

startup

Ein Bot für jede Firma

Aiaibot Das Startup hat einen Chatbot entwickelt, der im Baukasten-Prinzip nutzbar ist.

SIRA HUWILER FLAMM UND STEFAN MAIR

► Die Business-Idee

Immer mehr Unternehmen schliessen Teile ihrer Shops oder verlagern ihre Angebote komplett ins Internet – für die Anbieter ein klarer Kostenvorteil. Doch Kunden bleibt bei Fragen nur die Lösung, den Kundenservice zu kontaktieren. Und ein guter Kundenservice frisst in Firmen wiederum jede Menge Zeit – und Geld. Eine Lösung sind Chatbots, also künstlich intelligente Roboter, die automatisch per Chat, Messenger oder E-Mail auf Kundenfragen antworten.

«Rund 80 Prozent der Kundenservice-Fragen sind die immer gleichen Fragen – werden diese automatisiert abgewickelt, bleibt mehr Zeit für komplizierte Fälle», sagt Frédéric Monard. Ende 2019 hat er mit dem Startup Swiss Moonshot AG aus Zürich den Aiaibot auf den Markt gebracht. «Wir bieten eine Chatbot-Software, die jeder mit einem Baukasten ohne Vorkenntnisse selbst programmieren und einbinden kann», so der CEO, «Chatbots werden dadurch für jedes Unternehmen bezahlbar und nutzbar.»

► Die Gründer

Bereits 2016 begann man sich mit der Frage auseinanderzusetzen: «Welche Technologien brauchen Kunden in der Zukunft?» Schnell fiel die Wahl auf Chatbots: «Und zwar als Cloud-Lösung», so Monard, «um sie weltweit der breiten Masse verfügbar zu machen.» Gemeinsam mit Hans-Peter Uebersax und Mark Hauri gründete er im Juni 2019 die AG als Tochter der Polydata AG, die zur Pidas-



Gruppe gehört. Bereits in den ersten Projekten haben sie gelernt, dass es weitere Einsatzgebiete gibt: «Treffen Chatbots Unternehmens- und Kundensprache sowie -bedürfnisse, nerven sie nicht, sondern sind für beide Seiten ein Mehrwert», ist Monard sicher. «Mit sinnvollen Fragen bestückt, steigern sie sogar Leads und Verkaufszahlen in Online-Shops – ein wirksames Marketing-Instrument!»

► Der Markt

Drei Pakete hat das Jungunternehmen im Angebot. Für KMU gibt es zwei Varianten, bei denen Chatbots mittels Baukasten-Prinzip selbst programmiert und etwa in Messenger integriert werden können. Das Starterpaket mit bis zu fünf Storys kostet 29 Franken pro Monat, unbegrenzte Chatbot-Performance

erhält man für 99 Franken monatlich. «Von der Erstellung bis zur Verfügbarkeit des Chatbots, etwa im Facebook-Messenger, dauert es rund eine Stunde», so Monard.

Für Grosskonzerne, die Wert auf eine Vorabanalyse der Nützlichkeit eines Bots legen und diesen in die interne IT-Infrastruktur integrieren wollen, gibt es das Enterprise-Modell. «Im sechswöchigen Paket unterstützen wir und unsere Partnerfirmen Firmen dabei, Chatbots oder E-Mail-Automatisierungen bestmöglich zu nutzen, und zwar massgeschneidert auf Unternehmenssprache und Branding», so der CEO. «Ziele sind positive Nutzererlebnisse und messbare Erfolge.» Rund hundert Kunden – vom Solomusiker bis hin zu Eurowings oder der Basler Kantonalbank nutzen bereits den Aiaibot.

► Das Kapital

Eine Unternehmerfamilie aus dem Aargau hat in das Startup investiert. «Sie ist an einer langfristigen Kooperation interessiert – das gibt uns Sicherheit und ermöglicht schnelle Absprachen und Entscheidungen», so Frédéric Monard. Mittlerweile arbeiten rund vierzig Mitarbeitende für Aiaibot.

► Die Chance

Die Gründer versprechen sich künftig Erfolge weltweit, etwa in den USA, Deutschland oder Israel. «Mehrsprachig aufgestellt ist unser Bot schon – denn auch hierzulande gibt es Anfragen in unterschiedlichen Sprachen», so Monard. Um die Expansion schnell voranzutreiben, will das Startup auf Partner wie Webagenturen im jeweiligen Land setzen, die eine mögliche Expansion begleiten.

UPBEAT

Jetzt mit Podcast und Video

Lernen Sie die Gründer und Gründerinnen der Schweiz kennen: Die Startup-Serie «upbeat» der «Handelszeitung» liefert wöchentlich Video- und Podcast-Beiträge aus der Welt der Jungunternehmen. Unterstützt wird diese Serie von der Credit Suisse.



handelszeitung.ch/upbeat

ANZEIGE

CREDIT SUISSE

Banking ohne Papierkram? Klar geht das.

Einfache Kontoeröffnung in der App.
CSX: Konto, Karte und vieles mehr.
Alles in einer App. Schon ab CHF 0.–

credit-suisse.com/csx

Jetzt App downloaden

Laden im **App Store** | **JETZT BEI Google Play**

Copyright © 2020 Credit Suisse Group AG und/oder mit ihr verbundene Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten.