

Smarte Chatbot-Entwicklung aus einer Hand mit adesso

16.07.2020, 15:44 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Smarte Chatbot-Entwicklung aus einer Hand mit adesso*



Korrespondenz mit dem Chatbot Sophie von eprimo (Quelle: eprimo)

Verbesserung im Kundenservice am Beispiel eprimo

- adesso-Plattform ermöglicht eigenständige Chatbot-Entwicklung durch Fachexperten
- Automatische und abschließende Bearbeitung von Geschäftsvorgängen mit KI
- Referenzprojekt bei eprimo: Chatbot „Sophie“ mit hoher Kundenzufriedenheit

Dortmund, 16. Juli 2020 - Chatbot „Sophie“ des Energieanbieters eprimo kommt gut bei den Kunden an. Die wachsende Beliebtheit ist auf modernste Chatbot-Technologie zurückzuführen. Die Lösungen dafür liefert der IT-Dienstleister adesso, der eprimo bei der Bereitstellung des digitalen Online-Services unterstützt.

Chatbots im Kundenservice haben Hochkonjunktur. Die Corona-Krise mit Lockdown und Ladenschließungen hat gezeigt, wie wichtig Online-Services für die Kundenbetreuung sind. Kunden möchten ihre Angelegenheiten immer mehr online klären, ohne an feste Öffnungszeiten gebunden zu sein. Ein schneller und unkomplizierter Rund-um-die-Uhr-Service ist hier gefragt. Der Ökostrom- und Ökogas-Anbieter eprimo hat schon vor der Pandemie seinen Chatbot Sophie an den Start gebracht und setzte dabei auf die Lösungen und Expertise von adesso. Sophie beantwortet Fragen von eprimo-Kunden und hat bereits über eine Million Chatdialoge geführt (https://content.eprimo.de/uploads/eprimo/presse/PM_eprimo+Chatbot+Sophie+1+Mio+Kontakte.pdf). Mit guter Resonanz: Neun von zehn Anliegen löst Sophie ganz eigenständig und mit hoher Zufriedenheit der Kunden.

Chatbot-Unterstützung für ein Servicepaket aus einer Hand

Chatbots wie Sophie können Service-Callcenter entlasten und Kosteneinsparungen ermöglichen. Wirklich hohe Kundenzufriedenheitswerte erzielen Unternehmen aber damit nur, wenn auch die komplexeren Anliegen der Kunden effizient und abschließend vom Chatbot bearbeitet werden. Hier sind Faktoren wie Antwortqualität, Stabilität und Skalierbarkeit beim digitalen Assistenten gefragt. Dafür ist modernstes Expertenwissen erforderlich: Neben herausragenden kognitiven Fähigkeiten des Chatbots – dank Künstlicher Intelligenz und Machine-Learning-Methoden an der Schnittstelle zum Kunden – ist auch die direkte Anbindung an die betriebswirtschaftlichen Backend-Systeme beim Kunden im Hintergrund erforderlich. Auch die Integration weiterer Kundenkanäle wie Telefon, Messengerdienste wie WhatsApp und Facebook Messenger, mobile App und SMS ist für eine moderne Omnichannel-Strategie nötig.

Befähigung zur eigenen Weiterentwicklung des Chatbots

adesso unterstützt Unternehmen wie eprimo bei der Chatbot-Entwicklung mit einem ganzen Bündel an Diensten, die für die Anbindung des Chatbots an die Informationssysteme im Unternehmen notwendig sind. Auch das Training und die Weiterentwicklung des Assistenten gehören zum Leistungsangebot. So erhält der Kunde Unterstützung aus einer Hand, ohne unterschiedlichste Dienstleister koordinieren zu müssen.

adesso befähigt den Fachbereich bei eprimo, den Chatbot als lernendes System zu trainieren und sukzessive intelligenter zu machen. So kann Sophie mehr und mehr auch kompliziertere Anfragen abschließend bearbeiten und zugleich Folgeprozesse in der Datenverarbeitung der betriebswirtschaftlichen Systeme des Unternehmens auslösen.

Lösungen für Chatbot-Projekte: Workbench und Runtime

Sophie beantwortet im Schnitt aktuell über 70.000 Anfragen im Monat, Tendenz steigend. Bei adesso betreut Chatbot-Experte Hans-Peter Kuessner als Maître das Projekt für eprimo. „Die Kundenzufriedenheit hängt maßgeblich davon ab, wie viel Nutzen der Chatbot für den Anwender stiftet. Deswegen ist es so wichtig, dass die Integration des Chatbots in die Unternehmensabläufe funktioniert. Dies unterscheidet unsere Lösung von anderen Anbietern, die das nicht leisten können“, resümiert Kuessner.

Die maßgeblichen Säulen der Chatbot-Gesamttechnologie aus dem Hause adesso bilden die Lösungen Chatbot

Workbench und Chatbot Runtime. Die adesso Chatbot Workbench ermöglicht es den Fachexperten, den Chatbot selbst zu trainieren, mit Wissen zu versorgen und die Anbindung der Backend-Prozesse selbst zu steuern. Die adesso Chatbot Runtime verbindet die Kundenkanäle mit potenziell mehreren, über eine Concierge-Funktion zusammenarbeitenden Chatbots sowie den betriebswirtschaftlichen Backend-Systemen. Darüber hinaus ermöglicht die Runtime auch eine Weitergabe von Chats an menschliche Gesprächspartner, sollten die Chatbots mal nicht weiterwissen. So bleibt keine Frage und kein Anliegen unbeantwortet.

Die eprimo-Lösung hat in diesem Jahr auch die Experten überzeugt: Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat Sophie den Deutschen Exzellenz-Preis in der Kategorie „Customer Service“ verliehen. (https://content.eprimo.de/uploads/eprimo/presse/PM_eprimo_Deutscher-Exzellenzpreis.pdf)

Für Interessenten: adesso bietet sein kostenfreies Webinar zum Thema „Intelligente Chatbots: Aufzucht und Hege“ als Videoaufzeichnung an. Erhältlich unter: <http://ow.ly/Smga50A1LFO>

Portrait

adesso

adesso ist einer der führenden IT-Dienstleister im deutschsprachigen Raum und konzentriert sich mit Beratung sowie individueller Softwareentwicklung auf die Kerngeschäftsprozesse von Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen. Die Strategie von adesso beruht auf drei Säulen: einem umfassenden Branchen-Know-how der Mitarbeitenden, einer breiten, herstellerneutralen Technologiekompetenz und erprobten Methoden bei der Umsetzung von Softwareprojekten. Das Ergebnis sind IT-Lösungen, mit denen Unternehmen wettbewerbsfähiger werden. Zu den Kernbranchen von adesso zählen Versicherungen/Rückversicherungen, Banken und Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Lotterie, Energieversorgung, Öffentliche Verwaltung, Automotive, Verkehrsbetriebe und Handel.

adesso wurde 1997 in Dortmund gegründet und beschäftigt aktuell in der adesso Group rund 4.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Aktie ist im regulierten Markt notiert. Zu den wichtigsten Kunden zählen im Bankensegment u.a. Commerzbank, KfW, DZ Bank, Helaba, Union Investment, BayernLB und DekaBank, im Versicherungsbereich u.a. Münchener Rück, Hannover Rück, DEVK, DAK, Zurich Versicherung, Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK-IT) sowie branchenübergreifend u.a. Daimler, Bosch, Westdeutsche Lotterie, Swisslos, DZR Deutsches Zahnärztliches Rechenzentrum, TÜV Rheinland, Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.

News-ID: 1094508 • Views: 836 (Stand: 03.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1094508/Smarte-Chatbot-Entwicklung-aus-einer-Hand-mit-adesso.html>