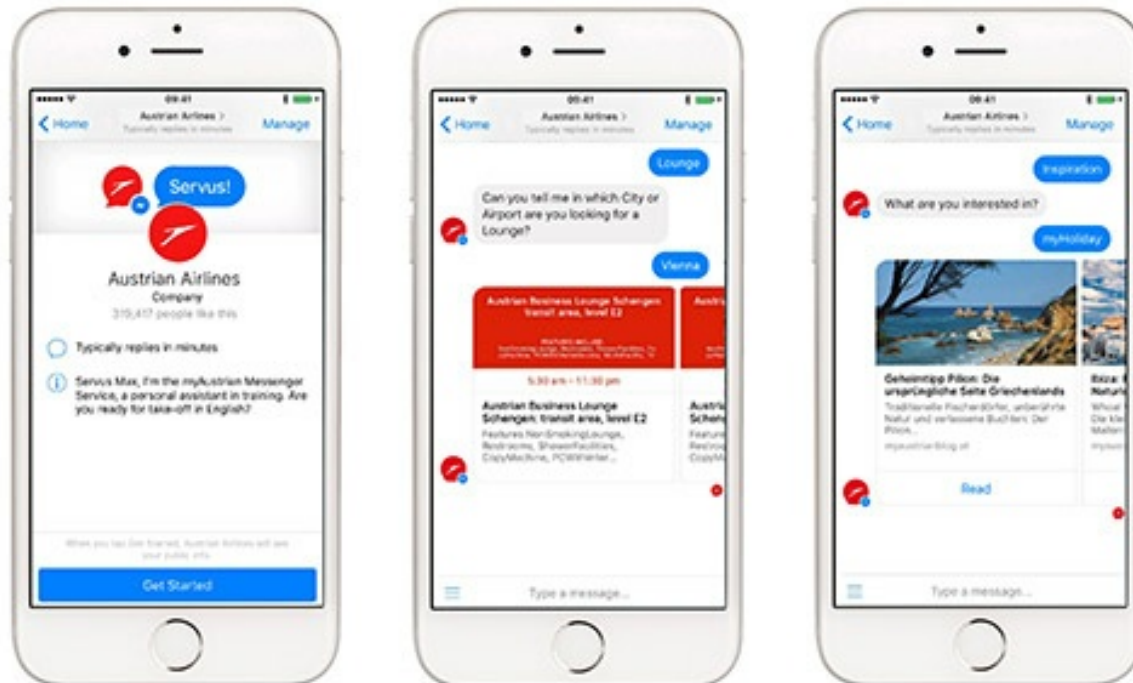


Verfasst am: 14.10.2016 11:46

## AUA startet Chatbot

Antworten werden automatisiert aus einer Datenbank gegeben.



08.11.2016 11:01

### Fume Events: Mehr Fragen als Antworten

» mehr

08.11.2016 09:00

### Schlange entscheidet sich für Aeromexico

» mehr

08.11.2016 08:33

### Tigerair und Scoot fusionieren

» mehr

07.11.2016 15:38

### Welcher US-Carrier steigt bei Interjet ein?

» mehr

07.11.2016 15:28

### Austrian Airlines auf dem Weg zum Iran-Spezialisten

» mehr

Foto: Austrian Airlines

Die österreichische Lufthansa-Tochter Austrian Airlines bietet seit Freitag mit "MyAustrian Messenger Service" einen virtuellen Assistenten an, der rund um die Uhr bei Anfragen unterstützen soll. Es handelt sich dabei um eine auf Facebook-Messenger basierende Technologie.

So beantwortet er beispielsweise Fragen zu Flugstatus, Reisegepäck und Servicethemen wie dem Zugang zur Lounge. Er hilft auch bei der Suche nach AUA-Flügen und bietet auf Anfrage Reiseinspirationen an. Dahinter verbirgt sich ein sogenannter Chatbot, ein automatisierter Frage-Antwort-Computer der mittels einer Datenbank Antworten auf Standardfragen liefert.

Konkret bedeutet das, dass die Antworten nicht von Menschen, sondern quasi von einer Maschine stammen. Zunächst wird das automatisierte Service, das laut Austrian Airlines lernfähig sein soll, ausschließlich in englischer Sprache angeboten.

"Der Vorteil für unsere Kunden ist die sekundenschnelle Beantwortung ihrer Anfrage sowie Unterstützung rund um die Uhr", erklärt Karl Höllriegel, 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." Diese können sich durch den Einsatz des MyAustrian Messenger Service mehr Zeit für komplexere Anfragen nehmen.

Durch die Weiterentwicklung und die Lernfunktion des Chatbots wird das MyAustrian Messenger Service in naher Zukunft auch auf Deutsch und anderen Sprachen verfügbar sein und weitere Serviceleistungen, wie zum Beispiel die Unterstützung beim Web Check-in, anbieten. Konzipiert wurde der Chatbot zusammen mit der Agentur Ambuzzador und dem österreichischen Start-up Unternehmen TheVentury.

 **Gefällt mir** 31 Personen gefällt das. [Registriere dich](#), um sehen zu können, was deinen Freunden gefällt.

 **Teilen** 31

 **Twitter**

07.11.2016 09:28

## Flughafen Zürich AG: Lukas Brosi wird neuer CFO

[» mehr](#)

07.11.2016 06:27

## Qantas bereitet sich auf Dreamliner vor

[» mehr](#)

06.11.2016 15:02

## Turbulentes Wochenende bei Austrian Airlines

[» mehr](#)

05.11.2016 15:56

## LOT beteiligt sich an Nordica

[» mehr](#)

## Special Visitors



CUBANA / CU-T1250



Autor: Jan Gruber

*Leitender Redakteur*

Jan interessiert sich seit seiner Kindheit für die Luftfahrt und ist seit 2012 Mitglied der Redaktion von Austrian Aviation Net. Sein Spezialbereich ist die Regionalluftfahrt.

[jan.gruber\(at\)cubomedia.com](mailto:jan.gruber(at)cubomedia.com)



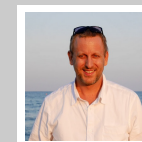
Werbung

### Kategorien

- News
- Internationale News
- Features
- Im Focus

### Unsere Autoren

Martin Metzenbauer



*Herausgeber und Chefredakteur*  
Martin gründete 2004 aufgrund seines starken Luftfahrtinteresses Austrian Aviation Net. Er liebt das Fliegen und Reisen- und schreibt darüber natürlich auch gerne.

» News des Autors

Jan Gruber

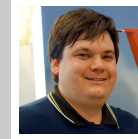
0 Kommentare

Sortieren nach **Älteste** ▼



Kommentar hinzufügen ...

Facebook Comments Plugin



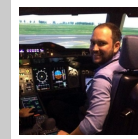
#### *Leitender Redakteur*

Jan interessiert sich seit seiner Kindheit für die Luftfahrt und ist seit 2012 Mitglied der Redaktion von Austrian Aviation Net. Sein

Spezialbereich ist die Regionalluftfahrt.

[» News des Autors](#)

#### Christoph Aumüller



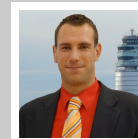
#### *Redakteur*

Christoph ist Absolvent des Studienlehrganges Luftfahrt der FH Joanneum Graz. Seit Mitte 2015 verstärkt er das

Redaktionsteam von Austrian Aviation Net.

[» News des Autors](#)

#### Philipp Valenta



#### *Redakteur*

Philipp studiert berufsbegleitend an der IMC Fachhochschule Krems und verstärkt seit 2015 tatkräftig

unser Redaktionsteam.

[» News des Autors](#)

#### Michael Csoklich



#### *Autor*

Michael Csoklich ist einer der bekanntesten Wirtschaftsjournalisten Österreichs und leitete über

viele Jahre das Ressort Wirtschaft im ORF Radio. Seit 2015 leitet er den LG für Wirtschaftsjournalismus in Krems, ist Moderator, Querdenker und arbeitet als freier Journalist für die Kleine Zeitung. Und seit 2016 schreibt er als Luftfahrtspezialist auf Austrian Aviation Net insbesondere über Spezialthemen.

Diese Webseite verwendet Cookies, um die Bedienfreundlichkeit zu erhöhen. Weitere Informationen.

OK