

Chatbots schnell iterativ entwickeln: ein Praxisbeispiel

SEW
EURODRIVE



**INNOVATIV
EFFIZIENT
ZUVERLÄSSIG
SORGENFREI**

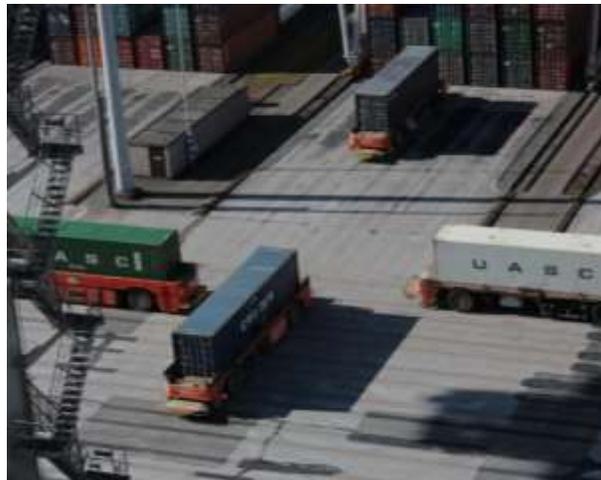


Sind mehr als 90 Jahre Berufserfahrung genug?



Wir fördern, wir bewegen, wir zerkleinern, wir sägen, wir perfektionieren und wir treiben die Wirtschaft an: Weltweit.

- Automobil- und Holzindustrie
- Getränke und Abfüllung von Flüssigkeiten
- Nahrungsmittel und Verpackung von Feststoffen
- Gepäckabfertigung Flughafen
- Transport und Logistik (Kurier-, Express- und Pakete)
- Baustoffe und Glas
- Zement, Bergbau und Klärwerkstechnik
- Cargo Hafen, Flughafen und Bahn



Verlassen Sie sich auf mehr als 90 Jahre Berufserfahrung: Auch in Ihrer Branche.

Bruchsal: Unsere Heimat – seit 1931!



Mitten im Zentrum wurde damals SEW-EURODRIVE gegründet. Ende der 1980er Jahre wurde es dort zu eng und wir haben mit der Hauptverwaltung den ersten Schritt an die Ernst-Blickle-Straße gemacht (damals noch Industriestraße).

Hier ist das Zuhause von:

- Forschung und Entwicklung
- DriveAcademy®
- Elektronikfertigung
- Präzisionsgetriebe-Fertigung
- Großtriebwerk



**Bis heute ist hier
der Stammsitz des Unternehmens.**

Mitten in Europa

Deutschland



Gründung
1931

Hauptsitz
Bruchsal

Mitarbeitende
7127¹

- **Fertigungswerke: 5**
 - **Technische Büros: 30**
 - ◉ **Drive Center: 6**
 - **Drive Technology Center: 5**
 - **Vertragshändler-Standorte: -**
- Betreute Länder: Libanon, Jordanien, Libyen**



Hauptbranchen:

Automobilindustrie, Bau- und Baustoffindustrie, Chemie & Pharma, Holz und Holzverarbeitung, Intralogistik, Maschinen- und Anlagenbau, Nahrungs- und Genussmittel

¹ Stand 09/2024

Das verstehen wir unter Kundennähe



Mehrstufiger Support – global vernetzt

- **IT-Support für alle Anfragen weltweit**
- **Front Office bis 3rd-Level**
- **Kommunikationskanäle**
 - **Mail**
 - **Ticketsystem**
 - **Telefon**
- **Viele Anfragen, wenig Zeit**



Effizienter Support durch smarte Hilfe

- Viele Mitarbeiter bedeuten viele Anfragen
- Viele Anfragen, wenig Zeit
- First-Level kann nicht Experte für alles sein
- Recherche oft aufwändig

- Möglichst früh im Supportprozess eine Lösung finden
- Perspektivisch: Self-Service



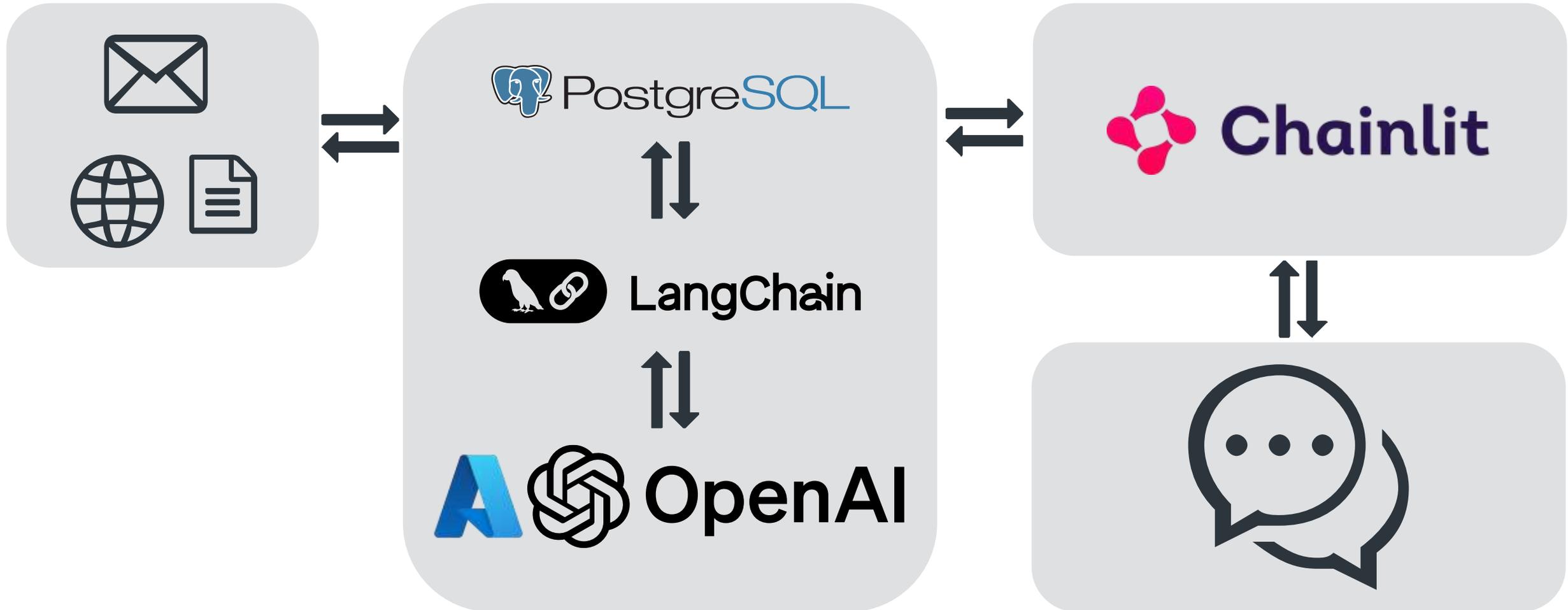
Lösung vorhanden – aber
nicht auf Abruf

Unsere Informationsquellen

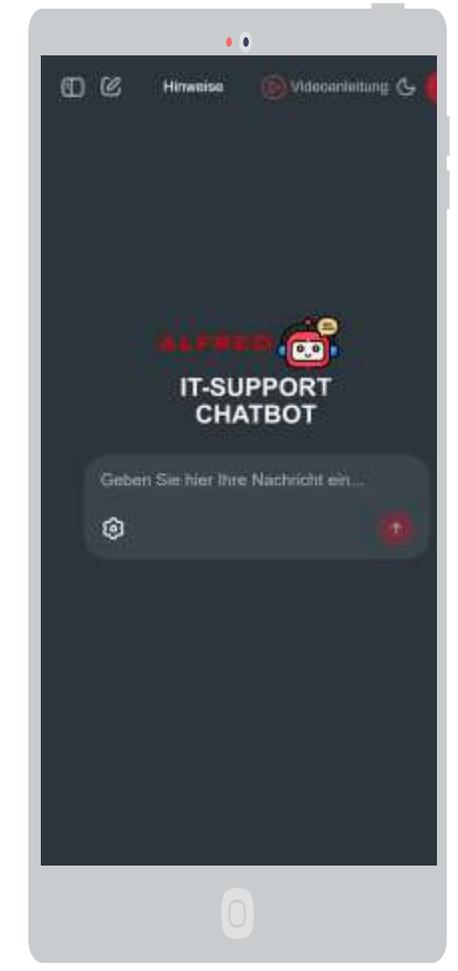
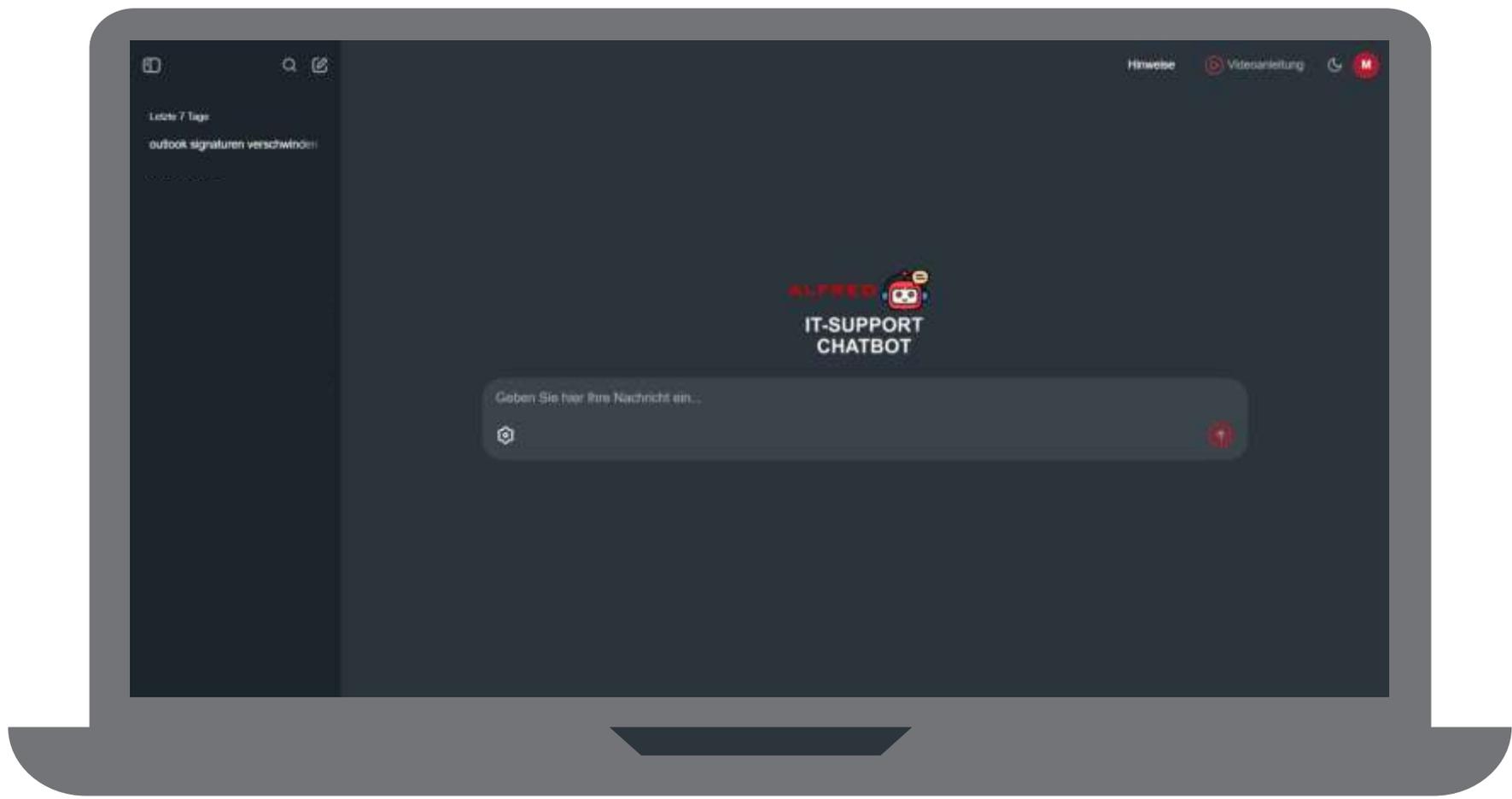
- **Abgeschlossene Tickets**
 - **Internes Wiki**
 - **Wissensartikel**
 - **Knowledge Base**
 - **Sharepoint**
-
- **Breites Qualitätsspektrum**
 - **Tickets ohne dokumentierte Lösung**
 - **Hochwertige Wissensartikel**



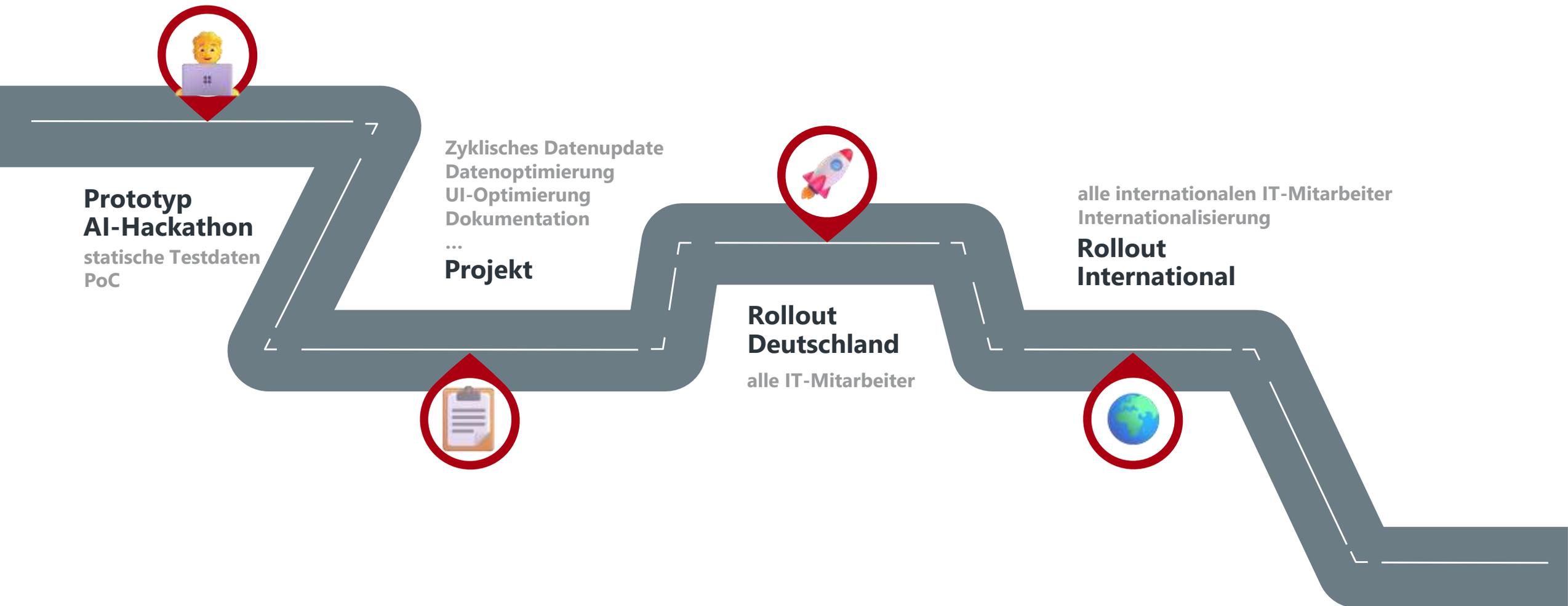
Unsere technische Basis



Ein Bot – überall erreichbar

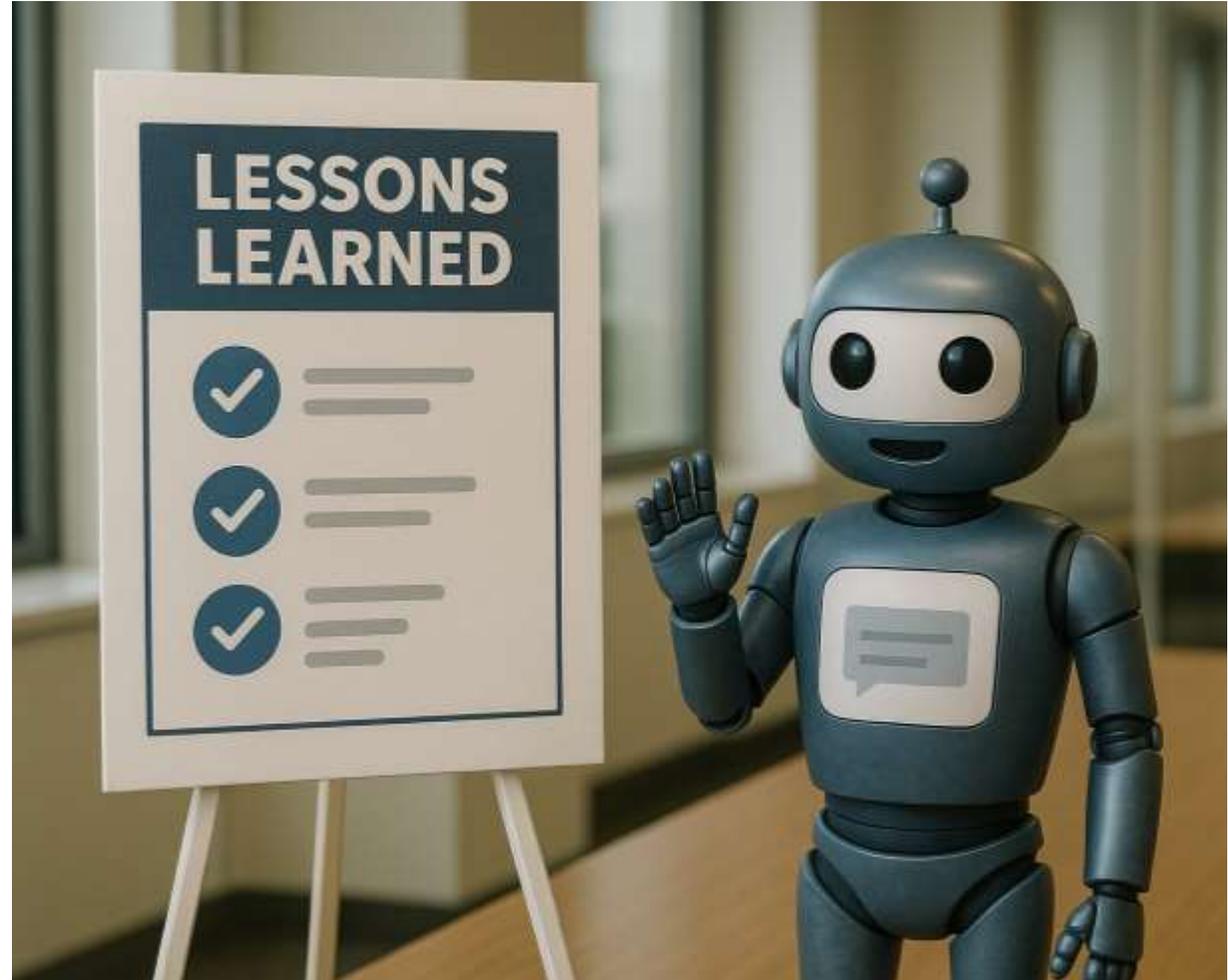


Vom Prototyp zur globalen Lösung



Von der Idee zur Realität – unsere Learnings

- **Einfach anfangen!**
 - Einstieg durch Frameworks einfach
- **Bereitstellung ist machbar, aber aufwändig**
 - Technisch möglich – organisatorische Hürden nicht unterschätzen
- **Großes Interesse – aber klarer Nutzen entscheidend**
 - Nur wenn der Mehrwert für Anwender erkennbar ist, wird der Chatbot auch genutzt.



UX-Fallstricke bei Chatbots

UX einer Chatschnittstelle niedriger als erwartet

- **Transparenz fehlt**
 - Was kann ich eingeben? Was passiert im Hintergrund?
- **Erlernbarkeit**
 - Nutzer wissen nicht, wie sie den Chat optimal nutzen können
- **Erwartungskonformität**
 - Diskrepanz zwischen Nutzererwartung und technischer Realität
- **Verlässlichkeit**
 - Qualitative Schwankung je nach Eingabe

Erwartungshaltung der Anwender

- **Null-Fehler-Toleranz**
 - Alles muss korrekt sein!
 - Einzelne Fehler untergraben das Vertrauen in die gesamte Lösung
- **Überschätzte Fähigkeiten**
 - Spezial-Chatbot wird als Alleskönner oder Copilot-Ersatz wahrgenommen
- **Hohe Erwartung an Kontextverständnis**
 - Nutzer erwarten präzise, situationsgerechte Antworten – unabhängig von Formulierung oder Thema

Einfach ≠ selbsterklärend

Gemeinsam die Zukunft bewegen

Bewirb dich bei uns und folge uns auf Instagram



NEUGIERIG?

Dann komm zu uns ins Team!



Sprechen Sie uns an oder
besuchen Sie uns unter

[www.sew-
eurodrive.de/karriere](http://www.sew-eurodrive.de/karriere)



Folge uns auf Instagram
unter
[@sew_eurodrive_karriere](https://www.instagram.com/sew_eurodrive_karriere)



Führungskräfte



Experten



Fachkräfte



Studierende