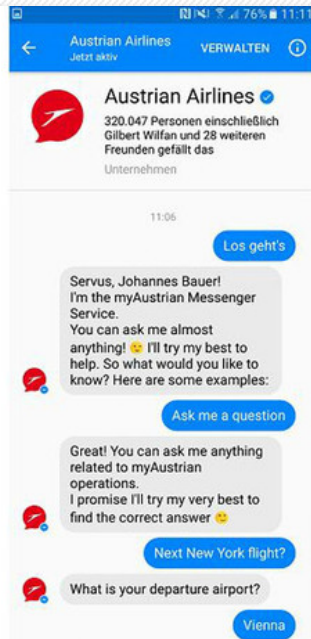


HORIZONTonline

Newsarchiv durchsuchen



NEWS · DOSSIERS · TERMINE · JOBS · ABO & CO · NEWSLETTER · ÜBER UNS



Im ersten Schritt ist die Kommunikation mit dem myAustrian Messenger Service nur auf Englisch möglich.

© Screenshot: my Austrian Messenger Service



Neuer Früh-Newsletter
Jetzt kostenlos aktivieren



bestseller 5 | 2016
Neue Ausgabe



AGENTUREN | UNTERNEHMEN | ONLINE

14.10.2016

Austrian Airlines bringt Chatbot an den Start

Der Chatbot im Facebook Messenger, der auf den Namen my Austrian Messenger Service hört, startet mit 14. Oktober und wurde von Ambuzzador und TheVentury konzipiert.



Ein kostenloser, virtueller Assistent unterstützt Kunden nun bei ihren Anfragen via Facebook Messenger sekundenschnell und rund um die Uhr. So beantwortet der Chatbot der Austrian Airlines beispielsweise Fragen zu Flugstatus, Reisegepäck und Servicethemen wie dem Zugang zur Lounge.

Er hilft auch bei der Suche nach Austrian Flügen und bietet auf Anfrage Reiseinspirationen an. Die Kommunikation mit dem Chatbot kann ebenso über Stichworte erfolgen bzw. nicht ausformulierten Fragen. Konzipiert wurde das myAustrian Messenger Service zusammen mit der Agentur Ambuzzador und dem österreichischen Start-up Unternehmen TheVentury.

„Der Vorteil für unsere Kunden ist die sekundenschnelle Beantwortung ihrer Anfrage sowie Unterstützung rund um die Uhr“, erklärt Karl Höllriegl, verantwortlich für den Social Media Bereich bei Austrian Airlines. „Wer den persönlichen Kontakt bevorzugt, bekommt auch weiterhin Unterstützung von den Service Mitarbeitern von Austrian Airlines.“

Basis ist Watson von IBM

Wie futurezone berichtet hat die Entwicklung des Chatbots im Juli 2016 begonnen. Basis sei Watson, die künstliche Intelligenz von IBM. Watson ermöglicht es es dem Austrian-Chatbot, aus Konversationen zu lernen, Inhalte zu verstehen und Kontexte zu erschließen.

Auf einem Server in Frankfurt, auf dem nur die Austrian Airlines zugreifen können, werden die Daten der Kommunikation gespeichert. Laut Fluglinie sollen die europäischen Datenschutzstandards erfüllt werden.

Weiterentwicklung und Ausbau der Services

Im ersten Schritt ist die Kommunikation mit dem myAustrian Messenger Service nur auf Englisch möglich. Durch die Weiterentwicklung und die Lernfunktion des Chatbots soll das myAustrian Messenger Service in naher Zukunft aber auch auf Deutsch und anderen Sprachen verfügbar sein und weitere Serviceleistungen, wie zum Beispiel die Unterstützung beim Web Check-in, anbieten.

[Johannes Bauer]

HORIZONT ERWEITERT SEIN ANGEBOT UND STARTET TÄGLICHEN NEWSLETTER IN DER FRÜH

Kommentare

0 Postings

Anzeige

UMFRAGE

Aktiv bis 10.11.2016

Immer mehr Unternehmen setzen auf Chatbots. Geht der Plan auf?

Umfragerregeln

- Nein, dieser Hype wird vergehen.
- Chatbots funktionieren einwandfrei.
- Die Idee ist gut, es scheitert an der Umsetzung.

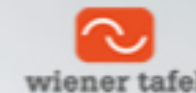
ABSTIMMEN

Teilen macht Sinn



suppe mit sinn Jetzt mit 1 Euro 10
Bedürftige satt machen.
suppemitsinn.at

Unterstützt durch **METRO**



Anzeige

HORIZONT NEWSLETTER

Ihre E-Mail Adresse

JETZT ABONNIEREN

Keine Kommentare gefunden!

DISKUTIEREN SIE MIT

Aktuelle Meldungen



AGENTUREN | KREATION

Hofer, sagt der Hausverstand?

Auf ihrer Facebookseite hat die Supermarktkette Hofer ein Video veröffentlicht, das den aus der Billa-Werbung bekannten Hausverstand beim Einkaufen zeigt.



MEDIEN | AGENTUREN | UNTERNEHMEN

Neue Markenstrategie für die Neos

Nach vier Jahren Neos entwickelt die Partei ihre Markenstrategie neu. Markenstrategie Thomas Hotko (Brains) und Parteivorsitzender Matthias Strolz erläutern diese gegenüber HORIZONT.



MEDIEN | FERNSEHEN | ONLINE

AGTT-Studie: So dominant ist lineares Fernsehen

Eine aktuelle AGTT-Studie zeigt, dass Streaming einen geringen Anteil in der Bewegtbildnutzung der Österreicher ausmacht. In der Vermarktung spielt es dennoch eine klare Rolle.

[Mediadaten](#) [Impressum](#) [AGB](#) [Datenschutz](#)

[Medien](#) [Werbung](#) [Unternehmen](#) [Digital](#) [Event](#) [Meinung](#) [Service](#)

©2015 HORIZONT