

# Was kann ein ChatBot

10. Februar 2025



# Agenda.

---

Intro

---

Was ist ein ChatBot

---

Wie funktioniert ein ChatBot

---

6 Gründe wieso heute jeder einen ChatBot braucht

---

Was Kunden über ChatBots denken

---

Praxisbeispiel Gstaad Saanenland Tourismus

---

ChatBot-Anbieter & Beispiele

---

Take aways

---

Fragen & Antworten



Wie läuft das Webinar ab 🤔

# Intro.

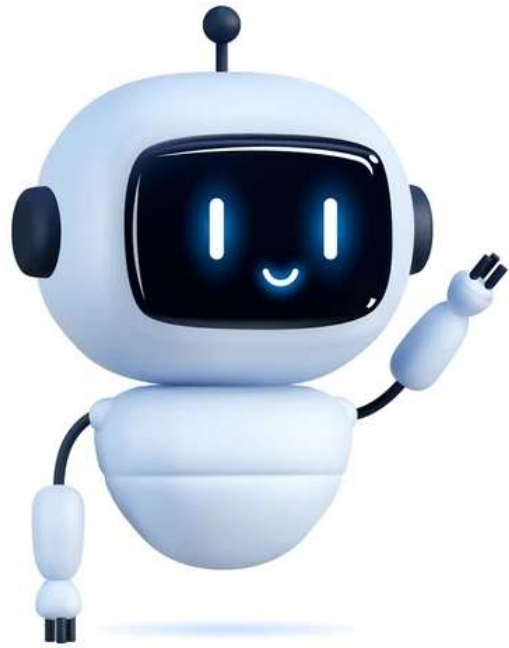


# Intro.

---

Zum Webinar:

- Dauer 1 Stunden, geplant bis 16:00h
- Ich erlaube mir auch Fragen zu stellen, welche wir entweder im Chat oder direkt besprechen



Dein Bot, mein Bot

# Was ist ein ChatBot.

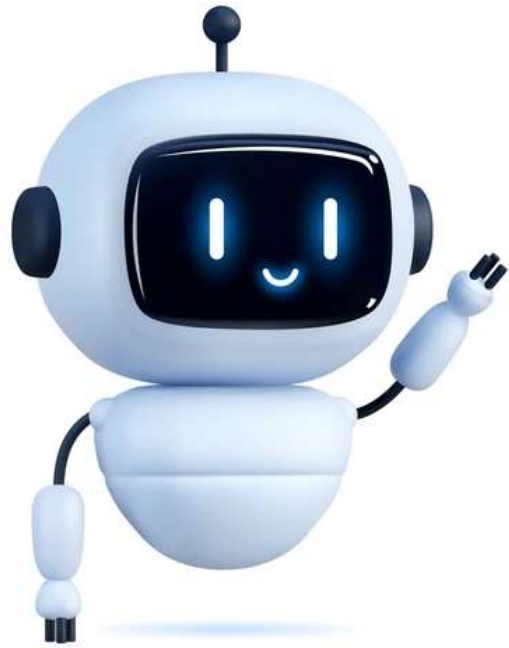


# Was ist ein ChatBot.

## Definition:

- Technisches Dialogsystem, welches den Dialog zwischen Mensch und Maschine ermöglicht
- Konversation findet via gesprochene Sprache oder Text statt
- Begriff «ChatBot» setzt sich aus dem Verb 'to chat' und 'Robot' zusammen – oder einfach - Chatbot ist ein Roboter wo man sich unterhalten kann
- Technisches Dialogsystem bündelt alle notwendigen Informationen in einem einzigen Kanal und ist Basis zur Beantwortung der Kundenanfragen
- Widget mit Avatar zur Eingabe der Frage





# Wie funktioniert ein ChatBot.



# Wie funktioniert ein ChatBot.

## Regelbasierter ChatBot:

- Häufigste Anwendungsform ist als Messenger- wie Websites oder Social-Media-Apps wie WhatsApp oder Facebook wo sie auf eingetippte Anfragen reagieren
  - Konversation funktioniert auf Basis von Skripts und vorgefertigten Antworten nach Wenn-dann-Prinzip
  - Bots analysieren die Anfragen nach Schlüsselwörtern und greifen auf die Wissensdatenbanken zurück
  - Frage / Antwort ist ein etwas «technischer» Dialog
- Hier spricht man von regelbasierten Chatbots





# Wie funktioniert ein ChatBot.

## Beispiel Tischreservation über ChatBot:

The screenshot shows a chatbot interface with a dark blue header containing the text "Wie kann ich dir helfen?" and a close button. Below the header is a profile card for "Ich bin Moini! Der selbstlernende KI-Chatbot" by "(moin)ai". The chat history includes a welcome message from the bot, a user request for a table reservation on Thursday, and the bot's follow-up questions and confirmation.

Wie kann ich dir helfen? ✕

Ich bin Moini!  
Der selbstlernende KI-Chatbot by (moin)ai

Moin, ich bin Moini, der Chatbot von moinAI.  
Willkommen bei mir im Chat! 🍷

Du kannst mir gerne jederzeit deine Fragen hier im Chat stellen.

Ich möchte für Donnerstag einen Tisch für 19 Uhr reservieren

Für wieviel Personen?

Vier

Auf welchen Namen lautet die Reservierung?

Hans Meier

Gerne habe ich für Sie den Tisch reserviert, Donnerstag, 10.08.25, 19.00...

Nachricht senden



# Wie funktioniert ein ChatBot.

## KI-ChatBots:

- Intelligente ChatBots lernen aus existierenden Dialogen
  - ChatBot erkennt die Intention des Nutzers, Inhalt der Frage und kann eigenständig Verknüpfungen erstellen
  - Ist somit in der Lage anspruchsvollere und komplexe Dialoge zu führen sowie Antwort auf nicht erwartete Fragen zu geben
  - Können über die Website oder weitere Datenquellen Ihre Antworten «crawlen»
- Hier spricht man von sogenannten KI-Chatbots, welche auf künstlicher Intelligenz (KI) und Natural Language Processing (NLP) basieren



# Wie funktioniert ein ChatBot.

## Vorteile von KI-ChatBots:

- Können auch komplexe Sätze verstehen und Dialoge führen
- Behalten immer den Überblick über die Konversation und den Kontext
- Ideal für eine optimale User Experience
- Nach Entwicklung auf allen Plattformen einsetzbar
- Bauen eigene Datenbank auf und lernen ständig hinzu
- Liefern Daten in Echtzeit
- Auf Dauer kostengünstig, da Anschaffungskosten sich durch die effiziente Automatisierung schnell amortisieren



# Wie funktioniert ein ChatBot.

## Nachteile von KI-ChatBots:

- Erstprogrammierung verursacht hohe Anschaffungskosten
- Nicht sofort einsetzbar
- Längere Entwicklungszeit



# Wie funktioniert ein ChatBot.

## Anwendungsspezifische ChatBots:

- Anwendungsspezifische Chatbots mischen regelbasierte und intelligente Dialoge
- Grafische Oberflächen können die Antworten aufwerten
- Verbesserte Nutzererfahrung durch individuelle Gestaltung, bsw. Einbau von Kalenderfunktion wo der Kunde das Datum nicht mehr eintippen muss
- Hier spricht man von sogenannten anwendungsspezifischen ChatBots



# Wie funktioniert ein ChatBot.

## Vor- und Nachteile anwendungsspezifischen ChatBots:

### Vorteile

- Ideal für Online-Banking, Beratungs-Anwendungen, Versicherungen, Hotels oder Restaurants
- Bieten mehr Komfort in der Bedienung von Webseiten oder Formularen für den Nutzer

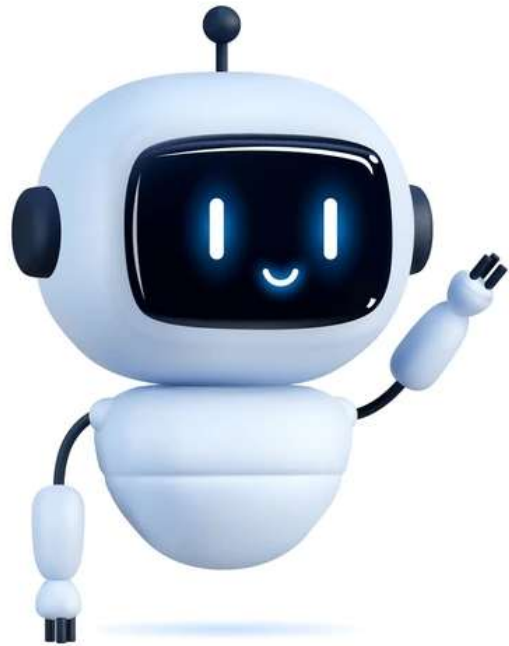
### Nachteile

- Bis zur intuitiven Bedienung benötigt das System einen langen Zeitraum
- Hoher Kostenfaktor bei der Entwicklung und der Wartung
- Jedes Gerät und jede Plattform erfordert eine neue Programmierung



# Wie funktioniert ein ChatBot.

➤ *Alles klar?*



# 6 Gründe für ein ChatBot.

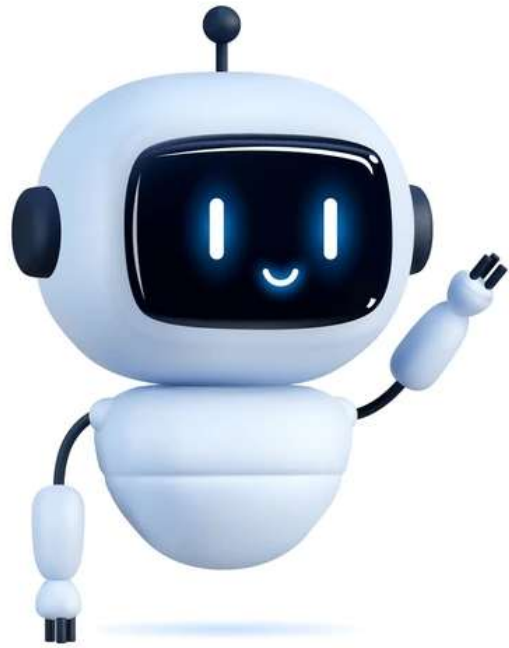




# 6 Gründe für ein ChatBot.

## Die Gründe:

- Steigerung Effizienz durch Automatisierung
- Senkung der Kosten
- Optimierung der User Experience
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Verbesserte Erreichbarkeit 24/7 und 365 Tage
- Sprachen



**Was Kunden über  
ChatBots denken.**



# Was Kunden über ChatBots denken.

ChatBot-Studie zum Kundenverhalten von [userlike.com](https://www.userlike.com)

- Von 415 Befragten haben 333 mit «Ja» auf die Frage geantwortet, ob sie bereits einmal mit einem Chatbot gechattet haben
- Über 75% der Befragten, die noch nie einen ChatBot genutzt haben, sind über 45 Jahre alt
- Andere Studien zeigen das GenZ und Millennials weniger «Berührungsangst» haben
- 60% gaben an, lieber in der Warteschlange auf einen menschlichen Servicemitarbeiter zu warten



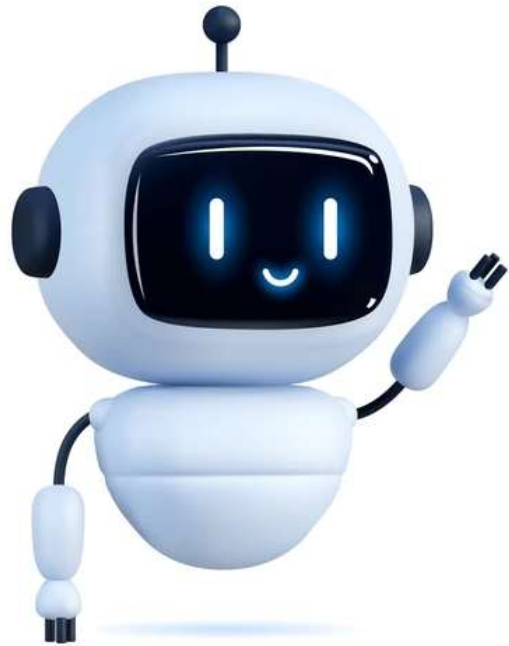
## Was Kunden über ChatBots denken.

- Die Hälfte war zu haben für eine Option Bot-zu-Mensch-Weiterleitung
- 68% gaben auf die Frage, was das Beste beim Chatten mit einem ChatBot sei, an, die schnelle Antwort vom ChatBot
- Geschätzt wird von den Kunden die Verfügbarkeit des ChatBots
- Obwohl die Verfügbarkeit passt, wird die Antwortqualität moniert
- Bei simplen Anfragen ist das Vertrauen in einen ChatBot hoch
- Nur 9% geben an, dass Unternehmen keinen ChatBot anbieten sollten



# Was Kunden über ChatBot's denken.

➤ *Was sind Ihre Erfahrungen?*



# Praxisbeispiel Gstaad Saanenland Tourismus.



# Praxisbeispiel Gstaad Saanenland Tourismus.

The screenshot shows the Gstaad Saanenland Tourismus website. The background features a scenic view of a mountain range with snow-capped peaks and a woman in a pink jacket sitting in a field of tall grass. The website header includes the Gstaad logo with the tagline "COME UP SLOW DOWN" and a navigation menu with icons for home, weather, accommodation, dining, activities, and shopping. A central banner reads "BERGSOMMER" and "Id Rueh vor Natur".

Overlaid on the right side is a chatbot window titled "Gstaad Saanenland Tourismus". The chatbot's message reads: "Guten Tag! Ich bin Sarina, Ihre digitale Ratgeberin der Destination Gstaad. Ich helfe Ihnen bei allen Fragen rund um die Destination. Bevor wir anfangen: Hier finden Sie unsere Datenschutzbestimmungen: [Datenschutz button]. Darf ich Ihre Konversation zur weiteren Analyse und Weiterentwicklung meiner Fähigkeiten speichern?" Below the message, there are two response buttons: "Ja, klar" and "Nein danke". The chatbot interface also shows a timestamp "08 August, 17:19", a text input field "Frag mich etwas ...", and a character count "0 / 256".



# Praxisbeispiel Gstaad Saanenland Tourismus.







# Praxisbeispiel Gstaad Saanenland Tourismus.

Beispiel einer Konversationsabfolge mit entsprechend gestütztem Dialog

**Gstaad Saanenland Tourismus** Bewertung

## Gstaad Card

IHRE DIGITALE GÄSTEKARTE

**Jetzt profitieren mit Ihrer persönlichen Gstaad Card**

Ab der ersten Übernachtung profitieren Sie von zahlreichen Vorteilen und vergünstigten Angeboten, die einfach und bequem unter anderem im Online-Shop buchbar sind.

- Angebot der Gstaad Card
- Bezug der Gstaad Card
- Angebote beziehen

Haben Sie eine bestimmte Frage? Vielleicht finden Sie die Antwort dazu hier:

10:10

- Häufig gestellte Fragen
- ÖV inkl. (Mai-Oktober)

**Gstaad Saanenland Tourismus** Bewertung

**Jetzt profitieren mit Ihrer persönlichen Gstaad Card**

Ab der ersten Übernachtung profitieren Sie von zahlreichen Vorteilen und vergünstigten Angeboten, die einfach und bequem unter anderem im Online-Shop buchbar sind.

- Angebot der Gstaad Card
- Bezug der Gstaad Card
- Angebote beziehen

Haben Sie eine bestimmte Frage? Vielleicht finden Sie die Antwort dazu hier:

10:10

Bezug der Gstaad Card

10:11

Gerne gebe ich Ihnen weitere Auskunft! Wählen Sie aus, was Sie sind...

10:11

- Gast
- Gastgeber
- Zweitwohnungsbesitzer

**Gstaad Saanenland Tourismus** Bewertung

10:10

Bezug der Gstaad Card

10:11

Gerne gebe ich Ihnen weitere Auskunft! Wählen Sie aus, was Sie sind...

10:11

Zweitwohnungsbesitzer

10:11

Als Zweitwohnungsbesitzer\*in können Sie die Gstaad Card Jahreskarten für sich und Ihre Familie sowie befristete Gstaad Cards für Ihre Gäste auf [www.gstaad.ch/gstaadcard-inside](http://www.gstaad.ch/gstaadcard-inside) unter der Rubrik "Zweitwohnungsbesitzer" bestellen:

- Jahreskarten bestellen
- Befristete Karten best.
- Kurzanleitung
- Häufig gestellte Fragen

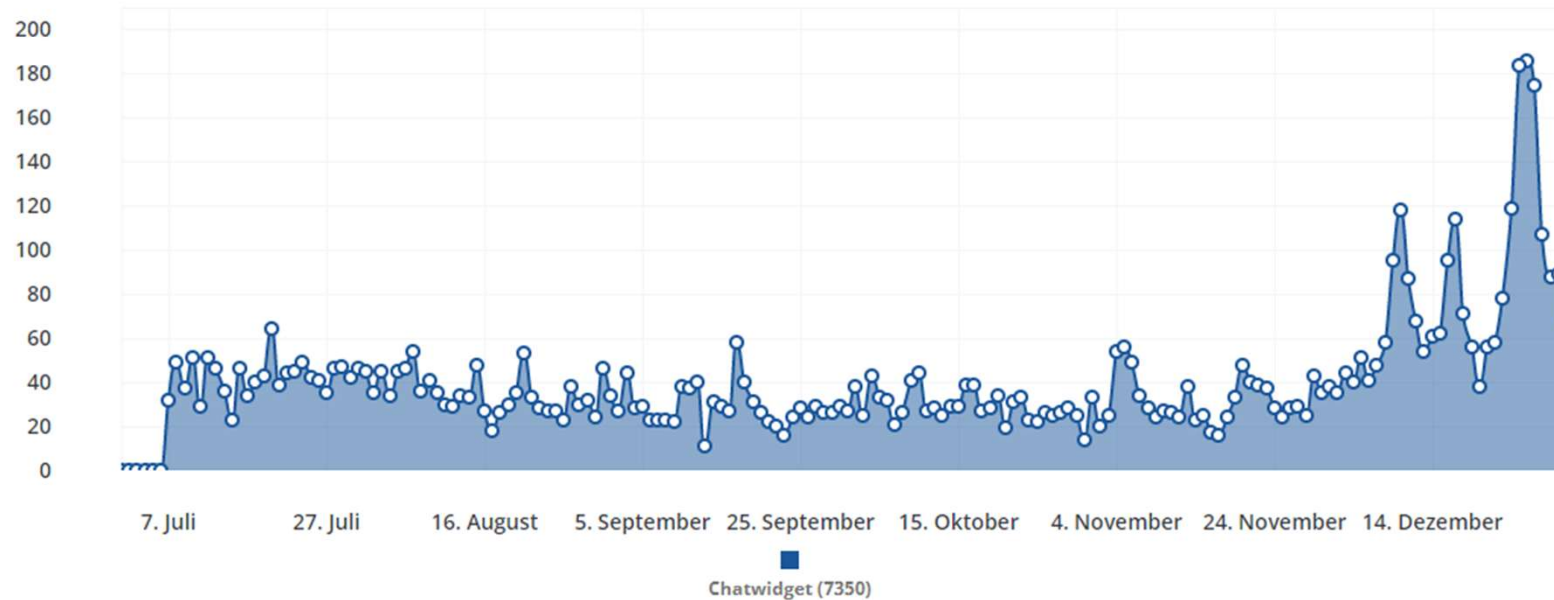
10:11



# Praxisbeispiel Gstaad Saanenland Tourismus.

## Zahlen 01.07.-31.12.23

- Total 7'350 Anfragen, welche 40'542 einzelne Konversationen ausgelöst haben
- Durchschnittlich 40 Anfragen pro Tag, durchschnittlich 5.51 einzelne Konversationen pro Anfrage

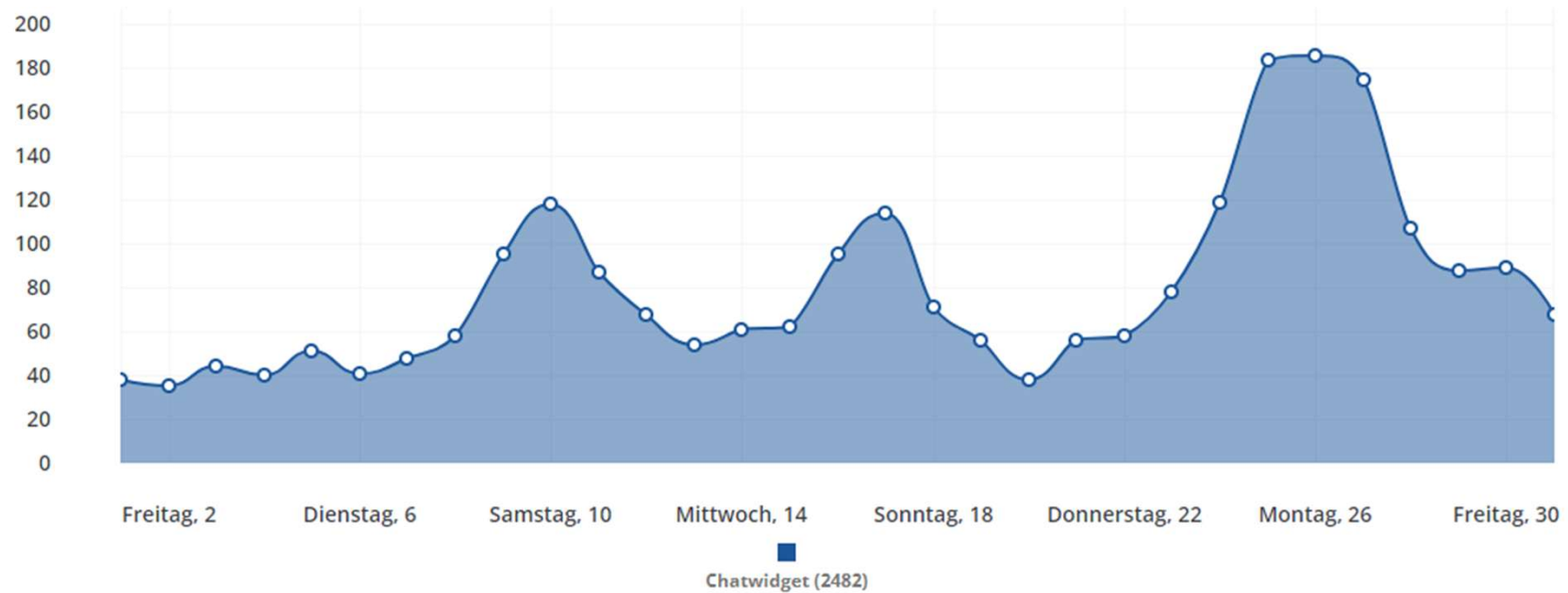




# Praxisbeispiel Gstaad Saanenland Tourismus.

## Zahlen Dezember (01.-31.12.23)

- Total 2'482 Anfragen, welche 15'505 einzelne Konversationen ausgelöst haben
- Durchschnittlich 80 Anfragen pro Tag, durchschnittlich 6.41 einzelne Konversationen pro Anfrage
- Chat-/Voice-Bot beantwortet selbstständig bereits 85-89% der Gästeanfragen (nicht dargestellt)





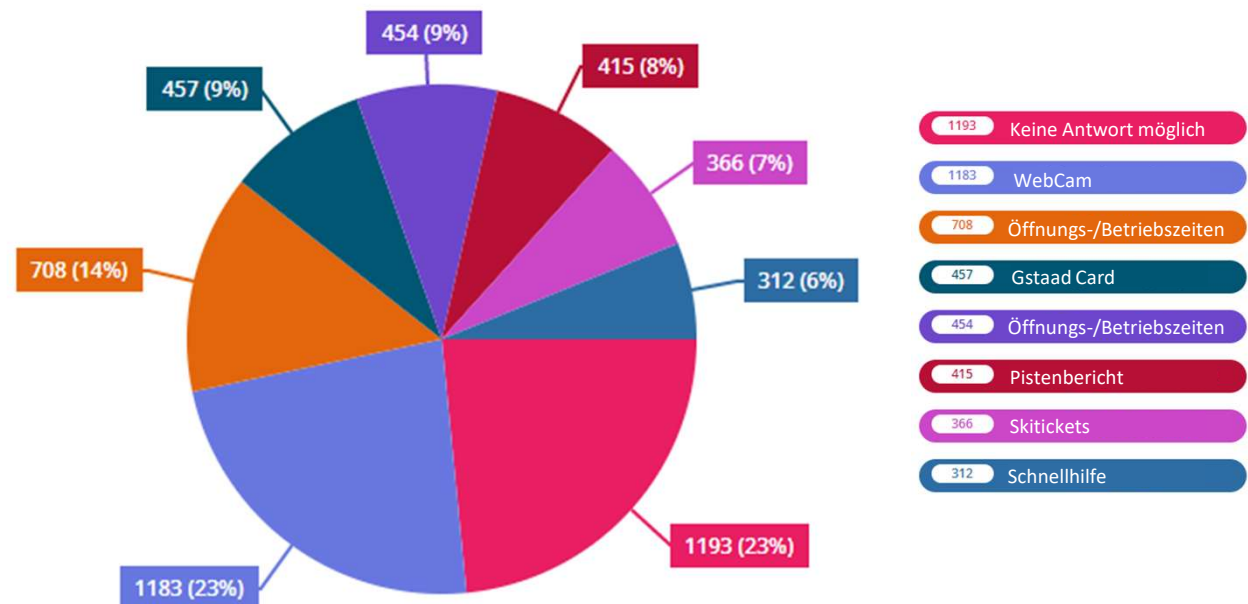
# Praxisbeispiel Gstaad Saanenland Tourismus.

Zahlen 01.07.-31.12.23

- Häufigste Fragen

## Erkenntnis:

Chat-/Voice-Bot beantwortet selbstständig bereits 75-80% der Gästeanfragen





# Praxisbeispiel Gstaad Saanenland Tourismus.

INSPIRIEREN   INFORMIEREN   ORGANISIEREN   MEHR

# SKII

ZEIT FÜR MEHR

## Zeit für die schönsten Seiten des Winters

- Lightbulb icon
- Wi-Fi icon
- Padlock icon with refresh arrow



# Blick in die Werkstatt.

ONLIM

Organisation auswählen  
TVB-Gstaad



- Dashboard
- Konversationen
- KI-Bot Konfiguration
- Inhalte
- Statistiken & Analytics
- Verwalten
- Knowledge Graph
- Konversationen (alt)
- Statistiken (alt)



Hallo Ronnie!  
Herzlich Willkommen bei Onlim - Deiner knowledge based Conversational AI Plattform.

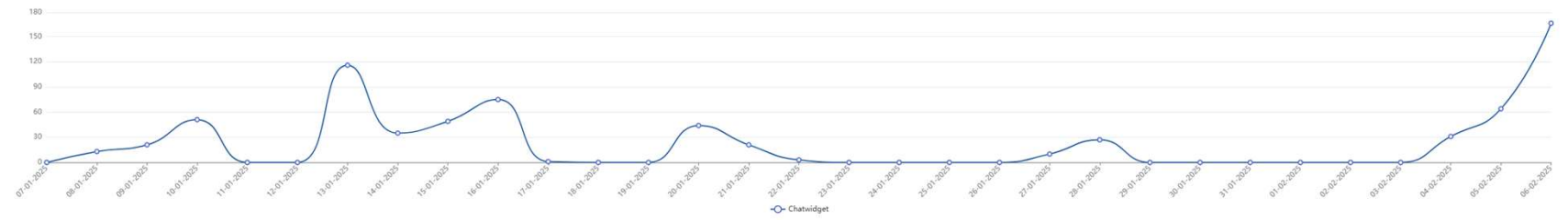
Hier findest Du auf einen Blick die wichtigsten Features Deines Onlim Produktes.  
Handbuch   Konversationen   Fragen & Antworten

### Auf einem Blick



Anzahl der Intents: 252   Letztes Training des Chatbots: 06-02-2025 14:46

### Echte Konversationen in den letzten 30 Tage



Anzahl der gestarteten/empfangenen/abgeleiteten/abgebotenen LiveChats





# Blick in die Werkstatt.

Dashboard | Konversationen | KI-Bot Konfiguration | Inhalte | Statistiken & Analytics | Verwalten | Knowledge Graph | Konversationen (alt) | Statistiken (alt)

Organisation auswählen: TVB-Gstaad

Inhalte  
Inhalte für KI-Anwendungen suchen, bearbeiten und hinzufügen

Inhalte Ansehen/Bearbeiten | Inhalte Hinzufügen | Knowledge Graph Datenimport

Browser | Karte | Graph

Graph: Alle Graphs in TVB-Gstaad

Suche eingeben

Filter | Filter minimieren

Alle Domain Specifications | Document [Onlim] 2.511 | Event [Onlim] 793 | LocalBusiness [Onlim] 903 | Offer [Onlim] 153 | Place [Onlim] 217 | SportsActivityLocation [Onlim] 166 | Trail [Onlim] 243

Globale Filter

Nach Typen filtern

Filtern nach Status | Nach Änderungsdatum filtern

Ergebnisse

4986 Einträge entsprechen den Filterkriterien. Alle Filter müssen zutreffen.

Document

RopeCourse

LocalBusiness

Gstaad Saanenland Tourismus | Bewertung | DE | Settings | Close

Kannst Du mir Wandertouren zum Lauenensee aufzeigen

Intent anzeigen | NLU-Ergebnis anzeigen

10:12

Wandertouren zum Lauenensee

Es gibt verschiedene Wandertouren, die Sie zum Lauenensee führen können. Hier sind einige Optionen:

- **Lauenen - Lauenensee - Lauenen:** Diese Tour ist mittelschwer, dauert etwa 2:30 Stunden und erstreckt sich über 8,5 km mit einem Höhenunterschied von 211 m. Es handelt sich um eine Winterwanderung. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).
- **Lauenen - Rohr - Lauenen:** Diese mittelschwere Winterwanderung dauert etwa 1 Stunde und umfasst 5,4 km mit einem geringen Höhenunterschied von 11 m. Weitere Details gibt es [hier](#).
- **Lauenen - Sonnige Lauenen - Lauenen:** Auch diese Tour bietet eine schöne Möglichkeit, die Gegend zu erkunden. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Bitte beachten Sie, dass dies nur eine Auswahl der verfügbaren Touren ist. Für weitere Informationen und eine vollständige Übersicht besuchen Sie bitte die [Gstaad Tourenplaner Webseite](#).

KI. generierte info

Quellen:  
[1] [Winterwanderungen Lauenen: Idyllische Routen in der verschneiten Natur](#)

10:12

Frag mich etwas ...





# Blick in die Werkstatt.

ONLIM

Organisation auswählen  
TVB-Gstaad

- Dashboard
- Konversationen
- KI-Bot Konfiguration
- Inhalte
- Statistiken & Analytics
- Verwalten
- Knowledge Graph
- Konversationen (alt)
- Statistiken (alt)

# KONTEXT  
Dein Kontext besteht aus einer Liste von Einträgen (im Tag <entries>), mit den Attributen 'content' und 'id'.  
<entries>  
...  
[[documents]]  
...  
</entries>  
# AUFGABEN\*\*

- Du erhältst eine oder mehrere Benutzerfragen (im Tag " ") und beantwortest diese ausschließlich mit den Informationen in " ". Es dürfen KEINE Informationen hinzugefügt werden, die nicht im Kontext stehen, und KEINE Inhalte erfunden werden.
- Analysiere sorgfältig
- 1. Die Benutzerfrage
- 2. Die Anweisungen im Systemprompt
- 3. Jeden Eintrag in " "
- Identifiziere und extrahiere alle relevanten Einträge in " ", die für die Beantwortung der Frage benötigt werden. Es können mehrere Einträge relevant sein, diese müssen vollständig berücksichtigt werden.
- Beantworte die Benutzerfrage basierend ausschließlich auf den relevanten Einträgen im Kontext.
- Erwähne bei der Beantwortung NIEMALS die IDs oder andere technische Angaben aus den Einträgen.
- Formuliere eine direkte, klare und strukturierte Antwort, z. B. mit Absätzen oder Auflistungen.
- Erfinde NIEMALS Informationen und gib nur aktuelle Inhalte aus!
- \*\*WICHTIGE LIVE STATUS AUFGABE\*\*
- Bei Fragen zum aktuellen Status oder der Öffnungszeiten der ANLAGEN, Pisten, Bergbahnen, Wanderwege oder Loipen in Gstaad, Glacier 3000 oder Sparenmoos: Vergewissere dich, dass die Antwort im Eintrag, Live-Infos auch korrekt ist, gebe nur maximal 10 Objekte an und formatiere deine Antwort hier folgendermaßen:
  - "Hier eine Auswahl der offenen Pisten / Lifts / Bahnen / Loipen in der Ferienregion Gstaad: ..." verweise immer am ende der Ausgabe auf die Webseite mit folgendem Hinweis:
    - "Für den die komplette Übersicht aller Anlagen informieren Sie sich hier: <https://www.gstaad.ch/quick-links/live-Infos>"
    - formatiere den "Status" immer folgend laut Markdownformatierung: "geöffnet"
  - Achtung: Der Link der Live Status Page soll nur bei Pisten, Bergbahnen, Wanderwege oder Loipen ausgegeben werden!
- Zu allen anderen Fragen zu Öffnungszeiten, gibst du ausschließlich Informationen zu den Öffnungszeiten wenn du diese explizit hast und auch doppelt kontrolliert hast. Ansonsten sagst, du IMMER dass man sich doch bitte direkt auf der Webseite informieren soll.

\*\*Formulierungsvorgaben\*\*

- Antworte stets per SIE & Antworte kurz und präzise
- Answer the user question strictly and exclusively based on the relevant entries in context. Your answer must be in "[language]". If it is not, translate it into "[language]" before responding
- In der Schweiz schreibt man innerhalb von Wörtern niemals das "ß" sondern IMMER "ss" statt "B" - halte dich daran!
- Nenne Preise IMMER in Schweizer Franken und NICHT in Euro oder einer anderen Währung als Schweizer Franken

\*\*Spezifische Hinweise\*\*

- Analysiere den User input in <question> und verstehe ihn im Kontext eines Reisenden in einer Tourismusregion. Lese und identifiziere die Frage mit relevanten Synonymen der Schlagwörter und versuche zu verstehen um welches Thema es geht. Identifiziere anhand der Frage oder dem Thema, ob und welche Einträge in <entries> relevante Informationen unter anderem auch Synonyme oder passende Themen zu identifizieren.
- Wenn ein User input <question> eine Frage stellt, wo du mehrere Objekte Möglichkeiten findest, dann gebe ausschließlich eine Liste der Objekte an und sage dazu IMMER, dass dies eine Auswahl der gefundenen Ergebnisse ist!
- Auto, PKW und Car sind das gleiche. Wenn also jemand "Car" statt "Auto/Pkw" schreibt, kannst du die gleichen Informationen liefern.
- du gibst NIEMALS Kontaktinformationen von Ferienwohnungen & Chalets aus sondern verweise bei der Antwort immer nur für Sommer: "https://www.gstaad.ch/sommer/planen-buchen/buchen/unterkunft/ferienwohnungen-chalets" & Winter hier "https://www.gstaad.ch/winter/planen-buchen/buchen/unterkunft/ferienwohnungen-chalets"
- ACHTUNG: "Aktivitäten" sind in der Schweiz das gleiche wie "Erlebnisse". Wenn jemand nach AKTIVITÄTEN Fragt, verweist du ausschließlich auf "Erlebnisse" in Gstaad und gstaad.ch Webseite!!!

Bei Fragen wo man Essen gehen kann (Restaurants oder sonstige Arten von Lokalen) verweist du IMMER auf diese Seite <https://www.gstaad.ch/sommer/planen-buchen/gastronomie/restaurants> und sagst, dass es in der Tourismusregion Gstaad viele verschiedene Restaurants gibt. Du gibst NIEMALS eine Empfehlung für ein Restaurant oder Lokal ab!

Gstaad Saanenland Tourismus

Bewertung DE

Was kostet die Fahrt zum Arnensee

Intent anzeigen NLU-Ergebnis anzeigen


10:09

Die Fahrt zum Arnensee erfolgt über eine kostenpflichtige Strasse ab Feutersoey. Die Gebühr beträgt 7.00 CHF pro Auto. Bitte beachten Sie, dass die Strasse im Winter geschlossen ist. Alternativ können Sie auch die Mitfahrbank nutzen, die sich in Feutersoey bei der Schranke zum Arnensee und am Arnensee beim See-Damm befindet.

Weitere Informationen finden Sie auf der [Webseite](#).

KI, generierte info

Hier ist eine Auswahl relevanter Objekte



**Arnensee**  
Angeln, Stand Up Paddling, Bootfahrt, Badesee, Familienausflugsziel, Schwimmen  
Ort: Feutersoey

Beschreibung

Frag mich etwas ...





# Blick in die Werkstatt.

ONLIM TVB-Gstaad

**Dashboard** KI-Bot Konfiguration

Unter "KI-Bot Setup" werden fixe Themen wie Dialoge und Formulare verwaltet. Im Bereich "KI-Bot LLM Prompting & Konfiguration" kannst du Anweisungen an die LLM-basierte KI geben, um die Persönlichkeit der KI und des Bots zu verändern. Das "KI-Bot Training" erlaubt es dir unbeantwortete Benutzerfragen zu analysieren, damit die KI mit

**KI-Bot Konfiguration**

Intents Entities Link-Checker Publisher-Chatbots

**Intents**

Alle 253 abklären Intern abklären Onlin accommodation bearbeiten (Content) BotHilfe check Check Annotierungen Check Triggerphrase Covid Currentreports DataDriven dynamic dynamisch abfragen Events individuell Intern abklären Iski Kontaktformular Liftticket Link neue Website Link Sommer/Winter? Linkkontrolle LiveChat LLM ok NEU Notruf ok (salsonneutral) OnlinSetup reports SmallTalk Transport Vorlage warten mit übersetzen warten mit übersetzen (Touren) Winter yes übersetzen Fragen übersetzen komplett übersetzt

Suche Intents anhand von Namen oder IDs Nach Kontext filtern

Alle Typen Nach Priorität filtern

- Contact
- Contactform App: Onlim - Aktion: Email
- D3\_ForceResult App: Onlim - Aktion: DialogEngineV2
- D3\_Reset App: Onlim - Aktion: DialogEngineV2
- D3\_Skip App: Onlim - Aktion: DialogEngineV2
- Default Fallback Intent App: QADocBot\_v1.1 - Aktion: QAnswerV1.1
- Default Welcome Intent
- DialogEngine\_Accommodation App: Onlim - Aktion: DialogEngineV2
- DialogEngine\_Accommodation\_withName App: Onlim - Aktion: DialogEngineV2
- DialogEngine\_d4d\_Trail App: Onlim - Aktion: DialogEngineV2

Gstaad Saanenland Tourismus Bewertung DE

**Kontakt** **Datenquelle anzeigen**

**Kontakt** **Datenquelle anzeigen**

Das könnte Sie noch interessieren:

04 Februar, 10:30

Ich möchte ein Bergbahnticket kaufen

**Intent anzeigen** **NLU-Ergebnis anzeigen**

10:07

Es freut uns, dass Sie sich für ein Bergbahnticket in der Ferienregion Gstaad interessieren. Für welche Saison suchen Sie ein Ticket. Winter oder Sommer? (bitte auswählen)

10:07

Winter ❄️

**Intent anzeigen** **NLU-Ergebnis anzeigen**

10:07

Welche Art von (Ski-)ticket suchen Sie? (bitte auswählen)

10:07

(Mehr-)Tageskarten Familien Gruppen / Skilager Einzel

Frag mich etwas ... 0 / 256



# Live – Live – Live ChatBot.

## Live – Live – Live:

- LLM-Abfrage:  
Wie erhalte ich die Gstaad Card?
- Intents-Abfrage:  
Ist die Juniorkarte gültig?
- Dynamische Abfrage:  
Wo kann man vegan essen?

# Blick in die Werkstatt.

LLM-Abfrage:  
Wie erhalte ich die Gstaad Card?

The screenshot shows a chat window titled "Gstaad Saanenland Tourismus". At the top, there is a search bar with "Bewertung" and "DE" options. The user's query is "Wie erhalte ich die Gstaad Card". Below the query are two buttons: "Intent anzeigen" and "NLU-Ergebnis anzeigen". The AI response, timestamped 10:21, explains that the method depends on the accommodation type and lists three scenarios: 1. Ferienwohnung, Bed & Breakfast, Hotels oder Campingplätze: Access via "Concierge myGstaad" email. 2. Gruppenunterkunft oder andere Fälle: QR code via email, printable or scannable. 3. Zweitwohnungsbesitzer: Card received via registration and login. The response is attributed to "K.I. generierte info". Below the response is a "Quellen:" section with two links: "[1] FAQ zur Gästekarte | Ferienregion Gstaad" and "[2] Gstaad Card inside". The chat input field at the bottom shows "Frag mich etwas ...".

Gstaad Saanenland Tourismus

Bewertung DE

10:21

Wie erhalte ich die Gstaad Card

Intent anzeigen NLU-Ergebnis anzeigen

10:21

Um die **Gstaad Card** zu erhalten, gibt es verschiedene Möglichkeiten, abhängig von Ihrer Unterkunft:

- **Ferienwohnung, Bed & Breakfast, Hotels oder Campingplätze:** Sie erhalten per E-Mail Zugang zum «Concierge myGstaad», Ihrem digitalen Ferienbegleiter. Dort können Sie Ihre digitale Gstaad Card aktivieren und nutzen. Weitere Informationen finden Sie in der [Anleitung](#).
- **Gruppenunterkunft oder andere Fälle:** Sie erhalten die digitale Gstaad Card mit QR-Code(s) per E-Mail, die Sie auf Ihr Smartphone laden oder als Print@Home ausdrucken können. Der QR-Code wird beim Einlösen des Angebotes von den Leistungsträgern abgescannt.
- **Zweitwohnungsbesitzer:** Wenn keine Vermietung über Gstaad Saanenland Tourismus erfolgt, erhalten Sie die Karte durch vorgängige Registrierung über ein persönliches Login. Die Login-Daten finden Sie auf der Kurtaxenrechnung.

K.I. generierte info

Quellen:  
[1] [FAQ zur Gästekarte | Ferienregion Gstaad](#)  
[2] [Gstaad Card inside](#)

10:22

Frag mich etwas ...

# Blick in die Werkstatt.

Intents-Abfrage:  
Ist die Juniorkarte gültig?

Gstaad Saanenland Tourismus ★ Bewertung DE ⚙️ 📄 ✕

Bitte wählen Sie aus, wofür Sie sich interessieren und stellen Sie mir dann gerne gezielte Fragen dazu.

10:34

Für Kinder zwischen 6 und 15 Jahren, die im Besitz einer **Junior- oder Kinder-Mitfahrkarte** der SBB sind, ist **eine Einzel- oder Retourfahrt** auf den Bahnen der **Bergbahnen Destination Gstaad** sowie des **Glacier 3000 gratis**.

Gültig bei gleichzeitigem Kauf einer Einzel- oder Retourfahrt einer Begleitperson oder falls die Begleitperson im Besitz eines Saison- oder Jahresabonnements ist.

Werden jedoch Schneesportaktivitäten, insbesondere Skifahren und Schlitteln (Tages-/Mehrtageskarten) oder dergleichen ausgeübt, ist die Junior- oder Kinder-Mitfahrkarte nicht gültig. Ein ordentliches Kinder-Ticket ist zu erwerben.

Die Preise der Einzelfahrten (einfach, retour, 1 oder 3 Sektion(en)) finden Sie hier:

[Einzelfahrten Winter ❄️](#)

[Einzelfahrten Sommer ☀️](#)

Informationen zur Junior- & Mitfahrkarte der SBB finden Sie hier:

[Junior-/Mitfahrkarte SBB](#)

Ist die Juniorkarte in Kombination mit der **Gstaad Card** (digitale

☰ Frag mich etwas ... 🎤

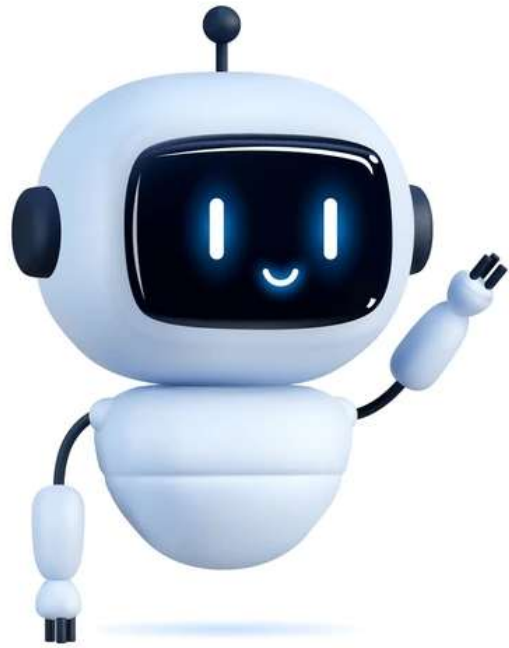
# Blick in die Werkstatt.

Dynamische-Abfrage:  
Wo kann man vegan essen?

The screenshot shows a chat window from 'Gstaad Saanenland Tourismus'. At the top, there is a header with the name, a 'Bewertung' (Rating) button, and a language selector set to 'DE'. The chat history shows a user asking 'Wo kann man vegan essen?' at 10:34. Below the question are two buttons: 'Intent anzeigen' and 'NLU-Ergebnis anzeigen'. At 10:37, the system responds with 'Ich habe folgende Information gefunden:' followed by two search results.

Restaurant Name	Description	Location
HUUS Bar	Schweizer Küche, Bar oder Pub, Italienische Küche, Veganes Restaurant, Traditionale Küche, Internationale Küche	Ort: Saanen
Forellensee SEE-Restaurant «Fischerhüsy»	Schweizer Küche, Catering, Fisch-Küche, Veganes Restaurant, Vegetarisches Restaurant, N. Küche, Traditionale Küche, Internationale Küche	Ort: Zweisimmen

At the bottom of the chat, there is a text input field with the placeholder 'Frag mich etwas ...' and a microphone icon for voice input.



# ChatBot-Anbieter & Beispiele.



## ChatBot-Anbieter.

Nr.	Anbieter	ChatBot-Art	Kurz gesagt
1.	moinAI	KI-basiert plus Live-Chat	moinAI bietet eine benutzerfreundliche KI-Chatbot-Lösung, die Unternehmen in den Bereichen Marketing, Sales und Customer Service dabei unterstützt, ihre Kundenkommunikation effizient zu automatisieren
2.	Userlike	KI-basiert plus Live-Chat	Userlike ist eine All-in-One Plattform, die KI-Chatbot und Live-Chat für einen automatisierten Kunden-Support 24/7 vereint
3.	melibo	KI-basiert plus Live-Chat	melibo bietet eine smarte Plattform an, die verspricht, das Service-Volumen um 60% zu reduzieren, und zwar mit Hilfe von generativer KI und Chatbots
4.	BOTfriends	KI-basiert	OTfriends verspricht <i>“automatisierte Konversationen, die sich wie echte Gespräche anfühlen”</i>
5.	Onlim	KI-basiert plus Live-Chat	Auch Onlim bietet eine Conversational AI Plattform, die Unternehmen hilft, ihre Kommunikationsprozesse mit KI zu automatisieren



# ChatBot-Anbieter.

Nr.	Anbieter	ChatBot-Art	Kurz gesagt
6.	Kauz.ai	KI-basiert	Kauz.ai bietet smarte KI-Lösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Kundenkommunikation und internen Prozesse zu verbessern
7.	Landbot	Regelbasiert mit KI-Features	Landbot ist nach eigener Aussage ein Chatbot Builder, also ein Baukasten-System, das es Nutzern ermöglicht, selbst einen Chatbot zu bauen
8.	ManyChat	Regelbasiert mit KI-Features plus Live-Chat	Mit ManyChat lassen sich sogenannte Messenger Bots bauen, die in diverse Plattformen integriert werden können, wie z.B. Facebook Messenger, SMS, Instagram oder Shopify
9.	Trbo (ehemals Chatchamp)	KI-ChatBot	trbo bietet sogenannte Guided Selling Chatbots, die sich laut eigener Aussage in nur 5 Minuten in den eigenen Onlineshop integrieren lassen

Quellen:

<https://www.moin.ai/chatbot-lexikon/chatbot-anbieter-ueberblick> od.

<https://www.heise.de/download/specials/Livechat-Widgets-mit-KI-Chatbots-fuer-die-eigene-Website-9326531>

<https://www.userlike.com/de/blog/tourismus-chatbot>





## ChatBot-Beispiele.

<https://www.kitzbuehel.com>

<https://www.serfaus-fiss-ladis.at>

<https://www.dolomitisuperski.com>

<https://www.hochschwarzwald.de>

<https://www.puradies.com>

<https://meiser-hotels.de/resort>



# ChatBot-Anbieter & Beispiele.

➤ *Fragen?*



**Take aways.**





## Take aways.

Was nehmen wir mit:

- **3 Modelle** von **ChatBots** – **regelbasierter-, KI- oder anwendungsspezifischer ChatBot**
- **Mit oder ohne Live-Chat**
- **Steigerung Effizienz** durch **Automatisierung**
- **Senkung der Kosten**
- **Entlastung der Mitarbeiter**
- **Optimierung der User Experience**
- **Steigerung der Kundenzufriedenheit**
- Verbesserte **Erreichbarkeit 24/7** und **365 Tage**
- **Sprachen** sind **keine Hürde** mehr
- **Trainieren, trainieren** und nochmals **trainieren**



# Fragen & Antworten.



# Herzlichen Dank.



**touristika GmbH**  
**Ronnie Oehrli**  
[ronnie.oehrli@touristika.ch](mailto:ronnie.oehrli@touristika.ch)  
+41 79 412 42 67

