

Chatbot-Antworten in Echtzeit: Flughafen Wien testet in der Airport City künstliche Intelligenz „Bebot“ für Kundenanfragen

Chatbot-Software von japanischem Start-Up „Bespoke“ kommt zunächst in der Vienna Airport City für drei Monate zum Einsatz – Erweiterung nach erfolgreichem Testlauf möglich

Ob Fragen zu aktuellen Reisebestimmungen, rund um den PCR-Test oder zu Service-Angeboten am Flughafen-Standort: Das neue Programm „Bebot“ soll Passagieren in Echtzeit Antworten auf individuelle Fragen liefern und so das Kundenservice des Flughafen Wien noch weiter verbessern. Dazu kommt auch ein digitales Leitsystem zum Einsatz. Sucht man beispielsweise die nächste Apotheke oder den Supermarkt, tippt man dies einfach als Frage ein und die Software führt einem direkt an sein Ziel. Benutzer mit einem mobilen Gerät gelangen auf die Chat-Schnittstelle von „Bebot“ über das Flughafen WLAN oder unter www.airport-city.at, also ohne eine zusätzliche App herunterladen zu müssen. Bei erfolgreichem Testlauf ist eine Erweiterung der Inhalte angedacht.

„Wir gehen den nächsten Schritt in der Digitalisierung und setzen Bebot gezielt ein, um unseren Passagieren und Besuchern Informationen einfach und schnell zur Verfügung stellen zu können. Gerade bei Flugreisen ist es wichtig, rasch und präzise Antworten rund um die Uhr und ohne Wartezeit erhalten zu können.“, betonen Julian Jäger und Günther Ofner, Vorstände der Flughafen Wien AG, die Vorzüge des neuen Kommunikationstools.

"Wir freuen uns sehr, den Flughafen Wien als Kunden gewonnen zu haben. Reisende aus aller Welt haben uns mitgeteilt, wie sehr sie es genießen, sofortige und zuverlässige Informationen zu erhalten. Mit der Einführung am Flughafen Wien wird die Software Bebot zum ersten Mal in Europa verfügbar. Das bestätigt die Innovationsvorreiterrolle der Flughafen Wien AG", sagt Akemi Tsunagawa, Gründerin und CEO von Bespoke.

Japanisches Tool für vielseitige Kommunikation

Aufmerksam auf Bebot wurde der Flughafen Wien durch die internationale Kooperation mit der Start-Up Schmiede Plug and Play, die ihr europäisches Headquarter im Office Park 4 hat. Das japanische Tool besticht vor allem durch seine Vielseitigkeit. So werden sämtliche „frequently asked questions“ von Bebot beantwortet, ohne dass Passagiere die Homepage durchsuchen oder bei der Hotline anrufen müssen. Darüber hinaus kann Bebot spielend einfach Umfragen durchführen, mit denen der Flughafen sein Service noch weiter an die Bedürfnisse der Kunden anpassen kann. Auch in der Bewältigung der Krisenkommunikation in der Coronakrise hat sich das Programm in Japan bereits bewährt. Bebot ist aktuell an Flughäfen auf der ganzen Welt, einschließlich Tokio und Tampa, im Einsatz und entwickelt sich immer mehr zu einem unverzichtbaren Reisepartner von Pendlern und Touristen.

Über Bespoke Inc.

Bespoke Inc. mit Hauptsitz in Tokio ist der weltweit führende Entwickler von mehrsprachigen Lösungen mit künstlicher Intelligenz für die Reise- und Tourismusbranche. Das Unternehmen bietet Lösungen für Großflughäfen, Städte und Verkehrsbehörden, die beim Staumanagement und bei der Notfallkommunikation helfen. Zu den Partnern von Bespoke gehören der Internationale Flughafen Narita, der Internationale Flughafen Sendai, die Metro Tokio, der

Bahnhof Tokio von JR East, die Präfektur Mie, das Holiday Inn und die Sofitel Hotels & Resorts. Außerdem hat Bespoke einen Chatbot zur Bekämpfung der aktuellen Coronavirus-Pandemie entwickelt, der in Japan und weltweit eingesetzt werden soll. Seit Januar 2020 interagieren jährlich über 12 Millionen Reisende mit dem Chatbot von Bespoke.

Bildhinweis:

Foto: (v.l.n.r.): Günther Ofner, Akemi Tsunagawa, Julian Jäger

Fotocredit: Flughafen Wien AG

Rückfragehinweis:

Pressestelle Flughafen Wien AG

Peter Kleemann, Unternehmenssprecher

Tel.: (+43-1-) 7007-23000

E-Mail: p.kleemann@viennaairport.com

Website: www.viennaairport.com

 www.facebook.com/flughafenwien  twitter.com/flughafen_wien