

PRESSEMELDUNG

10.11.2025

Stets zu Diensten: Neuer DING-Chatbot läuft online in der Testphase

DINGrid beantwortet seit drei Wochen rund um die Uhr Kundenanfragen auf der Website

DINGrid macht nie Pause: Die KI-gestützte Assistentin der Donau-Iller-Nahverkehrsverbund-GmbH schafft durch, seitdem sie vor gut drei Wochen in ihre Testphase gestartet ist. Der neue DING-Chatbot beantwortet im Online-Chat verschiedenste Kundenfragen und greift dabei ausschließlich auf eine von den Mitarbeitenden gepflegte Wissensdatenbank sowie auf die Inhalte der DING-Website zurück. Fahrgäste erhalten auf www.ding.eu nach einem Klick auf das Chatbot-Symbol an allen Tagen der Woche Informationen zu Fahrplänen, Fahrkarten, Abos, Tarifen und vielen weiteren Themen.

Der Chatbot ist immer erreichbar und hilft schnell und unkompliziert weiter. Wenn eine Anfrage einmal zu komplex ist, wird sie automatisch an den Kundenservice weitergeleitet. Dort kümmern sich die Kolleginnen und Kollegen persönlich um die Anliegen.

Die emsige virtuelle Kundenservice-Assistentin ist sogar mehrsprachig: Das textbasierte Dialogsystem kann in zehn verschiedene Sprachen umgestellt werden. Externe Quellen wie Wikipedia oder andere Internetseiten werden von DINGrid für ihre Antworten nicht genutzt.

Herausgeber und Ansprechpartner:

Donau-Iller-Nahverkehrsverbund-GmbH
Ilka von Goerne
Pressesprecherin/Unternehmenskommunikation
Söflinger Straße 100
89077 Ulm
Mobil: 0177 4312383
E-Mail: presse@ding.eu
Web: www.ding.eu

PRESSEMEDLUNG

10.11.2025

DING-Geschäftsführer Bastian Goßner unterstreicht, dass der Einsatz von DINGrid das Serviceniveau des verbundeigenen Kundendienstes noch weiter erhöht. „Unsere Fahrgäste erhalten hier direkt, schnell und jederzeit praktische Auskunft aus eigener Quelle. Das entlastet unser Team und bietet mehr Service für die Kundinnen und Kunden.“

Mittelfristig wird DINGrid die Mitarbeitenden im Kundenservice hinter den Kulissen noch intensiver unterstützen – etwa mit Antwortvorschlägen, Übersetzungen oder automatisierten Rückmeldungen. DING weist darauf hin, dass der Chatbot in der Startphase viel Trainingsbedarf hat und daher noch Fehler vorkommen können. Aber „DINGrid ist lernfähig!“ Erste Erfahrungen zeigen bereits: Die KI wird von den Fahrgästen gut angenommen.

Herausgeber und Ansprechpartner:

Donau-Iller-
Nahverkehrsverbund-GmbH
Ilka von Goerne
Pressesprecherin/Unternehmens-
kommunikation
Söflinger Straße 100
89077 Ulm
Mobil: 0177 4312383
E-Mail: presse@ding.eu
Web: www.ding.eu

Über DING

Die Donau-Iller-Nahverkehrsverbund-GmbH ist ein Aufgabenträgerverbund und organisiert den öffentlichen Nahverkehr im Alb-Donau-Kreis, im Landkreis Biberach, im Landkreis Neu-Ulm sowie in den Städten Ulm und Neu-Ulm. Die genannten regionalen Aufgabenträger sowie das Land Baden-Württemberg sind Gesellschafter von DING, der Freistaat Bayern hat eine beratende Funktion. Ziel von DING ist es, die unterschiedlichen Interessen der Partner zu koordinieren, die Angebote von Eisenbahnen, Straßenbahnen und Bussen im Sinne der Fahrgäste zu vernetzen und damit die Qualität des Öffentlichen Nahverkehrs in der länderübergreifenden Region zu steigern.