

# SUCCESS STORY: AIRBUS

## CHATBOT FÜR DEN HR BEREICH

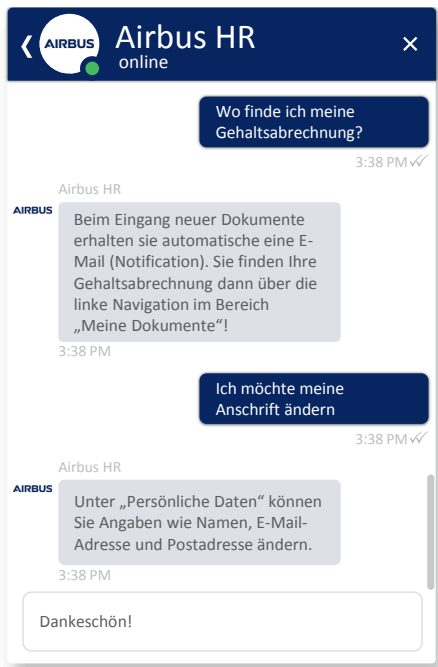


### PROJEKTZIEL

- ▶ Einführung eines Chatbots im HR-Bereich
- ▶ Entlastung der Service-Mitarbeiter
- ▶ Erweiterung der Service-Zeiten im HR-Bereich für über 20.000 Mitarbeiter
- ▶ Verbesserung der Kundenzufriedenheit

### HERAUSFORDERUNGEN

- ▶ Der HR-Bereich bei Airbus bekommt täglich eine große Zahl an gleichen Service-Anfragen
- ▶ Dies sind oft Standardfragen zu Personalthemen, die als FAQs zusammengefasst werden können
- ▶ Beispiel: „Wo finde ich meine Gehaltsabrechnung?“
- ▶ Eine Vielzahl von Kommunikationskanälen gilt es zu unterstützen
- ▶ Stetig wachsender Berg an Anfragen, dem nur wenige Mitarbeiter gegenüberstehen



### MEHRWERT

- ▶ Der entwickelte Chatbot „James“ dient als **zusätzlicher Kommunikationskanal** im Intranet
- ▶ James kann den Airbus-Angestellten bei rund **30 häufigen Fragestellungen** weiterhelfen
- ▶ Der Anwender kann seine Fragen in **natürlicher Sprache** formulieren
- ▶ James erkennt die **Absicht** des Nutzers und liefert die passende Antwort
- ▶ James ermöglicht den Benutzern eine **Multi-Channel Bedingung**
- ▶ Neuste **Machine Learning Technologien** sorgen für ein wegweisendes Chaterlebnis
- ▶ Falls James eine Frage nicht beantworten kann, verweist er auf die normale **Service-Hotline**

### ÜBER BDO

BDO zählt mit über 1.900 Mitarbeitern an 27 Standorten zu den führenden Gesellschaften für Wirtschaftsprüfung und prüfungsnahe Dienstleistungen, Steuerberatung und wirtschaftsrechtliche Beratung sowie Advisory Services in Deutschland.

Die BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ist Gründungsmitglied von BDO International (1963), der mit heute mehr als 80.000 Mitarbeitern in 162 Ländern einzigen weltweit tätigen Prüfungs- und Beratungsorganisation mit europäischen Wurzeln.

[www.bdo.de](http://www.bdo.de)

### KONTAKT

BDO AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



**Sven Röttger**

Partner  
Telefon: +49 211 1371-108  
[sven.roettger@bdo.de](mailto:sven.roettger@bdo.de)

**„Eine überzeugende Lösung, die unseren Service-Bereich von direkten Rückfragen massiv entlasten wird“** (Uwe Hellwege, Head of HR Service. Line /AIRBUS Deutschland)