



6

KI

**LISA: Ein KI-System für
Autohaus & Werkstatt**



Erwartungen der Kunden übertreffen



Was Kunden heute erwarten

Kunden möchten mehr als Standardantworten und Warteschleifen. Sie erwarten individuelle Beratung, schnelle Reaktionszeiten und eine Kommunikation, die sich nach ihren Bedürfnissen richtet – ob per Telefon, WhatsApp oder E-Mail.



Kundenkontakt neu gedacht

Ein moderner Kundenservice muss flexibel, barrierefrei und über verschiedene Kanäle hinweg nahtlos funktionieren. Gerade im Automobilhandel spielt diese Strategie eine zentrale Rolle.



Einfache Zugänge schaffen

Kunden möchten so einfach wie möglich mit Betrieben kommunizieren und interagieren. Ohne Aufwand wird immer mehr zur Norm, weil Konsumenten keine Zeit haben. Kunden nutzen immer mehr digitale Anwendungen oder kommen mit Unternehmen in Kontakt, die diese bereits standardmäßig anbieten.



Wie bauen wir Vertrauen auf?

Kundendaten schützen und KI ethisch vertretbar einsetzen: Diese Vertrauensfaktoren entscheiden darüber, wie breit und erfolgreich Betriebe und ihre Kunden generative KI akzeptieren werden.



Ständige Erreichbarkeit ist machbar

Die telefonische Erreichbarkeit von Autohäusern ist eine vielfältige Herausforderung: Kunden rufen außerhalb der Öffnungszeiten an, die Mitarbeiter sind im Kundengespräch, das man nicht unterbrechen möchte, oder alle Leitungen sind belegt. Dabei ist der Kontakt vor allem von potenziellen Kaufinteressierten bares Geld wert. LISA übernimmt den telefonischen Anrufüberlauf und nimmt im Dialog mit Kunden auf.

Anforderungen der Teams übertreffen

Entlastung Ihres Teams

Reduzieren Sie den Arbeitsaufwand Ihrer Mitarbeiter, indem LISA Standardanfragen übernimmt und nur komplexe Anliegen weiterleitet.

LISA ist 24/7 verfügbar und unterstützt Kunden jederzeit bei der Suche nach passenden Fahrzeugen oder Serviceangeboten.

Mehr Motivation im Team

LISA schafft die erforderlichen Rahmenbedingungen zur automatisierten Bearbeitung wiederkehrender Routineaufgaben. Dadurch kann sich das jeweilige Service-Team anspruchsvolleren Tätigkeiten widmen, die eine persönliche Betreuung erfordern. Das fördert ihre fachliche Entwicklung und erhöht die Arbeitszufriedenheit.

Erst der Mensch, dann die Technologie

Auch im Zeitalter von KI gilt, dass für das Scheitern der Mehrheit der technologieorientierten Projekte in Betrieben nicht die Technologie, sondern der Mensch verantwortlich ist. Es bleibt also eine nicht zu unterschätzende Aufgabenstellung, die Mitarbeiter im Betrieb davon zu überzeugen, sich auf die neuen Technologien einzulassen und diese wertschöpfend einzusetzen.

Unterstützung im Autohaus-Alltag

Doch Personalkosten, Fachkräftemangel und hohe Anrufaufkommen setzen viele Betriebe unter Druck. Ein KI-System wie LISA, das nicht nur einfache Anfragen bearbeitet, sondern selbstständig Telefongespräche führt, Termine vergibt, Serviceanfragen priorisiert und Kunden proaktiv informiert.

Integration in bestehende Systeme

LISA wird mit den Werkstattplanungs-, CRM- und Finanzierungs-Systemen verknüpft, um Termine zu vergeben, Verfügbarkeiten zu prüfen und Serviceanfragen direkt zu bearbeiten. Besonderer Wert wird auf die nahtlose Integration mit gängigen DMS (Dealer Management Systemen) gelegt, wodurch Datensilos vermieden werden.





0664
531-78-83

Die Stärke von LISA liegt in ihrer Integration

Wie kann LISA erfolgreich mit Teams zusammenarbeiten?

1. **LISA in bestehende Workflows integrieren:** LISA muss dem Team und dessen Arbeitsbedürfnissen dienen und nicht umgekehrt. Zudem muss LISA nahtlos in die bestehende Tool-Landschaft integriert werden und darf keine neuen Silos erzeugen. Deshalb muss sie dort genutzt werden, wo die Arbeit anfällt, eingebettet in zentrale Abläufe, nicht als bloßes Zusatzinstrument.
2. **Die Teams direkt einbeziehen:** Das Onboarding von LISA ist nicht allein Sache der IT. Auch die Teams müssen einbezogen werden, um die Technologie im Alltag zu verankern. Unternehmen sollten daher dafür sorgen, dass alle Teammitglieder eigene Berührungspunkte mit LISA bekommen.
3. **Eine Feedbackkultur für die KI etablieren:** Der Mehrwert, den LISA bieten kann, hängt maßgeblich davon ab, wie passgenau sie auf die Bedürfnisse von Teams reagiert. Dafür müssen Entscheidungen von LISA transparent und nachvollziehbar sein.

Was Teams noch von LISA erwarten:

LISA UNTERSTÜTZT

Ein visionäres Team: die spannende Synergie von Fachwissen und Künstlicher Intelligenz

- Mit LISA können Autohändler und Werkstätten ihre Kunden schnell und effizient betreuen, während sie ihre personellen Ressourcen für komplexere Probleme einsetzen können.
- Die Autobesitzer sind zufriedener mit dem Service, da sie in Sekundenschnelle Antworten auf ihre Fragen erhalten und Termine buchen können.

MENSCH ENTSCHIEDET

Vorrang menschlichen Handelns und menschlicher Aufsicht:

- LISA soll die menschliche Autonomie und Entscheidungsfindung unterstützen und durch den Menschen beaufsichtigt werden können.
- Je weniger Aufsicht ein Mensch über ein LISA ausüben will, desto ausführlicher muss LISA zuvor getestet worden sein und desto strenger muss die Lenkung und Kontrolle sein.



michael@
holub.or.at

Die Erwartungen der Kunden steigen?

Warum Service der entscheidende Faktor bleibt.

Viele Kunden suchen im Fall von Fragen oder Problemen mit Produkten oder Bestellungen Unterstützung. Entsprechend hoch sind auch ihre Erwartungen an die Service-Leistungen von Unternehmen. Wie gut der Support ist, beeinflusst das allgemeine Bild von einem Unternehmen und auch, ob Kunden bereit sind, wieder Leistungen oder Produkte von diesen Firmen zu kaufen.

ALLZEIT BEREIT

- Lange Wartezeiten sind das Ärgernis Nummer EINS für Kunden. Minutenlang in einer Warteschleife zu stecken, geht für einen großen Teil der Kunden gar nicht.
- Aber welche Wartezeiten wären noch annehmbar für Sie und bis wann erwarten Sie eine Rückmeldung?
- Kunden möchten sie in einer **Hotline** oder per **Chat** spätestens nach **vier Minuten** eine Antwort bekommen (Tendenz sinkend).
- Per **E-Mail** erwarten die meisten innerhalb von **24 Stunden** eine Rückmeldung.
- Eine deutlich schnellere Antwortzeit setzen sie auf **Social Media** voraus – ideal wäre zwischen **30 und 60 Minuten** oder zwischen einer und vier Stunden.

ANGEPASST FREUNDLICH

Werkstatt-Termin vereinbaren:

- *Ich brauche einen Service-Termin für meinen SEAT Leon.*

LISA effizient & hilfsbereit

- *Klar, das kriegen wir hin! 😊 Welches Datum passt dir am besten? Ich kann dir die nächsten freien Slots zeigen und direkt einen Termin buchen.*

Frage und lockere Interaktion:

- *Brauche ich wirklich Winterreifen?*

LISA leicht humorvoll

- *Nur wenn du keine Lust hast, im Winter Schlittschuh zu fahren 😎. Spaß beiseite – Winterreifen verbessern Sicherheit und Bremsweg erheblich. Willst du, dass ich dir unser aktuelles Reifenangebot zeige?*

LISA sollte aber nicht die freundlichste Kollegin sein!

KI-System LISA

Sales & Service Assistant

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Ein intelligenter Verkaufsassistent auf Tablet-Basis direkt in dem Autohaus. | <ul style="list-style-type: none">• Kunden können in natürlicher Sprache sämtliche Fragen rund um das Autohaus stellen und erhalten umfassende Beratung durch die KI. |
|--|---|

Call System

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Nahtlose Integration in die Telefonsysteme der Autohäuser: KI-unterstützte Terminvereinbarung sowie automatische Weitergabe relevanter Kundeninfos. | <ul style="list-style-type: none">• Zudem transkribiert und fasst LISA sämtliche Anrufe übersichtlich zusammen – sowohl KI-gestützte Gespräche als auch reguläre Telefonate. |
|---|--|

E-Mail

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Intelligente Integration in bestehende Mail-Systeme der Autohäuser.• Bietet automatisierte Antwortvorschläge für Kundenanfragen, optional sogar vollautomatische Antworten. | <ul style="list-style-type: none">• Zusätzlich stellt LISA Schreibunterstützung sowie prägnante KI-Zusammenfassungen aller E-Mails bereit. |
|--|--|

Chat

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiter können jederzeit direkt mit LISA online chatten, um rasch relevante Informationen abzurufen und Kundenanfragen effizient zu beantworten. | <ul style="list-style-type: none">• Dank Integration bestehender IT-Systeme ist sogar der Zugriff und die Bearbeitung erweiterter Datenbestände direkt im Chat möglich. |
|--|---|

Website Plugin

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Integration der LISA-KI direkt auf der Autohaus-Website. | <ul style="list-style-type: none">• Ermöglicht Besuchern die einfache Terminvereinbarung sowie den Zugang zu wichtigen Informationen rund um Produkte und Services. |
|--|---|

Context

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Herzstück und Wissensdatenbank aller LISA-Produkte.• Im Context werden sämtliche relevante Informationen des Autohauses hinterlegt: | <ul style="list-style-type: none">• Öffnungszeiten, Produktdetails, Rabattaktionen sowie interne Dokumente und Bedienungsanleitungen.• Die Verwaltung erfolgt direkt durch das Autohaus. |
|--|---|

XXXX

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Erweitert sämtliche LISA-Produkte um tiefgreifende Datenintegration. | <ul style="list-style-type: none">• Ermöglicht direkten Zugriff auf interne Systeme wie den Planer, Kundeninformationen, Lagerbestände und weitere relevante Unternehmensdaten. |
|--|---|

Dashboard

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Interne Weboberfläche für Autohäuser zur unkomplizierten Verwaltung und Aktualisierung des LISA Contexts sowie zum Zugriff auf alle LISA-Produkte und deren spezifische Einstellungen. | <ul style="list-style-type: none">• Der englische Begriff Dashboard bedeutet wörtlich übersetzt „Armaturenbrett“.• In der IT handelt es sich bei Dashboards um grafische Benutzeroberflächen, also eine Anordnung verschiedener grafischer Elemente, die der Visualisierung von Daten oder der Verwaltung von Systemen dienen. |
|--|---|

Integration

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Erweitert sämtliche LISA-Produkte um tiefgreifende Datenintegration. | <ul style="list-style-type: none">• Ermöglicht direkten Zugriff auf interne Systeme wie den Planer, Kundeninformationen, Lagerbestände und weitere relevante Unternehmensdaten. |
|--|---|

XXX

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Viele Autohäuser sammeln Daten, nutzen sie aber nicht sinnvoll: Werkstattauslastung, Verkaufszahlen, Leads.• Entscheidungen basieren oft auf Bauchgefühl statt auf Fakten. | <ul style="list-style-type: none">• KI-Dashboards für Geschäftsführung und Teamleiter: Alle Kennzahlen in Echtzeit sichtbar.• Frühwarnsysteme für Umsatzeinbrüche, Kundenabwanderung oder schwache Margen. |
|---|---|

lisa.aicompany.at

Wollen Sie LISA kennen lernen?

Warum scheitern eigentlich so viele Veränderungen? Der Grund ist so einfach wie tragisch: Es ist die mangelnde oder komplett fehlende Umsetzungskompetenz. Denn viele Menschen sind zwar Planungsriesen, dafür aber Umsetzungszwerge. Sie können natürlich voller Selbstvertrauen in sich und ihre Fähigkeiten den ersten Schritt machen und sich auf alles freuen, was danach kommt.

**Ich möchte Ihnen Lisa gerne vorstellen.
Ich freue mich, Sie kennenzulernen!**

michael@holub.or.at
0664 / 531-78-83
01 / 810-23-32

Die sogenannte Overthinking-Spirale ist nicht nur unnötig stressig, sie führt auch sehr wahrscheinlich dazu, dass wir immer unsicherer werden und dass das Gefühl, eine gute Entscheidung zu treffen, in unerreichbare Ferne rückt. Und jede Entscheidung, die wir mit einem solchen Mindset treffen, wird sich vermutlich zumindest teilweise falsch anfühlen.

Ausführliche Erstgespräche können per Telefon oder MS-Teams (bzw. jede andere Plattform) durchgeführt werden und sind jedenfalls gratis.



holub.or.at/ki

Das Titelbild stellt eine junge Frau mit ihrem Spiegelbild dar: Dieses Spiegelbild symbolisiert die Idee der „Künstlichen Intelligenz“. Von Menschen gemacht, aber trotzdem vage und nicht greifbar – wie eben eine Spiegelung der Realität. Ich hoffe, meine Kunden und Interessenten finden Gefallen an dieser Form der Interpretation.

Die geschlechtsspezifische Schreibweise wurde aus Gründen der Ästhetik und des Sprachflusses nicht angewandt. Die entsprechenden Begriffe implizieren Frauen und Männer. In diesem Punkt vertraue ich auf das Verständnis meiner Leserinnen und Leser.

Bildquellen: Katheryna sowie unsplash.com: © logan-weaver | © nima-sarram | © dieter-blom und fotolia: © Karin & Uwe Annas
© Robert Kneschke Medieninhaber: Mag. Michael Holub, 1120 Wien | Druck: speedprint.wien, 1060 Wien

