

IBM nutzt Momentum von Watson Assistant in Deutschland

Intelligente virtuelle Assistenten ermöglichen es Mitarbeitern, sich auf höherwertige Arbeit zu konzentrieren

Ehningen, Germany - 21 Mai 2019: IBM baut ihre Referenzliste an Unternehmen weiter aus, die virtuelle Assistenten auf Basis von IBM Watson Assistant für eine schnellere und effizientere Kundenkommunikation und den Informationsaustausch nutzen. Zu den virtuellen Assistenten gehören „EVA“, „TOBi“, „CARL“ und andere, welche die Kundenservice-Teams bei der INTER Versicherung, Vodafone sowie das HR-Team bei Siemens verstärken.

Watson in der Kundenkommunikation und im Informationsaustausch

Deutsche Bank: MIA macht Kunstwerk im PalaisPopulaire erfahrbar

Ein Gemälde erhält aktuell besondere Aufmerksamkeit im Berliner PalaisPopulaire der Deutschen Bank: „The Bride who Married the Camel’s Head“ von der kenianischen Künstlerin Wangechi Mutu. Der Grund dafür heißt [MIA](#) und ist eine kognitive Assistentin, die interessierte Museumsbesucher mit Informationen über das Gemälde und die Künstlerin versorgt. Dazu ist neben dem Kunstwerk ein Tablet installiert, in das die Besucher ihre individuellen Fragen schriftlich eingeben können. Ob grundlegende Fragen zum Entstehungsjahr oder komplexere Anliegen zu den Beweggründen der Künstlerin: MIA kann auf einen reichen Antwortschatz in der IBM Cloud zurückgreifen und damit in Echtzeit schriftlich die passende Antwort liefern. Da MIA auf der Künstlichen Intelligenz von IBM Watson basiert, lernt sie mit jeder neuen Frage dazu, die noch nicht in ihrem Fragenkatalog abgebildet ist. Damit ebnet sie den Weg für eine intuitivere und personalisierte Kunstvermittlung.

Beratungsassistentin EVA bei der INTER Versicherung

Seit November 2017 unterstützt die virtuelle Assistentin EVA den Online-Abschluss der Zahnzusatztarife bei der INTER Versicherung. Das Fazit der INTER fällt durchweg positiv aus. „EVA ist ein voller Erfolg! Wir haben mehr Anfragen, mehr Abschlüsse und unsere Kunden sind begeistert von unserer charmanten Beratungsassistentin“, zieht Michael Schillinger, Vertriebsvorstand der INTER, Bilanz. Aktuell chatten monatlich rund 1.000 Interessenten mit EVA zur Zahnzusatzversicherung. Doch EVA informiert nicht nur; mit Hilfe der virtuellen Assistentin kann die Versicherung in wenigen Klicks direkt online abgeschlossen werden. Die von der INTER und IBM Deutschland mit Watson Assistant entwickelte Beratungsassistentin besitzt ein umfangreiches Wissen über die Zahnzusatztarife der INTER. EVA berät kompetent, führt durch die Unterhaltung und versteht auch Nuancen sowie komplexe Zusammenhänge. Sie beantwortet Fragen konkret und individuell, auf Basis der Eingaben des Interessenten.

TOBi spricht mit Vodafone-Kunden

TOBi ist ein virtueller Assistent, der die Anliegen von Vodafone-Kunden und -Interessenten auf mehreren

digitalen Kanälen bearbeitet (aktuell SMS, Facebook und – als eines der ersten europäischen Unternehmen – Apple Business Chat). TOBi berät jegliche Kundenanliegen rund um die Vodafone-Produkte Mobilfunk, DSL und Kabel und lernt dank Künstlicher Intelligenz von IBM Watson täglich dazu. TOBi hat zwei Rollen: Erstens ordnet er als Concierge die Kundenanfragen (ggf. durch gezielte Rückfragen) thematisch ein, um sie bei Bedarf an das richtige Serviceteam weiterzuleiten. Zweitens hat er als Serviceberater selbst die Antworten für viele Anliegen parat. Ist das Anliegen zu komplex oder hat TOBi es nicht mit hoher Sicherheit erkannt, leitet er die Anfrage an einen menschlichen Service-Mitarbeiter weiter.

Carrie - die erste virtuelle IR-Assistentin im Einsatz bei Deutsche Post DHL Group

Ob Informationen zum Kurs, zu Kennzahlen oder zu Investorenveranstaltungen: Carrie, die deutschlandweit erste virtuelle Assistentin für Investor Relations, beantwortet häufig gestellte Fragen. „Wo finde ich die aktuelle Präsentation?“, „Wann findet die nächste Hauptversammlung statt?“ Auf Basis von IBM Watson Assistant ermöglicht die virtuelle Assistentin Analysten, Privataktionären und weiteren Nutzern einen schnellen Zugriff auf die IR-Inhalte der Website. Die Suchanfragen werden analysiert, um die Relevanz der Inhalte der kognitiven Assistentin kontinuierlich zu erhöhen. Selbstverständlich sind die Eingaben anonymisiert und geschützt. Das Pilotprojekt wurde von NetFederation umgesetzt. Seit dem 23. Mai 2018 ist Carrie auf der IR-Website von Deutsche Post DHL Group aktiv.

Deutsche Bahn: Kundenservice per SMS mit dem Reisebuddy

DB Dialog ist die Geschäftseinheit innerhalb der Deutschen Bahn, die für die Kundenkommunikation zuständig ist. Der Bereich erhält 12 Millionen Anfragen pro Jahr, in der Regel per Telefon, E-Mail oder per Post. Gemeinsam mit DB Systel, dem IT-Dienstleister des Konzerns, entstand die Idee für den Reisebuddy – ein virtueller Assistent, der Kundendienstmitarbeiter bei der Beantwortung von Fragen unterstützt. Der Reisebuddy basiert auf IBM Watson Assistant und schlägt Antworten anhand des antrainierten Verständnisses der gegebenen Fragen vor. Die Kundendienstmitarbeiter überprüfen die vorgeschlagenen Antworten, bearbeiten sie gegebenenfalls und versenden sie dann als SMS. Der Reisebuddy bearbeitet automatisch Standardfragen zu Ticketing und Fahrplänen, so dass die Kundenbetreuer für komplexere Anfragen und individuelle Beratung zur Verfügung stehen.

Siemens: CARL, der schlaue virtuelle Assistent in der Personalabteilung

Agile Projekte, Künstliche Intelligenz und digitale Transformation verändern das Selbstbild der HR bei Siemens. CARL (Cognitive Assistant for Interactive User Relationship and Continuous Learning), der seinen Namen vom Sohn des Firmengründers Werner von Siemens entliehen hat, ist firmenintern der Single Point of Contact für alle Fragen rund um HR. Basierend auf IBM Watson Assistant hat CARL eine große Verantwortung: Er soll alle MitarbeiterInnen des Siemens-Konzernes in der jeweiligen Landessprache beraten. Bereits jetzt ist er in vielen Ländern verfügbar. Mit CARL können die MitarbeiterInnen von Siemens alle relevanten Inhalte und Links zu HR-Prozessen, Applikationen und News finden. Auf dem interaktiven Chat-Kanal, der in eine klassische Landing Page eingebettet ist, wird der Mitarbeiter bis zur vollständigen Erledigung seiner ursprünglichen Anfrage durch das System begleitet.

Über IBM: Weitere Informationen über IBM finden Sie unter: <http://www.ibm.com/de>

Kontaktinformation

Dagmar Domke

Unternehmenskommunikation IBM Deutschland 0170 4808228 dagmar.domke@de.ibm.com

<https://de.newsroom.ibm.com/2019-05-21-IBM-nutzt-Momentum-von-Watson-Assistant-in-Deutschland>