Herausforderung

Wäre es nicht toll, wenn Sie spontan Fragen zu Ihrer Reise stellen könnten und sofort eine Antwort bekämen? DB Reisebuddy wurde entwickelt, um Kunden genau das zu ermöglichen.

Umsetzung

DB Dialog und DB Systel haben gemeinsam DB Reisebuddy entwickelt, einen mit künstlicher Intelligenz ausgestatteten Reiseassistenten auf Basis der kognitiven IBM® Watson® Technologie.

Vorteile:

40 %
der Anfragen beantwortet der Chatbot und spart dem Team Zeit für komplexere Wünsche

6 Wochen
Entwicklung und Training für den Assistenten, um Standardfragen richtig zu beantworten

Neueste
Kanäle für die Kundenkommunikation und Verbesserung des Service

DB Dialog & DB Systel

Kundenservice auf der richtigen Spur halten mit DB Reisebuddy, einem neuen KI gestützten Assistenten

DB Vertrieb GmbH ist innerhalb der Deutschen Bahn AG verantwortlich für das Vertriebssystem und die Infrastruktur im Personenverkehr und bildet die Schnittstelle für täglich über fünf Millionen Fahrgäste in Deutschland. DB Dialog GmbH ist als 100% Tochter der DB Vertrieb GmbH für einen Großteil der Kundenkommunikation im Bahnkonzern zuständig und bearbeitet jährlich zwölf Millionen Fahrgastanfragen. DB Systel GmbH steht für IT, digitale Forschung und Innovation innerhalb der Deutschen Bahn. Neben digitaler Services für den Konzern kümmert sich DB Systel um aktuelle Trends und Zukunftstechnologien wie Cloud Computing, Big Data, Internet of Things, Künstliche Intelligenz oder Machine Learning.

„Wir waren von dem virtuellen Assistenten DB Reisebuddy sehr beeindruckt. Es war äußerst erfreulich festzustellen, dass das System 40 Prozent der frei und offen gestellten Fragen automatisch beantworten konnte.“

Sascha Oberbüscher

Leiter Veranstalter-Kooperationen

DB Vertrieb GmbH

Teilen

Steigende Erwartungen erfüllen

Mehr als fünf Millionen Menschen reisen täglich mit der Deutschen Bahn, Deutschlands größtem Bahnunternehmen. Aufgrund der großen Zahl von Fahrgästen, die im gesamten Netz unterwegs sind, erhält das Unternehmen täglich Zehntausende von Anfragen bezüglich Fahrscheinverkauf, Ticketpreisen, Fahrplänen, Reiserouten, Rückerstattungen und vielem mehr.

Die zeitnahe Beantwortung so vieler Anfragen ist für DB Dialog, die für die Kundenkommunikation zuständige Geschäftseinheit, eine große Herausforderung.

Maren Reinsch, Abteilungsleiterin Sales & Services bei DB Dialog, berichtet: „Wir erhalten jährlich rund 12 Millionen Anfragen. Wenn Kunden Auskünfte zu ihrer Zugfahrt benötigen, melden sie sich in der Regel telefonisch oder per E-Mail bei uns. Die Anliegenarten unserer Kunden sind sehr vielfältig."

In der heutigen vernetzten, digitalen Welt ändern sich die Erwartungen an den Kundenservice sehr schnell. Für viele Menschen passen Telefon- und E-Mail-Dienste nicht mehr zu der Art und Weise, wie sie am liebsten kommunizieren. Um diesen Kunden einen komfortablen und reaktionsschnellen Kommunikationskanal zu eröffnen, wollte DB Dialog einen intelligenten, mit künstlicher Intelligenz (KI) ausgestatteten Reiseassistenten einführen.

Maren Reinsch berichtet: „Wir planten schon lange, einen SMS- und Webchat-Service einzuführen. Denn die Digitalisierung hat bei der Deutschen Bahn einen hohen Stellenwert. Und wir sind stets daran interessiert, die Vorteile neuer Technologien auszunutzen, um unsere Dienstleistungen zu verbessern und unseren Fahrgästen eine möglichst perfekte Reise zu ermöglichen."

Auf kognitive Technologien setzen

Um die Vision eines intelligenten, KI-gestützten Multi-Channel-Dienstes zu realisieren, wandte sich DB Dialog mit der Idee des digitalen Reiseassistenten an DB Systel, den für IT, digitale Forschung und Innovation zuständigen Geschäftsbereich der Deutschen Bahn. In einer Reihe von Workshops und Brainstorming-Sitzungen entwickelte ein gemischtes Team dann den DB Reisebuddy: ein virtueller Assistent, der Kundenservicemitarbeiter bei der Beantwortung von Kundenanfragen per SMS oder Webchat unterstützt.

Maren Reinsch erinnert sich: „In einer frühen Planungsphase wurden wir von DB Vertrieb, einer anderen DB Geschäftseinheit für Ticket-Vertrieb, erstmals um kurzfristige Unterstützung einer sogenannten Marketingkampagne gebeten. Die Kollegen fanden, dass der Service „DB Reisebuddy" eine gute Ergänzung zum Kundenservice wäre. Mit Unterstützung unseres Technologiepartner DB Systel, konnte eine Lösung schnell realisiert werden."

Nach Evaluierung professioneller Ansätze und mehrerer Open-Source-Werkzeuge auf dem Markt, entschieden sich DB Systel und DB Dialog dafür die Anwendung IBM Watson Assistant einzusetzen, ein erprobter Watson Service zur Entwicklung leistungsstarker KI-Lösungen.

Susanne Auinger, Senior Partner Account Manager bei DB Systel, erklärt: „Wir pflegen seit langen Jahren gute Beziehungen zu IBM. Deshalb wussten wir, dass IBM in der Lage sein würde uns bei diesem ehrgeizigen Projekt trotz des engen Zeitrahmens zu unterstützen. Außerdem waren wir vom Watson-Portfolio sehr beeindruckt. Die Tatsache, dass Watson Assistant als Service angeboten wird, war für uns ein weiterer wichtiger Entscheidungsgrund. Denn so konnten wir sofort loslegen, ohne erst viel Zeit und Geld in den Aufbau der erforderlichen Infrastruktur investieren zu müssen."

Bei der Integration des Watson Assistant, einem IBM Cloud™ Service, in das CRM-System von DB Dialog arbeitete DB Systel mit IBM Services zusammen. Das CRM-System dient dabei als zentrales Verzeichnis für sämtliche Kundennachrichten. Ein gemeinsames Team von DB Dialog und DB Systel trainierte den DB Reisebuddy mit internen Daten darauf, typische Kundenanfragen zu erkennen und zu beantworten.

Alexander Aigner, externer Berater von DB Systel, erläutert: „Dank der intuitiven Benutzeroberfläche und automatisierter Integrationsfunktionen lässt sich Watson Assistant sehr einfach bedienen und trainieren. Auch die Verfügbarkeit der technischen Ressourcen war ausgezeichnet. So konnten wir durch die Unterstützung von IBM alles bereits nach nur sechs Wochen in Betrieb nehmen. Das ist, vor allem angesichts der Größe unseres Unternehmens, eine wirklich beeindruckende Leistung."

„Die Tatsache, dass Watson Assistant als Service angeboten wird, war für uns ein weiterer wichtiger Entscheidungsgrund. Denn so konnten wir sofort loslegen, ohne erst viel Zeit und Geld in den Aufbau der erforderlichen Infrastruktur investieren zu müssen."

Susanne Auinger, Senior Partner Account Manager, DB Systel GmbH

Intelligente und nützliche Kundenservices

Heute unterstützt der virtuelle Assistent „DB Reisebuddy" die Kundenbetreuer bei der Beantwortung von Fahrgastanfragen – vor, während und nach der Fahrt. Mithilfe des Chatbots kann das Kundenserviceteam von DB Dialog personalisierte Antworten auf Kundenanfragen innerhalb kürzester Zeit geben.

Maren Reinsch erläutert: „Hinter unserem Service arbeiten selbstverständlich auch „echte" Menschen, obwohl der virtuelle Assistent viele häufig gestellte Fragen auch schon selbstständig interpretieren und beantworten kann. Das System analysiert die Fragen und schlägt auf dieser Grundlage Antworten vor, die unsere Servicemitarbeiter dann überprüfen, gegebenenfalls bearbeiten und anschließend versenden. So stellen wir sicher, dass das Kundenanliegen vollständig und korrekt beantwortet wird. Trotz dieses manuellen Schrittes erspart der virtuelle Assistent dem Team viel Zeit und Mühe, indem er schlüssige schriftliche Antworten formuliert und damit die Mitarbeiter besonders während der Stoßzeiten erheblich entlastet."

Da viele gängige Anfragen inzwischen vom virtuellen Assistenten DB Reisebuddy bearbeitet werden, können sich die Kundenbetreuer auf komplexere Anliegen konzentrieren.

Ursprünglich als Service zur Unterstützung von Kunden bei Fragen rund um den Betrieb der Deutschen Bahn gedacht, bietet der Reisebuddy dem Unternehmen inzwischen gemeinsam mit Partnerunternehmen weitere Reise Leistungen an.

Maren Reinsch erläutert: „Neben den üblichen Fragen zur Reise wie ‚Ist mein Ticket für den Zug X gültig?' oder ‚Darf ich meinen Hund in den Zug Y mitnehmen?' können Kunden über den DB Reisebuddy auch Hotelzimmer buchen, Autos mieten oder Kinokarten kaufen. So ist beispielsweise jemand, der mit dem Zug übers Wochenende nach Bremen reist, über unseren Service in der Lage, per SMS oder Webchat seine Unterkunft oder auch einen Mietwagen zu buchen. Statt sich mit vielen verschiedenen Anbietern auseinandersetzen zu müssen, genießen unsere Kunden ein einziges, komfortables Reiseerlebnis über die Deutsche Bahn und profitieren außerdem noch von Sonderangeboten."

Im Laufe der Marketingkampagne gab der Chatbot auf 40 Prozent aller Anfragen die richtige Antwort. „Das war ein fantastisches Ergebnis“, erklärt Sascha Oberbüscher, Leiter Veranstalter-Kooperationen bei der DB Vertrieb. „Vor allem, wenn man bedenkt, in welch früher Entwicklungsphase sich der virtuelle Assistent noch befand. Wir waren von dem virtuellen Assistenten DB Reisebuddy sehr beeindruckt. Es war äußerst erfreulich festzustellen, dass das System 40 Prozent der frei und offen gestellten Fragen automatisch beantworten konnte.“

„Für unsere Marketingkampagne zusammen mit einem Handelspartner war der Reisebuddy die perfekte Ergänzung. Wir haben einerseits einen großen Teil von einfachen Fragestellungen, die gerade Neukunden an uns richten. Hier hilft uns die künstliche Intelligenz mit einer schnellen, treffsicheren Beantwortung. Das Reisebuddy-Team kann sich andererseits auf komplexere und individuellere Anfragen konzentrieren und somit auch bei diesen Anfragen Reaktionszeiten deutlich erhöhen – so erfüllen wir den Kundenwunsch nach schneller Hilfe wesentlich besser.“

Sascha Oberbüscher fasst zusammen: „Das Feedback der Kunden war sehr positiv, und wir sind froh, dass es gelungen ist den DB Reisebuddy für diese Marketingkampagne einzusetzen. Jetzt freuen wir uns darauf, unsere Arbeit mit unseren Partnern unter Einsatz des IBM Watson Assistant fortzusetzen, um den DB Reisebuddy zu verfeinern und den Kunden einen noch reaktionsschnelleren und bequemeren Service zu bieten.“

Lösungskomponenten

- IBM® Services
- IBM Watson® Assistant

Nächste Schritte

Wenn Sie mehr über IBM Watson Assistant erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner, IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter: ibm.com/watson/de-de/

In Kontakt bleiben

© Copyright IBM Corporation 2018, IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. Produced in the United States of America, February 2019.

IBM, the IBM logo, ibm.com, IBM Cloud, IBM Watson, and Watson are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at “Copyright and trademark information” at ibm.com/legal/copytrade.shtml.

This document is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time. Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

The performance data and client examples cited are presented for illustrative purposes only. Actual performance results may vary depending on specific configurations and operating conditions. THE INFORMATION IN THIS DOCUMENT IS PROVIDED “AS IS” WITHOUT ANY WARRANTY, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING WITHOUT ANY WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND ANY WARRANTY OR CONDITION OF NON-INFRINGEMENT. IBM products are warranted according to the terms and conditions of the agreements under which they are provided.

The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.

Please Recycle

45022745-DEDE-01