

aiabot: Schweizer KI für Kundenservice festigt Rolle als Marktführerin

Für 2024 sind Wachstum, Innovationen und Expansion nach Deutschland und Grossbritannien geplant

Dübendorf, 9. Januar 2024 – 2023 war ein gutes Jahr für die Schweizer Marktführer für künstliche Intelligenz im Kundenservice: Mit 40 neuen Kunden, einem Umsatzplus von 50% und einer Million KI-Interaktionen erreichte aiabot die Gewinnzone. Grund für das rasante Wachstum: Der ChatGPT-Hype hat auch den Kundendienst erfasst. aiabot ist mit dem neu lancierten GPT-Feature bereit für den Ansturm. Jetzt blickt das Team ins Ausland: 2024 will aiabot mit generativer AI und branchenspezifischen Chatbots nach Deutschland und Grossbritannien expandieren.

Der Boom rund um das Thema Künstliche Intelligenz hat den Schweizer Marktführer für KI im Kundendienst beflügelt. 40 neue Kunden haben der aiabot Plattform zusätzlichen Schub verliehen. Aktuell nutzen namhafte Unternehmen und Organisationen, darunter Kantone, Städte und Gemeinden, Banken, Versicherungen, Spitäler, Energieversorger sowie Kunden aus Tourismus und E-Commerce, die aiabot Plattform. Sie profitieren vom spezifischen Branchen- und Kundenservice-Know-how sowie von signifikanten Effizienzgewinnen durch den Einsatz der Chatbot Lösung.

«Das Interesse an automatisierten Serviceerlebnissen steigt weiterhin stetig an», erklärt Tom Buser, CEO von aiabot: «Chatbots werden mit Generative AI immer smarter und können dadurch auch komplexe Kundenfragen beantworten. Die offene aiabot Plattform kann nahtlos mit bestehenden Geschäftsanwendungen integriert werden und ist in wenigen Wochen produktiv.»

Wachstum im Ausland

Im neuen Jahr will aiabot den Schritt ins Ausland wagen: «Deutschland und Grossbritannien sind unsere nächsten Zielmärkte», erklärt Tom Buser. Als Gründe dafür nennt der aiabot CEO den Marktbedarf, bestehende Kunden in den beiden Märkten sowie ein prognostiziertes Marktwachstum von über 23%¹. «Chatbots sind das am schnellsten wachsende Kommunikationsmedium. Die Menschen schätzen dessen Vorzüge wie 24-Stunden-Verfügbarkeit, Einfachheit, Geschwindigkeit. Automatisierung im Kundenservice bietet für viele Organisationen ein grosses Potenzial für ein modernes Kundenerlebnis und eine hohe Prozesseffizienz.»

¹ Quelle: Global Chatbot Market – Size, Growth, Opportunities and Competitive Analysis, 2021 – 2028 (Markets N Research, 2022)

Rasante Entwicklung

Die Verdoppelung des Kundenstammes innert drei Jahren sowie das starke Wachstum von 50% im vergangenen Jahr führt Tom Buser auf die Vorzüge der aiaibot-Plattform zurück: <Unsere Kunden schätzen insbesondere die Einfachheit und Leistungsfähigkeit von aiaibot sowie unsere Branchenexpertise. Die Plattform nutzt Generative AI und hat eine integrierte Workflow-Engine, mit der komplexe Kundenprozesse über verschiedene Geschäftsanwendungen abbildbar sind.>

Die aiaibot Plattform wird am häufigsten für interaktive Kundendialoge und Selfservice im Kundendienst und IT Service Desk eingesetzt. Mit Generative AI können freitextlich formulierte Kundenanliegen in Kombination mit der nahtlosen Integration von Drittsystemen umfassend beantwortet werden. <Im diesem Jahr können sich aiaibot Kunden auf viele Innovationen freuen. Unser Ziel ist es, die offene Low-Code SaaS-Plattform für Chatbots und Conversational AI ständig an den technologischen Möglichkeiten und den Kundenbedürfnissen auszurichten, um nachhaltigen Nutzen für Unternehmen und Mehrwert für Kundinnen und Kunden zu generieren>, so der Ausblick von Tom Buser.

Über aiaibot

Top Brands der Schweizer Wirtschaft setzen erfolgreich auf aiaibot. Diese Expertise macht aiaibot zum führenden Schweizer Lösungsanbieter für Chatbots und Conversational AI im Kundenservice. Die Zahl der Anrufe und E-Mails konnte dadurch um bis zu 30 Prozent gesenkt werden. Jährlich werden über eine Million Kundenanliegen durch aiaibot gelöst. 95 Prozent der Endkunden sind von aiaibot begeistert.

aiaibot verbindet Chatbot, AI und Robot in einer leistungsstarken Plattform made in Switzerland. Die Offenheit der Plattform erlaubt Integrationen, u.a. mit ChatGPT, DeepL, CRM, ERP, MS Teams etc. aiaibot stellt als zentraler Hub durchgängige Serviceprozesse und deren Orchestrierung sicher. Der Dialog lässt sich mittels Chatbot auf der Webseite, in Teams, auf Social Media, in der IVR oder per E-Mail führen.

Pressekontakt

Vanessa Iozzo

Marketing Manager

+41 (79) 799 40 79

vanessa.iozzo@aiaibot.com