

# MEHR SERVICEQUALITÄT IM KUNDENSERVICE DURCH EINSATZ VON KÜNSTLICHER INTELLIGENZ

Kundenkommunikation / Chatbots

Die Theaterholding Graz vereint die strategische Führung von Oper, Schauspielhaus sowie vier weiteren Bühnen und unterhält hier 509.467 BesucherInnen in 1.423 Vorstellungen und 8 Genres pro Jahr\*. Dieses Engagement im Kulturangebot der Stadt Graz ist mit großem administrativen Aufwand verbunden und Kundenservice-Mitarbeiter bearbeiten jedes Jahr tausende an Anfragen zu Spielplänen, Veranstaltungsorten, Besetzung, Tickets und vielen weiteren Anliegen.

Um in Zukunft noch proaktiver mit Kulturinteressierten in Kontakt zu kommen, suchte die Theaterholding nach einem erfahrenen Partner zur **Implementierung eines auf künstlicher Intelligenz (AI)-basierten Chats**, mit dem interessierte Websitebesucher proaktiv angesprochen und ein Teil der Kundenanfragen automatisiert und ohne menschliche Interaktion bearbeitet werden können.

Um herkömmliche Probleme mit AI-basierten Lösungen im Vorhinein zu vermeiden, erstellte das Interad Team in enger Zusammenarbeit mit dem Kundenservice einen Fragekatalog von typischen Anfragen, die in der Kombination mit Informationen über Spielpläne, Besetzungen, Inhalte, Tickets und vielen weiteren Informationen aus der Datenbank der Theaterholding die Basis des Chatbots bildeten. Aufgrund der dialogbasierten Funktionsweise des Chatbots kann der Benutzer gezielt nach gewünschten/benötigten Informationen fragen, welche dann aus den vorhandenen Datenquellen ausgelesen, aufbereitet und dem Benutzer via Text- oder Sprachausgabe zur Verfügung gestellt werden. Eine umständliche Informationssuche wird dem Benutzer somit erspart. Der Einsatz von neuen Technologien wie **Microsoft Bot Framework** und **Microsoft LUIS Spracherkennung** ermöglichte die automatische Abfrage dieser Informationen basiert auf Stichwörtern, die in Folge die akkurate Ausgabe von Informationen via Chatbot sicherstellt.

\* Spielzeit 2016/17

*„Alexa, wann spielt die Zauberflöte nächste Woche in den Grazer Bühnen?“*



## Kurz und bündig:

- Künstliche Intelligenz (AI) via Chat-Bot zur vollautomatisierten Interaktion mit Kunden via Website, Facebook und Amazon Alexa
- Natural Language Processing ermöglicht die Verarbeitung von komplexen Fragestellungen via Spracherkennung, auch mit Tipp-, Sprach- und Grammatikfehlern
- „Lernende künstliche Intelligenz“ zur kontinuierlichen Verbesserung in Spracherkennung

## Technologie

- Microsoft Bot Framework
- Microsoft LUIS (Natural Language Processing)
- Microsoft Q&A Service
- .NET, C#

**Interad**  
The .NET Experts

für

THEATER { } HOLDING



Gold  
Microsoft Partner



## Welche Stücke spielen nächste Woche im Schauspielhaus?

Folgende Veranstaltungen finden vom 17.06.2019 bis 23.06.2019 im Schauspielhaus statt:



### THE WHO AND THE WHAT

Ort: HAUS ZWEI (Schau...)

Termine:  
20.06.2019 um 20:00 Uhr  
22.06.2019 um 20:00 Uhr

[Mehr Informationen](#)

[Ticket kaufen](#)

## Ich suche ein Ballett im Juni

Folgende Veranstaltungen finden vom 01.06.2019 bis 30.06.2019 statt:



### Die Jahreszeiten

Ort: Opernhaus Hauptsaal

Termin:  
15.06.2019 um 19h30 Uhr

[Mehr Informationen](#)

[Ticket kaufen](#)

## Welches Musical im Mai ist für Kinder geeignet?

Folgende Veranstaltungen finden vom 01.05.2020 bis 31.05.2020 statt:



### Guys and Dolls

Ort: Opernhaus Haupt...

Termine:  
07.05.2020 um 19:30 Uhr  
13.05.2020 um 19:30 Uhr

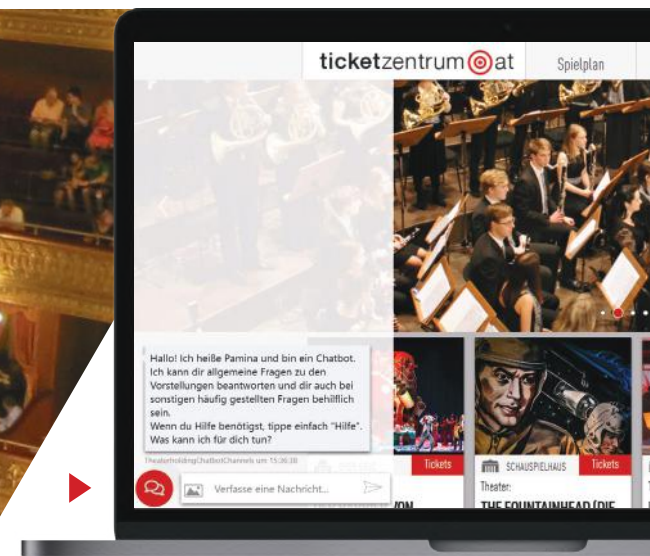
[Mehr Informationen](#)

[Ticket kaufen](#)

## Bei welchen Stücken spielt Manuel von Senden mit?

Manuel Von Senden wirkt bei folgenden Stücken mit:

- Salome
- König Roger
- Die Fledermaus



Eine Popup-Meldung öffnet sich nach ein paar Sekunden und lädt zum Gespräch ein. Informationen können so für Kunden schneller, effektiver und unabhängig von Öffnungszeiten bereitgestellt werden. Die Anbindung an Facebook und Amazon Alexa ermöglicht die Interaktion mit Kulturinteressierten auf verschiedenen sozialen Kanälen.



Die AI-basierte Technologie bietet außerdem interessante Möglichkeiten für das Theater-Marketing: Basierend auf den Fragen der Websitebesucher können relevante Pressestimmen eingeblendet, ähnliche Genres und Vorstellungen automatisch vorgeschlagen oder auf spezielle Aktionen hingewiesen werden.