

LOKALES

Wenn der virtuelle Avatar die Kunden berät

☆☆☆☆☆ (/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html#bewertung) ()

() (/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html#comments)

Von Karlheinz Reichert ()



Lukas Weber, Geschäftsführer von Elektro Dessecker in Entringen, in seinem Lager. Seine Botschaft: Die Digitalisierung des Betriebs macht die Mitarbeiter nicht überflüssig, denn die Kabel müssen sie bei der Kundschaft noch immer selbst verlegen. GB-Foto: Reichert

Bereits im Jahr 2018 gaben über zwei Drittel der deutschen Handwerksbetriebe an, sie hätten erste innerbetriebliche Projekte zur Digitalisierung umgesetzt. Inzwischen wissen 54 Prozent der handwerklich orientierten, deutschen Firmen, dass ihnen die Digitalisierung die Existenz sichert. Dennoch fremdeln immer noch viele mit der digitalen Welt. Nach einer Umfrage der Hamburger Statista GmbH im Jahr 2022 – neuere Zahlen gibt es bisher nicht – bezeichnen 65 Prozent der Handwerksbetriebe die Digitalisierung als große Herausforderung.

Solche Sorgen kennt man bei der Elektro Dessecker GmbH in Entringen nicht mehr. „Wir sind bereits einen großen Schritt weiter“, sagt Geschäftsführer Lukas Weber. Sichtbar wird das auf der Homepage des Betriebs. Dort taucht Lukas Webers digitaler Zwilling auf. Wer per Mausklick den Startknopf drückt, wird von diesem angesprochen. Dabei übernimmt der Avatar, wie künstliche Personen oder grafische Figuren genannt werden, nicht nur die Begrüßung, sondern er beantwortet auch Fragen zu Photovoltaikanlagen oder zur Gebäudetechnik.

„Der Avatar kann alle Beratungen darstellen“, sagt der echte Lukas Weber, denn dahinter stecke ein KI-basiertes System. Das Ziel müsse sein, dass sein digitaler Doppelgänger die Erstberatung von Kunden, Erstangebote – „Die werden ohnehin meist für die Tonne geschrieben“, sagt der Geschäftsführer – und Terminvereinbarungen übernimmt. Anders sei die Büroarbeit kaum noch mit vertretbarem Aufwand zu bewältigen. Lukas Weber meint: „Jeden Tag, wenn ich ins Büro komme, warten da schon 1000 Rückrufbitten auf mich. Meist geht es dabei erst einmal um die immer gleichen Fragen. Die kosten mich zu viel teure Arbeitszeit.“ Deshalb habe er sich nicht nur entschlossen, den digitalen Kundenberater mitzuentwickeln, sondern ihn auch einzusetzen.

Die ersten Erfahrungen damit seien gut. Nicht nur die Firma profitiere davon, sondern auch der Kunde, der danach besser vorbereitet nach wie vor persönlich beraten werde. Das Ziel sei keineswegs, das Gespräch zwischen Kunde und Mitarbeiter überflüssig zu machen, unterstreicht Lukas Weber, „denn auf der menschlichen Ebene läuft das Geschäft“. Auch über den Geldbeutel werde der Einsatz des Avatars nicht gesteuert. „Bisher war die Erstberatung immer gratis, folglich kann es für den Einsatz des Avatars auch keinen Nachlass geben. Schon länger kostenpflichtig ist dagegen eine Beratung, wenn ein Mitarbeiter vor Ort messen oder eine technische Überprüfung durchführen muss. Beides kann die KI nicht. Folglich wird das auch weiterhin ein Mitarbeiter übernehmen“, sagt Lukas Weber. Deshalb teilt der Dessecker-Geschäftsführer die Sorge der 13 Prozent Betriebe nicht, die bei der Statista-Umfrage die Befürchtung äußerten, die Digitalisierung könne sie in ihrer Existenz gefährden: „Auch die Künstliche Intelligenz wird das Handwerk nicht ersetzen.“ Betrieben, die wie Elektro Dessecker einen Avatar einsetzen wollen, empfiehlt Lukas Weber, zunächst einmal alle Möglichkeiten der Digitalisierung umzusetzen. „Das ist ein nicht zu unterschätzender Prozess, für den wir knapp zwei Jahre gebraucht haben“, verweist er auf seine Erfahrung. Begonnen habe man damit in der Pandemie: „Wir haben Corona als Chance gesehen.“ Insbesondere die Monteure in der 33-köpfigen Mannschaft seien alle mit Tablets ausgestattet worden: „Der Bildschirm des Handys ist dafür zu klein.“ Aufgespielt werden die Arbeitsaufträge samt der dazugehörenden Touren. Gerätebeschreibungen und gegebenenfalls Reparaturanleitungen hat der Außendienst so mit einem Klick parat. Aber auch für Fotos oder bei Angebotsbesprechungen sei ein Tablet eine große Hilfe. Nach anfänglichem Zögern würden inzwischen alle im Haus die Vorteile der Digitalisierung sehen. „Da höre ich inzwischen immer wieder die Frage: Warum sind wir da nicht früher drauf gekommen?“, sagt Weber.

In der Handwerksumfrage von Statista gaben übrigens jeweils 77 Prozent der Betriebe an, kein qualifiziertes Personal zu bekommen und die gestörten Lieferketten würden ihnen große Sorgen bereiten. An dritter Stelle der großen Herausforderungen wurden die hohen Energiekosten genannt. Auf Platz vier folgte die Besetzung der Ausbildungsplätze (65 Prozent) vor der Digitalisierung (64 Prozent). Bei Elektro Dessecker kann man den Erledigt-Haken nicht nur hinter die Digitalisierung setzen. Auch für die auf drei Lehrjahre verteilten sieben Ausbildungsplätze (Elektriker/Elektroniker für Energie- und Gebäudetechnik), habe man passenden Nachwuchs gefunden.

Dass in dem Entringer Betrieb immer noch genügend Bewerbungen eingehen, sei aber kein Zufall, ist Lukas Weber überzeugt: „Da spielt vieles mit rein. Wir haben eine eigene Lehrlingswerkstatt, und dass wir mal den Kammersieger stellen, mal den Azubi des Monats, festigt unseren Ruf als gute Ausbilder. Dass wir die Digitalisierung umgesetzt haben, spielt da ebenfalls eine Rolle, denn das ist das, was die jungen Leute heute wollen.“ Auch in dem Punkt könnte der Avatar zum nächsten Ass im Ärmel werden.

Weitersagen

 (https://twitter.com/intent/tweet?text=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (https://de.facebook.com/sharer.php?u=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://www.studivz.net/Suggest/Selection/?u=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://www.myspace.com/index.cfm?fuseaction=postto&u=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://del.icio.us/post?url=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://www.google.com/bookmarks/mark?op=add&bkmk=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://myweb2.search.yahoo.com/myresults/bookmarklet?t=&d=&tag=&u=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (https://favorites.live.com/quickadd.aspx?marklet=1&mkt=en-us&url=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://linkarena.com/bookmarks/addlink/?url=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://www.mister-wong.de/index.php?action=addurl&bm_url=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://www.newsvine.com/_tools/seed&save?u=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://reddit.com/submit?url=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)
  (http://www.stumbleupon.com/submit?url=https://www.gaeubote.de/Nachrichten/Print-Artikel-p341625.html)

Artikel bewerten

★★★★★

■