



Automatisierte Gästekommunikation für Hotels

Mit dem Onlim Hotel Bot in Zusammenarbeit mit der ÖHV

Chatbots, kurz Bots genannt, sind textbasierte, automatisierte Dialogsysteme. Durch die technologische Entwicklung im Bereich Spracherkennung können Bots mittlerweile neben reinen Textdialogen auch Unterhaltungen in natürlicher Sprache oder einen Mix aus Text und Sprache abwickeln. Onlim, ein Spin-Off der Universität Innsbruck (Institut für Semantische Technologien), ermöglicht mit seiner Software-Plattform die automatisierte Erstellung, Verwaltung und Verteilung von Inhalten an solche Chatbots und intelligente persönliche Assistenten.

Mit dem Onlim Hotel-Bot in Kooperation mit der ÖHV wurde eine Lösung entwickelt, die Chatbots speziell für die Hotellerie veredelt. Damit bieten Hotels Ihren Gästen rund um die Uhr automatisierte sowie personalisierte Kommunikationsmöglichkeiten und eröffnen dadurch neue digitale Verkaufskanäle. Über den Chatbot erhalten Gäste beispielsweise Antworten zu FAQs, Hotelleistungen, Gästeinformationen uvm.. Wertvolle Tourismus-Daten wie POIs (Restaurants etc.), Daten über Skigebiete (Schneehöhen, geöffnete Lifte etc.), Rad- und Wanderrouten oder Wetterinformationen sind ebenfalls über den Bot jederzeit abrufbar.

Chatbot-Lösungen für Ihre Gästekommunikation

Unsere Lösung bietet ein zentrales, multikanalfähiges Bot Management System für einen Bot auf Ihrer Website, auf Facebook Messenger, Amazon Alexa oder Google Assistant. Unsere Technologie liefert immer die passenden Antworten zu den einzelnen Fragen der Nutzer und lernt ganz automatisch mit. Als Spin-Off der Universität Innsbruck profitieren Onlim Kunden außerdem stets von den aktuellsten technologischen Entwicklungen.



Automate



Interact



Sell

Onlim Chatbots sind:

Multichannel

Zentrale Bot-Plattform für alle Kanäle wie Messenger, Website oder künstliche Assistenten.

Regelbasiert

Ein komplexes, intelligentes Regelsystem liefert bessere Antworten.

Dynamisch

Unsere Bots verstehen die Absicht hinter der Frage - und antworten passend.

Topaktuell

Mit unserem wissenschaftlichen Hintergrund sind Onlim Kunden stets am Laufenden.

Die Kernfunktionen des Onlim Hotel-Bot's

Multichannel

Standardmäßig wird der Chatbot momentan als Widget auf der Website und als Facebook Messenger Bot angeboten. Eine Anbindung an Amazon Alexa sowie Google Assistant ist optional ebenfalls verfügbar.

Datenexport

KundInnen können die Konversationen jederzeit einsehen, die mit ihrem Chatbot geführt wurden. Die Absichten hinter den Fragen (Intents), Fragen und Antworten können auf Knopfdruck exportiert und analysiert werden.

Schnittstellen

Die Daten, die der Bot zur Beantwortung verwendet, kommen direkt von Datenanbietern (z.B. Wetter). Hotelinhalte (Hotelbeschreibung, Öffnungszeiten etc.) sind durch Unterstützung der ÖHV vorkonfiguriert. Weiters können Inhalte zum Hotel, Events o.ä. jederzeit selbst hinzugefügt werden.

Bot Management System

Inhalte des Chatbots können vom Kunden über das von Onlim zur Verfügung gestellte „Bot Management System“ selbst angepasst, hinzugefügt und verwaltet werden.

Human Switch

Über einen sogenannten „Human Switch“ wird ein einfaches Übernehmen der Konversation durch MitarbeiterInnen ermöglicht. Ergänzt wird dieses Feature durch einen Chatroom, in dem die Interaktionen des Bots mit den BenutzerInnen in Echtzeit mitverfolgt werden können.

Touristische Themenbereiche

Optional können Inhalte von weiteren Datenanbietern (Feratel, Outdooractive etc.) abgefragt werden: Points of Interests (POI), Veranstaltungen, Rad- & Wandertouren, Urlaubsthemen (Kultur, Musik, ...). Weitere Themen mit dazugehörigen Fragen und Antworten können nach Bedarf ergänzt werden.

