



CASE STUDY

Bessere Erreichbarkeit und Servicequalität
durch KI-Telefonassistenten



AUTOHAUS STRICKER



**2 STANDORTE,
1 TELEFONASSISTENT**



130 MITARBEITENDE



VORTEILE

- automatisiertes Anruf-Routing entlastet MA
- asynchrone Bearbeitung der Anliegen



Ich habe die VITAS Plattform getestet und war vom schnellen und leichten Einstieg begeistert. Dank der intuitiven Benutzung konnten wir unseren KI-Telefonassistenten unkompliziert zusammenbauen und gleich in Betrieb nehmen. Sollten doch Fragen aufkommen, ist der Support sofort für mich da.

ANDRÉ STRICKER

Betriebsleiter Standort Detmold

ÜBERLASTUNG DES TELEFONKANALS: 10.000 ANRUF PRO MONAT

Die familiengeführte Kurt Stricker GmbH ist ein etablierter Volkswagen-Vetragshändler mit zwei Standorten in Detmold und Horn/Bad Meinberg. Entsprechend hoch ist das Anrufaufkommen. Knapp 10.000 Anrufe sind es im Schnitt pro Monat, die Anliegen vielfältig: Anfragen zu Gebrauchtwagenangeboten, Vereinbarungen von Werkstatt-Terminen, Leasingauskünfte und mehr. Für die Mitarbeitenden war es unmöglich, alle Anrufe persönlich entgegenzunehmen. Das Team um André Stricker suchte deshalb nach Wegen, die Erreichbarkeit und die Qualität des Kundenservice über den Telefonkanal zu verbessern.

KI ALS RETTERIN IN DER NOT

Erste Versuche, die Anrufe über ein Callcenter abzuwickeln, waren nicht zufriedenstellend. Die Mitarbeitenden vor Ort wurden zwar entlastet, aber die Kund:innen steckten trotzdem in langen Warteschleifen fest. Ein befreundeter Arzt brachte dann KI-Telefonassistenten ins Spiel. Durch die vollumfängliche Probephase und die schnelle, unkomplizierte Einrichtung fiel die Wahl auf VITAS. Jetzt nutzt die Kurt Stricker GmbH den digitalen Assistenten beispielsweise dazu, Anrufe entgegenzunehmen und je nach Anliegen an die richtigen Ansprechpersonen weiterzuleiten. Ein anderes Szenario: Die Anrufe werden vom Telefonassistenten entgegengenommen, die relevanten Informationen erfragt und für eine spätere Bearbeitung in Textform aufbereitet. So geht kein Anruf mehr verloren, und die Mitarbeitenden werden entlastet.



≈ 4.000

Anrufe pro Monat werden über VITAS abgedeckt



100 %

Abdeckung bei telefonischen Anfragen

