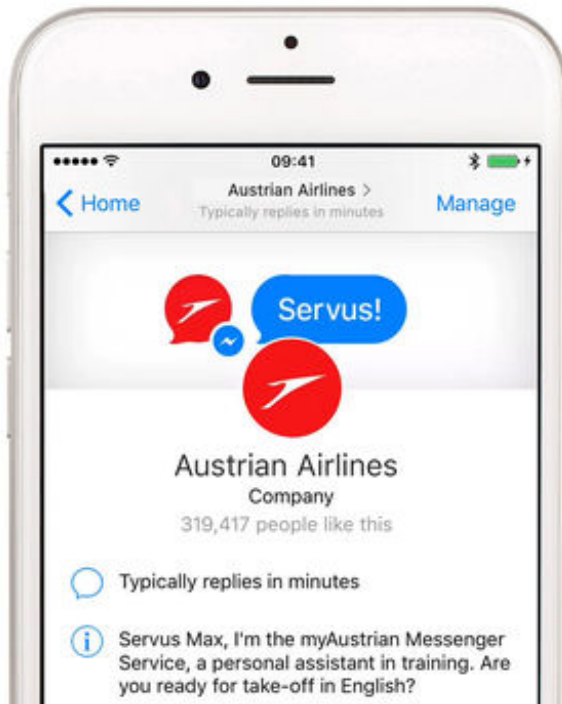


KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Austrian Airlines starten Chatbot im Facebook Messenger



von David Kotrba 14.10.16, 09:00 [Mail an Autor](#)



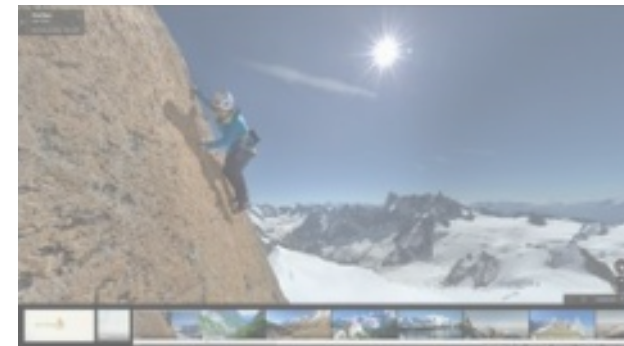
Der Chatbot myAustrian Messenger Service übernimmt ab Freitag die Kommunikation auf Facebook - Foto: Austrian Airlines



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Ab Freitag werden Anfragen von Austrian-Airlines-

FEATURED



INTERVIEW
Für Google den Mont Blanc besteigen und Kameras schrumpfen

Austrian Airlines
starten Chatbot im
Facebook Messenger

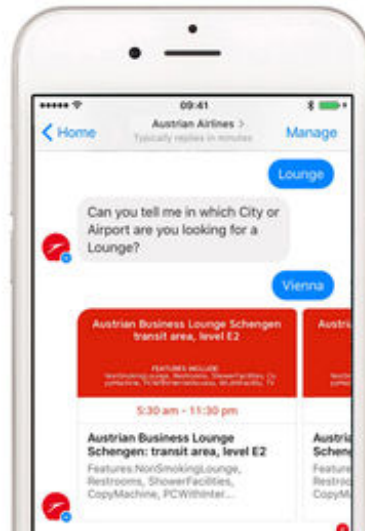
KOMMENTARE ()

MEHR ZUM THEMA

Kunden im Facebook Messenger von einem neuen Chatbot beantwortet, hinter dem IBMs künstliche Intelligenz Watson steht.

AUSTRIAN AIRLINES, FACEBOOK, IBM, KÜNSTLICHE INTELLIGENZ, WATSON, MESSENGER, FACEBOOK MESSENGER, CHATBOT

Virtuelle Assistenten und automatische Chatbots werden von immer mehr Unternehmen als neue Gelegenheit wahrgenommen, um die Kundenbetreuung zu verbessern. Die Austrian Airlines springen nun auf diesen Trend auf. Ab heute beantwortet ein Chatbot, myAustrian Messenger Service genannt, Anfragen über den Facebook Messenger. Erfahrungen damit sollen zeigen, ob der Chatbot künftig auch in der gesamten Unternehmensgruppe, also auch bei Lufthansa und Swiss, eingesetzt werden kann.



Für Auskünfte reichen oft nur Stichwörter - Foto: Austrian Airlines

Lieblingsfarbe: Rot

Wer der **Austrian Airlines auf Facebook** eine Nachricht schickt, soll ab sofort direkt beim Chatbot landen. Das Programm kann Smalltalk führen, Echtzeit-Abfragen, etwa über Flugzeiten,



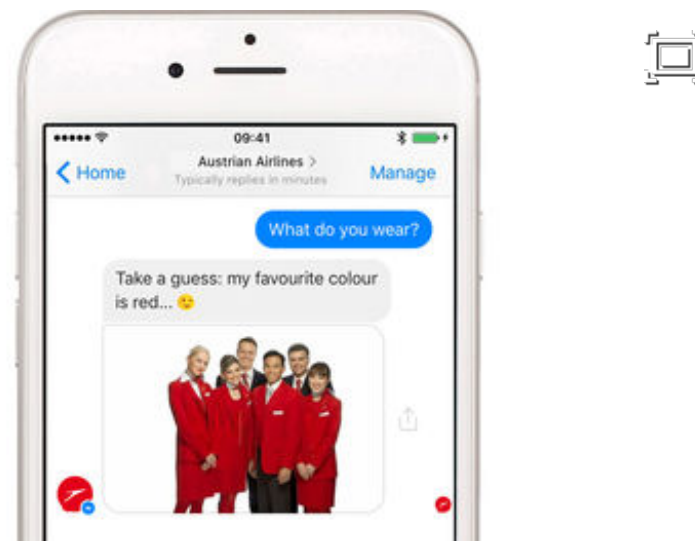
WEIHNACHTSGESCHÄFT
**Gefälschte Shopping-Apps fluten
Apples App Store**



AUFSCHLAG
**Amazon erhöht Preis für
Abodienst Prime**

durchführen oder Buchungsvorgänge einleiten. Mit seinem Gesprächspartner kommuniziert er via Text, liefert aber auch Bilder und reagiert auf Emojis. Auch witzig darf der Chatbot sein. Seine Lieblingsfarbe ist Rot. Warum? Wegen der Uniformen der Austrian-Flugbegleiter.

Der Chatbot soll all jene Kundenanfragen bearbeiten können, die man auch durch einen Besuch auf der Austrian-Webseite herausfinden könnte, meinen Karl Höllriegl und Julian Fischer, die Leiter des Chatbot-Projekts bei Austrian Airlines. Das menschliche Servicepersonal der Fluglinie soll dadurch entlastet werden und sich auf komplizierte Spezialfälle konzentrieren. Sollte eine Anfrage das Wissen des Chatbots übersteigen, wird der Kunde sofort zu einem menschlichen Mitarbeiter weitergeleitet.



Beim Smalltalk sind schlagfertige Antworten gefragt - Foto: Austrian Airlines

Mensch auf Wunsch

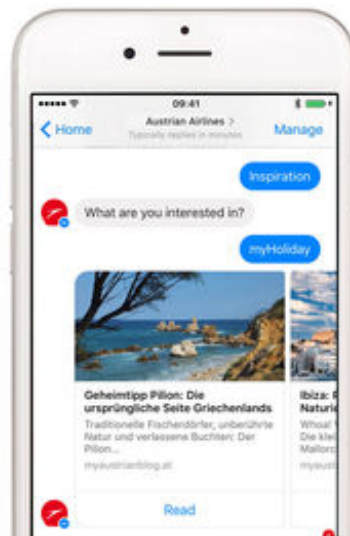
Der Umstieg von der Chatbot-Konversation auf eine mit einem realen Mitarbeiter kann auch jederzeit vom Kunden selbst eingeleitet werden. Eine entsprechende Schaltfläche wird im Messenger angezeigt. Zu Beginn seines Einsatzes wird der

Austrian-Chatbot nur Englisch verstehen und sprechen. Dies liegt an der höheren Entwicklungsstufe der dahinterliegenden Technik für Kommunikation auf Englisch. Die Kommunikation auf Deutsch soll zu einem späteren Zeitpunkt eingeführt werden.

Jeopardy-Sieger als Basis

Die Entwicklung des Austrian-Chatbots hat im Juli 2016 begonnen. Grundbaustein ist die **künstliche Intelligenz Watson von IBM**, die seit ihrem Sieg bei der Game-Show Jeopardy im Jahr 2011 für eine Vielzahl an kommerziellen Diensten genutzt wird. Watson erlaubt es dem Austrian-Chatbot, aus der Kommunikation mit Kunden zu lernen, Kontexte zu verstehen und den gesamten Konversationsverlauf zu berücksichtigen. Die Daten der Chatbot-Konversationen werden auf einem Server in Frankfurt gespeichert, auf den nur die Austrian Airlines Zugriff haben. Der Server erfüllt laut der Fluglinie alle europäischen Datenschutzstandards.

Für die Anpassung von Watson an die Bedürfnisse von Austrian Airlines wurden die Social-Media-Agentur **Ambuzzador** und das Wiener Start-up **The Ventury** herangezogen. Ambuzzador gestaltet bereits seit mehreren Jahren die Social-Media-Kommunikation der Austrian Airlines. Das Know-How der Agentur bei der Bearbeitung von Kundenanfragen war laut Höllriegl und Fischer maßgeblich für die Entwicklung des Chatbots.



Auch Reise-Inspiration kann man sich vom Chatbot holen - Foto: Austrian Airlines

Begleitetes Lernen

In nächster Zukunft geht es laut den Projektverantwortlichen darum, Erfahrungen zu sammeln und die Reaktionen von Kunden auf den Austrian-Chatbot zu beobachten. Das Programm soll aus der Kommunikation mit Kunden lernen. Die Lernfortschritte werden überwacht und geleitet. Fehlentwicklungen, wie jene des Twitter-Chatbots Tay von Microsoft, der nach kürzester Zeit vulgär, rassistisch und sexistisch wurde, sollen so verhindert werden.

Große Hoffnungen

Langfristig stehen mit dem Chatbot eine ganze Reihe von Möglichkeiten offen. So könnten Kunden etwa Suchagentendienste bestellen. "Bitte informiere mich, wenn der Flugpreis von Ort X nach Ort Y auf unter 500 Euro fällt", könnte dann etwa eine entsprechende Anfrage lauten, meinen Höllriegl und Fischer. Auch der Check-in-Prozess könnte über den Chatbot laufen. Außerdem könnten in Zukunft Push-Benachrichtigungen eingerichtet werden. Der Chatbot würde Kunden dann etwa selbstständig über

Flugverschiebungen informieren.

Die Austrian Airlines setzen große Hoffnungen in den Chatbot. Die Zielgruppe, die über den Messenger erreicht wird, sei die Kommunikation über Chats gewohnt und offen für neue Technik. Auch Englisch als anfangs unumgängliche Umgangssprache mit dem Bot sei in dieser Zielgruppe weit verbreitet. Der neue Kommunikationskanal soll als immer attraktivere Ergänzung zu Telefon-Hotlines wahrgenommen werden. Obwohl man sich sehr bemühe, kommt es dort teilweise zu Wartezeiten. Der Chatbot kennt so etwas nicht.

(FUTUREZONE) ERSTELLT AM 14.10.2016, 09:00



AUSTRIAN AIRLINES, FACEBOOK, IBM, KÜNSTLICHE INTELLIGENZ, WATSON, MESSENGER, FACEBOOK MESSENGER, CHATBOT

Kommentare ()

Dein Kommentar

Bitte logg dich ein

 [Einloggen / Registrieren](#)

Schreib jetzt Deine Meinung

ABSENDEN



MY DIET DOCTOR - SPONSORED
10 common reasons why your joints hurt



TRUTHFINDER - SPONSORED
Forget 'Googling' Names - This Site Is Addicting



WARBY PARKER - SPONSORED
Turn Heads In These New Winter Frames



DIGITAL-LIFE
Mann macht Selfie mit Walross, Walross tötet ihn



DIGITAL-LIFE
Tech-Milliardäre forschen, um aus der Matrix auszubrechen



DIGITAL-LIFE
Kiwen im Test: Bestätigung, Skepsis und ein Einzelfall

empfohlen von  **Outbrain**

Mehr zum Thema



ROBO-UNTERHALTUNG

Facebook könnte zukünftig auf Chatbots setzen

Das Silicon Valley ist im Chatbot-Fieber. Facebook könnte morgen seinen Chatbot präsentieren und damit die Unternehmens-Ausrichtung für die nächsten Jahre festlegen.



CHATTEN INS JENSEITS

Eugenias toter Freund existiert als Chatbot weiter

Die Programmiererin Eugenia hat aus Konversationen, die Roman mit seiner Familie und Freunden geführt hat, einen Chatbot erstellt, der den Verstorbenen imitiert.

von Gregor Gruber



ORATIO

ChatbotConf: Wien wird zur Chatbot-Hauptstadt

Das Wiener Start-up oratio veranstaltet Mitte Oktober die erste Chatbot-Konferenz Europas in Wien. Zu Gast ist unter anderem der Technik-Chef von Facebook Messenger.

Digital-Life

08.11.2016 12:18 Uhr

Featured



MAKER

Recycling-Idee: Samsung soll Galaxy Note 7 an Maker spenden

Anstatt die Galaxy Note 7 zu vernichten, die wegen der Akkubrand-Gefahr zurückgerufen werden, könnte man aus den Smartphones eine künstliche Intelligenz basteln.

8

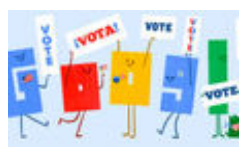


ERMITTLUNGEN

Samsung-Büros in Seoul durchsucht

Südkoreas Staatsanwaltschaft hat bei Ermittlungen in einem Korruptionsskandal um eine Vertraute von Präsidentin Park Geun Hye auch Samsung ins Visier genommen.





CLINTON ODER TRUMP?

US-Wahl: Google bringt Ergebnisse direkt nach Wahlschluss

Der Internetkonzern will aktuelle Ergebnisse der US-Wahl unmittelbar nach Wahlschluss in seine Suchergebnisse integrieren.



ELEKTROAUTOS

Teslas Ladestationen für Neukunden nicht mehr gratis

Teslas Netz von 4600 Supercharger-Ladestationen wird für Neukunden ab dem kommenden Jahr nicht mehr grundsätzlich kostenlos sein.



KURIOS

Apple patentiert Blumentopf

Nach dem Papiersackerl kommt der Blumentopf. Apple sorgt wieder einmal mit einem Patent für

Aufsehen.

7



GROSSBRITANNIEN

Hacker plündern Konten: Tesco-Bank stoppt Online-Banking

Die britische Bank hat verdächtige Transaktionen auf 40.000 Konten festgestellt. Dafür soll ein Angriff auf das Online-Banking verantwortlich sein.

6



SALZBURG

53-Jährige wegen "Nazi"-Postings auf Facebook vor Gericht

Eine 53-jährige muss sich wegen Wiederbetätigung auf Facebook vor Gericht verantworten. Sie stellte online die Ermordung

3

INTERVIEW

Für Google den Mont Blanc besteigen und Kameras schrumpfen

Sven Tresp bringt Googles Street View zu speziellen Orten. In Virtual Reality kann der Mont Blanc bestiegen und Loch-Ness-Monster gesucht werden.
von Gregor Gruber



WEIHNACHTSGESCHÄFT

Gefälschte Shopping-Apps fluten Apples App Store

Im App Store des iPhone-Herstellers sind rechtzeitig zum Weihnachtsgeschäft hunderte gefälschte Shopping-Apps aufgetaucht.

von Juden in Gaskammern in Abrede.



INSTAGRAM

Selfie vor Buschfeuer verärgert australische Feuerwehr

Ein Selfie und ein Video eines Instagram-Nutzers vor einem Brand sorgt für heftige Diskussionen in Australien. Die Feuerwehr bittet um Vorsicht.



WERBEKAMPAGNE

Falscher Instagram-Star zeigt Alkoholproblem auf

Die erfundene Instagram-Figur Louise Delage sammelte innerhalb kürzester Zeit über 40.000 Abonnenten. Dass sie auf jedem Bild mit Drink posiert, fand kaum jemand bedenklich.

15



GRAFFITI

Zwölf Meter breiter Pac-Man auf steirische A2 gesprüht

Der Held des Videospiele-Klassikers wurde von Unbekannten auf einen neu sanierten Abschnitt der Südautobahn gesprüht. Die Asfinag erstattete Anzeige.

11



VERANSTALTUNG

Wie die Digitalisierung das Handwerk verändert

Beim Handwerksforum 2016 werden die Auswirkungen der Digitalisierung und der Globalisierung auf das Handwerk beleuchtet.



SPECIAL

AppZone

Das Zeitalter der Apps hat begonnen. Alle Nachrichten und Tests rund um die neuesten

Programme für Tablets und Smartphones gibt es in unserer AppZone



AUFSCHLAG

Amazon erhöht Preis für Abodienst Prime

Der Preis von Amazons Abo-Service Prime in Österreich und Deutschland wird von 49 auf 69 Euro pro Jahr angehoben.

11



zum Lesen.

INTERVIEW

"Glaube lässt sich nicht in Excel-Tabellen fassen"

Shubamrita Chaitanya lebt als Mönch und Übersetzer des weiblichen Gurus Amma im Ashram in Indien. Im Interview erklärt er, warum man Wissenschaftler und gottgläubig sein kann.

von Martin Stepanek

Cookies helfen uns bei der Erbringung unserer Dienste. Durch die Nutzung unserer Angebote erklären Sie sich mit dem Setzen von Cookies einverstanden.

Weitere Informationen

OK