



BLT Baselland Transport AG

Grenzweg 1
CH-4104 Oberwil

Tel. +41 (0)61 406 11 11
info@blt.ch
www.blt.ch

Oberwil, 21. März 2024

Medienmitteilung

Künstliche Intelligenz im Kundenservice

Die BLT treibt die digitale Transformation voran und setzt neue Massstäbe im Kundenservice. Mit der Einführung der Technologie-Plattform von «aiaibot» ermöglicht der Chatbot «Mia» eine schnelle, effiziente und zugängliche Kommunikation mit Kunden rund um die Uhr und standortunabhängig.

Die BLT baut den Kundenservice aus und bietet ihren Kundinnen und Kunden neu ein digitales 24-Stunden-Angebot. Wer die BLT Website besucht, wird vom BLT Bot «Mia» begrüsst. Das technische Dialogsystem beruht auf der aiaibot Plattform für Chatbots, Service-Automatisierung und Künstliche Intelligenz, welche durch die GPT-4-Technologie von OpenAI unterstützt wird. Es betreut die Kundinnen und Kunden bei Anfragen aller Art. Mit «Mia» werden das digitale Kundenerlebnis signifikant verbessert und die Mitarbeitenden im Kundendienst von zeitintensiven Routinearbeiten entlastet.

«Wir setzen neue Standards für ein effizientes, digitales und benutzerfreundliches Kundenerlebnis. Mit dem Chatbot Mia hebt die BLT ihren Kundenservice auf eine nächste Stufe und positioniert sich als Vorreiterin in der Nutzung von KI im öffentlichen Verkehr», äussert sich Frédéric Monard, CEO BLT, erfreut.

Breites Serviceangebot

Die Kombination aus der umfangreichen Wissensdatenbank der BLT und leistungsfähigen Sprachmodellen schafft eine solide Grundlage für den Chatbot. «Mia» unterstützt die Kundinnen und Kunden bei Themen wie Störungsmeldungen, U-Abo, TNW Tarife, Tickets App, Pick-e-Bike, Park+Ride und vielen weiteren Anliegen. Die ständige Aktualisierung und Erweiterung der Wissensbasis gewährleistet, dass «Mia» immer auf dem neuesten Stand ist und qualitativ hochwertige, kontextbezogene Informationen liefert. Die neue Lösung wird Schritt für Schritt weitere Themenfelder abdecken und auch in den Apps der BLT und Pick-e-Bike zum Einsatz kommen.



Moderne Technologieplattform

Die offene Architektur der neuen Plattform ermöglicht eine einfache und schnittstellenfreundliche Integration mit bestehenden Systemen. Dies sorgt für eine nahtlose Anbindung an vielfältige Datenquellen und Services, was die Implementierung erheblich vereinfacht.

Stephan Brode, Head of Smart Mobility und Innovation BLT, ist von der Technologieplattform überzeugt: «Die aiaibot Plattform erlaubt den Einsatz modernster Sprachmodelle und Technologien wie Generative AI und Retrieval Augmented Generation (RAG), um präzise und relevante Antworten auf Kundenanfragen zu bieten. Wir setzen den Chatbot «Mia» nicht nur für Kundenanfragen ein, sondern auch für Kundenfeedbacks. Dadurch verbessern wir die Qualität der Dienstleistungen kontinuierlich.»

Smart Mobility Day

Am Smart Mobility Day vom 17. April 2024 sind die Fachspezialisten von aiaibot vor Ort und werden den Teilnehmerinnen und Teilnehmern mit Live-Demos vertieften Einblick in die Technologieplattform für Chatbots, Service-Automatisierung und Künstliche Intelligenz geben. Infos zum Smart Mobility Day unter www.bl.ch/smd.

Ansprechpartner

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Frédéric Monard
CEO
Tel. +41 (0) 61 406 11 26
frederic.monard@blt.ch

Bild zum Download unter [Medienmitteilungen - BLT](#)

BLT – Wir machen vorwärts.

Die BLT ist ein moderner, privatwirtschaftlich geführter Schweizer Mobilitätsanbieter. Mit unseren 550 Mitarbeitenden wollen wir Menschen für öffentliche Mobilität begeistern – mit exzellentem Service und innovativen Lösungen, mit Menschlichkeit und Empathie. Mehr als 150'000 Kundinnen und Kunden nutzen täglich unser Tram-, Bus- und Bahnangebot. Mittels smarterer Technologien verbinden wir den klassischen öV mit Sharing-Angeboten wie Pick-e-Bike. www.bl.ch