

---

FRANKFURT, DEUTSCHLAND, 2. OKTOBER 2022

# ABB investiert in Mavenoid für KI-gestützten Remote Produktsupport

- Maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz verbessern nachweislich Erfolgsquoten im Support Prozess und erhöhen die Kundenzufriedenheit
- Installateure können ihren Kunden ein breiteres Serviceangebot anbieten und profitieren von reduzierter Prozesskomplexität und niedrigeren Kosten
- Erprobte Anwendung mit Smart-Home-Produkten, Feedback der Nutzer treibt zukünftige Produktentwicklungen voran

In ihrem kontinuierlichen Bestreben das Nutzererlebnis zu verbessern, investiert ABB in das in Stockholm ansässige Start-up Mavenoid. Die Support-Plattform nutzt innovative künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen (ML), um Kundenanfragen mit hohen Erfolgsquoten zu lösen.

Die bahnbrechende Technologie von Mavenoid wurde entwickelt, um die Notwendigkeit von menschlichem Eingreifen bei solchen Anfragen zu reduzieren und die User-Zufriedenheit zu verbessern. Die Technologie nutzt Datenquellen aus Handbüchern, Produktdokumentationen und Online-Communities zur Schulung ihrer hochentwickelten ML- und KI-Engines, um wiederkehrende Supportanfragen zu lösen.

ABB und Mavenoid arbeiten seit knapp zwei Jahren erfolgreich zusammen. Seitdem hat das Start-Up seine Technologie kontinuierlich weiterentwickelt, um den immer komplexer werdenden Bedürfnissen der Anwender gerecht zu werden. Mavenoid hat sich zum Ziel gesetzt, 30 Prozent der Self-Service-Probleme zu lösen, indem sie mit Smart-Home-Channel-Partnern und Kunden zusammenarbeiten, um automatisierten Support über die bestehende ABB-App bereitzustellen. Nach einem Zeitraum von 12 Monaten konnten sogar bereits 60 Prozent aller Fälle mit Hilfe der eingesetzten Technologie gelöst werden. Trotz der insgesamt wachsenden Support-Fälle hat das KI-basierte Tool die Anzahl der Fälle im ABB-Supportcenter erheblich reduziert.

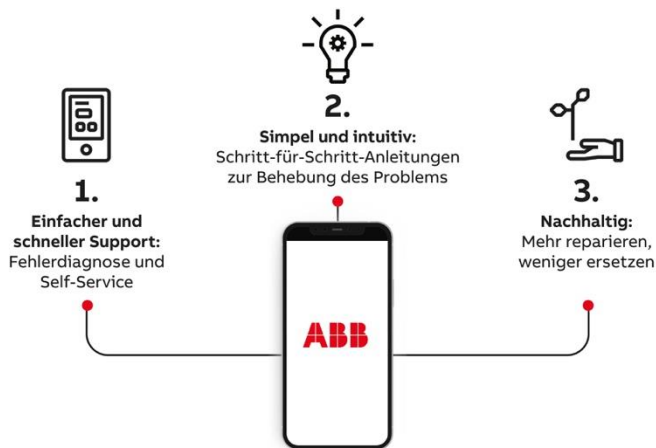
Die Self-Service- und Live-Support-Plattform wird bereits in ausgewählten Märkten mit Smart-Home-Lösungen wie Busch-free@home® oder Busch-Welcome® eingesetzt und umfasst Automatisierung, Workflow, Eskalation und Feedback zu den Produkten. Die Investition von ABB in Mavenoid unterstreicht die Vision, Komfort und Effizienz von Gebäudetechnologie für Bewohner zu verbessern und gleichzeitig das Kundenerlebnis durch die Vorteile starker Partnerschaften zu optimieren.

Diese Zusammenarbeit ermöglicht Kunden und Installateuren nicht nur eine effizientere Produkt- und System-Handhabung in den Bereichen Hausautomation, Türkommunikation und Energiemessung, sondern liefert auch ABB wertvolles User-Feedback. Die gesammelten Daten helfen ABB dabei, schneller

bessere Lösungen zu entwickeln, wenn sich die Anforderungen ändern und die Zusammenarbeit mit Installateuren auszubauen. Die Möglichkeit, technischen Produktsupport auf Basis von Mavenoids benutzerfreundlicher und leistungsstarker Engine für künstliche Intelligenz anzubieten, verschafft ABB einen starken Wettbewerbsvorteil.

Für Mavenoid beläuft sich diese Finanzierungsrunde der Serie B unter der Leitung von Smedvig Capital auf insgesamt 30 Millionen US-Dollar.

Weitere Informationen: [<https://www.youtube.com/watch?v=-1tTBBdcbxs>]



## ABB Elektrifizierung

Der Geschäftsbereich **ABB Elektrifizierung** ist ein weltweit führender Technologieanbieter für elektrische Energieverteilung und Energiemanagement. Die Welt sicher, intelligent und nachhaltig zu elektrifizieren ist dabei unser Anspruch - von der Energieerzeugung bis hin zu ihrem Verbrauch. Angesichts des weltweit steigenden Strombedarfs arbeiten unsere mehr als 50.000 Mitarbeitenden in 100 Ländern daran, in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Partnern, den Wandel, wie Menschen sich untereinander vernetzen, wie sie leben und arbeiten zu bewirken. Dafür entwickeln wir innovative Produkte, Lösungen und digitale Technologien, die eine energieeffizientere und nachhaltigere Lebensweise ermöglichen. Indem wir globale Stärke mit lokaler Expertise verbinden, gestalten und unterstützen wir die Trends unserer Zeit, liefern Spitzenleistungen für Kunden und treiben die nachhaltige Zukunft der Gesellschaft voran. [go.abb/electrification](https://go.abb/electrification)

## ABB Technology Ventures

ABB Technology Ventures (ATV) ist der ABB Geschäftsbereich für Risikokapital (NYSE: ABB). ATV sucht nach bahnbrechenden Technologieunternehmen, die auf die Vision von ABB ausgerichtet sind, die Zukunft der industriellen Digitalisierung zu gestalten. Seit seiner Gründung im Jahr 2009 hat ATV rund 250 Millionen US-Dollar in Startups investiert, die eine Reihe von Sektoren abdecken, darunter Robotik, industrielles IoT, KI/maschinelles Lernen, Cybersicherheit, Elektromobilität, intelligente Gebäude und dezentrale Energie.

## Mavenoid

Mavenoid wurde 2017 in Stockholm gegründet und ist die weltweit führende Produktsupportplattform für Hardware- und Unterhaltungselektronikmarken. Im Gegensatz zu generischen Support-Plattformen/Chatbots ermöglichen die speziell entwickelte Technologie und KI von Mavenoid Hardware-

Unternehmen, die Probleme ihrer Kunden durch Automatisierung und Remote-Support effizient zu lösen, wodurch die Unternehmen Zeit, Mühe und Geld sparen. Mavenoid wird von führenden Investoren wie Smedvig Capital und Creandum unterstützt und ist weltweit tätig, darunter in den USA, Großbritannien, der EU und Kanada. Weitere Informationen zu Mavenoid finden Sie unter [mavenoid.com](http://mavenoid.com).

**Media Relations**

Phone: +41 43 317 71 11

Email: [media.relations@ch.abb.com](mailto:media.relations@ch.abb.com)

**ABB Ltd**

Affolternstrasse 44

8050 Zürich

Schweiz