

**Pressemitteilung:**

Berlin im Dezember 2016

**Service mit Robotern – Praxis-Beispiele zur Gestaltung eines persönlichen Kundennutzens!**

Messenger-Apps sind populär und die künstliche Intelligenz entwickelt sich rasant weiter. Für Unternehmen wird der Einsatz von Robotern - sogenannte „Bots“- immer relevanter, auch um den Kundenservice zu optimieren.

Der Erfolg von „Chatbots“ spiegelt Wunsch den Kunden nach schnellen Lösungen von Herausforderungen wieder. Anstatt eine E-Mail zu schreiben oder eine telefonische Anfrage zu stellen, sind Kunden heute immer autonomer und informieren sich selbst. Immer mehr Kunden recherchieren autonom auf Internetseiten oder den sozialen Medien. Chatbots können an dieser Stelle ansetzen und Fragen des Kunden schnell und kompetent beantworten oder als Ergänzung zum Call Center genutzt werden.

Ob B2B oder B2C: Die Dialogsysteme sind ein weiterer Kanal zur Kommunikation mit Kunden. Bots reagieren mit vordefinierten Antworten auf ein programmiertes Gesprächsmuster. Als virtueller Assistent können sie Informationen zu Produkten geben oder Bestellungen entgegennehmen. Statt sich durch umfassende Herstellerinformationen zu wühlen, beantworten Bots geduldig die Fragen der Kunden.

Die neueste Idee ist der Einsatz von Chatbots via WhatsApp. Dort erhalten Nutzer Informationen ohne überhaupt die Suchmaschine betätigen zu müssen. Das Besondere daran: User fühlen sich persönlich angesprochen – als ob sie einen Freund um Rat fragen. Auf lange Sicht werden Bots ohne Apps auskommen und in die Messenger integriert.

Das X[iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign stellt immer wieder „Neue Services“ vor und bewertet diese gleichzeitig auf die wichtigsten Kundenvorteile hin.

Die aktuelle Auswahl „SERVICES CASES Volume 22“ kann kostenfrei unter <http://www.dieserviceforscher.de/produkte/beispiele/> heruntergeladen werden.

Weitere interessante Sammlungen von „Service-Beispielen“ sind dort ebenfalls zu finden.

## Unternehmensinformationen

Das X [iks] ist ein Forschungs- und Beratungsunternehmen für die Entwicklung von zukunftsfähigem Service und der Gestaltung kundengerechter Kommunikation.

Wichtige Zielorientierungen unserer Forschungstätigkeit und unserer Bemühungen um eine langfristig zukunftsorientierte Gestaltung von Service bilden die Leitperspektiven einer ökonomischen Nachhaltigkeit und die Verbesserung der Beziehung zwischen den Marktpartnern.

Vor diesem Hintergrund versuchen wir die Chancen der Serviceentwicklung und Kommunikationsgestaltung im Hinblick auf den notwendigen Strukturwandel aufzuzeigen und langfristig zukunftsfähige Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Die Ergebnisse unserer Forschungen veröffentlichen wir in Form von Büchern, Ratgebern, Studien, Fachartikeln und Newsletter.

Unser Leistungsangebot umfaßt Marktstudien und Kundenumfragen, Praxisanalysen und Themenrecherchen, Beratung und Coaching sowie Vorträge und Seminare.

## Pressekontakt

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign

### **Presseabteilung**

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b  
13187 Berlin

Fon: 0 30 / 417 19 296

Fax: 0 30 / 417 19 297

E-Mail: [presse@DieServiceForscher.de](mailto:presse@DieServiceForscher.de)

Internet: [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)

## Aufmacher

Die Kundenkommunikation im Service wird in Zukunft auch von Chatbots übernommen, die auf verschiedenen Kanälen zum Einsatz kommen.

## Keywords

Service, Kunde, Kommunikation, Kanäle, Roboter

## Bildunterschrift

SERVICE CASES Volume 22