



Neckarsulm, 13. März 2019

### **Der Lidl-Chatbot „LiA“: Der neue direkte Draht zu Lidl**

#### **Kunden stellen Fragen rund um die Lidl-Welt, der Lidl-Assistent antwortet schnell und unkompliziert**

Welche Produkte sind gerade im Angebot? Wie lange hat die nächstgelegene Lidl-Filiale geöffnet? Der Lidl-Assistent, kurz „LiA“, bietet den Kunden künftig die Möglichkeit, diese und weitere Informationen rund um die Uhr innerhalb weniger Sekunden über den Facebook Messenger abzurufen. Auf dem neuen digitalen Kommunikationskanal können Kunden des Lidl-Onlineshops darüber hinaus beispielsweise den aktuellen Sendungsstatus ihrer Bestellung erfahren oder erhalten bei Fragen zu Themen wie Reisen oder Karrieremöglichkeiten Links zu den passenden Webseiten innerhalb des Lidl-Onlineangebots. Möglich macht das ein Chatbot, ein textbasiertes Dialogsystem, das auf eine Wissensdatenbank zurückgreift und auf dieser Basis Dialoge mit dem Nutzer ermöglicht. Diese Systeme sind auch als virtuelle persönliche Assistenten bekannt.

„Social-Media-User wünschen sich Informationen möglichst in Echtzeit. Daher haben wir uns entschieden, unseren Chatbot ‚LiA‘ auf Facebook zu implementieren. Um eine möglichst gute Nutzererfahrung zu bieten, werden wir dessen Funktionalität ständig weiterentwickeln“, erklärt Jürgen Achenbach, Geschäftsführer Marketing bei Lidl Deutschland. Für komplexere Fragestellungen steht den Kunden nach wie vor der Kundenservice telefonisch oder per Mail zur Verfügung.

#### **So funktioniert der Lidl-Assistent**

„LiA“ ist in den Facebook Messenger integriert. Um ihn zu aktivieren, müssen User die Facebook-Seite von Lidl Deutschland [www.facebook.com/lidl](https://www.facebook.com/lidl) im Browser oder der Facebook-App aufrufen und auf den Button „Nachricht“ klicken oder den Messenger-Link <https://m.me/lidl> öffnen. Daraufhin öffnet sich das Dialogfenster, in das die Fragen an den Lidl-Assistent eingetippt werden.

#### **Beispielfragen für „LiA“**

- „Was hat Lidl gerade im Angebot?“ zählt auf, wie viele und welche Artikel aus dem Standardsortiment derzeit im Preis reduziert sind und wie viel sie kosten.
- „Welche Aktionen gibt es gerade?“ liefert eine Übersicht der aktuellen Food- und Non-Food-Aktionen in den Filialen.
- „Wo ist die nächste Filiale?“ zeigt, wo die nächstgelegene Filiale ist und wie lange sie geöffnet hat.



## PRESSEINFORMATION

---

Neckarsulm, 13. März 2019

Ab dem 13. März beginnt Lidl den Chatbot mit Facebook-Posts zu bewerben, um ihn bei den Lidl-Fans bekannt zu machen und sie zu animieren, den Assistenten selbst auszuprobieren. Im ersten Post werden die Fans dazu aufgefordert, „LiA“ ein Gesicht zu geben. Dafür können sie zwischen zwei Avataren wählen.

### **Über Lidl Deutschland:**

*Das Handelsunternehmen Lidl gehört als Teil der Unternehmensgruppe Schwarz mit Sitz in Neckarsulm zu den führenden Unternehmen im Lebensmitteleinzelhandel in Deutschland und Europa. Aktuell ist Lidl in 30 Ländern präsent und betreibt rund 10.500 Filialen in derzeit 29 Ländern weltweit. In Deutschland sorgen rund 79.000 Mitarbeiter in rund 3.200 Filialen täglich für die Zufriedenheit der Kunden. Dynamik in der täglichen Umsetzung, Leistungsstärke im Ergebnis und Fairness im Umgang miteinander kennzeichnen das Arbeiten bei Lidl. Seit 2008 bietet der Lidl-Onlineshop Non-Food-Produkte aus verschiedenen Kategorien, Weine und Spirituosen sowie Reisen und weitere Services an. Das Angebot des Lidl-Onlineshops wird ständig erweitert und umfasst derzeit rund 30.000 Artikel. Als Discounter legt Lidl Wert auf ein optimales Preis-Leistungsverhältnis für seine Kunden. Einfachheit und Prozessorientierung bestimmen das tägliche Handeln. Dabei übernimmt Lidl Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt und fokussiert sich im Bereich Nachhaltigkeit auf fünf Handlungsfelder: Sortiment, Mitarbeiter, Umwelt, Gesellschaft und Geschäftspartner. Lidl hat im Geschäftsjahr 2017 einen Umsatz in Höhe von 74,6 Mrd. Euro erwirtschaftet, davon 21,4 Mrd. Euro Lidl Deutschland. Mehr Informationen zu Lidl Deutschland im Internet auf [lidl.de](http://lidl.de).*