundenfokus adaptieren und dabei neuste Technologien intelligent einsetzen, werden ausgezeichnete Kundenerlebnisse erbringen und sich gleichzeitig signifikante Effizienzvorteile verschaffen.“ Man wird sehen wie schnell die Transformation hin zu intelligenten nicht menschlichen Gesprächspartnern passiert, denn schon heute wird die WeChat-App – das chinesischen Äquivalent von Whatsapp – von 650 Millionen Kunden täglich zum Kaufen, Bestellen, Onlinebanking oder Reservieren genutzt.

## SERVICE DANK APP

Bis uns die künstliche Intelligenz durch den Alltag lotst gibt es schon heute viele intelligente Helfer-Apps, die uns das Leben erleichtern. Vom nächsten Parkplatz über ein gutes Restaurant in der Nähe, Online Shopping von Kleidung und Elektronik bis zum nächsten Urlaub ist alles möglich. Bei einem besonders lästigen Thema, der Suche nach Handwerkern und sonstigen Dienstleistern verspricht die HADI App nun Abhilfe zu schaffen. Hat man noch bis vor kurzem alle Bekannten nach einem guten Handwerker gefragt oder ist bei der Googleuche darüber fast verzweifelt, ist



**HADI.APP**

Die HADIAPP macht die mühsame Suche nach Handwerkern kinderleicht.

man nun mit einigen wenigen Klicks am Ziel. Schnell einfach unkompliziert, das ist HADI. Hier kann man seine Projektanfragen, gerne auch gleich mit Fotos oder Video unterstützt, gleichzeitig an mehrere Unternehmen in der Nähe und aus unterschiedlichen Branchen senden. So erspart man sich das langwierige Kontaktieren einzelner Firmen – besonders praktisch bei großen Projekten! Im Oktober gibt es ein Update zur App, die zahlreiche neue Features beinhaltet um es Kunden, wie Unternehmern noch einfacher zu machen in Kontakt zu treten.

Foto\_ HADI App

## CORA – DIE REVOLUTION IM IT-FIELDSUPPORT



**HARDWARE-AUSFÄLLE SIND ÄRGERLICH. DIE HÄNDE SIND EINEM DANN MEIST SO LANGE GEBUNDEN, BIS SICH DER IT-SUPPORT SICH UM DAS PROBLEM KÜMMERT – UND DAS KANN DAUERN. GANZ ANDERS MIT CORA. SIE IST IMMER DA UND VERFÜGBAR, WENN EINE SCHNELLE LÖSUNG GEFRAGT IST.**

Kennen Sie das? Sie stecken gerade inmitten der Vorbereitungen für die morgige Präsentation und aus heiterem Himmel streikt aus unerklärlichen Gründen Ihr Notebook. Außer Nerven kostet das vor allem Zeit und Geld!

### ALLZEIT BEREIT

PIDAS, mit Sitz in Österreich und der Schweiz, hat genau dafür eine Lösung bereit: CORA ist ein schrankgrosser IT-Automat mit Fächern, in denen Ersatzgeräte und IT-Equipment aller Art sicher aufbewahrt werden können. Die einzelnen Fächer werden via Touchpanel am Gerät angesteuert, an dem sich jeder Mitarbeitende per Knopfdruck identifizieren kann. Nach Eingabe eines personalisierten Sicherheits-Codes öffnet sich das für das betreffende Anliegen ausgerüstete Fach und man kann das gewünschte Equipment entnehmen – in Ihrem Fall ein Ersatzgerät. Den defekten Laptop legen Sie ins leere Fach zurück und schliessen dieses. So können Sie nahtlos weiterarbeiten, ohne wertvolle Zeit zu

verlieren. Unterhalten wird CORA vom IT-Fieldsupport, der die Fächer regelmässig leert, respektive befüllt, und die defekten Geräte repariert.

### MASSGESCHNEIDERTES ERLEBNIS

CORA wird individuell nach den Kundenbedürfnissen angefertigt. Anzahl und Grösse der Fächer sind variabel und die Außenflächen können nach jedem Corporate Design angepasst werden. CORA ist einzigartig. Durch ihre Erscheinung und ihre einmaligen Funktionen wird jeder Kontakt mit CORA zum Erlebnis! Je nach Bedarf können die Services und Features auch erweitert werden – so steht CORA beispielsweise auf Wunsch via Chatbot Rede und Antwort bei IT-Problemen. CORA wird in jedem Falle schnell zu einem unentbehrlichen Mitglied des Teams. Mit CORA zeigen Sie Mut zur Innovation und werden Teil der IT-Revolution! Noch Fragen? Dann kontaktieren Sie Günther Müller oder fragen Sie CORA gleich selbst via Chatbot unter [www.pidas.com/cora](http://www.pidas.com/cora)

### PIDAS GMBH

Günther Müller, Senior Sales Representative  
guenther.mueller@pidas.com, +43 664 85 88 81 7  
[www.pidas.com](http://www.pidas.com)