



Nachricht

Frankfurt, 9. November 2016

Lufthansa Group startet Chatbot

„Mildred“ kennt die günstigsten Flugpreise

Mit „Mildred“ startet die Lufthansa-Gruppe einen Chatbot, der nach dem günstigsten Preis für einen Flug innerhalb der kommenden neun Monate sucht. Im Dialog können Nutzer die Bestpreissuche auch auf Zeitpunkte und Buchungsklassen einschränken. Bei der Suche nach einem Flugpreis in der Facebook Messenger-App schreiben Nutzer ihren Abflug- und Zielflughafen aus oder verwenden den internationalen Buchstabencode. Man kann auch seinen Wohnort als Startpunkt wählen. Der Chatbot kennt den nächstgelegenen Flughafen mit Abflügen der Lufthansa-Gruppe und ermittelt den günstigsten Preis für einen Hin- und sieben Tage später für einen Rückflug. Im Normalfall wird für eine Reise innerhalb der nächsten neun Monate gesucht. Wem das zu lang ist, kann den Zeitpunkt eingrenzen. Das kann ein bestimmter Wochentag, ein Monat oder ein Feiertag sein, der im Kalender nicht variiert, beispielsweise Weihnachten. Wird eine Buchungsklasse wie Economy, Premium Economy oder Business angegeben, berücksichtigt Mildred das bei ihrer Suche. Möchte der Nutzer ein Ticket kaufen, gelangt er auf die mobile Version von LH.com. Auf dieser Seite kann er den Flug direkt auf dem Smartphone zum günstigsten Preis buchen.

Der Avatar ist eine freundliche Dame mit Brille und pinkfarbenem Dutt. Der Nutzer füllt keine Formularfelder aus, sondern führt einen schriftlichen Dialog. Daher ist der Facebook Messenger die richtige App für Mildred. Sie merkt sich 24 Stunden lang den gewählten Startflughafen und ermittelt alle weiteren Anfragen ab dort. Hinter dem Bot (kurz für Robot) steckt eine Natural Language Processing-Plattform (NLP). Das interne Entwicklerteam entschied sich für Wit.ai, diese Plattform versteht neben Englisch auch Deutsch und erkennt Orts- sowie Datumsangaben. Die NLP übersetzt die schriftlichen Anfragen in maschinenlesbare Codes. Der Chatbot nutzt eine Schnittstelle (API) zur „Lufthansa Nearest Airport“-Datenbank. Hier sind auch die internationalen Drei-Buchstaben-Codes hinterlegt, beispielsweise FRA für Frankfurt. Als weitere Schnittstelle verwendet Mildred Googles Geolocation. Neben Ortsnamen kennt die Datenbank etliche Sehenswürdigkeiten. Eine Anfrage, beispielsweise zum Eiffelturm, wird in das Flugziel Paris übersetzt. Auf Grundlage dieser Daten erfragt Mildred bei der Lufthansa Datenbank „Best Price“ den günstigsten Preis für die gesuchte Verbindung.

Mildred startet ab sofort in einer Beta-Version. Das Entwicklerteam hat sich eine Vielzahl möglicher Formulierungen für Anfragen überlegt und getestet. In der Praxis verwenden die Suchenden darüber hinaus viele weitere Wortkombinationen. „Mildred hat bereits eine

hohe Fertigungstiefe – allerdings ist es uns wichtig, sie schon in der Beta-Version herauszubringen und sie noch ‚lernen‘ zu lassen. Denn in der digitalen Welt zählen auch Geschwindigkeit und die Denkweise von Start-ups: schnell eine frühe Version testen und das Feedback der Zielgruppe mit einfließen zu lassen“, sagt Dr. Torsten Wingenter, Head of Digital Innovations. Zu Beginn versteht Mildred Deutsch und Englisch, weitere Sprachen werden folgen.

Die Bestpreissuche findet man in der kostenlosen Facebook Messenger-App auf dem iPhone und Android-Geräten. Im Suchfenster gibt der Nutzer „Lufthansa Best Price“, um einen Dialog zu starten. Wer Mildred auf einem Desktop-Gerät ausprobieren möchte, gibt in einem Browserfenster die Adresse mildred.lh.com ein. Voraussetzung für die Nutzung ist in beiden Fällen ein Facebook-Konto.

Deutsche Lufthansa AG
Media Relations
Mirjam Eberts
T +49 69 696-2999
<http://newsroom.lufthansagroup.com>
Follow us on Twitter: [@lufthansaNews](https://twitter.com/lufthansaNews)