



## SOMMER, SONNE, TICKETFLUT:

Wie Chat- und Voicebots von botario  
den Saisonbetrieb von Steinbach  
transformieren.



## What's inside...

Unternehmens-  
vorstellung

Ausgangslage

Zielsetzung

Umsetzung mit  
botario

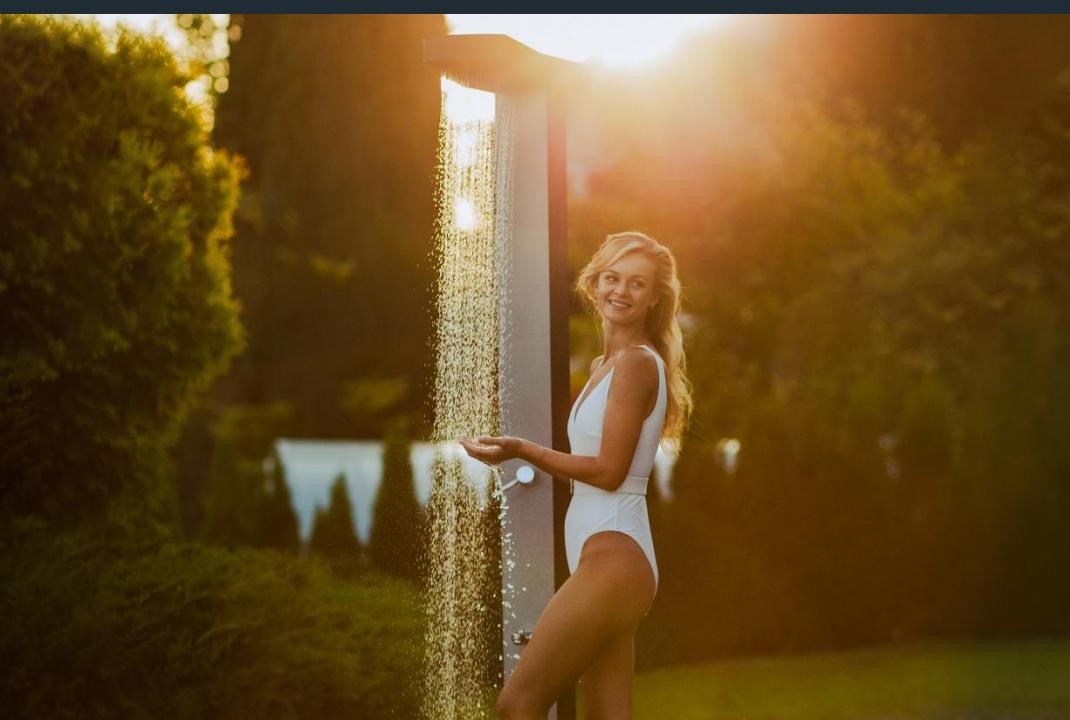
Ergebnisse

Learnings &  
Ausblick

## Quick Facts

# Von der Wolle zum Pool-Komplettanbieter

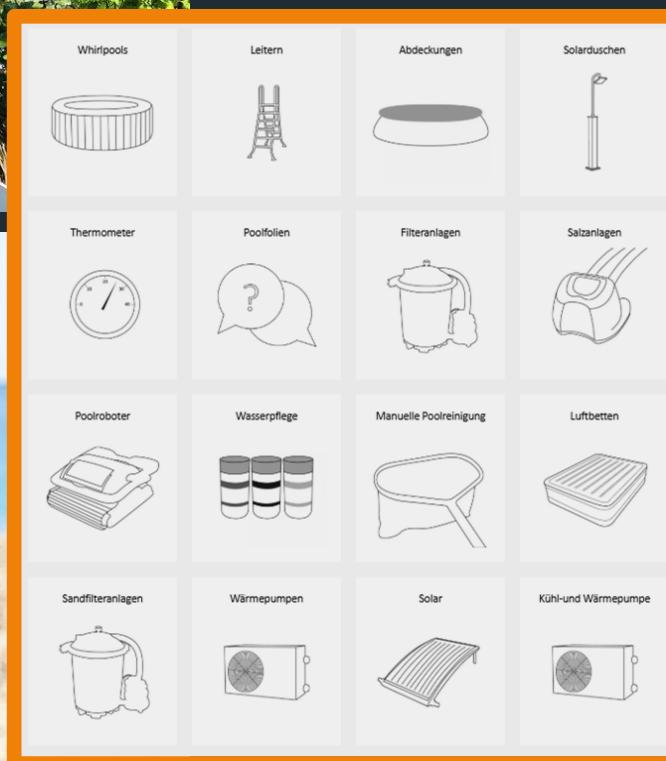
- Familienunternehmen in 2. Generation
- Gegründet 1934 (ursprünglich „Steinbach Wolle“)
- Start vor über 20 Jahren mit Pools & Zubehör
- Mittlerweile einer der führenden Pool-Komplettanbieter Europas
- Breites Produktsortiment: eigene Marken & Handelsmarken
- Eigene Produktion für Wasserpflegemittel
- Hochmoderne Logistik – weltweiter Versand
- Hauptsitz: Schwertberg (AT)
- Rund 260 Mitarbeiter
- Standorte weltweit





Steinbach

Steinbach

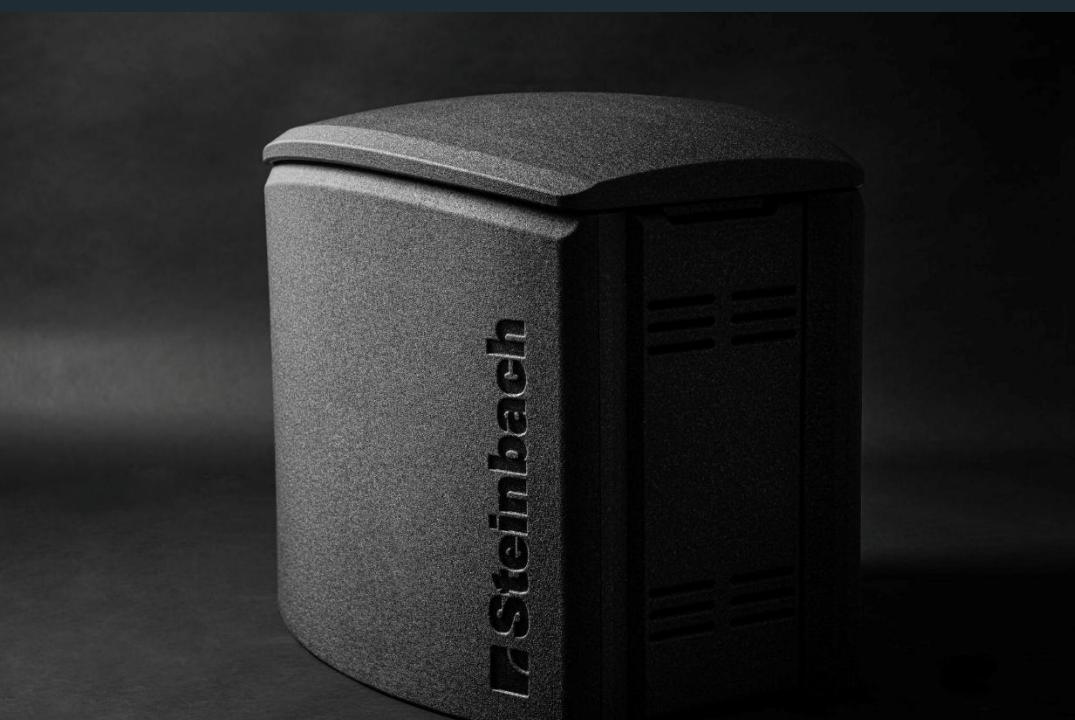


# Die bunte Welt von Steinbach

## Vom Einbaupool bis zur kleinen Schraube

Umfangreiches Produktsortiment:

- Rund 900 Katalogartikel
- 20 unterschiedliche Artikelgruppen
- Circa 3.000 Ersatzteile
- Teilweise bis zu 5 Versionierungen pro Produkt



## Die Saisonwelle Unsere Pain Points

- 90% aller Kundenanfragen innerhalb von 3 Monaten
  - Dh., enormes Anfragevolumen in kurzer Zeit
- Viele Standardanfragen blockieren Ressourcen
- Mitarbeiter sind in diesen Monaten stark belastet
- Im Grunde sind es immer zu wenige Mitarbeiter für zu viele Tickets
- Informationen über viele Systeme verteilt
- Eskalations-Potential

Mit dieser Herausforderung begann unser Weg in die Automatisierung.



## Die Saisonwelle Unser Ziel

- Schnelle, konsistente Antworten über alle Kanäle
- Leicht verständliche Informationen
- Eine zentrale Wissensbasis für Kunden & Team
- Mehr Zeit für komplexe Anliegen, wie Produktberatungen und kompliziertere Reklamationen
- Stärkung der Customer Journey
- Hilfe zur Selbsthilfe, intern und extern

**Weg vom reaktiven Support –  
hin zu einem proaktiven, intelligenten Kundenerlebnis.**



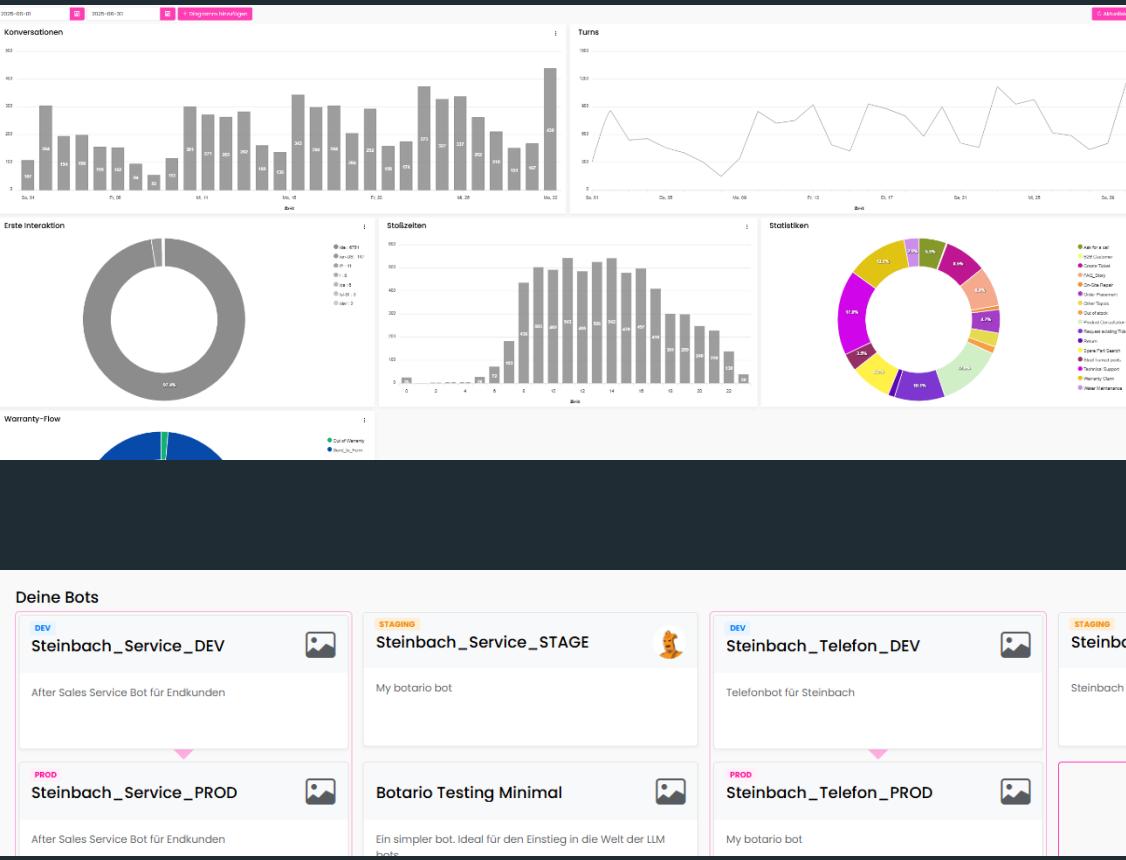
## Auf Lösungssuche Vom Summit zum System

- Erstkontakt mit botario auf dem Service Summit Hamburg
- Start mit ersten Use Cases
- Beginn mit einfachem Bot, ohne LLM
- Später Umstieg auf LLM – für mehr Dynamik und Flexibilität
- Überzeugende Faktoren: Low-Code Ansatz, einfache Bedienung
- Go live nach wenigen Monaten
- botario: Überzeugt durch einfache Nutzung und starke Partnerschaft – „maßgeschneidert“

**Die Begegnung mit botario war der Startschuss für Steinbach für eine verbesserte After Sales Abwicklung – einfach, sympathisch, kompetent.**

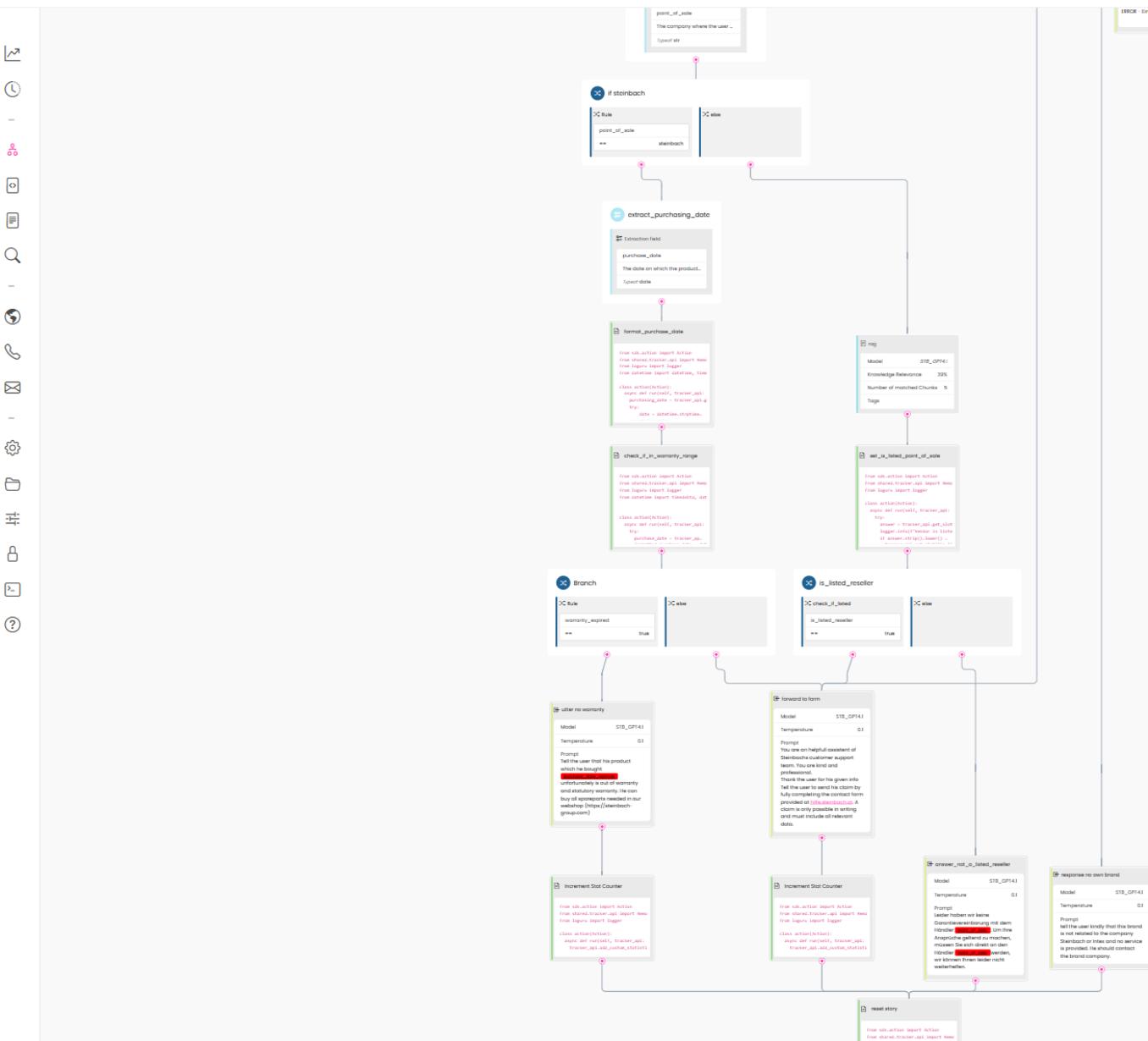
# Integration

## Funktionsweise



- Testing & Stage-Umgebung für Qualitätssicherung
  - Produktdokumentation und FAQ in Vektordatenbank hinterlegt
  - Automatisierte Standardanfragen & Ticket-Vorbereitung
  - Regelmäßiges Testing mit echten Fällen
  - Stichprobenanalyse der Antworten
  - Automatisierte Testfälle im Aufbau
  - Anbindung ans PIM System
  - Schnelle Auswertungen über Dashboards

**Qualität entsteht durch kontinuierliche Überprüfung.  
Automatisierung bedeutet Investition in Kundenzufriedenheit.**



## Dokumentenverwaltung

 Löschen  Embeddings + Füge Wissen hinzu

	Name	 Typ	Status
<input type="checkbox"/>	2023_128426.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_128440.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2019_128474GN.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_128442.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_128452.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_128450.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_128462.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_128458.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2020_128456.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_128428.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2022_128482.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2020_128422.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2020_128436.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2020_128434.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_128412.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2020_128408GN.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2020_128454GN.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_061208.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2023_061023.pdf 	 txt	Erstellt
<input type="checkbox"/>	2020_061200.pdf 	 txt	Erstellt



Hallo und herzlich willkommen bei Steinbach! Wir lieben alles rund um Pools und Poolzubehör!  
Ich bin Ihr digitaler Assistent und helfe Ihnen gerne bei Fragen zu unserem Angebot.  
Tragen Sie ihr Anliegen bitte direkt in den Chat ein und ich versuche Ihnen bestmöglich weiter zu helfen.



Schreib etwas...



## Status Quo

## Das hat sich verändert

- Weniger Tickets, schnellere Reaktionszeiten
- Entlastung im Team & positives Kundenfeedback
- Erster Kontaktpunkt: der Bot
- Kostensparnis - weniger externe Dienstleister nötig
- Effizienterer Ressourceneinsatz
- Modernes, digitales Markenbild
- Steigende Zufriedenheit
- Kundenservice 24h / 7 Tage die Woche verfügbar

**Heute arbeitet der Bot Hand in Hand mit unserem Team.**

Vielen Dank für Ihre Nachricht. Damit ich Ihnen beim Ersatzteil weiterhelfen kann, benötige ich bitte die Teilleriesenzahl (Ersatzteilnummer) des gewünschten Ersatzteils. Diese finden Sie in der Bedienungsanleitung Ihres Whirlpools oder auf der Ersatzteilliste im Webshop.

Bitte teilen Sie mir die Ersatzteilnummer mit, damit ich Ihnen gezielt weiterhelfen kann.

10:21

Modell SimpleSpa SB-B20 Ersatzteilnummer: 10294 und Ersatzteilnummer: 1284 Seriennummer : 128482B 0536 20210713 JPA18

10:22

Vielen Dank für die Übermittlung der Ersatzteilnummern und der Seriennummer Ihres SimpleSpa SB-B20.

Das Ersatzteil „Außenplane für PureSpa 28482EX“ (Ersatzteilnummer: 10294) können Sie direkt in unserem Webshop bestellen. Hier finden Sie das passende Produkt unter folgendem Link:

[Link zur Außenplane für PureSpa 28482EX](#)

Bitte prüfen Sie vor der Bestellung anhand Ihrer Bedienungsanleitung, ob dieses Ersatzteil für Ihr Modell geeignet ist.

Für weitere Ersatzteile (z.B. Ersatzteilnummer: 1284) oder falls Sie Unterstützung benötigen, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Sie können uns auch jederzeit über unser Kontaktformular erreichen.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen in Steinbach!

10:22

Ersatzteilnummer12844 und 10294

10:23

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung und die Angabe der Ersatzteilnummern 12844 und 10294. Beide Ersatzteile können Sie bequem über unseren Webshop bestellen:

- Ersatzfolie SimpleSpa 28482EX (Ersatzteilnummer 12844):  
[Link zu Ersatzfolie SimpleSpa 28482EX](#)
- Außenplane für PureSpa 28482EX (Ersatzteilnummer 10294):  
[Link zu Außenplane für PureSpa 28482EX](#)

Bitte vergleichen Sie die Ersatzteilnummern mit Ihrer Bedienungsanleitung, um sicherzustellen, dass die Teile zu Ihrem Modell passen.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

10:23

Ich möchte gern wissen, wann meine Garantie erloscht. Mein Pool wurde am 07.05.2024 gekauft und ein Defekt ist entstanden.

10:23

Vielen Dank für Ihre Informationen und Ihre Anfrage.

Damit wir Ihren Garantieanspruch prüfen können, bitten wir Sie, Ihren Anspruch schriftlich über unser Kontaktformular einzureichen. Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus und fügen Sie alle relevanten Daten (z. B. Kaufbeleg, Fotos des Defekts, Seriennummer) bei. Das Formular finden Sie unter folgendem Link:

[hilfe.steinbach.at](#)

Bitte beachten Sie: Ein Garantieanspruch ist nur schriftlich und mit vollständigen Angaben möglich.

Zu Ihrer Frage: Die gesetzliche Gewährleistung beträgt in der Regel 2 Jahre ab Kaufdatum. Die genaue Garantiedauer und -bedingungen finden Sie in Ihrer Bedienungsanleitung oder auf unserer Webseite. Wenn Ihr Pool am 07.05.2024 gekauft wurde, besteht in der Regel bis 07.05.2026 Anspruch auf Gewährleistung, sofern kein Ausschlussgrund vorliegt.

Wir helfen Ihnen gerne weiter, sobald wir Ihre vollständigen Unterlagen erhalten haben!

10:23

Hallo und herzlich willkommen bei Steinbach! Wir lieben alles rund um Pools und Poolzubehör! Ich bin Ihr digitaler Assistent und helfe Ihnen gerne bei Fragen zu unserem Angebot. Tragen Sie Ihr Anliegen bitte direkt in den Chat ein und ich versuche Ihnen bestmöglich weiter zu helfen.

Ich möchte die Wärmeerpumpe mini mit einem schlauchsystem mit 50mm Durchmesser verbinden

10:23

Die Steinbach Wärmeerpumpe Mini (z.B. Artikelnummer 049275) ist standardmäßig für den Anschluss an 32 mm oder 38 mm Schläuche ausgelegt. Ein direktes Anschließen an ein Schlauchsystem mit 50 mm Durchmesser ist daher ohne zusätzliche Adapter nicht möglich. Um die Wärmeerpumpe Mini mit einem 50 mm Schlauchsystem zu verbinden, benötigen Sie passende Reduzier-Adapter von 50 mm auf 38 mm (oder 32 mm), damit Sie die im Lieferumfang enthaltenen Adapter und Schlauchschellen verwenden können. Diese Reduzierstücke sind im Fachhandel oder Baumarkt erhältlich.

Zusammengefasst:

- Die Wärmeerpumpe Mini hat Anschlüsse für 32/38 mm Schläuche.
- Für 50 mm Schläuche benötigen Sie Reduzier-Adapter auf 38 mm.
- Danach können Sie die Wärmeerpumpe wie in der Anleitung beschrieben anschließen.

Falls Sie weitere Fragen zu Adapters oder zum Anschluss haben, helfe ich Ihnen gerne weiter!

10:23

Bietet steinbach solch einen reduzieradapter?

10:24

Ja, Steinbach bietet passende Reduzieradapter an! Standardmäßig wird bei einigen Produkten bereits ein Adapter von 50 mm auf 38 mm mitgeliefert. Diesen Adapter können Sie auch separat als Ersatzteil nachkaufen (z.B. Artikelnummer 049225).

Zusätzlich gibt es verschiedene Reduzierstücke und Adapter im Sortiment, wie zum Beispiel:

- PVC Reduzierwinkel 90°, PN 16, D 50, DN 40 (Artikelnummer 062140)
- PVC Einlegeteil Reduktion, PN 16, D 50(40) (Artikelnummer 062383)

Diese Adapter ermöglichen es Ihnen, Ihr 50 mm Schlauchsystem mit 38 mm Anschläßen zu verbinden.

Alle Details und die Verfügbarkeit finden Sie in unserem Online-Shop: [steinbach-group.com](#). Wenn Sie Hilfe bei der Auswahl benötigen, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung!

10:24

Ich habe einen Salzwasserpool, den ich überwintern möchte. Kann ich Ihre Produkte dafür verwenden?

15:37

Ja, Sie können unsere Produkte auch für Salzwasserpools verwenden. Viele unserer Produkte, wie zum Beispiel die Steinbach Luft-Wärmepumpen (mit Titan-Wärmetauscher) und Poolroboter, sind für Salzwasserpools bis zu einer Salzkonzentration von 0,5 % geeignet. Auch INTEX Aufstellpools können mit Salzwasser betrieben werden.

Für die Überwinterung Ihres Salzwasserpools beachten Sie bitte die Hinweise zur richtigen Einwinterung. Es ist wichtig, das Salzwassersystem am Ende der Saison mit klarem Leitungswasser zu reinigen und den Pool vollständig abtrocknen zu lassen. Weitere Tipps zur Überwinterung finden Sie in unserem Blogbeitrag: [Pool überwintern – so wird's gemacht](#). Wenn Sie spezielle Produkte für die Überwinterung suchen, achten Sie bitte darauf, dass diese für Salzwasser geeignet sind und der Salzgehalt im Wasser unter 0,5 % liegt.

15:38

Ich habe einen Intex-Aufstellpool. Welche Produkte brauche ich für die Überwinterung?

15:38

Für die Überwinterung eines INTEX-Aufstellpools benötigen Sie folgende Produkte und Hilfsmittel:

#### 1. INTEX Abdeckplane:

Um den Pool vor Schmutz, Laub und anderen Verunreinigungen zu schützen, sollten Sie eine passende INTEX Abdeckplane verwenden. Bitte beachten Sie, dass diese keine Sicherheitsabdeckung ist.

#### 2. Wintermittel / Überwinterungsmittel:

Spezielle Pool-Wintermittel helfen, Algen- und Kalkablagerungen während der Wintermonate zu verhindern. Lassen Sie sich dazu von Ihrem lokalen Poolhändler beraten, welches Produkt für Ihre Wassersorte und Ihr Poolmodell geeignet ist – insbesondere bei Salzwasserpools.

#### 3. Stöpsel für Zulauf und Ablauf:

Um die Anschlüsse zu verschließen, benötigen Sie die passenden Stöpsel für Ihren Pooltyp und Ihre Poolgröße.

#### 4. Reinigungsmittel:

Vor der Überwinterung sollte das Poolwasser gründlich gereinigt werden. Entfernen Sie groben Schmutz, reinigen Sie die Poolfolie und das Zubehör.

#### 5. Lagerbox oder trockener Lagerraum:

Pumpe, Filter, Schläuche und weiteres Zubehör sollten gereinigt, getrocknet und frostsicher (bei +5°C oder mehr) gelagert werden.

#### Wichtige Hinweise aus der Anleitung:

- Wenn die Temperaturen unter +5°C sinken, muss der Pool abgebaut, entleert und trocken gelagert werden, da INTEX-Aufstellpools nicht frostsicher sind.
- Zubehör wie Leiter, Skimmer, Schläuche, Pumpe und Filter müssen entfernt, gereinigt und trocken gelagert werden.
- Die Poolfolie und alle Metallteile sollten vor der Lagerung vollständig trocken sein, um Schimmel und Rost zu vermeiden.

#### Zusammengefasst benötigen Sie:

- INTEX Abdeckplane
- Wintermittel (geeignet für Salzwasser, falls zutreffend)
- Stöpsel für Anschlüsse
- Reinigungsmittel und ggf. Schwämme/Bürsten



## Good to know Unsere Learnings

- Gute Daten sind das Fundament jeder KI
- Projekt braucht klare Ownership
- Schrittweise Rollouts empfehlenswert
- Technologie funktioniert nur mit Menschen gemeinsam

Echte Veränderung passiert, wenn Mensch und KI zusammenarbeiten.



**Good to know**

## Drei Erkenntnisse, die bleiben...

- Automatisierung schafft Freiraum für echten Service
- Strukturierte Daten sind der Schlüssel zum Erfolg
- Innovation braucht Mut und Vertrauen

**Das sind die Prinzipien, die uns leiten –  
heute und morgen.**



## Ausblick

### Wie es weitergeht...

- Weitere Automatisierungen in Planung
- Umstellung der Telefonanlage auf Voicebot
- Ausbau der Wissensbasis
- Standardisierte LLM-Testfälle in Arbeit
- Ziel: kontinuierliche Verbesserung der Customer Experience

Unser Weg ist noch nicht zu Ende –  
er hat gerade erst begonnen.