

Medieninformation

Dussmann das KulturKaufhaus berät als erster deutscher Medienhändler mit KI-basiertem Empfehlungs-Chatbot

- **Chatbot für inhaltlich basierte Buchempfehlungen gestartet**
- **Weltweit verfügbarer Service rund um die Uhr**
- **Eigene Entwicklung mit Medienhandel-erfahrenem Software-Partner**

Berlin, 13. August 2024 – Dussmann das KulturKaufhaus berät seine Kund:innen als erster deutscher Medienhändler mit einem KI-basiertem Empfehlungs-Chatbot. Mit dem liebevoll „HAL“ getauften Empfehlungs-Chatbot setzt Europas größtes Medienkaufhaus innovative Maßstäbe im Kundenservice. Integriert in den Online-Shop bietet der auf künstlicher Intelligenz basierende Chatbot rund um die Uhr personalisierte Buchempfehlungen. Die Innovation: Bisher war eine Produktsuche auf Titel, Schlagworte oder Inhaltsbeschreibungen beschränkt. Der Chatbot HAL liefert fortan fundierte thematische Empfehlungen anhand der Eingabe von Interessen. Ob Bestseller, Nischenliteratur oder Neuerscheinung – so können neue und relevante Produkte für sich selbst oder als Geschenkidee entdeckt werden.

„Mit der Einführung unseres KI-Chatbots HAL gehen wir einen bedeutenden Schritt in die Zukunft des Medienhandels. Wir freuen uns, unseren Kund:innen diesen bahnbrechenden Service anbieten zu können, der innovative Technologie mit unserem gelebten Engagement für individuelle Beratung vereint,“ sagt Thomas Burger, Geschäftsführer von Dussmann das KulturKaufhaus.

Den Chatbot HAL hat Dussmann das KulturKaufhaus in enger Zusammenarbeit mit bpm consult ag entwickelt. Durch die Nutzung eines integrierten Large-Language-Models versteht der Chatbot den Text und auch den Kontext der Konversation. Der Kunde oder die Kundin kann sich mit ihm ganz natürlich in normaler Sprache unterhalten. Man beschreibt das Gesuchte, beispielsweise eine Geschenkidee für einen Freund, der gern nach Skandinavien reist. HAL wählt aus dem kompletten Produktkatalog mit über 15 Millionen Medientiteln smarte Empfehlungen aus. Das können zu dieser Anfrage Reisereportagen oder Bildbände, Belletristik nordischer Autor:innen oder auch Kochbücher sein.

Die Künstliche Intelligenz von HAL lernt täglich dazu, um die Wünsche der Kund:innen besser zu verstehen und passgenaue Empfehlungen aus dem riesigen Produktangebot zu geben. Für Buchempfehlungen ist der Chatbot bereits bestens trainiert, nun lernt er das Sortiment aus den Bereichen Film und Musik. Schon in Kürze erhalten die Kund:innen von HAL übergreifende Empfehlungen aus dem gesamten Portfolio.

Es ist eine besondere Stärke von Dussmann das KulturKaufhaus, seinen Kund:innen gute Empfehlungen für alle Medien zu geben. Die Kultivist:innen beraten täglich außer sonntags von 9 bis 24 Uhr persönlich vor Ort in der Friedrichstraße 90 in Berlin-Mitte. Mit Chatbot HAL wird dieser Service auch außerhalb der Öffnungszeiten rund um die Uhr angeboten – eine fachkundige Beratung von jedem Ort der Welt aus.

Mit diesem innovativen Schritt unterstreicht Dussmann das KulturKaufhaus einmal mehr seine Vorreiterrolle im deutschen Medienhandel und zeigt, wie die Servicequalität im E-Commerce durch den Einsatz moderner Technologien nachhaltig gesteigert werden kann.

Der Empfehlungs-Chatbot HAL ist ab sofort im Onlineshop von Dussmann das Kulturkaufhaus im Einsatz: www.kulturkaufhaus.de

Über Dussmann das KulturKaufhaus

Dussmann das KulturKaufhaus ist ein Geschäftsbereich des Familienunternehmens Dussmann Group, das mit 68.200 Mitarbeitenden in 21 Ländern Dienstleistungen rund um den Menschen anbietet. Das 1997 eröffnete Medienkaufhaus führt auf fünf Etagen mit 7.500 Quadratmetern Verkaufsfläche über 900.000 Kulturmedien aus den Bereichen Buch, Tonträger, Film, Noten und Design. Besondere Highlights sind der English Bookshop und der International Bookshop. Dussmann das KulturKaufhaus denkt den stationären Medienhandel aber deutlich weiter: Mit der KulturManufaktur gibt es zudem Kulturtechnik zum Anfassen, Ausprobieren und Verschenken. Dazu gehören eine Druckwerkstatt, ein PolaroidLab, ein Vinyl-Recorder für eigene Schallplatten und ein analoges Tonstudio für Profis. Extralange Öffnungszeiten, ausführliche Beratung und persönliche Empfehlungen der Kultivist*innen sowie Hörstationen und Lesecken runden das Einkaufserlebnis ab. Auf der KulturBühne finden Lesungen, Kurzkonzerte und Signierstunden statt. Zusätzlich zu dem umfangreichen stationären Angebot bietet Dussmann das KulturKaufhaus im Online-Shop www.kulturkaufhaus.de einen fast 15 Millionen Produkte umfassenden Medienmix von Büchern über Noten, bis hin zu Film und Musik.