

Pressemitteilung

adesso realisiert Chatbot-Plattform „Ask Mercedes“

Dortmund, 17. April 2018

Der IT-Dienstleister adesso hat für Mercedes-Benz-Fahrer eine Chatbot-Plattform entwickelt. Die Marktneuheit stellt unter dem Namen „Ask Mercedes“ intelligenten Content rund um das Fahrzeug bereit. Auf Deutsch steht der Service voraussichtlich ab Sommer 2018 zur Verfügung.

„Ask Mercedes“ heißt der erste digitale, interaktive Assistent für Mercedes-Fahrer, die sich über ihr neues Fahrzeug und dessen Bedienung informieren möchten. Statt im Handbuch nach Stichworten zu blättern, kann der Autofahrer mit dem Chatbot „Mercedes“ via Smartphone-App kommunizieren und ihm Fragen rund um die Nutzung seines Wagens stellen: Was ist das für eine Taste in der Mittelkonsole? Wie kann ich mein Handy mit dem Fahrzeug koppeln? Was heißt „Sport+“? All das sind Fragen, zu denen die Assistentin – „Mercedes“ wurde als weiblicher Chatbot-Charakter konfiguriert – Antworten liefern und behilflich sein kann.

Der neue Service nutzt Künstliche Intelligenz (KI) und kombiniert ein sprachbasiertes Dialogsystem mit Augmented-Reality-Funktionen. Die Fragen können dem Chatbot mündlich gestellt oder auf dem Bildschirm des Smartphones eingetippt werden. Darüber hinaus kann der Fahrer den Innenraum mit der Kamera seines Smartphones scannen und erkunden: dazu muss er lediglich die Linse über die Elemente in seinem Wagen führen und erhält zusätzlich zum Kamerabild computergenerierte Erklärungen rund um Ausstattung, Bedienung und Funktionalität seines neuen Wagens. Das Ganze multimedial angereichert mit Text, Bild, Video oder Link zu Webinhalten und YouTube-Videos.

„Mit ‚Ask Mercedes‘ unterstützen wir das digitale und personalisierte Kundenerlebnis. Ein intelligenter, sprachgesteuerter Assistent ist geradezu ideal, um Autofahrern unkompliziert die Informationen zu bieten, die sie für die Bedienung ihres Fahrzeugs benötigen“, erklärt Andreas Prenneis, bei adesso für die Automotive-Branche zuständiges Vorstandsmitglied.

Dass adesso herstellerunabhängig und produktneutral berät, bewerten Auftraggeber in Wirtschaft und Verwaltung als Pluspunkt. Dazu ergänzt Vorstand Prenneis: „Das aktuelle Digitalisierungsprojekt für Mercedes-Benz haben wir auf der Basis der KI-Technologie Watson von IBM aufgesetzt. Das Setting ist aber grundsätzlich mit verschiedensten Anbietern und Technologien realisierbar.“

Diese Hersteller-Offenheit demonstriert adesso in diesem Projekt mit der flexiblen Konstruktion seines Chatbots: So soll er sich mühelos ins Ökosystem der bestehenden Player – sei es Facebooks Messenger, Amazons Alexa oder Google Home – einfügen und interagieren können.

Daimler setzt in der Kundenkommunikation aktuell an verschiedenen Stellen auf Dialogtechnologie. Neben dem Projekt „Ask Mercedes“ wurde adesso mit vier weiteren Chatbot-Projekten beauftragt: Alle unterstützen mittels virtuellem Assistenten den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden an Kontaktpunkten, wie beispielsweise im 24-Stunden-Callcenter, im Online-Support und auf Kundenevents und Messen wie der IAA.

Auf den Märkten Indien, Malaysia und Südafrika sowie mit einer lokalisierten Version in den USA ist die Chatbot-App „Ask Mercedes“ bereits seit Ende 2017 in englischer Sprache erhältlich. Australien, Neuseeland und Hongkong folgten Mitte April 2018. Der Launch in weiteren Märkten steht in den kommenden Monaten an.

ca. 3.470 Zeichen

adesso AG

adesso ist einer der führenden IT-Dienstleister im deutschsprachigen Raum und fokussiert sich mit Beratung sowie individueller Softwareentwicklung auf die Kerngeschäftsprozesse von Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen. Die Strategie von adesso beruht auf drei Säulen: dem tiefen Branchen-Know-how der Mitarbeitenden, einer umfangreichen Technologiekompetenz und erprobten Methoden bei der Umsetzung von Softwareprojekten. Das Ergebnis sind überlegene IT-Lösungen, mit denen Unternehmen wettbewerbsfähiger werden.

adesso wurde 1997 in Dortmund gegründet und beschäftigt aktuell rund 4.000 Mitarbeitende. Die Aktie ist im regulierten Markt notiert. Zu den wichtigsten Kunden zählen im Bankensegment u.a. Commerzbank, KfW, DZ Bank, Helaba, Union Investment, BayernLB und DekaBank, im Versicherungsbereich u.a. Münchener Rück, Hannover Rück, DEVK, DAK, Zurich Versicherung, Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK-IT) sowie branchenübergreifend u.a. Daimler, Bosch, Westdeutsche Lotterie, Swisslos, DZR Deutsches Zahnärztliches Rechenzentrum, TÜV Rheinland, Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.

adesso AG
Eva Wiedemann
Tassiloplatz 25
81541 München
T: +49 89 411117-125
eva.wiedemann@adesso.de

PR-COM GmbH
Sabine Felber
Sendlinger-Tor-Platz 6
80336 München
T: +49 89 59997-757
sabine.felber@pr-com.de