



## Die Welt der Roboter, Automation, Chatbots und künstlicher Intelligenz

Oder: Wenn Maschinen Menschen ersetzen



Grundsätzlich unterscheiden wir beim Einsatz von Software-Robotern zwischen Robot Process Automation (RPA) und Chatbots.

- In der **RPA** erlernen Software-Roboter verschiedene Prozesse und führen diese dann automatisiert aus.
- **Chatbots** realisieren Ein- und Ausgaben von Anwendersystemen über die natürliche Sprache – und automatisieren damit sowohl die unternehmensexterne Kommunikation z. B. mit Kunden wie auch unternehmensinterne Assistenz Tätigkeiten.

### »Bearbeitung von Kundenanfragen und Beschwerdemanagement«

Im Normalfall sind sie mit hohem Zeitaufwand verbunden – die Kundenanfragen. In strukturierten Prozessen bearbeiten Software-Roboter Anfragen von Kunden schnell und automatisiert – was natürlich die Kundenzufriedenheit nachhaltig steigert 😊.

Die nicht dem standardmäßigen Prozess entsprechenden Themen werden ausgegliedert und an die Sachbearbeiter weitergeleitet.

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: optimierte Bearbeitung in kürzerer Zeit, geringere Kosten und – last but not least – die Priorisierung von Kundenanliegen.

### Königdisziplin Beschwerde oder »die Chance, außergewöhnlich zu werden«

Warum? Von Mitarbeitern oftmals kaum oder falsch erfasst, können Software-Roboter hingegen Kundenbeschwerden analysieren, das aktuelle Beschwerdeaufkommen auswerten, daraus Schwächen und deren Indikatoren ableiten. So können Sie Ihre Kunden schon vorab über etwaige Unstimmigkeiten oder Fehler informieren – und ersparen ihren potentiellen Bestandskunden und sich selbst schlechte Stimmung und eine Beschwerde.

## Kundendatenpflege oder »die Verwaltung der Kundenstammdaten«

Die neue Adresse eines Kunden, ein neuer Ansprechpartner oder andere Stammdaten, die sich ändern, bedeuten hohen, administrativen Aufwand – für alle Beteiligten. Bei einer Automatisierung können Ihre Kunden selbstständig Änderungen über digitale Dienste vornehmen. Diese Dienste wiederum speichern alle Daten im Hintergrund ab, analysieren und bearbeiten sie.

## Die Künstliche Intelligenz

Falls Ihre Liquidität es erlaubt – denken Sie ernsthaft über eine stärkere Digitalisierung Ihrer Geschäftsprozesse nach. Ebenso wie über den zweckmäßigen Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). Oder Artificial Intelligence (AI).

Hier ein paar Beispiele – aus verschiedenen Branchen – wie der Einsatz künstlicher Intelligenz aussehen kann.

- Logistiker automatisieren Lieferketten, kontrollieren den Verkehr und erhöhen die Sicherheit (autonomer Transport und Lieferung, Verkehrssteuerung).
- Die Automobilindustrie setzt KI für autonomes Fahren (Fahrerassistenzsysteme) ein.
- Das Finanzwesen setzt für personalisierte Finanzplanung, für Betrugsvermeidung und Verhinderung von Geldwäsche auf Künstliche Intelligenz.
- Der Einzelhandel nutzt KI für die Prognose der Kundennachfrage, die Optimierung der Bestände und des Liefermanagements.
- Im Gesundheitswesen leiten AI-Systeme aus Patientendaten Diagnosen ab oder erkennen drohende Pandemien.
- Künstliche Intelligenz unterstützt Energie-Konzerne mittels Smart Metering und Predictive Maintenance in ihrer Infrastruktur.

# SHS

SHS Unternehmensberatung GmbH | Michael-Walz-Gasse 37 | 5020 Salzburg | T: +43 662 64 13 86 | [letswork@shs.at](mailto:letswork@shs.at) | [www.shs.at](http://www.shs.at)

### Disclaimer:

Alle Informationen wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Dennoch wird keinerlei Haftung für Übermittlungsfehler, Richtigkeit oder Vollständigkeit der Angaben übernommen. Eine Haftung für Inhalte externer Links ist ausgeschlossen.  
Für den Inhalt dieser Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.  
Copyright © SHS Unternehmensberatung GmbH

### Redaktion:

Florian Schatz · Johanna Jetschgo · Clemens Satke

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei diesem Newsletter auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet.  
Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.