



# Logistische Prozesse mithilfe von Chatbots automatisieren und optimieren

## platbricks® Chatbot Plattform

### Ausgangssituation und Herausforderung

Viele wiederkehrende oder aufwändige Tätigkeiten bremsen die internen oder externen Prozesse in der Logistik häufig aus. Beispielsweise dann, wenn Informationen abgefragt oder Systeme regelmäßig kontrolliert und überwacht werden müssen. Beschäftigte können dadurch von wichtigen Tätigkeiten abgelenkt werden, was mehr Zeit abverlangt und damit auch höhere Kosten. Aber auch Qualitätseinbußen können eine Folge sein. Viele dieser Tätigkeiten können mithilfe digitaler Lösungen optimiert werden, individuelle Lösungen wiederum kosten jedoch Zeit und Geld und sind außerdem sehr wartungsintensiv.

Deshalb haben wir bei Arvato Systems eine Plattform entwickelt, mit welcher sich genau solche digitalen Lösungen von unseren Kunden selbst erstellen und bedienen lassen – und das unter Fortführung ihrer bereits genutzten Hard- und Software.

### platbricks® Chatbot Plattform

Chatbots stellen eine gute Möglichkeit dar, um bestimmte Prozesse zu automatisieren. Die Kommunikation zwischen Mensch und Maschine findet über einen Chat in Text- oder Sprachform statt. Im B2C-Bereich sind Chatbots bereits etabliert und da sie inzwischen über jegliche existierende Kommunikationskanäle genutzt werden können, bieten sie auch im

### Vorteile



- **Prozessbeschleunigung** durch intuitive, direkte Kommunikation
- **Ständige Verfügbarkeit** eines Chatbots (auch über mobile Geräte)
- **Intuitive Nutzung**, da Kommunikation über Chat
- **Kurze Implementierungszeit** und somit mehr Zeit für komplexe Aufgaben
- **Text- oder sprachbasierte Kommunikation**





B2B-Bereich großes Potenzial. Für den Einsatz ist kein Download oder keine zusätzliche Installation nötig und da die Entwicklung und Verteilung sehr schnell und ohne große Systemänderungen durchgeführt werden kann, entstehen keine hohen Kosten.

Über die Chatbot Plattform unserer cloudbasierten Logistikköslung platbricks® lassen sich Chatbots intuitiv erstellen und pflegen, um Prozesse zu optimieren und zu digitalisieren. Ob Sprachverarbeitung, Dialogführung, Kanäle oder Lerndaten – alles, was nötig ist, findet sich in einer

Plattform wieder. Auch ohne Programmierkenntnisse können Chatbots schnell und einfach erstellt und veröffentlicht werden. Durch das direkte Feedback der Nutzerinnen und Nutzer entstehen neue Lerndaten, die eine ständige Optimierung ermöglichen.

Die Integration ist zum Beispiel in folgende Kanäle möglich:

- |                     |            |           |
|---------------------|------------|-----------|
| ✓ Website (Webchat) | ✓ Telegram | ✓ Alexa   |
| ✓ Telefon           | ✓ Facebook | ✓ Cortana |
| ✓ SMS               | ✓ MS Teams | ✓ etc.    |

Auch die Integration externer Systeme/Datenquellen ist denkbar und erlaubt eine Kommunikation mit Drittsystemen. Die Dialogführung (Logik) lässt sich über grafischen Editor entwickeln und auch eine integrierte intelligente sowie natürliche Sprachverarbeitung ist vorhanden. Anwenderinnen und Anwender mit fortgeschrittene Programmierkenntnissen können durch FaaS-Integration auch auf eine beliebige Komplexitätstiefe zugreifen.

## Warum die platbricks® Chatbot Plattform?

- Anbindung beliebiger externer Systeme
- Nutzung verschiedener Kanäle (Telefon, SMS, MS Teams, Webchat, Telegram, etc.)
- Integration anderer platbricks®-Module möglich (z.B. platbricks® WMS)
- Durch die umfangreiche Rollen- und Rechteinstellungen können individuelle Zugriffsmöglichkeiten gesteuert werden
- Cloud-Technologie



[Jetzt das Demo-Video anschauen!](#)

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Bernd Jaschinski-Schürmann**  
 Head of Digital Supply Chain Management  
 Tel.: +49 5241 80-70770 | E-Mail: [logistics@bertelsmann.de](mailto:logistics@bertelsmann.de)  
[arvato-systems.de](http://arvato-systems.de)

Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Rund 3.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse. Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato ganze Wertschöpfungsketten abbilden. Unsere Geschäftsbeziehungen gestalten wir persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltige Erfolge.

