

## Die Zukunft des Kundendienstes - Intelligente Chatbots

15.10.2020, 17:25 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *kompaktwerk GmbH*

Presseagentur: *kompaktwerk GmbH*

---

Hier erfahren Sie, wie künstliche Intelligenz im E-Commerce gewinnbringend und ressourcenschonend eingesetzt werden kann.

-----

Die Covid-19 Pandemie hat dazu geführt, dass noch mehr Menschen als zuvor begehrte Waren im Internet bestellen. Nicht nur während des Lockdowns, sondern auch danach war klar, dass einst gefragte Innenstadtlagen für den Einzelhandel deutlich unattraktiver werden und die Kunden große Menschenansammlungen nachhaltig meiden werden. Der Onlinehandel freut sich über die gestiegene Nachfrage, jedoch kommen mit ihr auch Herausforderungen. Es muss mehr Ware gelagert und verschickt werden. Hinzu kommt der enorme Aufwand im Kundendienst. Mehr Bestellungen bedeuten auch mehr Kundenanfragen, mehr Retouren und mehr eintreffende E-Mails.

Intelligente Chatbots bieten die perfekte Lösung

IT-Unternehmen haben in den vergangenen Jahren fieberhaft daran gearbeitet Kundenanfragen über Bots sinnvoll bearbeiten zu können. Der intelligente Chatbot von kompaktwerk (<https://www.kompaktwerk.de/>) bietet hier tolle Möglichkeiten. Er beantwortet Kundenanfragen, unterstützt die Mitarbeiter im Kundendienst und lernt ständig dazu. Chatbots sind für E-Commerce Unternehmen interessant, da sie rund um die Uhr den Kunden zur Verfügung stehen und mittlerweile sehr vielfältig einsetzbar sind. Ein intelligenter Chatbot kann in den meisten Fällen die Anfrage der Kundschaft eigenständig und zur Zufriedenheit des Kunden bearbeiten und das deutlich schneller als ein Kundendienstmitarbeiter.

Das hat zudem den angenehmen Effekt, dass die Mitarbeiter wieder mehr freie Zeit haben um besonders komplexe Anfragen manuell beantworten zu können.

Ein intelligenter Chatbot kann zudem Termine legen, Gespräche koordinieren, Reminder erstellen, Personen miteinander vernetzen und als persönlicher Assistent eingesetzt werden.

Da der Chatbot mit künstlicher Intelligenz ausgestattet ist, hat er die Fähigkeit jede Kundenanfrage zu analysieren und auf diese Weise zu lernen. Je mehr Anfragen er bekommt, desto schneller und besser versteht er die Kunden.

Ein Chatbot ist dezentral, wird nicht krank und verlässt auch nicht das Unternehmen. Die gewonnenen Erkenntnisse bleiben also dauerhaft erhalten.

Was wird die Zukunft bringen?

Es ist davon auszugehen, dass sich der Trend der intelligenten Chatbots weiter fortführen wird. Durch den Jahr für Jahr wachsenden E-Commerce Markt und den Wegfall des lokalen Einzelhandels werden zunehmend erklärungsbedürftige Produkte online vertrieben. Da Arbeitskraft in Deutschland teuer ist und künstliche Intelligenz immer besser wird, werden mehr und mehr Unternehmen auf Chatbots setzen.

-----

Pressekontakt:

kompaktwerk GmbH  
Herr Silvan Mundorf  
Sattlerweg 12 b  
51429 Bergisch Gladbach

fon ...: +49(0) 2204 / 984048-0  
web ...: <https://www.kompaktwerk.de>  
email : [info@comvitalo.com](mailto:info@comvitalo.com)

## Portrait

-

---

News-ID: 1104326 • Views: 1015 (Stand: 25.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1104326/Die-Zukunft-des-Kundendienstes-Intelligente-Chatbots.html>