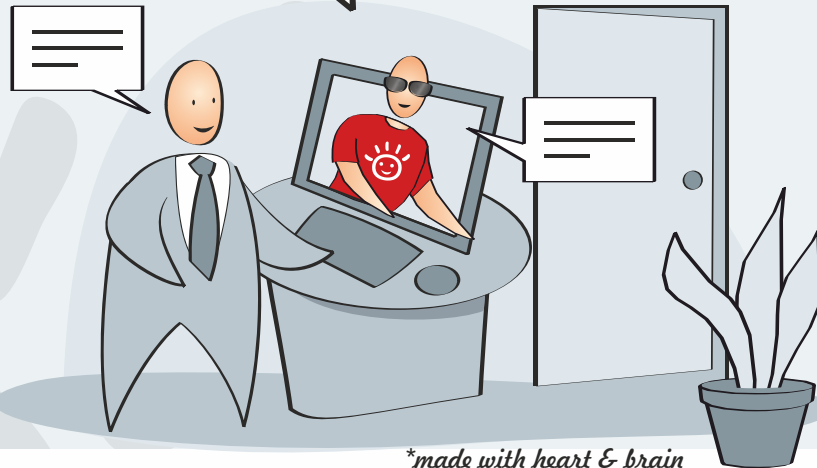




## Anwenderbericht

**Chatbot „Müllbert“ beantwortet Fragen der Müllentsorgung in Potsdam-Mittelmark.**

APM GmbH etabliert mit Chatbot-Lösung Cobuddy digitale Kundenberatung für mehr als 90.000 Haushalte.



*\*made with heart & brain*

## Assistant Chatbot Cobuddy

Menschen verstehen, Service verbessern



**200 Mitarbeiter  
sind für über 90.000  
Haushalte mit rund  
219.000 Personen  
tätig.**

## **APM Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark GmbH**

Die APM Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark GmbH (APM GmbH) ist als kommunaler Entsorgungsdienstleister mit rund 200 Mitarbeitern zuständig für einen der größten deutschen Flächenlandkreise von bis zu 2.600 Quadratkilometern.

Im Landkreis Potsdam-Mittelmark sammelt und befördert das 1992 gegründete Unternehmen diverse Abfälle der rund 219.000 Einwohner in mehr als 90.000 Haushalten.

Neben der Sammlung und Beförderung von Abfällen ist das Unternehmen auch für die Öffentlichkeitsarbeit und die Umweltbildung im Landkreis zuständig.

Die APM Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark GmbH betreibt außerdem drei Wertstoffhöfe, die sich am Hauptsitz in Niemegek sowie in Teltow und Werder/ Havel befinden.



## Mit Chatbot Cobuddy digitale Kundenberatung etabliert

Die APM Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark GmbH (APM GmbH) ist der kommunale Entsorgungsdienstleister für die mehr als 90.000 Haushalte im Landkreis Potsdam-Mittelmark.

Mit 200 Mitarbeitern an den drei Standorten Niemegek, Teltow und Werder/Havel ist das Unternehmen Ansprechpartner für alle Fragen der Müllentsorgung.

Im Rahmen der Modernisierung ihrer Website hat die APM GmbH ihren Kundenservice ausgebaut und eine digitale Kundenberatung etabliert.

Kern der digitalen Kundenberatung ist die Chatbot-Lösung Cobuddy von acceptIT.

Trainiert als **Abfallexperte** „Müllbert“ hat die KI-Chatbot-Lösung allein in den ersten beiden Monaten ihres Einsatzes über 2.000 Kundenanfragen bearbeitet.



Hallo, ich bin Müllbert!

*„Chatbot Müllbert entlastet unsere Mitarbeiter und verbessert gleichzeitig unseren Kundenservice.“*

*Mona Belz, APM*

*Mehr als 2.000 Kunden-Anfragen in den ersten beiden Monaten bearbeitet.*

*Ansprechend im Design  
Modern in der Umsetzung  
unkompliziert anpassbar*

*Cobuddy Konsole  
mit Dashboard:  
Kontrollzentrum mit  
intuitiven  
Bearbeitungs-  
möglichkeiten*

## Cobuddy überzeugt mit Design, Modernität und Anpassbarkeit

Die APM GmbH suchte für ihre neue Website eine Chatbot-Lösung, welche die häufigsten Fragen der Müllentsorgung beantworten kann. Sie sollte unkompliziert und schnell auf die Entsorgungsregelungen im Landkreis Potsdam-Mittelmark angepasst werden können. Außerdem sollte sie ansprechend im Design und modern in der Umsetzung sein.

Der KI-Chatbot Cobuddy von acceptIT überzeugte Projektleiterin Mona Belz bereits bei der ersten Präsentation. Der dort vorgestellte **Prototyp „Reinbert“** konnte bereits viele Fragen zur Müllentsorgung erkennen und beantworten.

Die **Cobuddy Konsole** ist ein weiterer Pluspunkt, mit dem sich die Chatbot-Lösung von anderen Anbietern abhebt.

Die Cobuddy Konsole führt als **Kontrollzentrum** alle Nutzungsdaten zusammen und stellt die Leistung des Chatbots transparent dar. Enthalten sind außerdem eine Reihe von intuitiven **Bearbeitungsmöglichkeiten**, über die die APM zukünftig selbst Anpassungen am Chatbot vornehmen kann.




## Sehr gute Betreuung von Anfang an

Mona Belz, verantwortlich für die Unternehmenskommunikation und Öffentlichkeitsarbeit, ist mit ihrem „Berti“ **sehr zufrieden** und fühlt sich durch acceptIT bei der Entwicklung und Einführung des Chatbots sehr gut betreut.

acceptIT **entlastet** ihre Kunden beim Chatbot-Training so weit wie möglich. Häufig liegen in den Unternehmen die nötigen Informationen bereits in digitaler Form (als Text-Dokument oder Tabelle) vor, so dass acceptIT sie problemlos aufbereiten kann. Für „Müllbert“ nutzte acceptIT das Abfall-ABC und eine einfache Tabelle mit Fragen und Antworten.

Nach dem Going-Live von Müllbert erfolgte die **Feinjustierung** des Chatbots. In dieser Phase geht es darum, Nutzeranfragen nachzutrainieren, zum Beispiel wenn Formulierungen sehr stark von den Trainingsdaten abweichen oder Anfragen kommen, die außerhalb des „Kompetenzbereichs“ des Chatbots liegen.

Abweichende Formulierungen können in der Cobuddy-Konsole **ganz einfach mit nur einem Klick** ergänzt werden. Bei gänzlich neuen Anfragen hat die APM schnell entschieden, ob Müllbert selbst antwortet oder an das Service-Team verweisen soll. Entsprechende Informationen hat die acceptIT zügig und pragmatisch umgesetzt.




*„Wir wurden vom  
acceptIT-Team von  
Anfang an sehr gut an  
die Hand genommen  
und betreut.“*



**Mona Belz**

Verantwortliche für die Unternehmenskommunikation  
und Öffentlichkeitsarbeit  
APM Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark GmbH



*Top 3 der  
Kundenanfragen:  
Abfallentsorgung  
Sperrmüll zur Abholung bzw.  
Biotonne zur Leerung  
anmelden*

*80 % aller  
Anfragen werden  
durch 5 trainierte Intents  
(Nutzeranliegen)  
abgedeckt.*

## „Müllbert“ im Kundendialog verbessert den Service und entlastet das Team

Projektleiterin Mona Belz ist mit der Einführung von Müllbert sehr zufrieden: „Indem Müllbert **unabhängig von den Sprechzeiten** aktiv in den Kundendialog eintritt, entlasten wir unsere Mitarbeiter und verbessern gleichzeitig unseren Kundenservice.“

Aktuell will die APM GmbH zunächst weitere Erfahrungen mit Chatbot „Müllbert“ machen. „Wir konzentrieren uns bei Müllbert aktuell auf die häufigsten Fragen unserer Kunden, weil wir hier das größte **Entlastungspotenzial für unser Service-Team** sehen.“

Über die Cobuddy Konsole wird im Zeitverlauf noch deutlicher, an welchen Tagen die Nutzer mit welchen Anliegen an den Chatbot herantreten. Ein Abgleich mit dem Frageaufkommen per Telefon und E-Mail wird zusätzlich Klarheit darüber bringen, an welchen Stellen die APM GmbH ihre digitale Kundenberatung erweitern will.

Denkbar sind die Integration des Online-Tourenplans, so dass Müllbert zukünftig personalisierte Abfuhrtermine geben kann. Einfache Änderungen beim Gebührenkonto oder Terminvereinbarungen können ebenfalls einfach über die KI-Chatbot-Lösung Cobuddy abgewickelt werden.



## Bei acceptIT bekommen Sie den vollen Chatbot Service.

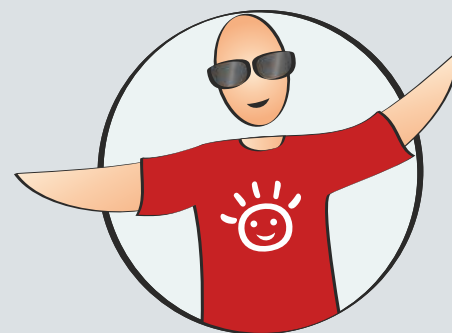
acceptIT begleitet Sie kompetent und zuverlässig in allen Phasen Ihres Chatbot-Projektes. Unsere Chatbot-Experten

- analysieren Ihren Anwendungsfall
- empfehlen Ihnen die beste Chatbot-Lösung
- planen das weitere Vorgehen
- übernehmen die Projektleitung
- erledigen das Ersttraining Ihres KI Chatbots bzw. programmieren Ihren regelbasierten Chatbot
- übernehmen die Systemintegration
- nehmen Ihre Chatbot Anwendung in Betrieb
- wickeln Service- oder Lizenzkäufe für Sie ab
- warten Ihre Chatbot Anwendung
- nehmen Anpassungen und Erweiterungen vor
- unterstützen kontinuierlich oder projektbezogen

Cobuddy ist eine von acceptIT entwickelte Chatbot-Lösungsfamilie, mit der Sie Ihre Kommunikation mit Ihren Kunden und Mitarbeitern passgenau automatisieren können.

Als Assistant Chatbot ist Cobuddy mit der KI-Komponente Watson von IBM ausgestattet. Diese Lösung ermöglicht freie Dialoge und ein menschenähnliches Antwortverhalten.

Verbessern Sie Ihren Service für Ihre Kunden und Mitarbeiter. Mit acceptIT und den Chatbot-Lösungen der Cobuddy Familie.



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





## Einfach digitalisieren

Wir sind überzeugt, dass Unternehmen mit digitalen Lösungen ihren Kunden ein optimales Erlebnis und ihren Mitarbeitern ein besseres Arbeiten ermöglichen.



acceptIT ist ein inhabergeführtes IT- und Beratungsunternehmen mit Sitz in Paderborn. Unser Schwerpunkt sind Anwendungen für Kommunikation und Zusammenarbeit in Unternehmen und die Digitalisierung von Prozessen.

acceptIT berät Unternehmen, plant und implementiert Anwendungen, betreut diese und führt entsprechende Schulungen und Workshops für Administratoren und Anwender durch.

Wir passen Standardanwendungen kundenindividuell an und entwickeln eigene Business Apps und Tools, um unseren Kunden die bestmögliche Lösung für ihre Aufgabenstellungen und Prozesse zu bieten.

acceptIT 

Advance Your Business. Now.

acceptIT GmbH

Klingenderstraße 22  
33100 Paderborn

Tel.: +49 52 51 / 6 93 98-0  
Mail: [cobuddy@accept-it.de](mailto:cobuddy@accept-it.de)  
[www.accept-it.de](http://www.accept-it.de) / [www.cobuddy.de](http://www.cobuddy.de)