

Pressemitteilung

08/10/2024



parkoneer verbessert Kundenzufriedenheit und entlastet First-Level-Support dank GenAI Service Agent

24/7-Verfügbarkeit und multimediale Antworten optimieren den Kundenservice im Parkraummanagement

Stuttgart, 08. Oktober 2024 – Lange Wartezeiten und das händische Ausfüllen von Formularen machen den Kundensupport oft zu einer frustrierenden Erfahrung. Der von GFT entwickelte neue **KI-Assistent von parkoneer** ändert dies und bietet rund um die Uhr Unterstützung mit klaren Anleitungen – ohne Wartezeit. Benutzer erhalten schnelle, maßgeschneiderte Hilfe, was die **Benutzerfreundlichkeit** und damit die **Zufriedenheit erhöht**.

parkoneer, die Marke der Scheidt & Bachmann Parking Solutions GmbH für digitales Parkraummanagement maßgeschneidert für Büroimmobilien, hat in Zusammenarbeit mit GFT einen GenAI Service Agenten implementiert, der die Kundenbetreuung im Parkraummanagement erheblich optimieren soll. Der Service Agent basiert auf dem Sprachmodell Gemini von Google Cloud, wird rund um die Uhr verfügbar sein und Antworten innerhalb von Sekunden liefern.

Die Kunden von parkoneer nutzen die Software zur Verwaltung von Parkräumen. Sie profitieren nun von einer optimierten und beschleunigten Unterstützung durch den neuen KI-gestützten Service Agenten.

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen GFT und parkoneer spiegelt sich im reibungslosen Projektablauf wider. Der Service Agent stand bereits zwei Wochen nach Projektstart bei parkoneer zur Verfügung. Neben der effektiven **24/7-Kundenbetreuung** soll er gleichzeitig den **First-Level Support** von parkoneer massiv entlasten.

Der fortschrittliche Service Agent wird dabei nicht nur **Textantworten**, sondern auch **Videoanleitungen** und Bilder bereitstellen, um die Nutzung der parkoneer-Software zu erleichtern. Fragt ein Kunde beispielsweise "Wie erstelle ich ein Besucher-Profil im System?", erhält er eine Textantwort sowie ein Video, das den Prozess zeigt.

Das bisherige Kundenportal von parkoneer bot zahlreiche Informationen in Form von Handbüchern, Leitfäden und Tutorials, die parkoneer Kunden manuell durchsuchen mussten. Diese sollen nun durch den Service Agenten **zugänglicher und einfacher zu nutzen** sein. So ermöglicht er eine schnellere und präzisere Kundenbetreuung, was die Zufriedenheit der Kunden deutlich steigern wird.

„Mit dem neuen GenAI Service Agenten erhalten Kunden von parkoneer Antworten innerhalb weniger Sekunden und das zu jeder Uhrzeit,“ so Denis Häußler, Lead Consultant Industry, GFT.

KI-gestützter Service Agent ersetzt traditionelle Kontaktformulare

Bisher mussten Kunden auf herkömmliche Kontaktformulare zurückgreifen, was häufig zu langen Wartezeiten führte und eine manuelle Bearbeitung durch Mitarbeitende erforderte. Der neue KI-gesteuerte Service Agent basiert auf Gemini **von Google Cloud** kombiniert mit bereits vorhandenen Daten wie Textdateien, Bildern und Videos.

„Der PoC, der schnell und effektiv erstellt wurde, beweist, dass GenAI mittlerweile wirklich ausgereift ist und die menschliche Tätigkeit ergänzen kann. Jetzt können sich die parkoneer-Supportmitarbeiter auf unsere komplexeren Kundenanfragen konzentrieren,“ betont Daniel Jungbluth, Chief Technology Officer, Scheidt & Bachmann Parking Solutions GmbH.

Optimierter First-Level-Support: Mehr Effizienz und Kundenzufriedenheit

Mit der Einführung des KI-gesteuerten Service Agenten bietet parkoneer seinen Kunden eine schnellere, effizientere Unterstützung und profitiert selbst durch:

- **24/7 Verfügbarkeit:** Die Antwort- und Wartezeiten werden massiv verkürzt und Kunden erhalten Antworten innerhalb von 2-5 Sekunden rund um die Uhr.
- **Hohe Abdeckung des First-Level-Supports:** 70-80% der Anfragen können durch den Service Agenten bearbeitet werden, wodurch sich das menschliche Support-Team auf den Second- und Third-Level-Support konzentrieren kann.
- **Erhöhte Kundenzufriedenheit:** Durch die Reduktion der Wartezeiten und die Bereitstellung konsistenter Antworten steigt die Zufriedenheit der Kunden.

Weitere Zusammenarbeit in der Zukunft

Derzeit befindet sich die Lösung noch in der Proof-of-Concept-Phase. GFT und parkoneer arbeiten bereits an den nächsten Schritten hin zu einem MVP (Minimum Viable Product). Während in der PoC-Phase die Daten manuell hochgeladen wurden, soll zukünftig eine automatische Datenpipeline implementiert werden. Zudem werden Erweiterungen um weitere Daten und Sprachen in Erwägung gezogen.

Scheidt & Bachmann plant die Einführung des Service Agenten für weitere parkoneer-Servicepartner. Darüber hinaus schult GFT die Scheidt & Bachmann-Experten für den Betrieb, die Pflege und die Weiterentwicklung des Service Agenten.

Beide Unternehmen sind überzeugt, dass die neue Lösung einen bedeutenden Beitrag zur Effizienzsteigerung und Kundenzufriedenheit im digitalen Parkraummanagement leisten wird.

Die ausführliche Projektreferenz steht Ihnen auf [unserer Webseite](#) zur Verfügung.

Diese Pressemitteilung steht Ihnen auch im [GFT Newsroom](#) zum Download zur Verfügung.

Pressekontakt:

Anja Proske
Head of Communications GFT Germany
GFT Technologies SE
Kölner Str. 10
65760 Eschborn, Deutschland
T +49 6196 969-2732
anja.proske@gft.com
www.gft.com

Über GFT – Shaping the future of digital business

GFT ist ein Pionier der digitalen Transformation. Mit Technologien der nächsten Generation ermöglichen wir unseren Kunden, durch intelligente Softwarelösungen ihre Produktivität zu steigern. Unsere Schwerpunkte sind Digital Finance, KI- und Datenlösungen für Unternehmen sowie Plattform-Modernisierung.

Fundierte technologische Exzellenz, ein starkes Partner-Ökosystem und umfassende Branchenkenntnisse zählen zu den Stärken von GFT. Wir sind agile@scale und bringen die digitale Transformation unserer Kunden in der Finanz- und Versicherungsbranche sowie der Fertigungsindustrie voran. Die GFT Talente, erstellen implementieren und managen unter Beachtung der Regulatorik Softwareanwendungen für innovative Unternehmen.

Im deutschen Markt bieten wir zudem ganzheitliche Fachberatung rund um Banksteuerung & Financial Markets, unterstützt durch führende AFC Software-Lösungen. Unsere Softwareprodukte für die Industrie ergänzen das Portfolio im deutschen Markt.

Mit Standorten in 20 Märkten weltweit garantiert GFT die Nähe zu seinen Kunden. Wir vereinen außerdem mehr als 35 Jahre Erfahrung und ein globales Team aus über 12.000 engagierten Talenten. GFT bietet ihnen herausragende Karrieremöglichkeiten im Bereich innovativster Softwareentwicklung. Die Aktie der GFT Technologies SE ist im SDAX der Deutschen Börse gelistet (Ticker: GFT-XE).

www.gft.com/de
<https://www.gft.com/de/de/blog>
www.linkedin.com/company/gft-technologies
www.twitter.com/gft_de

Über SCHEIDT & BACHMANN

Das Familienunternehmen wurde 1872 gegründet und wird derzeit in der fünften Generation von Dr.-Ing. Norbert Miller geführt. Scheidt & Bachmann bewegt als Gesamtkonzern mit seinen Systemlösungen für intelligente Mobilität täglich Millionen Menschen auf allen Kontinenten. parkoneer ist ein weiterer Baustein zur Ermöglichung einer mobilen Welt und gehört zur Scheidt & Bachmann Parking Solutions – seit Jahrzehnten weltweiter Leader im Smart Parking und Anbieter zukunftsweisender Parkraummanagement-Lösungen. Mit parkoneer bietet Scheidt & Bachmann eine passgenaue Lösung für die Zufahrtskontrolle, das Management und die Dynamisierung privater Parkflächen.

<https://parkoneer.scheidt-bachmann.de/de/>