



Virtuelle Assistenz

DB Vertrieb - InnoTrans

09/2024

Der Mensch ist unverzichtbar, aber was machen wir, wenn der Mensch nicht verfügbar ist?

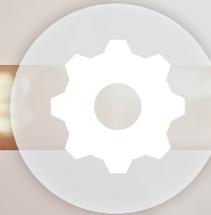


Kund:innen werden in fünf Jahren nicht mehr akzeptieren, in einer Schlange oder Hotline warten zu müssen

Kund:inn-Erwartungen beeinflussen Trends im personenbedienten Verkauf – Game Changer notwendig

Kund:innen Erwartungen

- Fallabschließende Lösung
- 24/7 Erreichbarkeit
- Keine Wartezeiten



Trends im personenbedienten Verkauf

- Weniger Verkauf – mehr Service und Beratung
- Breites Beratungsspektrum – von einfach bis hochkomplex
- Kund:innen Aufkommen stark von Betriebslage abhängig
- Fachkräftemangel

Digitales Ökosystem kann der Game Changer sein



Hallo, ich bin Kiana

Ihre Virtuelle Assistenz der Deutschen
Bahn



Kiana adressiert die Kernherausforderungen des personenbedienten Verkaufs



Sprachwunder

- Echtes Frage-Antwort-Gespräch
- Mehrsprachigkeit



Immer & überall

- 24/7 verfügbar
- Ortsunabhängig
- Skalierbar



Erweiterbarkeit

- Information
- Verkauf
- Orientierung

Kiana wird als MVP am Flughafen Berlin ab Q4/2024 im Einsatz sein und User bei Verbindungssuche, Ticketkauf etc. unterstützen



User startet Interaktion

Begrüßung & Vorstellung

User stellt Frage (passt Anfrage an)

Ergebnisliste

User wählt Ticket aus

QR-Code zum Scannen

User scannt QR-Code

Link zu bahn.de oder Navigator App*

User gibt Kund:innen Daten ein

User bezahlt & erhält Bestätigung per Mail

User lädt Navigator runter

User fügt Ticket in Navigator hinzu

* Verkürzter Weg, wenn der Kunde den Navigator bereits installiert hat