

PRESSEMITTEILUNG

Intelligente Chatbots der neuen Generation können kommunikative Prozesse in Unternehmen revolutionieren

- Chancen: Kundenservice entlasten und neue Geschäftsmodelle entwickeln
- Ziel: Der Cognitive Agent als intelligenter und sprechender Bot

Bonn, 15. Dezember 2020 (bdu) – Die Potenziale für Unternehmen beim Einsatz von digitalen Dialogsystemen – sogenannten Chatbots – sind durch die schnell voranschreitende Leistungsfähigkeit der technischen Systeme immens. Sie können beispielsweise den Kundenservice entlasten, für freie Kapazitäten sorgen und neue Geschäftsmodelle in den Firmen schaffen. Zu diesem Schluss kommen die Autoren eines Thinktank-Projektes des Bundesverbandes Deutscher Unternehmensberater (BDU) in einem Dossier. Für das Themendossier haben die vier BDU-Mitgliedsfirmen Anxo Management Consulting, Buttgerreit Consulting, O´Donovan Consulting sowie Sopra Steria auf Basis ihrer Projekterfahrungen und dem aktuellen Stand der Technik die zentralen Erfolgsfaktoren für die Nutzung von Chatbots in Unternehmen zusammengetragen. Ihr Fazit: Die Chatbot-Technologie der neuen Generation wird die Leistungsfähigkeit und Effizienz von Firmen zukünftig noch deutlicher steigern. Gleichzeitig vermindert sich der Projektaufwand erkennbar. Und: Besonders dort, wo eine starke Kommunikation mit den Kunden gefragt ist, tragen Chatbot-Lösungen zur Kostenreduzierung im Kundenservice bei, so die Berater. Die Grundlage für die erweiterten Anwendungen in der Unternehmenswelt schafft Intelligente Process Automation (IPA). Hier werden mit dem Machine Learning-Ansatz künstliche neuronale Netze in einer speziellen Form der Informationsverarbeitung eingesetzt. Mit der Verknüpfung von trainiertem Wissen und gemachter Erfahrung entsteht eine deutlich höhere Entwicklungsstufe der Kommunikation zwischen Mensch und Maschine.

Strategische Grundlage darf nicht fehlen

Die höhere Leistungsfähigkeit wird aus Sicht der BDU-Berater dafür sorgen, dass die Anwendungsintensität für den Einsatz von Chatbot-Systemen im Kundenservice, aber auch in unternehmensinternen Prozessen wie dem IT-Support oder im Personalmanagement, erheblich zunimmt. Gleichzeitig warnen die Autoren des



Thinktank-Themendossiers davor, technisch völlig entfesselte Chatbot-Systeme zu initiieren und ohne fundierte strategische Grundlage umzusetzen.

Gezieltes Veränderungsmanagement betreiben

Wichtig sei, die relevanten Prozesse und Anwendungsszenarien unter den Aspekten von Wirtschaftlichkeit und Nutzerakzeptanz sauber zu evaluieren. Weiterhin müsse genau analysiert werden, welche Anpassungen in der Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens notwendig sind. Anschließend müsse eine nachhaltige Change-Management-Strategie dafür sorgen, dass die notwendigen Veränderungen positiv im Unternehmen verankert werden.

Kostenloser Download des vollständigen Themendossiers [hier](#)

Download Pressemitteilung unter: www.bdu.de/pressemitteilungen

Die **Autoren des Themendossiers „Chatbots und ihr Reifegrad – Was kann der Bot von heute?“**

ANXO Management Consulting GmbH, Holger Schmitt

Buttgereit Consulting, Christian Buttgereit

O´Donovan Consulting AG, Matias Musmacher

Sopra Steria SE, Robert Gatzemann

Die **Thinktank-Projekte im BDU:**

In BDU-Thinktanks arbeiten Experten aus Mitgliedsfirmen themen-, projekt- und zeitbezogen zusammen, um den Blick für Wirkungszusammenhänge und Lösungsvorschläge zu derzeitigen Herausforderungen für Unternehmen und Organisationen am Wirtschaftsstandort Deutschland zu schärfen.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Bundesverband Deutscher Unternehmensberater BDU e.V.

Klaus Reiners, Pressesprecher

Joseph-Schumpeter-Allee 29, 53227 Bonn

T +49 (0) 228 9161-16 oder 0172 23 500 58, klaus.reiners@bdu.de

