

So nutzen Sie unseren Chatbot AARON richtig



AARON im Serviceportal: Zweck, Nutzung und Grenzen

AARON unterstützt Sie im Serviceportal bei fachlichen und produktbezogenen Fragen. Diese Anleitung erklärt, wofür der Chatbot gedacht ist, wie Sie ihn sinnvoll nutzen und welche Anliegen nicht in den Chatbot gehören.

Kernaussage: AARON bearbeitet ausschließlich Wissens- und Fachfragen. Der Chatbot kann keine Tickets verwalten, keine Termine oder Rückrufe organisieren und keinen direkten Kontakt zu Mitarbeitenden herstellen.

1. AARON im Serviceportal: Einordnung und Zweck

AARON ist eine AI-gestützte Chatfunktion im Aareon Serviceportal. Die technische Chatbot-Funktion wird vom Anbieter Zendesk bereitgestellt und von Aareon für den Einsatz im Serviceportal konfiguriert.

Wichtig: AARON ist kein eigenständiges Aareon AI-Produkt und basiert nicht auf den Aareon AI-Produkten.

AARON ist ein Hilfeangebot zur Selbsthilfe. Der Chatbot beantwortet fachliche und produktbezogene Fragen auf Grundlage der Helpcenter-Inhalte, die im Serviceportal verfügbar sind.

AARON unterstützt Sie dabei, schneller passende Informationen aus dem Helpcenter zu finden. Für organisatorische Anliegen, Ticketfragen oder individuelle Supportvorgänge nutzen Sie bitte weiterhin die vorgesehenen Funktionen im Serviceportal.

Wissensquelle und Grenzen der Datenbasis

- AARON nutzt ausschließlich Inhalte aus dem Helpcenter.
- AARON verwendet keine externen Internetquellen.
- AARON greift nicht auf individuelle Kundensysteme zu.
- AARON kennt keine Verträge, Lizenzen, Rechnungen oder kundenspezifischen Vereinbarungen.
- AARON kennt keine bestehenden Tickets, Ticketverläufe oder individuellen Bearbeitungsstände.

Hinweis zur Anmeldung

Für die bestmögliche Nutzung sollten Sie im Serviceportal angemeldet sein. Angemeldete Benutzer erhalten Zugriff auf mehr Helpcenter-Inhalte. AARON kann dadurch mehr freigegebene Informationen für die Beantwortung Ihrer Frage nutzen.

2. Produkt über die Buttons auswählen

Nach dem Öffnen des Chats wählen Sie zuerst das Produkt aus, zu dem Sie eine Frage haben. Dafür stehen Produkt-Buttons zur Verfügung, zum Beispiel Yuneo, Sigma, Digital Solutions oder Serviceportal.

Unter dem Produkt **Digital Solutions** finden Sie die Auswahl der von Aareon angebotenen Digitalen Lösungen:



Unter dem Produkt **Serviceportal** verbirgt sich alles Wissenswerte zu unserem Kundenservice und zum Serviceportal selbst.

Wichtig: Die Produktauswahl ist zwingend erforderlich. AARON beantwortet danach nur Fragen zu dem Produkt, das Sie ausgewählt haben.

Warum diese Auswahl wichtig ist:

- Die Helpcenter-Inhalte sind produktbezogen aufgebaut.
- AARON sucht Antworten nur im Kontext des ausgewählten Produkts.
- Fragen zu einem anderen Produkt können deshalb unpassende oder nicht hilfreiche Antworten erzeugen.

Prüfen Sie vor Ihrer Frage, ob das passende Produkt ausgewählt wurde. Wenn Sie eine Frage zu einem anderen Produkt stellen möchten, wählen Sie zuerst dieses Produkt aus und formulieren Sie die Frage anschließend neu.

3. Geeignete Fragen für AARON

Geeignet sind fachliche und produktbezogene Fragen, bei denen eine Antwort aus den Helpcenter-Artikeln erwartet werden kann.

- **Anwenderhilfe zu Funktionen:** zum Beispiel ein Arbeitsschritt innerhalb eines Produkts.
- **Fachliche Rückfragen zu Prozessschritten:** zum Beispiel der Ablauf einer Verarbeitung oder Buchung.
- **Bekannte Fehlermeldungen:** zum Beispiel die Bedeutung einer Meldung und mögliche nächste Schritte.
- **Fragen zum Serviceportal:** zum Beispiel zur Orientierung in der Anfragenliste oder im Helpcenter.
- **FAQ-Fragen und Standardfälle:** zum Beispiel häufige Fragen zu Funktionen, Einstellungen oder Abläufen.

Passend für AARON	Beispiele
Anwenderhilfe zu Funktionen	"Wie buche ich einen Abgang in der Anlagenbuchhaltung?"
Fachliche Rückfragen zu Prozessschritten	"Welche Schritte sind für die Verarbeitung erforderlich?"
Bekannte Fehlermeldungen	"Was bedeutet die Meldung ... und wie kann ich weiterarbeiten?"
Fragen zum Serviceportal	"Wo finde ich meine Anfragen im Serviceportal?"
FAQ-Fragen und Standardfälle	"Welche Einstellung wird für diesen Ablauf benötigt?"

4. Gute Fragen formulieren

AARON arbeitet auf Basis Ihrer Beschreibung. Je konkreter und eindeutiger Sie Ihr Anliegen formulieren, desto besser kann der Chatbot die passende Information im Helpcenter finden.

Eine gute Anfrage enthält möglichst diese Informationen:

- welches Ziel Sie erreichen möchten,
- in welcher Funktion oder in welchem Bereich Sie arbeiten,
- welche Meldung oder welches Verhalten angezeigt wird,
- was Sie bereits versucht haben, welches Ergebnis Sie erwarten.

Schreiben Sie möglichst in ganzen Sätzen und stellen Sie pro Nachricht nur ein Thema dar. Senden Sie nicht viele kurze Nachrichten direkt hintereinander, sondern eine zusammenhängende Beschreibung.

Beispiele für bessere Eingaben

Nicht ausreichend: „Es funktioniert nicht.“

Besser: „Ich möchte eine Verarbeitung starten. Nach dem Speichern erscheint die Meldung: Die Verarbeitung konnte nicht gestartet werden. Wie kann ich weiterarbeiten?“

Nicht ausreichend: „Fehler.“

Besser: „Beim Aufrufen der Funktion erscheint eine Meldung. Ich wollte einen bestimmten Arbeitsschritt durchführen. Welche Ursache kann das haben und was soll ich prüfen?“

5. Was AARON nicht kann

Screenshots oder Bildinhalte auswerten

AARON kann Inhalte aus Screenshots oder Bildern nicht verlässlich lesen. Fragen, die nur aus Screenshots oder Bildern erklärt werden, können deshalb von AARON nicht beantwortet werden. Beschreiben Sie Ihr Anliegen zusätzlich vollständig in Textform.

Spaßfragen, absichtliche Testeingaben oder provozierende Eingaben

AARON ist für die Unterstützung bei fachlichen Fragen gedacht. Bitte vermeiden Sie daher:

- Spaßfragen
- absichtliche Testeingaben
- provozierende oder bewusst irreführende Eingaben
- das absichtliche Auslösen von Endlosschleifen oder ungewöhnlichen Dialogverläufen
- Beschwerden über den Chatbot im Chat selbst

6. Tickets, Status, Rückruf und Termine

AARON ist kein Werkzeug zur Ticketbearbeitung, Terminplanung, Kontaktvermittlung oder Vertragsklärung. Der Chatbot behandelt ausschließlich Wissens- und Fachfragen.

Alle Anliegen zu bestehenden Tickets müssen im bestehenden Ticket im Serviceportal hinterlassen werden. Das gilt insbesondere für Fragen zum Bearbeitungsstatus, Ergänzungen, Bearbeitungswünsche, Änderungswünsche, Rückrufwünsche, Terminwünsche und Kontaktwünsche.

Richtiger Weg: Öffnen Sie die Anfragenliste im Serviceportal und schreiben Sie Ihre Information direkt in das bestehende Ticket. So bleibt der Zusammenhang zum Vorgang erhalten.

Wenn Sie nach einer bestimmten Person fragen

AARON kann keine organisatorischen Aufgaben übernehmen, keine Termine oder Rückrufe vereinbaren und nicht zu namentlich genannten Mitarbeitenden verbinden. Nutzen Sie für solche Anliegen Ihr bestehendes Ticket in der Anfragenliste des Serviceportals.

Wenn Sie ein Ticket wieder öffnen möchten

Ein Ticket kann im Serviceportal direkt wieder geöffnet werden. Hinterlassen Sie dafür innerhalb des Tickets einen Kommentar oder erstellen Sie eine Folgeanfrage.

Wenn AARON ein Anliegen eskaliert

AARON kann ein Anliegen in ein Ticket eskalieren, wenn eine automatische Antwort nicht ausreicht. Diese Eskalation ist nicht dasselbe wie die Bearbeitung eines bestehenden Tickets. AARON kann weiterhin keinen Ticketstatus prüfen und keine bestehenden Tickets verwalten.

7. Wenn AARON nicht weiterhelfen kann

Nicht jede Frage kann automatisch beantwortet werden. Wenn ein Anliegen komplex, individuell oder im Helpcenter nicht ausreichend beschrieben ist, kann eine Weiterleitung an den Support erforderlich sein.

Hilfreich für eine Eskalation sind:

- eine vollständige Beschreibung des Problems,
- der genaue Produkt- und Funktionskontext,
- der Wortlaut von Fehlermeldungen,
- die bereits durchgeführten Schritte,
- Dateien oder Anhänge, sofern diese für die Supportbearbeitung erforderlich sind.

Antworten richtig einschätzen

AARON verarbeitet Ihre Frage sprachbasiert. Unterschiedliche Formulierungen können zu unterschiedlichen Antworten führen. Wenn die Antwort nicht passt, formulieren Sie die Frage konkreter, nennen Sie die betroffene Funktion und ergänzen Sie den genauen Kontext.

Prüfen Sie wichtige fachliche oder organisatorische Entscheidungen immer im jeweiligen Anwendungskontext. AARON unterstützt bei der Informationssuche, ersetzt aber keine individuelle Prüfung in Sonderfällen.

Screenshots und Anhänge

AARON kann Inhalte aus Screenshots oder Bildern nicht verlässlich auswerten. Beschreiben Sie Ihr Anliegen deshalb immer zusätzlich vollständig in Textform. Dateien können bei einer Eskalation an den Support hilfreich sein, ersetzen aber nicht die Beschreibung der Frage.

8. Nutzungshinweise und Feedback

AARON führt durch die Konversation

Lassen Sie sich durch die Unterhaltung führen und warten Sie nach dem Anklicken von Buttons, nach der Auswahl von Antwortmöglichkeiten und nach dem Absenden einer Nachricht auf die Reaktion von AARON.

Je nach Anfrage kann die Verarbeitung einen kurzen Moment dauern. Warten Sie auf die vollständige Antwort, bevor Sie weitere Eingaben senden.

Feedback abgeben

Nutzen Sie nach einer Antwort die Bewertungsfunktion im Chatbot. Feedback zu unpassenden Antworten, Hinweise auf fehlende Informationen oder Verbesserungsvorschläge helfen dabei, AARON weiterzuentwickeln.

A screenshot of a chatbot interface. At the top, a light blue speech bubble contains the text: "Hat Dir meine Antwort weitergeholfen? Dein Feedback hilft mir, noch besser zu werden." Below this bubble is a small square icon. To the right of the bubble is a timestamp "14:29". Below the timestamp are five star rating buttons arranged in two rows: the top row has two buttons with five stars each, and the bottom row has three buttons with three, two, and one star respectively. Below the star buttons is a button labeled "Ein andermal". At the bottom of the interface is a text input field with a paperclip icon on the left and the placeholder text "Nachricht eingeben".

Nutzen Sie diese Möglichkeit gerne für Lob, Kritik, Hinweise auf unpassende Antworten, Anmerkungen, Verbesserungsvorschläge.

Nach Auswahl der Bewertung über die Sterne-Schaltfläche können Sie zusätzlich eine Bemerkung eingeben.

A screenshot of a chatbot interface. At the top, a dark blue speech bubble contains three yellow stars. Below this bubble is the name "Aaron". Below the name is a light blue speech bubble containing the text: "Vielen Dank für Deine Rückmeldung. Wenn Du magst, kannst Du noch eine kurze Bemerkung ergänzen." To the left of this bubble is a small square icon. Below the bubble is a timestamp "Gerade eben". At the bottom of the interface is a text input field with a paperclip icon on the left and the placeholder text "Nachricht eingeben".

Ihr Feedback hilft dabei, AARON kontinuierlich weiterzuentwickeln und die Antworten zu verbessern.

9. Kurz-Checkliste vor dem Absenden

- Bin ich im Serviceportal angemeldet?
- Habe ich das richtige Produkt über die Buttons ausgewählt?
- Ist meine Frage fachlich und produktbezogen?
- Kann die Antwort voraussichtlich aus Helpcenter-Artikeln abgeleitet werden?
- Habe ich Ziel, Funktion, Arbeitsschritt, Fehlermeldung und erwartetes Ergebnis beschrieben?
- Geht es nicht um Ticketstatus, Rückruf, Termin, Kontaktperson, Vertrag, Lizenz oder Rechnung?
- Habe ich nur ein Thema in einer zusammenhängenden Nachricht formuliert?

Merksatz: AARON hilft bei fachlichen Produktfragen aus dem Helpcenter. Alles, was ein bestehendes Ticket, eine Person, einen Rückruf, einen Termin oder individuelle Vertragsdaten betrifft, gehört in den vorgesehenen Serviceweg - bei Tickets in das bestehende Ticket im Serviceportal.

Viel Erfolg mit AARON!

AARON ist ein zusätzliches Hilfeangebot im Aareon Serviceportal und ergänzt unser Helpcenter sowie die Aareon Community.

Nutzen Sie den Chatbot gerne regelmäßig für fachliche und produktbezogene Fragen, um schnell passende Informationen und Hinweise zu erhalten.

Wir freuen uns, Ihnen mit AARON eine weitere Möglichkeit zur Selbsthilfe anbieten zu können, und wünschen Ihnen viel Erfolg und Freude bei der Nutzung.

Probier mich mal aus!

