

## Case Study

# Chatbots erfolgreich in der DATEV-Servicewelt

## Virtuelle Assistenten für die individuelle Kundenführung



### Auf einen Blick

#### Die Organisation

DATEV eG

www.datev.de

#### Branche

ITK

#### Kennzahlen

1.000 Mitarbeiter im Service,

1,65 Mio. Anfragen pro

Jahr (2018)

#### Lösung

Chatbot von USU

### Herausforderung

- Komplexität und Vielfalt der Serviceanfragen steigen und müssen über bereitgestellte Services individuell und effizient gemeistert werden
- Evaluierung, inwieweit Servicemitarbeiter durch den Einsatz von Chatbots in der DATEV-Service Landschaft unterstützt werden können
- Identifizierung geeigneter Use Cases und Wirtschaftlichkeitsberechnung
- Integration in die DATEV-Servicestruktur, Ausweitung des Einsatzes von Bots auch in andere Servicebereiche

### Warum USU ausgewählt wurde

- Umfassendes, integriertes und bedarfsorientiertes Lösungsangebot für die Digitalisierung von Kundenservices
- USU Expertise in der Entwicklung und Umsetzung intelligenter Chatbot-Lösungen, erfolgreiche Realisierung bei ähnlichen Kundenprojekten
- Hohe Flexibilität des Systems, minimierte Entwicklungsaufwände, rascher Produktivstart

### Projektmeilensteine

- Analyse der DATEV-Service Landschaft
- Machbarkeitskonzept und Marktevaluierung für den Einsatz von Chatbots
- Erkennen und Aufbereiten von ersten Use Cases
- Modellierung, Implementierung und Teststellung
- Übernahme in den Live-Betrieb
- Regelmäßige Umsetzung weiterer Use Cases und Optimierung
- Weitere Einsatzszenarien für DATEV-weite Nutzung geplant

### Vorteile durch die USU Lösung

- Bereitstellung von über 40 Chatbots als spezifische Helfer im Kundenanfrageprozess
- Rasche kontextsensitive Kundenunterstützung durch intelligente Fragetechnik analog einem Servicegespräch
- Jederzeit und überall verfügbar
- Signifikante Entlastung der Servicemitarbeiter durch Übernahme meist sehr zeitintensiver Anfragen
- Sehr geringe Aufwände für neue Bots machen den Einsatz bei vielen kleinen, spezifischen Themen wirtschaftlich

Die DATEV eG ist das genossenschaftliche Softwarehaus und der IT-Dienstleister für Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsanwälte sowie deren Mandanten. Mit rund 325.000 Kunden, über 7.900 Mitarbeitern und einem Umsatz von 1,034 Milliarden Euro (2018) zählt die DATEV zu den größten IT-Dienstleistern und Softwarehäusern in Deutschland. Der Kundenservice der DATEV liefert qualitativ hochwertige Dienstleistungen und genießt branchenweit ein sehr hohes Ansehen. In diesem Bereich setzt DATEV auf die Expertise und Technologie von USU.

„ Mit intelligent eingesetzten Chatbots wollten wir unseren etablierten Servicebausteinen eine neue zukunftsfähige Komponente hinzufügen. Dabei war es uns wichtig, für den Kunden nicht nur einen Mehrwert, sondern auch ein individuelles Serviceerlebnis zu generieren. Das ist uns definitiv gelungen.

Alexander Heisserer,  
Product Owner USU Knowledge Management, DATEV

### Persönlicher und mediengestützter Service

Millionenfach werden die Services der DATEV pro Jahr in Anspruch genommen. Allein die DATEV-Community wurde 2019 etwa 10 Millionen Mal aufgesucht.

DATEV teilt ihre Services in 2 Bereiche ein: den 1:1-Service, der als aktiver Dialog zwischen Menschen und über klassische Kanäle wie Telefon, E-Mail oder Chat erfolgt, und den 1:N-Service, bei dem sich Kunden mit benötigten Informationen über andere Medien, z. B. Datenbanken oder Servicevideos, selbst versorgen können. Eine Analyse ergab 2018, dass eine Ergänzung der Servicelandschaft speziell im 1:N-Service die Hotline von zeitintensiveren Standardanfragen entlasten könnte. Die Verantwortlichen evaluierten den Markt

nach einer passenden Technologie und identifizierten dabei einen Chatbot als geeignet. Vor allem aufgrund der Flexibilität des Systems und der Fachexpertise fiel die Wahl auf USU als Kompetenzpartner und den Chatbot von USU als Chatbot-Lösung.

### Servicebots helfen bei spezifischen Themen

Die Vorbereitungsphase für den optimalen Einsatz von Bots hat sich bei DATEV als erfolgskritisch erwiesen. Dabei war es wichtig, Wirtschaftlichkeit und Image für jedes Szenario zu untersuchen. Das Konzept sah außerdem vor, mit sogenannten freitextlosen Bots zu agieren, die eine sehr einfache Modellierung auch komplexer Fragebäume erlauben. Dies setzt enge, abgeschlossene Use Cases und eine exakte Kenntnis der klassischen Fragen, Rückfragen und Antworten voraus. Damit lassen sich sehr gut strukturierte Gesprächsleitfäden pro Thema entwickeln, die der Bot einfach abarbeiten kann.

Der erste Chatbot wurde entwickelt, um DATEV-Kunden Unterstützung rund um die neue Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2) zu geben. Dieser musste sehr rasch zur Verfügung stehen, um den DATEV-Service zu entlasten, und wurde innerhalb kürzester Zeit über 8.000 Mal genutzt.



Bot-Dialoge bei DATEV

## Deutliche Entlastung der Servicemitarbeiter

DATEV nutzt heute erfolgreich eine zunehmende Anzahl von Bots im Service. Diese bieten kontextsensitive Hilfe – nicht als Frage-Antwort-Spiel, sondern zur Kanalisierung von Anfragen und als Orientierungshilfe. Die Chatbot-Technologie ohne Freitext erlaubt eine rasche Lösungsfindung, da Lesen und Klicken doppelt so schnell wie Sprechen und Zuhören erfolgt. Der Bot begleitet Kunden anhand intelligenter Knoten eines Fragebaumes durch einen Prozess. Die Frage-technik verläuft dabei wie ein Servicegespräch im 1:1-Service. Das System ist so designet, dass es keine Sackgasse gibt, d. h. der Kunde erhält – falls keine

Lösung gefunden wurde – zumindest den Hinweis auf einen weiterführenden Servicekanal.

DATEV hat inzwischen viele weitere Use Cases über Bots abgebildet, z. B. zu Themen wie Unfallversicherung oder Lohnanwendungen. Das Feedback ist sehr gut, da Kunden in den meisten Fällen eine abschließende Antwort erhalten und die Servicemitarbeiter signifikant entlastet werden. Ziel ist, dass innerhalb eines Jahres etwa 100 themenspezifische Bots als digitale Servicehelfer unterstützen.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)



**Smart Businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**