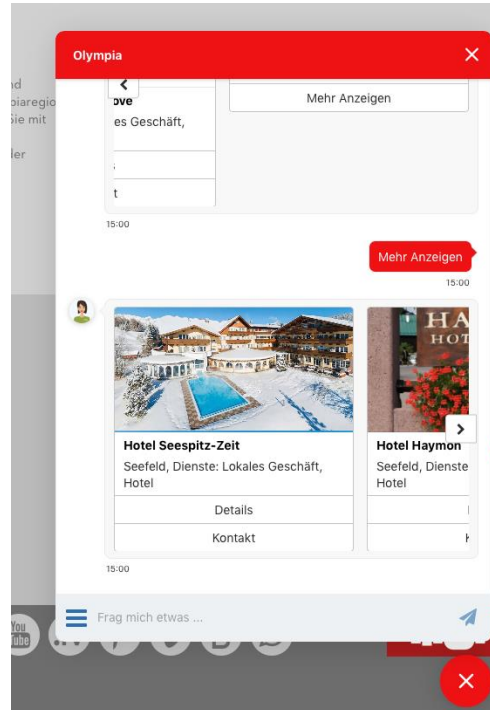




Chatbots & Co in der Hotellerie – wohin geht die Reise?

Alexander Wahler – Co-Founder Onlim
ÖHV Kongress 17.1.2018

Chatbot Beispiele



Chatbot Beispiele

The screenshot displays a chatbot interface with a white background and a blue header. It shows search results for two locations:

- Moroder Haus**: Mayrhofen, Dienste: Lokales Geschäft, Hotel, Übernachtung mit Frühstück. Buttons: Details, Kontakt.
- Hotel Jägeri**: Mayrhofen, T. Button: Kontakt.

Below these results is a 'Kontakt' section with buttons for 'Anrufen' and 'Navigieren'. A blue button labeled 'veranstaltungen heute' is also visible.

At the bottom, there are two more search results:

- Bergfrühstück im Freiraum**: 2017-12-29 00:00 - 2018-04-16 00:59. Buttons: Details, Ort.
- Live Band in**: 2017-12-26. Button: Details.

The interface includes a 'Type a message...' input field at the bottom with icons for emojis, GIFs, voice recording, and sending.

Chatbot Beispiele

The screenshot shows a chatbot interface with a search bar at the top containing the text "wo kann ich pizza essen". Below the search bar, there are four search results arranged in a 2x2 grid:

- Bergstation Hartkaiserbahn** (Ellmau): Includes a photo of a snowy mountain resort and a "SkiWelt" advertisement. A "Details" button is visible below the card.
- Brandstättl Restaurant** (Scheffau): Includes a photo of a snowy outdoor setting. A "Details" button is visible below the card.
- Pizzeria Prima Vera** (Going am Wilden Kaiser): Includes a photo of a pizza. Buttons for "Details", "Kontakt", and "Öffnungszeiten" are visible below the card.
- Pizzeria Ristorante Memory** (Ellmau): Includes a large orange "Menü" graphic. Buttons for "Details", "Kontakt", and "Öffnungszeiten" are visible below the card.

At the bottom of the chatbot interface, there is a text input field with the placeholder "Type a message..." and a row of icons for emojis, GIFs, voice recording, and other functions.

Eine neue Veränderung am Horizont

Marketing Technologien und Kundenverhalten verändern sich

Genauso wie durch das Internet vor 20 Jahren



Oder durch die Einführung der Smartphones und Apps for 10 Jahren

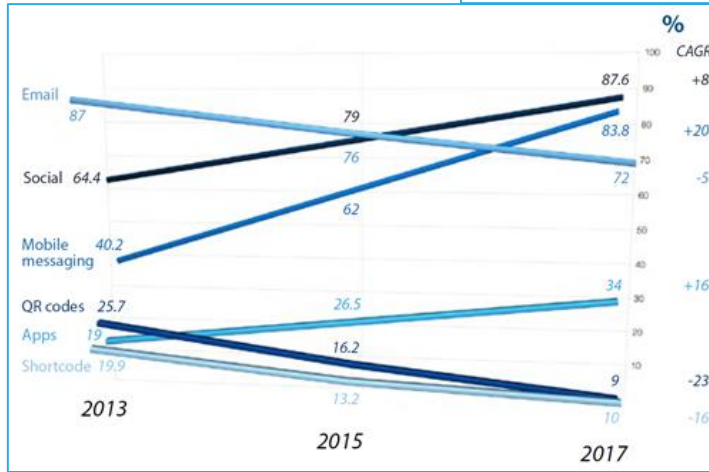
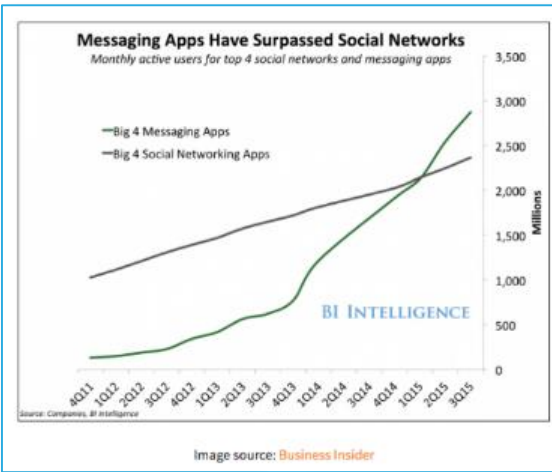


Wir starten die Dekade der Sprach-Interfaces und Sprachassistenten

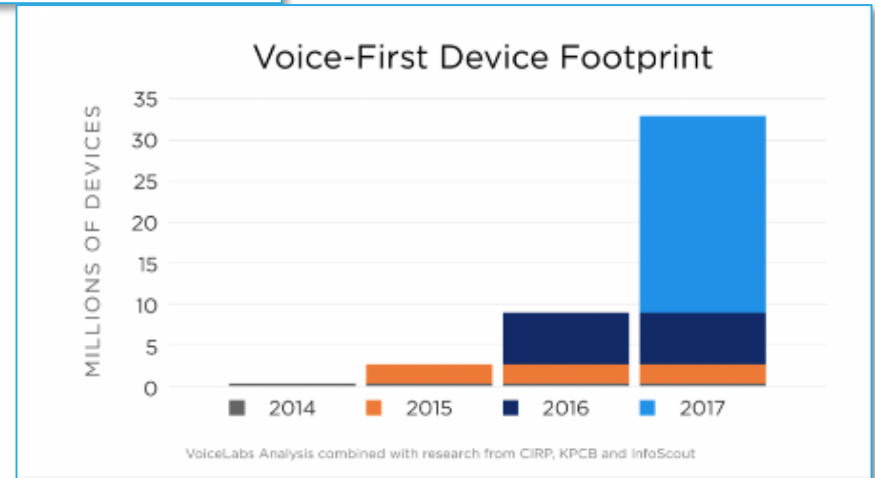


Wieso jetzt?

Ansteigende Zahl an Usern von Messaging Apps and Sprach-assistenten



Mobilesquared: compound Annual Growth Rate of 20% for mobile messaging



Zukunft der Kommunikation

Gary Vaynerchuck



Herausforderungen & Fragen

Wie weiss Alexa,
wann mein
Wellnes Bereich
offen hat?

Wie bringe ich
meine Fragen
und Dialoge
Alexa bei?

Kennt Alexa Echo
oder Google
Home mein
Hotel?

Weiss Google Home
das gleiche, wie Alexa
Echo?

Wie kann ich
meinen täglichen
Menüplan in
Google Assistant
einspielen?

Wie starte ich?

Analyse

- Auswahl der Themen für den Sprach Assistenten: Häufig gestellte Fragen im Betrieb, z.B. an der Rezeption, am Telefon, via Email
- Auswahl der Daten zum Beantworten der Fragen
- Auf welchen Kanälen will ich vertreten sein

Implementierung

- Auswahl Tool und Dienstleister
- Aufbereitung und Auswahl der Daten und Services für den Sprachassistenten
- Semantische Aufbereitung der Daten (Annotierung)
- Aufbereitung der Beispiel Fragen
- Registrierung des Skills/Action

Laufender Betrieb

- Optimierung und Lernen durch die Konversationen des Gastes
- Maschine wird intelligenter

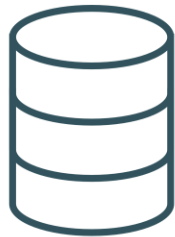
Übernehmen Sie die Steuerung Ihrer Daten und Services in diesen Kanälen durch ihre Präsenz!

Wie funktioniert es?

Alexa Beispiel mit Tool Onlim

Was ist Künstliche Intelligenz und was muss ich selbst beisteuern?

Meine Hotel Daten



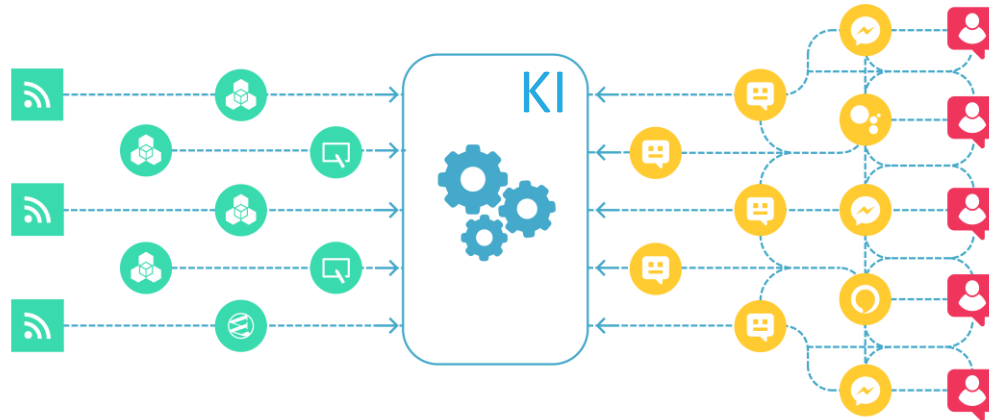
User fragt Alexa: Wie lange hat heute der Wellness Bereich offen?



Alexa: Heute haben Sauna und Hallenbad bis 20h offen.

Big Picture

Verbinden Ihrer Hotel Daten und Services durch ein intelligentes Tool mit den Sprach Assistenten und Messenger Applikationen ähnlich eines Channelmanagers, damit ihre Gäste mit Ihnen jederzeit 24/7 virtuell in Kontakt treten können.

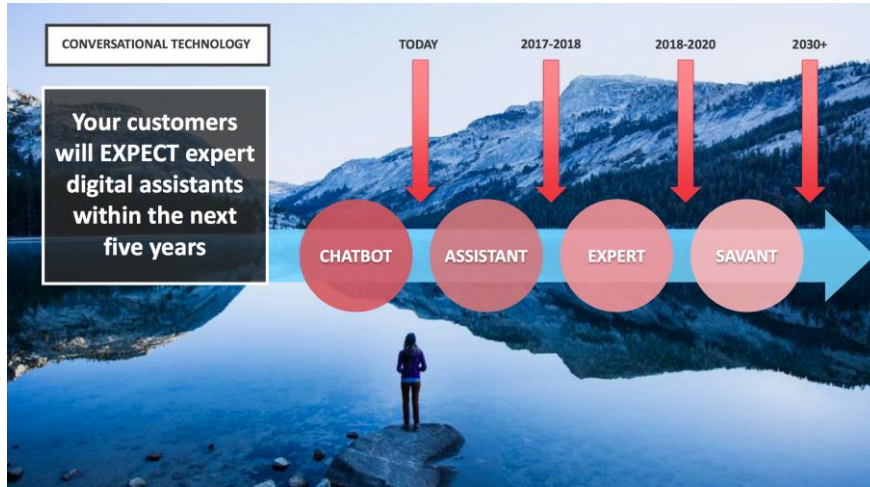


Innovationsprojekt mit ÖHV



- Semantische Aufbereitung von ÖHV Hoteldaten für Künstliche Intelligenz - Interfaces
- Bereitstellen der semantisch aufbereiteten Daten für Hotel eigene Sprachassistenten
- Entwicklung eines Hotel Guide (MeinHotel) für Sprachassistenten (Alexa) zum Abruf und Suche von Hotel Informationen

Wohin geht die Reise?



Quote razorfish 2016



Natürlich sprachige Dialoge mit der Maschine überall





Contact



@onlim.io



@onlim_com



Onlim GmbH



@onlim_com

Alexander Wahler

Innsbruck/Vienna

Austria

Tel.: +43 676 4071466

<http://www.onlim.com>

alexander.wahler@onlim.com