

Chatbot Vito gibt auch am Urlaubsziel Antworten

von Cüneyt Yilmaz

Dienstag, 20. September 2022



Vtours nutzt Vito für die Kommunikation mit Kunden.

Vtours gibt Einblicke in die Anwendung des vor Kurzem gestarteten Chatbots Vito und zeigt, welche Fragen per Künstlicher Intelligenz bereits heute beantwortet werden können und wie weit die Anwendung thematisch reicht.

Vtours nutzt den Chatbot Vito seit wenigen Monaten. Die von der Firma Botfriends entwickelte Anwendung findet sich auf dem Agenturportal Vfit.de.

Mehr dazu



Veranstalter-Erreichbarkeit

Bei Vtours klärt jetzt "Vito" viele Reisebüro-Fragen

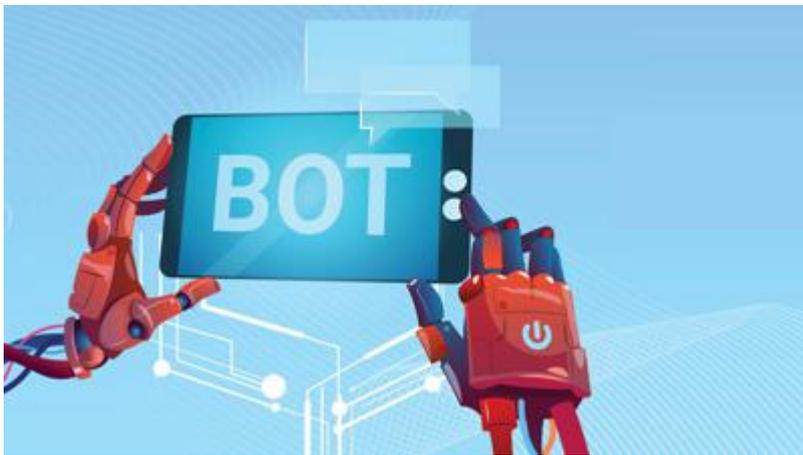
(/counter/verkauf/veranstalter-erreichbarkeit-bei-vtours-klart-jetzt-vito-viele-reisebuero-fragen-225563)

Telefon oder Mail – das waren viele Jahre die gängigsten Wege, auf denen sich Kunden an den Kunden-Service von Vtours gewandt haben. Heute steht dafür der Chatbot Vito bereit, um schnelle Antworten zu geben oder um den Kunden den Weg zu weisen.

Vtours gibt einen Einblick, welche Themen besonders gefragt sind und welche Hilfestellungen der Chatbot bietet.

Beispiel Pandemie: Hier entwickelte Botfriends für Vito den Intent "Corona Informationen". Intent ist der Fachausdruck für die Aktion auf eine Frage. In diesem Fall werden den Nutzern Web-Links zum Auswärtigen Amt und der Vtours-eigenen Infoseite bereitgestellt, auf denen sie sich unter anderem über die Einreisebestimmungen für das Zielland informieren können.

Mehr dazu



Geschäftsreisebüros

Wie Chatbots in der Krise helfen

(/businessstravel/travelmanagement/geschaeftsreisebueros-wie-chatbots-in-der-krise-helfen-228737)

Auf kurzfristige Änderungen reagiert Vito mit dem Intent "Änderungen", anschließend wird die konkrete Anfrage durch sogenannte "Quick Replies" (vorgefertigte Antwortmöglichkeiten im Chat, die Nutzer anklicken können) spezifiziert. Nach dem Klick erhalten Nutzer dann weitere Informationen zu den Regelungen und an wen sie sich jeweils im Spezialfall wenden können.

Ähnlich läuft es ab, wenn Kunden versehentlich einen Namen falsch eingegeben haben. Hier gibt Vito den Nutzern unter "Änderungen der Reiseteilnehmer" eine Übersicht, in welchen Fällen der Name nicht korrigiert werden muss, und wann man sich besser an das Service-Center wenden sollte.

Mehr dazu



fww | TravelTalk Kongress 2. bis 5. November

Von KI bis Chatbot: Wie der Reisevertrieb punkten kann

(/touristik/vertrieb/fvwtraveltalk-kongress-2.-bis-5.-november-wie-fit-ist-der-vertrieb-fuer-den-kunden-der-zukunft-228555)

Der Intent "Zahlung" liefert den Nutzern die wichtigsten Informationen zu diesem Thema. Zusätzlich leitet der Chatbot die Nutzer zum Bereich "Meine Buchung" auf der Website weiter, wo die Kunden ihre Buchung einsehen können. Dort kann dann auch die Zahlungsart nachträglich geändert werden.

Ähnlich sieht es beim Thema Buchungsstornierung aus. Die Frage, welche Gebühren bei einer Stornierung anfallen, kann über "Stornierung/Änderung" und "Stornierung der kompletten Reise" geregelt werden. Dabei werden die Nutzer auf das Buchungs-Login von Vtours verwiesen, auf dem sie eigenhändig Stornogebühren abfragen und Buchungen stornieren können.

Unter den Stichworten "Rechnung & Unterlagen, Unterlagen-Versand" stellt Vito allgemeine Infos zu den Versandprozessen von Rechnungen und Unterlagen bereit, inklusive gängiger Versandzeiten, sobald die Reise vollständig bezahlt wurde.

Weitere Fragen zum Online-Check-in oder zu Sitzplatz-Reservierungen beantwortet Vito mit dem Intent "Flug und Flug-Login". Am Zielflughafen kommt der Intent "Transfer und Transfer-Ablauf" zum Einsatz.

Kommentare

Ihr Kommentar

KOMMENTAR ABSENDEN

Spielregeln (/service/spielregeln/)

Themen

• Chatbot (/suche/schlagworte/Chatbot/)

• Vtours (/suche/schlagworte/Vtours/)

• Reisebüro (/suche/schlagworte/Reiseb%C3%BCro/)

• Reiseverkauf (/suche/schlagworte/Reiseverkauf/)

• Zielflughafen (/suche/schlagworte/Zielflughafen/)