



Klemens Gutmann ist Gründer und Verwaltungsratsvorsitzender der snt-regio.com

HANDWERK BRAUCHT GUTES WERKZEUG

„Innovationen dürfen nicht zum Selbstzweck werden. Künstliche Intelligenz und Assistenzsysteme sind Hilfsmittel im Service. Richtig eingesetzt dienen sie der Kundenzufriedenheit und helfen bei der Effizienzsteigerung.“

TeleTalk wollte wissen, wie erfolgreiche Dienstleister das Thema Zukunft denken, wie sie damit umgehen und welche Weichenstellungen sich daraus in den Unternehmen ergeben. Einer der größten Full Service-Dienstleister ist die snt-regio.com in Magdeburg, seit über 20 Jahren erfolgreich am Markt und inhabergeführt. Wir haben mit Klemens Gutmann, einer von drei regio.com Gründern, der auch das regio.com Labor und das Innovationsteam verantwortet, über die Zukunftssichten gesprochen, die auf der uralten Erkenntnis fußen, dass Handwerk immer auch ein gutes Werkzeug braucht.

TeleTalk: Herr Gutmann, wie sehen Sie die Zukunft im Kundenservice?

Gutmann: Im Kern steht für mich das Handwerk. Die konkrete, individuelle und dadurch im Grunde sehr handwerkliche Arbeit mit einem Kunden und seinem Anliegen. Künstliche Intelligenz und moderne Assistenzsysteme geben mir für diese Arbeit leistungsfähige Werkzeuge von hoher Flexibilität.

Es scheint gerade so, als ob Robotics und KI die nächsten Innovationen im Service Center sind.



Assistenzsysteme sind für uns kein Trendthema sondern schon lange Teil unseres Alltags. Im Service setzen wir sie nur ein, wenn wir für unsere Auftraggeber auch wirklich sinnvolle Effekte erzielen können.

Klemens Gutmann

Wie sehen das die Experten bei regiocom?

Was wir heute im Kundenservice erleben, fand vor einem Jahrzehnt im Automobilbau statt: das Material, die Techniken und die Aufgabenstellung blieben vergleichsweise konstant, aber die Werkzeuge änderten sich, und damit die Fertigungsweise. Eine Bandstraße konnte auf einmal völlig verschiedene Autos bauen, ein Montage-roboter sehr individuelle Aufgaben an dem vor ihm liegenden Werkstück erbringen und unterschiedlichste Baupläne umsetzen – aus dem Stand heraus, ohne Umrüsten.

Was heißt das übersetzt für den Kundenservice von Morgen?

Unsere neuen KI-basierten Werkzeuge können auf einmal auch verschiedene Aufgaben übernehmen. Die Entscheidung über einen Lieferweg, einen Zahlweg, einen Versandweg oder aber das Erkennen eines Kündigungsrisikos wird oft nicht mehr von einem starren „Automaten“ getroffen. Es gibt jetzt Entscheidungs-Assistenzsysteme, die ihre Regeln kontinuierlich und zum Teil selbständig weiterentwickeln.

Können solche Assistenzsysteme bei regiocom sinnvoll eingesetzt werden?

Ja, zum Beispiel in der Energiewirtschaft, bei der Prognose von Energiebedarf.

Was genau muss man sich darunter vorstellen?

Bisher gab es bei Privatkunden ein allgemein akzeptiertes „Schubladensystem“. Ein Haushalt kam je nach Mitgliederzahl in eine spezielle „Schublade“. Im Zeitalter des intelligenten Zählers gibt es das nicht mehr. Für jeden Kundenhaushalt muss nun individuell eine Prognose erstellt und die Gesamtprognose eingearbeitet werden. Da sind Methoden der Künstlichen Intelligenz ein geeignetes Werkzeug. Das ermöglicht es, zusammen mit einer guten Aufbereitung historischer statistischer Daten, einem Kunden im Gespräch oder online ein optimal bemessenes Angebot zu unterbreiten.

Sie sprachen von Entscheidungs-Assistenzsystemen, sind diese auch im Kundenservice im Einsatz?

Wir arbeiten schon lange daran, unsere Kollegen im Kundendienst zu entlasten. Das bedeutet, dass sich unsere Robotics-Experten die Prozesse bei snt-regio.com, in unserer Call Center Einheit, ganz genau anschauen. Das Ziel: den Agenten von den einfachen, sich

immer wiederholenden Vorgängen zu entlasten. So kann er sich mehr auf die Bedürfnisse der Anrufer konzentrieren. Das wird ein wichtiger Punkt beim Kundenservice der Zukunft sein: einfache Themen übernimmt eine Maschine, die wesentlichen der Experte am Telefon.

Wie sehen das Ihre Auftraggeber?

Wir leben bei regio.com das Prinzip der Partnerschaft. Da wir inhabergeführt sind, können wir uns das sicher einfacher leisten als andere.

Was heißt das konkret in der Praxis?

Auch die digitale Transformation mit allem, was daraus folgt, ist letztendlich ein Handwerk. Nehmen Sie die enge, vertrauensvolle Zusammenarbeit, die die Basis bildet für den Erfolg unserer Auftraggeber. Gemeinsam entwickeln wir Werkzeuge, die das Geschäft unserer Partner für die Zukunft sichert. Das geht nicht auf Knopfdruck. Wer mit uns zusammenarbeitet, setzt auf unsere jahrzehntelange Expertise.

Der Blick in die Zukunft - wie geht's weiter?

Wir haben eine große eigene Entwicklungsabteilung. Unsere Experten bauen und konfigurieren die Instrumente selbst – quasi mit ständigem „Sichtkontakt“ zur Produktion, zu den Bedürfnissen unserer Auftraggeber. Dadurch können wir Werkzeuge besser in der Realität erproben, sie optimieren und bei Bedarf auch zügig austauschen. Bei allem Hype um KI-, Robotics und wie die Sachen alle heißen - letztendlich ist das eben alles Handwerk. Und nur wer den sicheren Umgang mit sehr großen Datenmengen beherrscht, wird letztendlich erfolgreich sein. Damit haben wir bei regio.com seit über 20 Jahre Erfahrung.

Das Gespräch führte Manuela Micheli-Liebsch

DAS REGIOCOM LAB

Was andere Forschung & Entwicklung nennen, ist bei regio.com der Bereich Digitale Transformation, kurz: DT. Rund 200 Entwickler und Service-Spezialisten arbeiten hier an Lösungen für den Kundenservice der Zukunft. Zu DT gehört auch das regio.com Labor, die Testumgebung zum Beispiel für Robotics, für Assistenzsysteme und Big-Data-Lösungen. www.regio.com.de