

11.03.2024 – 08:35 Uhr

## Rhätische Bahn steigert Kundenbindung und -zufriedenheit mit eigenem KI-Chatbot



Zürich, Schweiz (ots) -

- Fahrgäste der Rhätischen Bahn (RhB) schätzen den neuen KI-Chatbot
- Bereits über 12.000 Sitzungen von Fahrgästen seit September 2023 durchgeführt
- Microsoft Azure OpenAI Service ermöglicht der RhB die Entwicklung einer massgeschneiderten, cloudbasierten Lösung, die das Personal entlastet und die Effizienz steigert

Erste Daten aus sechs Monaten Betrieb eines KI-gesteuerten Chatbots beim Schweizerischen Bahnunternehmen Rhätische Bahn (RhB) zeigen, dass künstliche Intelligenz (KI) in der Schweiz schnell an Fahrt gewinnt - zum Vorteil sowohl für Unternehmen als auch ihre Kundinnen und Kunden.

Im September letzten Jahres begann die RhB mit dem Betrieb eines KI-Chatbots namens "Flurina", der in Zusammenarbeit mit dem Microsoft-Partner und Start-up ParetoLabs entwickelt wurde. Basierend auf Azure OpenAI - einer Kombination aus Microsofts Cloud-Computing-Ressourcen und dem AI-Wissen und den Fähigkeiten von OpenAI - ergänzt der KI-Chatbot die bestehenden Servicekanäle der RhB und entlastet das Personal angesichts der steigenden Zahl an Kundenanfragen.

Seit der Einführung haben Kundinnen und Kunden der RhB bereits über 12.000 Sessions mit dem KI-Chatbot durchgeführt und dabei über 26.000 Fragen gestellt.

Primo Amrein, Cloud Lead bei Microsoft Schweiz, kommentiert die Beliebtheit des KI-Chatbots: "Die Daten zeigen, dass "Flurina" sehr gut angenommen wird. Durch den Einsatz von Microsoft Azure OpenAI mit lokaler Datenhaltung in der Schweiz konnte der Chatbot auf die Bedürfnisse der RhB zugeschnitten werden und liefert Nutzern aktuelle und spezifische Informationen. Die Anforderungen der Kundinnen und Kunden sind heute anders - sie sind oft international und müssen rund um die Uhr chatten können. Unternehmen erkennen heute, dass sie die neuesten digitalen Technologien nutzen müssen. KI hilft ihnen, ihre Arbeit zu erleichtern und gleichzeitig die Produktivität und Effizienz durch agile Arbeitsprozesse zu steigern."

Seit der Einführung von "Flurina" profitiert die RhB von einem produktiven KI-Chatbot, der erfolgreich auf einer Azure OpenAI-Plattform in einem Schweizer Rechenzentrum läuft und die höchsten Standards für Sicherheit, Datenschutz und Privatsphäre erfüllt.

Der Chatbot kann mit den Kundinnen und Kunden auf Deutsch, Englisch und Italienisch kommunizieren. "Flurina" ist rund um die Uhr erreichbar, der Chatbot ist schnell und einfach zu bedienen und gibt zuverlässige Auskünfte zu Reservationen, Reiseplänen und vielem mehr.

Auch die Mitarbeitenden der RhB profitieren vom neuen Chatbot. Dank der Arbeiterleichterung durch "Flurina" haben die Mitarbeitenden des Railservice mehr Zeit für telefonische und E-Mail-Anfragen und andere Projekte. Gleichzeitig versorgt der Chatbot auch Mitarbeitende anderer Unternehmensbereiche mit Informationen.

Damit trägt die digitale Assistentin auch zur Schaffung des "modernen Arbeitsplatzes" bei, den die RhB im Rahmen ihrer Digitalisierungsstrategie vorantreibt. Dies wird dem Unternehmen auch dabei helfen, qualifizierte Fachkräfte auf dem Arbeitsmarkt zu gewinnen.

"Mit unserer Digitalisierungsstrategie wollen wir den Kundenservice verbessern, aber auch unseren Mitarbeitenden einen

modernen Arbeitsplatz zur Verfügung stellen", sagt Patrick Grünenfelder, Leiter Vertriebssysteme der RhB. "Als Traditionsunternehmen brauchen wir den technologischen Fortschritt, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein und die hohen Ansprüche unserer Kundinnen und Kunden zu erfüllen."

Für die Zukunft plant die RhB die Weiterentwicklung des KI-Chatbots "Flurina", ebenfalls in Zusammenarbeit mit ParetoLabs. Ziel ist es, einen exzellenten Kundenservice über alle Kanäle hinweg anzubieten. In einem nächsten Schritt sollen die Fähigkeiten der digitalen Assistentin erweitert werden, um die Mitarbeitenden im Railservice bei der effizienten Beantwortung von Kunden-E-Mails zu unterstützen. Darüber hinaus wird die RhB Azure OpenAI Services nutzen, um ihre Wissensdatenbank zu erweitern und so die Leistung von "Flurina" weiter zu verbessern.

Der Einsatz von Azure OpenAI bei der RhB verdeutlicht den wachsenden Trend, dass Unternehmen weltweit KI einsetzen. In der Schweiz nutzen bereits über 200 Unternehmen Microsoft Azure OpenAI Services. Im vergangenen Jahr wurde die Schweiz zum dreizehnten Mal in Folge zum innovativsten Land der Welt gewählt.

Pressekontakt:

Michael Isaac  
media\_ch@microsoft.com  
+41 43 456 64 67

#### Medieninhalte



*Mit voller Fahrt voraus in eine digitale Zukunft - mit Azure OpenAI Services / Weiterer Text über ots und [www.presseportal.ch/de/nr/100002918](http://www.presseportal.ch/de/nr/100002918) / Die Verwendung dieses Bildes für redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-Hinweis.*

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100002918/100916835> abgerufen werden.