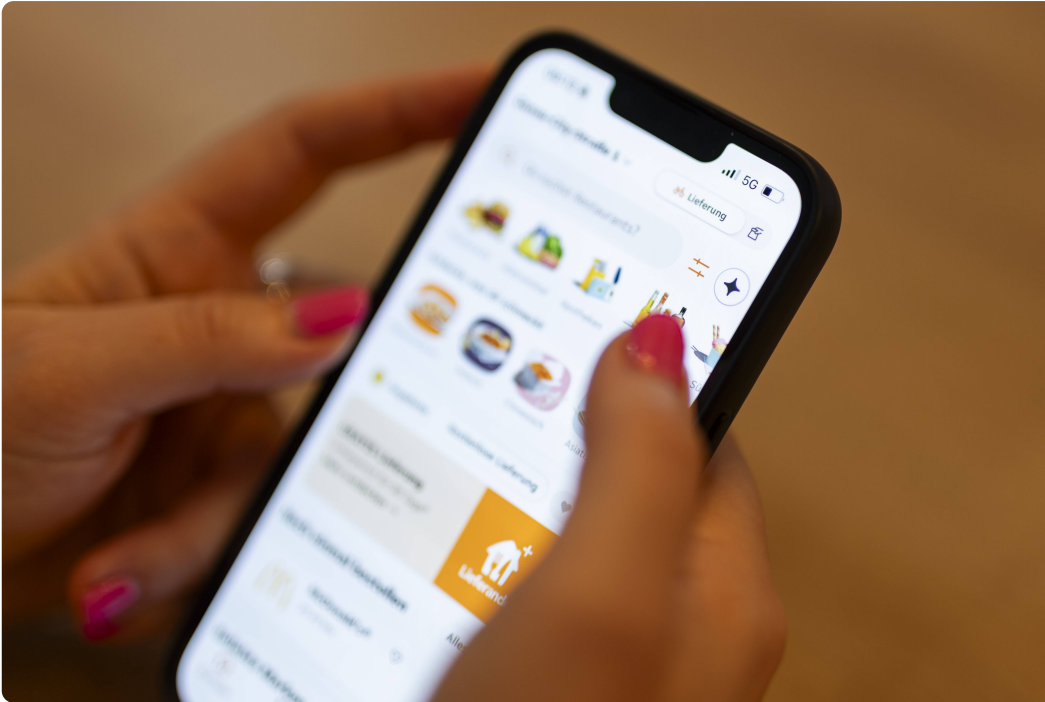


Sprechen statt tippen:

Lieferando startet KI-Sprachassistenten in Österreich



Lieferando-User:innen in Österreich können sich ab sofort auf ein noch innovativeres und inklusiveres Bestellerlebnis freuen: Als erste Bestellplattform führt die Lieferando-Mutter Just Eat Takeaway.com europaweit einen KI-gestützten Sprachassistenten ein. Die neue Funktion ist ab sofort für alle Nutzer:innen auf iOS und Android verfügbar. Erste Pilotdaten aus Großbritannien belegen den Mehrwert für die User-Experience: 64 % der Nutzer:innen kehren nach der ersten Erfahrung zum KI-Sprachassistenten zurück. Jeder vierte Bestellvorschlag landet direkt im Warenkorb.

Ab sofort können Lieferando-Nutzer:innen in Österreich ihre Bestellwünsche einfach aussprechen. Mit dem neuen KI-Sprachassistenten in der Lieferando-App entfällt das Durchscrollen langer Menü- und Restaurantlisten: Ein kurzes Gespräch genügt, um aus dem Angebot tausender Lieferando-Partner genau das zu finden, worauf man gerade Appetit hat – auch dann, wenn man es selbst noch nicht so genau weiß. Die Lieferando-

Mutter Just Eat Takeaway.com ist damit die erste Bestellplattform, die eine vollwertige KI-Sprachsteuerung direkt in die App integriert. Der Assistent ist über das Stern-Symbol in der App erreichbar; nach Auswahl von „Sprachchat“ können Nutzer:innen ihre Wünsche frei formulieren – ob präzise Anfrage oder spontaner Gedanke. Die KI erkennt den Kontext, filtert im Hintergrund und liefert passgenaue Vorschläge. Sprach- und Touch-Eingabe lassen sich jederzeit frei kombinieren. Dass der Assistent auch für Menschen mit Sehbehinderungen oder eingeschränkter Mobilität eine spürbare Erleichterung darstellt, war von Anfang an Teil des Entwicklungsauftrags.

KI versteht, was gemeint ist – nicht nur, was gesagt wird

Wer „etwas Leichtes, nicht zu teuer, schnell lieferbar“ tippt, erhält von einer klassischen Suchfunktion meist wenig. Der KI-Sprachassistent hingegen interpretiert die Absicht hinter der Anfrage und liefert konkrete Ergebnisse – ohne dass Nutzer:innen einzelne Filter setzen müssen. Das Prinzip: so natürlich wie ein Gespräch, so präzise wie eine gezielte Suche. Der Assistent baut auf dem textbasierten KI-Chatbot auf, der im Vorjahr eingeführt wurde. Nach dem erfolgreichen Start in Großbritannien lässt sich die Innovation nun auch in Österreich nutzen. Sie wurde für Deutsch und Englisch optimiert, unterstützt aber auch viele weitere Sprachen.

Pilotdaten zeigen Potenzial für lokale Partner:innen auf

Die Ergebnisse aus der Einführung in Großbritannien sind eindeutig: Nutzer:innen, die Sprach- und Touch-Eingabe kombinieren, legen Vorschläge mit 75 % höherer Wahrscheinlichkeit in den Warenkorb als bei reiner Textsuche. Die Zeit bis zum Finden des gewünschten Artikels sinkt um rund 39 %, und 64 % der Erstnutzer:innen kehren zum Sprachassistenten zurück. Besonders auffällig: Die Interaktion läuft dreimal schneller ab als bei Texteingabe – ein deutliches Zeichen dafür, dass die Bedienung als intuitiv wahrgenommen wird. Jeder vierte Vorschlag landet direkt im Warenkorb. Was für Kund:innen Komfort bedeutet, zahlt sich auch für Lieferando-Partner:innen aus: Höhere Konversionsraten und kürzere Entscheidungswege bedeuten mehr abgeschlossene Bestellungen – ohne zusätzlichen Aufwand auf Partnerseite.

Barrierefreiheit als Entwicklungsgrundsatz

„Wir wollen das Bestellen so intuitiv und bequem wie möglich machen. Ab sofort bekommt jede und jeder einen persönlichen Assistenten zur Seite, der Alltagskomfort für alle ermöglicht“, betont Natascha Mauthner, Geschäftsführerin von Lieferando Österreich. Digitaler Komfort soll dabei aber nicht an körperlichen Einschränkungen scheitern. Deshalb stand beim Aufbau des Sprachassistenten die Barrierefreiheit von Beginn an im Mittelpunkt. Für Menschen mit Sehbehinderungen oder eingeschränkter Feinmotorik bedeutet die neue Funktion einen konkreten Zugewinn: Das aufwändige visuelle Navigieren durch Kategorien und Filterlisten entfällt.

Nationale Unterschiede beim digitalen Bestellen

Eine begleitende Analyse gibt einen ersten Vorgeschmack darauf, wie digitale Essensbestellungen in europäischen Märkten erlebt werden:

- **Starke Restaurant-Loyalität:** Kund:innen besuchen im Schnitt drei Restaurants, bevor sie eine Bestellung aufgeben. 43 % entscheiden sich jedoch direkt für ein einziges Restaurant, was auf eine ausgeprägte Restauranttreue hindeutet.
- **Regionale Unterschiede bei kulinarischen Vorlieben:** Niederländische Kund:innen sind die experimentierfreudigsten in Europa und erkunden pro Bestell-Session rund drei verschiedene Küchen, während es in Großbritannien im Schnitt zwei sind.
- **Schweizer bestellen mit Top-Speed:** Bei der Entscheidungsgeschwindigkeit liegen Schweizer Nutzer:innen vorne – sie brauchen im Schnitt 16 Minuten bis zur Bestellung; in Deutschland dauert es mit 20 Minuten am längsten.
- **Klassiker als Bestellfavoriten:** Inhaltlich dominieren Burger, Pizza und Chicken die Sprachanfragen über den KI-Assistenten, gefolgt von Kebab und indischer Küche.

Innovations-Offensive für das perfekte Kundenerlebnis

Die europaweite Einführung des KI-Sprachassistenten baut auf dem Ziel von Just Eat Takeaway.com auf, Bestellmöglichkeiten überall dort anzubieten, wo sich Kund:innen

bereits aufhalten. Nach der Bestellfunktion über WhatsApp und der Integration in Sprachplattformen ist der KI-Sprachassistent der jüngste Schritt hin zu einem stärker dialogorientierten Bestellerlebnis, das es den Kund:innen ermöglicht, nahtlos zwischen Sprache, Text und Touch zu wechseln.

Bildcredits: Martin Steiger

Über Just Eat Takeaway.com

Über Lieferando Österreich

Lieferando Österreich ist ein erfolgreicher Online-Marktplatz zum Bestellen von Essen, Lebensmitteln und Alltagsprodukten. Das Unternehmen stellt Partner:innen eine Plattform, Infrastruktur sowie Services für ihr digitales Bestellgeschäft zur Verfügung und erleichtert Konsument:innen die Bestellung per App. Darüber hinaus bietet Lieferando Österreich Partner:innen ohne eigene Lieferflotte einen Logistikdienst. Lieferando ist seit über 15 Jahren in Österreich präsent und verbindet über seine Plattform 1,5 Mio. aktive Nutzer:innen mit mehr als 5.000 lokalen Partner:innen aus Gastronomie, Lebensmittel- und Einzelhandel mit Standorten in 530 Städten in ganz Österreich. Mehr auf www.lieferando.at

Kontakt Daten

Katrin Wala

Public Affairs & Communications Manager

katrin.wala@justeattakeaway.com

Link kopieren

<https://newsroom.justeattakeaway.com/de-AT-AT/269137-lieferando-startet-ki-sprachassistenten-in-osterreich/>