

## Chatbot hilft beim Wiederfinden von Verlorenem

- **Chatbot „Fin Finder“ agiert bei Zentrales Fundbüro als digitaler Kundenberater**
- **Bot übernimmt für den Nutzer Eintragung in Datenbank, Matching und Verifizierung des Eigentümers**
- **Multitasking des Bots erhöht Effizienz und Kundenzufriedenheit**
- **Zukünftig wird die Chatbot KI weitreichende Aufgaben für Unternehmen und Behörden übernehmen**

Erklärung: Ein Chatbot ist ein digitaler Assistent. Er durchsucht Nachrichten nach Schlüsselwörtern, auf die er vorprogrammierte Antworten liefert. Außerdem kann er mit dem Geschäftssystem eines Unternehmens verknüpft sein. So ist er in der Lage, Geschäftsprozesse selbstständig anzustoßen und Probleme eigenständig zu lösen. Eine Demo des Fin Finder-Chatbots von Zentrales Fundbüro gibt es hier: [www.zentralesfundbuero.com/finfinder](http://www.zentralesfundbuero.com/finfinder)

**Frankfurt am Main, 22. Juni 2017 +++ Sofortige Hilfe rund um die Uhr, ganz ohne Anruf: Ab sofort können die Nutzer von Zentrales Fundbüro mit dem ersten Lost and Found-Chatbot kommunizieren, der gerade in der BETA-Version erschienen ist. Sie können per Textchat oder Audioeingabe Kontakt zu „Fin Finder“ aufnehmen. Der von API.AI angetriebene Chatbot wird in der Rolle des Kundenberaters zunächst Verlustmeldungen und später auch Fundsachen erfassen – gleichzeitig bearbeitet er die Nutzeranfragen und durchsucht die fünf Millionen Einträge starke Datenbank von Zentrales Fundbüro nach möglichen Treffern. Dadurch wird sehr viel Zeit eingespart und die Kundenzufriedenheit gesteigert. Auch Unternehmen und Behörden wird bald eine erweiterte Version des Chatbots zur Verfügung stehen, um die komplexen Lost and Found-Prozesse zu automatisieren.**

Von Kunden übermittelte Gesuche und Funde werden von Fin Finder automatisch in die Datenbank von Zentralesfundbüro.de eingetragen und veröffentlicht. Außerdem hilft der Bot per Chat den Eigentümer einer Fundsache eindeutig zu identifizieren. „Der gesamte Lost and Found-Prozess läuft immer nach dem gleichen Prinzip ab: Verlustmeldung, Trefferabgleich mit Fundanzeigen und Verifizierung der Eigentümer. Deshalb eignen sich Chatbots sehr gut für solche klar definierten Aufgaben“, so Markus Schaarschmidt, Entwickler und Gründer von Zentrales Fundbüro.

Er setzt auf die Effizienz, die der Einsatz von Fin Finder der Plattform bringt: „Durch Chatbots können wir im Kontakt mit unseren Nutzern erheblich Zeit einsparen. Das kommt natürlich auch dem Kunden zugute: Ein Kundenberater würde die Daten ins System eintragen und könnte erst danach das eigentliche Problem, zum Beispiel eine Verlustmeldung, bearbeiten. Unser Chatbot gleicht schon während der Konversation den Verlust mit möglichen Funden ab. So hat er sofort eine Lösung parat, die der Nutzer prüfen kann. Das erhöht die Kundenzufriedenheit erheblich.“ Damit Fin Finder noch besser



erreichbar ist, wird derzeit zusätzlich eine erweiterte Version für den Facebook Messenger und für Skype entwickelt.

Auch im B2B-Bereich kommt der Bot zum Einsatz: Für die Software Fundbüro Manager ([www.fundburomanager.de](http://www.fundburomanager.de)), die für Unternehmen und Behörden entwickelt wurde, wird der Chatbot noch weitaus komplexere Aufgaben als die Kommunikation mit Kunden übernehmen. Er wird zum Beispiel für die Lagerung, Logistik und Bezahlung zuständig sein. Doch schon alleine für die Kommunikation mit den Kunden lohnt sich der Einsatz: „Bei Unternehmen gehen in der Regel etwa 15 mal mehr Anfragen ein als tatsächliche Fundsachen verwaltet werden. Den Mehraufwand übernimmt Fin Finder mit Leichtigkeit“, erklärt Schaarschmidt.

### **Über Zentrales Fundbüro**

Zentrales Fundbüro ist ein Service der getsteroo GmbH mit Sitz in Frankfurt am Main. Der Onlinedienst ermöglicht das einfache Wiederfinden von Verlorenem, Gestohlenem und Entlaufenem sowie das Einstellen von Fundsachen. Die einzige Meta-Suchplattform für Verlustsachen zählt über 5 Millionen Einträge, verbindet dabei tausende kommunale sowie private Fundbüros übersichtlich und ist somit das weltweit größte Online-Fundbüro. Die eigens für Unternehmen und Behörden entwickelte Lösung – Fundbüro Manager ([www.fundbueromanager.de](http://www.fundbueromanager.de)) – vereinfacht das Handling von Fundsachen und Verlustanfragen deutlich, ist als Online-Lösung ohne Installation nutzbar und an die OnlinePlattform [www.zentralesfundbuero.de](http://www.zentralesfundbuero.de) angebunden.

Pressekontakt Zentrales Fundbüro

getsteroo GmbH

Antonio Vega

Wächtersbacher Str. 78

D-60386 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0)69 25472647

E-Mail: [presse@zentralesfundbuero.de](mailto:presse@zentralesfundbuero.de)

Internet: [www.zentralesfundbuero.de](http://www.zentralesfundbuero.de) | [www.fundbueromanager.de](http://www.fundbueromanager.de) | [www.haveitback.com](http://www.haveitback.com) | [www.fundbuerowhatsapp.de](http://www.fundbuerowhatsapp.de)