

Pressemitteilung

aiaibot verändert mit AI den Kundenservice in der Schweiz

Dübendorf, 2. Februar 2023 – AI (Artificial Intelligence) und ChatGPT (Generative Pre-trained Transformers, d.h. Chatbots, die zu maschinellem Lernen fähig sind) markieren einen neuen Entwicklungssprung der Informatik. In einem der gegenwärtig meistdiskutierten Technik- und Wirtschaftsbereiche kommt der Schweizer Softwarelösung aiaibot für Kundenservice und Contact Centers eine führende Rolle zu.

Es besteht das Potenzial, das Zusammenspiel von Mensch und Maschine grundsätzlich zu verändern. AI macht es heute möglich, den Inhalt schriftlicher Kundenanliegen automatisch zu erkennen und entsprechende Prozesse einzuleiten. Das amerikanische Marktforschungsunternehmen Gartner Inc. schätzt, dass sich bis im Jahr 2026 in Contact Centern weltweit 80 Milliarden Dollar einsparen lassen¹. An vorderster Front der Entwicklung sind längst nicht nur amerikanische Unternehmen und Organisationen tätig. In der Schweiz ist die 2019 lancierte Software-Lösung aiaibot zur führenden Plattform für Customer Service Automation und Conversational AI aufgestiegen.

Über 150 Projekte mit aiaibot realisiert

Im Geschäftsjahr 2022 konnte aiaibot über 50 Neukunden gewinnen und den Umsatz mehr als verdoppeln. Dabei wird aiaibot in verschiedensten Branchen erfolgreich eingesetzt: Kantonalbanken (Basel, Luzern, Aargau und Zug), öffentliche Verwaltungen (Kantone Bern, Basel-Stadt, Solothurn), Spitäler (Kantonsspital Baden, Hirslanden, Insel), Energieversorger (AEW, Primeo), Kranken- und Sachversicherungen (Sanitas, Simpego) und Sozialeinrichtungen (Unia Arbeitslosen-kasse, SVA-Aargau). Bis heute wurden mit aiaibot bereits über 150 Projekte umgesetzt.

Leistungsstarke Plattform für smarte Serviceprozesse

Kundenfreundlichkeit und Effizienz erreichen ein neues Niveau. Einfache Fragen, zum Beispiel zum E Banking, können mit kürzester Reaktionszeit automatisch beantwortet werden. Komplexe Begehren etwa zur Hausfinanzierung werden vom Bot direkt an die zuständigen Berater weitergeleitet. «Kunden werden nicht alleingelassen, sondern bis zur vollständigen Erledigung ihres Anliegens betreut», erklärt dazu Tom Buser, CEO von aiaibot.

¹ Quelle: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2022-08-31-gartner-predicts-conversational-ai-will-reduce-contac>

«Durch den hohen Automatisierungsgrad ergibt sich zudem eine Entlastung der Telefon- und E-Mail-Kanäle. Die Kostenvorteile sind deutlich und nachhaltig.»

Automatische Antworten können unter anderem auf Deutsch, Französisch und Italienisch erteilt werden. Auf ihrer Conversational AI Plattform bringt aiaibot drei Module zum Einsatz: Chatbot für interaktive Kundendialoge, Artificial Intelligence (AI) zum Verständnis freitextlicher Anliegen sowie Robot zur Abbildung von Arbeitsprozessen und Einbindung von Drittsystemen wie Salesforce, Microsoft, ServiceNow, SAP, OpenAI und vielen anderen.



Lösungen von aiaibot nützen Kunden, Unternehmen und Mitarbeitenden gleichermaßen. Dazu Tom Buser: «Mit aiaibot können Unternehmen heute schon den Kundenservice von morgen anbieten. Mit einer smarten Kombination aus Bots und den Menschen schaffen wir ein modernes Kundenerlebnis und erhöhen die Serviceeffizienz.»

Kundenzahl in einem Jahr mehr als verdoppelt: aiaibot CEO Tom Buser

Über aiaibot

aiaibot ist ein Produkt des Schweizer Unternehmens swiss moonshot AG, einer Tochtergesellschaft der 1969 gegründeten POLYDATA Aktiengesellschaft.

150 Top Brands der Schweizer Wirtschaft setzen erfolgreich auf aiaibot. Die Zahl der Anrufe und E-Mails im Kundenservice konnte dadurch um bis zu 30 Prozent gesenkt werden. Jährlich werden 500'000 Kundenanliegen durch aiaibot gelöst. 95 Prozent der Endkunden sind von aiaibot begeistert.

Grosse Erfahrung macht aiaibot zum führenden Schweizer Lösungsanbieter für Customer Service Automation und Conversational AI. Der Benefit für Unternehmen? aiaibot ermöglicht schon heute den Kundenservice von morgen.

Pressekontakt

Vanessa Iozzo

Marketing Manager

+41 (79) 799 40 79

vanessa.iozzo@aiaibot.com