



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 personen- bedienten 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



Ticketing



Reisebegleiter



**Kund:innen
Support**

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

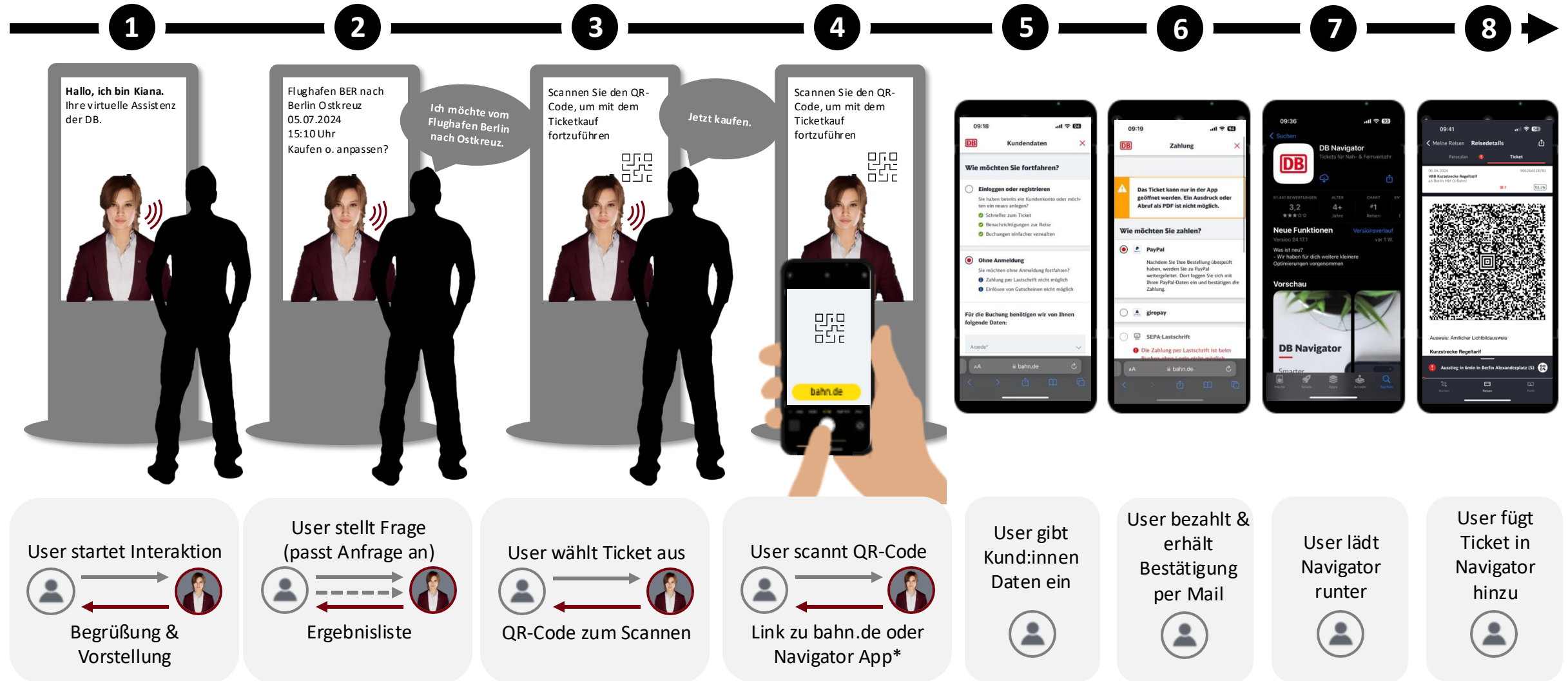
- 24/7 verfügbar
- Ortsunabhängig
- Skalierbar



Erweiterbarkeit

- Information
- Verkauf
- Orientierung

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



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