

## Success Story

# msg vereinfacht mit „Sunny“ den Kundenservice bei Paradigma



Paradigma arbeitet im Kundenservice mit einem breiten Fachpartnernetzwerk zusammen. Dieses bezieht seine Informationen zu den Produkten, deren Installation, Wartung und Fehlerbehebung über die Service-Hotline von Paradigma. Stoßzeiten in der Hotline sowie der Wunsch nach einem hohen Digitalisierungsgrad führten dazu, dass Paradigma gemeinsam mit msg einen digitalen Assistenten namens Sunny einführte.

### Kunde

Paradigma ist eine Marke der Ritter Energie- und Umwelttechnik GmbH & Co. KG und zählt zu den führenden Systemanbietern für regenerative Heiztechnik. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Dettenhausen bei Tübingen entwickelt, produziert und liefert hochwertige ökologische Heizsysteme für den Neubau und die Modernisierung in Ein- und Zweifamilienhäusern. Paradigma arbeitet mit über 600 Handwerkspartnern in Deutschland zusammen, um seinen Kundinnen und Kunden immer einen Ansprechpartner in der Nähe bieten zu können.

### Ausgangssituation

Paradigma ist in erster Linie Hersteller für regenerative Heizanlagen. Für Services bei Kundinnen und Kunden wie den Einbau und die Wartung der Anlagen oder die Behebung von Störungen greift das Unternehmen auf Fachpartner zurück. Die Handwerkerin oder der Handwerker vor Ort setzt sich mit dem Paradigma-Service in Verbindung, um Fragen zu klären und sich Handlungsempfehlungen einzuholen. Allerdings sind in den letzten Jahren viele der Know-how-Träger in den Ruhestand getreten und der Fachkräftemangel macht sich auch auf Seiten der

Serviceunternehmen bemerkbar. Neue Fachkräfte haben demzufolge einen höheren Informationsbedarf als Bestehende. Als Reaktion auf den Fachkräftemangel war eine effizientere Gestaltung des Kundenservice notwendig.

### Herausforderung

Paradigma war es deshalb ein Anliegen, den Serviceprozess zu vereinfachen und dadurch einen entscheidenden Vorteil für seine Kundschaft zu generieren. Das Ziel war es, den Fachhandelspartnern vor Ort eine digitale Lösung anzubieten, die gezielt Informationen und Handlungsanweisungen zur konkreten Situation auf ein Tablet oder Smartphone liefert. Die Wahl fiel dabei auf die Neo Enterprise Assistant Plattform (NEAP), einen digitalen Assistenten von msg. „msg hat unsere Bedürfnisse von Anfang an verstanden und uns mit reichem Erfahrungsschatz eine ausgereifte Lösung präsentiert, die genauso funktioniert, wie wir uns erhofft hatten“, sagt Jochen Stein, Bereichsleiter Services bei Paradigma. Von September 2022 bis März 2023 arbeiteten die Unternehmen zusammen, um das Implementierungsprojekt gemeinsam umzusetzen.



*„Insbesondere im Zuge des Fachkräftemangels braucht es neue, innovative Lösungen, um dem steigenden Service-Aufkommen gerecht zu werden. msg bietet mit dem digitalen Assistenten NEAP eine adäquate Antwort auf dieses Problem und begleitet dessen Umsetzung und Einführung individuell und flexibel zugeschnitten auf unsere Anforderungen.“*

**Hanna Disch, Referentin für Digitalisierung, Paradigma**





„Die Wärmewende ist in Deutschland in vollem Gange und soll weiter stark beschleunigt werden. Unser neuer msg-Chatbot Sunny hilft uns, die enorm angewachsene Anzahl der Kundenanfragen zu bewältigen. Er ist schnell, übersichtlich, intuitiv, rund um die Uhr erreichbar und entwickelt sich stetig weiter. So unterstützt uns msg mit Sunny bei der Energiewende.“ **Jochen Stein, Bereichsleiter Services, Paradigma**

### Lösung

Nach einem Kick-off, in dem Verantwortlichkeiten, Vorgehensweise und Ziele festgelegt wurden, folgten erste Schulungen für die Paradigma-Mitarbeitenden im Umgang mit der SaaS-Lösung. Im nächsten Schritt begann bereits die Umsetzung und Implementierung von NEAP in die Systeme von Paradigma. Das Ziel war es, die Plattform so bereitzustellen, dass Handwerkerinnen und Handwerker darin gezielt und intuitiv nach Werten und Daten fragen können. Der digitale Assistent unterstützt die Anfragen durch Quick Replies und eine KI-basierte Absichtserkennung. Dadurch kann er innerhalb kürzester Zeit die Fragestellung lösen und eine zielgerichtete Antwort liefern. Wichtig war es hierfür, die Schnittstellen zu den vorhandenen Datenbanken, insbesondere aus dem vorhandenen SAP-ERP-System sowie Excel-Tabellen, zu schaffen und diese zentral und aktuell an nur einer Stelle zu pflegen.

Der Chatbot Sunny kann sich dann zu konkreten Fragestellungen Informationen aus den Daten zu Themen wie Wartung, Kontaktdaten, Diagnosehinweise oder Abgaswerte ziehen und diese schriftlich beantworten. Anschließend stellte das msg-Team den Kanal für die Übertragung der Informationen zur Verfügung. NEAP ist eine Omnichannel-Lösung, die kanalübergreifend eingesetzt werden kann. Paradigma entschied sich zunächst für ein Chat-Interface auf der Website und WhatsApp for Business als Kanal. Mit einem der beliebtesten und bekanntesten Messenger-Formaten legte hier Paradigma ganz bewusst den Fokus auf das Nutzererlebnis, aber auch auf die Erreichbarkeit, die sowohl vom Tablet als auch vom Smartphone gegeben ist.

### Nutzen

Durch die Einführung von NEAP zeigen sich bei Paradigma schon nach wenigen Wochen positive Effekte. Der digitale Assistent kommt bereits bei vielen Handwerkspartnern zum Einsatz und unterstützt sie während ihrer alltäglichen Arbeit.

Sie erhalten schneller und effizienter sowie rund um die Uhr die für sie relevanten Informationen, ohne dafür lange in den Service-Warteschleifen ausharren zu müssen. Die Mitarbeitenden der Service-Hotline werden entlastet und können sich nun auf die Fälle konzentrieren, die besonders erklärungsbedürftig oder ungewöhnlich sind. Und die Endkundinnen und -kunden profitieren von einem schnelleren Service und davon, dass Störungen in der Regel direkt beim ersten Handwerkerbesuch behoben werden können. „Sowohl das Produkt NEAP als auch die Zusammenarbeit mit msg zeichnen sich durch eine sehr hohe Flexibilität aus. Dadurch ist es gelungen, die Lösung optimal an unsere individuellen Anforderungen anzupassen und somit unseren Partnern einen großen Mehrwert im Service zu bieten“, erklärt Hanna Disch, Referentin für Digitalisierung bei Paradigma.

### Ausblick

Aktuell führen das msg- und Paradigma-Team ein laufendes Monitoring und Controlling durch, um die Anzahl der Anfragen sowie die Erfolgsquoten festzuhalten und gleichzeitig zu ergründen, an welchen Stellen sich der Bot noch verbessern lässt. Geplant ist, dass mittelfristig weitere Funktionen hinzukommen sollen und die Plattform bei Paradigma weiter ausgebaut werden soll. Zum Beispiel ist die Ausgabe von konkreten Bedienungsanleitungen durch den Chatbot Sunny geplant. Weiterhin ist denkbar, das Omnichannel-Potenzial der Lösung zu nutzen und weitere Kanäle anzubinden. Neben WhatsApp for Business und dem Chat-Interface auf der Webseite könnte der digitale Assistent über Social Media oder gar durch Telefonie die Informationen übermitteln – all dies wäre nahezu per Knopfdruck möglich. Zudem könnten künftig die Antworten und Lösungen nicht nur in Text- und Sprachform, sondern auch beispielsweise mit Bildern oder Videos an die Handwerkerinnen und Handwerker übermittelt werden.

Welche Herausforderungen haben Sie für uns? Sprechen Sie uns an:



### Christian Hertlein

Abteilungsleiter KI & Digitale Assistenzsysteme  
Bereich Supply Solutions, msg  
christian.hertlein@msg.group



### Philipp Schön

IT-Consultant, Bereich Supply Solutions, msg  
philipp.schoen@msg.group