



Faktenblatt

Kollegin Roboter hilft Reisenden weiter

Mit Künstlicher Intelligenz will die Deutsche Bahn ihren Kundenservice weiter verbessern. Erstmals steht Roboterkopf „SEMMI“ in Deutschland Reisenden als ergänzender Service in einem Bahnhof zur Verfügung.

Rund 300.000 Reisende und Besucher zählt der Berliner Hauptbahnhof täglich. Viele sind zum ersten Mal in der Hauptstadt: Jetzt schnell einmal fragen, wo die Schließfächer sind, von welchem Gleis die S-Bahn zum Alexanderplatz fährt und wo die nächste Apotheke ist. Auskunft gibt im Juni jetzt testweise auch Roboterkopf „SEMMI“, der mit weiblicher Stimme gleich mehrere Sprachen spricht. Dahinter verbirgt sich ein Sprachdialogsystem mit Künstlicher Intelligenz (KI), das von der Deutschen Bahn (DB) entwickelt und bereits am Hauptbahnhof Tokyo und dem Frankfurter Flughafen getestet wurde.

Im DB Reisezentrum im Berliner Hauptbahnhof beantwortet SEMMI einfache und häufig gestellte Fragen der Reisenden. Der Service entlastet so das Personal vor Ort, das mehr Zeit für die intensive persönliche Beratung der Reisenden hat. Zudem können auf diese Weise Wartezeiten reduziert werden, vor allem in den Stoßzeiten.

Im April stand FRAnny, die „Schwester“ von SEMMI für den Einsatz am Flughafen, Reisenden in einem gemeinsamen Test der DB mit der Fraport AG am Frankfurter Flughafen Rede und Antwort. Im Mai hat die DB ihre Entwicklung in das Hightech-Land Japan – an den Hauptbahnhof Tokyo – exportiert und SEMMI dort auf Japanisch, Chinesisch und Englisch getestet.

Künstliche Intelligenz im Kundenservice

Künstliche Intelligenz ist der wahrscheinlich größte Hebel, den die DB je hatte, um Qualität, Kapazität und letztlich das Angebot der Bahn spürbar zu verbessern – auch im Kundenservice. Fahrgäste erhalten durch intelligente Serviceroboter oder Chatbots zusätzliche verlässliche Informationsquellen. Mithilfe von KI, etwa Sprach- und Bilderkennung, aber auch Machine-Learning-Technologie, entwickelt die DB verstärkt digitale Services für Reisende, die zunehmend mehr Wissen bündeln, mehrere Sprachen verstehen und sprechen, Fragen beantworten, die über die eigentliche Reise hinausgehen, und selbstständig dazulernen.

SEMMI steht für „Sozio-Empathische Mensch-Maschine-Interaktion“: Der neue Service kann über einen Roboter, etwa wie im Berliner Hauptbahnhof mit dem Roboterkopf der schwedischen Firma Furhat Robotics, aber genauso in digitaler Form als Chatbot oder Avatar im Kundenservice eingesetzt werden. Weitere Tests sind geplant.