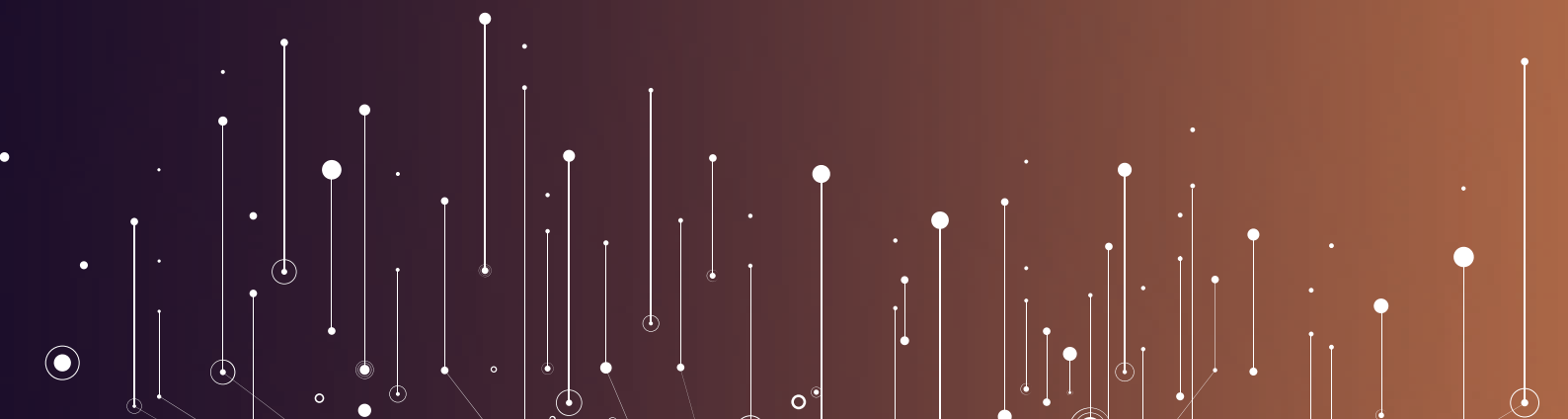




melibo 

KI-Chatbots im ÖPNV

Praxisleitfaden für
Verkehrsverbünde &
Bahngesellschaften



Inhalt

- 3 **Executive Summary**
- 4 **Ausgangslage im ÖPNV-Kundenservice**
- 6 **Lösungsansatz: KI-Chatbots für Verkehrsverbünde**
- 8 **Use Cases mit hohem Nutzenbeitrag**
- 10 **Architektur & Integrationen**
- 12 **Datenschutz, Sicherheit & Barrierefreiheit**
- 14 **Schritte zur Implementierung einer KI-Lösung**
- 16 **Success Story: OÖVV**



Executive Summary

KI-gestützte **Chatbots** leisten im Kundenservice von Verkehrsverbünden zweierlei: Sie beantworten wiederkehrende Anfragen verlässlich und skalieren in Spitzenzeiten ohne Qualitätseinbruch. In **DACH** zeigt sich, dass typische Anliegen – Fahrtauskunft (A→B), Ticketberatung inklusive Zonen und Gültigkeit, Schüler:innen-Tickets sowie Hinweise zu Störungen – größtenteils **automatisierbar** sind. Durch eine Kombination aus geprüften Wissensinhalten (z. B. Zoho Knowledge Base), klar definierten **Workflows und generativer KI** unter Leitplanken entstehen präzise, nachvollziehbare Antworten mit Quellenhinweis; Sonderfälle werden kontrolliert an Mitarbeitende übergeben.

Die **Implementierung** erfolgt stufenweise: In **4–8 Wochen** werden priorisierte Use Cases live geschaltet, Integrationen (u. a. VAO in Österreich) verbunden und Qualitätssicherungsprozesse etabliert. Ergebnis sind messbare Effekte: höhere Erreichbarkeit, kürzere Wartezeiten, konsistente Auskünfte über Web/App und ein spürbar entlastetes Serviceteam.

Dieser Leitfaden zeigt, wie Verbünde eine robuste Zielarchitektur aufbauen, welche Integrationen sich bewährt haben und wie Qualität, Datenschutz und Barrierefreiheit dauerhaft gesichert werden. Eine **Success Story aus dem ÖÖVV** illustriert, wie hohe Erkennungsraten und ein relevanter Anteil „ohne menschlichen Agent“ in der Praxis erreicht werden – und warum **Governance und Datenpflege** die entscheidenden Hebel für nachhaltige Automatisierung sind.

Ausgangslage im ÖPNV-Kundenservice

Fahrgäste erwarten **über alle Kanäle** hinweg schnelle, konsistente und verständliche Auskünfte – vor allem zu Verbindungen (A→B), Tickets/Preisen, Gültigkeitszonen, Sonderregelungen sowie Störungen und Ersatzverkehren. Diese Erwartung trifft auf schwankende Nachfrage, **kurzfristige Lastspitzen** und fragmentiertes Wissen. Ohne Automatisierung steigen Wartezeiten, der Pflegeaufwand wächst und Auskünfte variieren je nach Kanal.

Häufige Anliegen im Fahrgastservice



Fahrt Auskunft (A→B)

- Abfahrtszeiten, Umstiege, Alternativrouten
- Barrierearmut, Nachtlinien
- Hinweis auf Störungen/Ersatzverkehre



Tickets & Preise

- „Welches Ticket/Zonen gelten?“
- Kaufkanäle
- Erstattungen/Umtausch, Geltungsfenster



Sonderregelungen

- Schüler:innen-Tickets
- Fahrradmitnahme
- Sitzplatzreservierung

Ohne gezielte **Automatisierung** entstehen typische Spannungsfelder: Wartezeiten steigen in Peaks, Auskünfte unterscheiden sich je nach Kanal oder Bearbeiter:in, und der Pflegeaufwand für Wissensinhalte wächst stetig. Hinzu kommt, dass digitale Kontaktpunkte (Web, App, ggf. Messenger) zwar hohe Reichweiten ermöglichen, aber zugleich die Zahl der Anfragen erhöhen – oft zu **wiederkehrenden Standardthemen**. Die Folge sind hohe Betriebskosten, schwankende Servicequalität und unnötige Eskalationen in Fälle, die regelbasiert lösbar wären.



Die Peak-Anfragen-Treiber



Wetter

(Schnee/Hitze)



Ferien

(Reiseverkehr)



Events

(Stadion/Messe)



Baustellen

(Umleitungen)



Störungen

(Ausfälle)



Streiks

(Kurzfristig)

Diese Treiber erzeugen kurzfristige Lastspitzen in Hotline, E-Mail und Chat.

Wo hakt es?

Volumen & Volatilität

Standardthemen wachsen in Peaks stark an.

→ Wartezeiten steigen, Qualität schwankt.

Wissenssilos

Tarife/Regeln verstreut (Web/KM/Docs).

→ Pflegeaufwand, widersprüchliche Auskünfte.

Konsistenz

Antworten variieren je Kanal/Person.

→ Vertrauensverlust, Nachfragen.

Personal

Begrenzte Kapazität & Schulungsaufwand.

→ Engpässe, Überstunden.

Kosten

Manuelle Bearbeitung skaliert linear.

→ Ineffiziente Spitzenabdeckung.

Pflegeaufwand

Ständige Änderungen (Tarif/Fahrplan).

→ Aktualitätsrisiken.

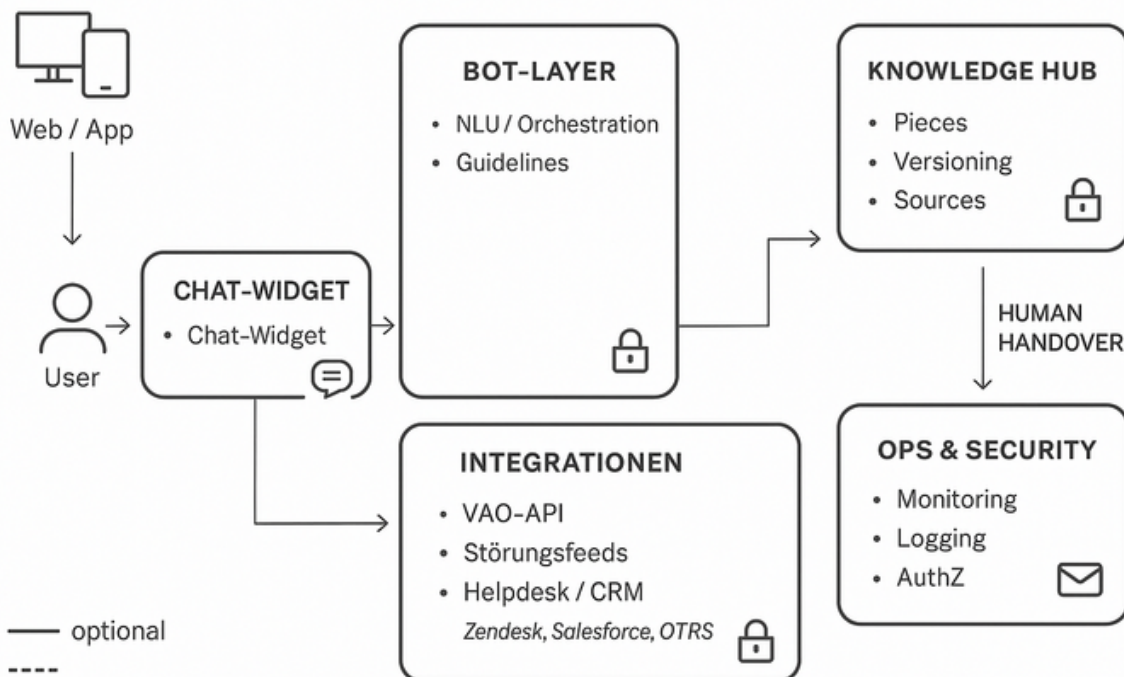
Was eine tragfähige Lösung leisten muss

Für Verbünde ist entscheidend, Standardanliegen zuverlässig und **skalierbar** abzudecken, während Sonderfälle transparent an Menschen übergeben werden. Dazu braucht es drei Grundlagen: eine aktuelle, zentrale **Wissensbasis** mit klaren Verantwortlichkeiten; definierte **Workflows** für priorisierte Use Cases (z. B. Fahrtauskunft, Ticketberatung, Störungen); sowie **Leitplanken** für Tonalität, Quellenangaben und Eskalation. So entsteht eine belastbare Service-Schicht, die Lastspitzen abfängt, Mitarbeiter:innen entlastet und Fahrgästen verlässlich hilft – 24/7 und kanalübergreifend.

Lösungsansatz: KI-Chatbots für Verkehrsverbünde

Ein tragfähiger KI-Chatbot im ÖPNV verbindet drei Elemente: **geprüftes Wissen**, **klare Workflows** und **generative KI unter Leitplanken**. Inhalte stammen aus einer zentralen Wissensbasis (Knowledge Hub), die redaktionell gepflegt, versioniert und mit Metadaten (Quelle, Gültigkeit, Änderungsdatum) versehen wird. Darin können externe Knowledge Bases – etwa Zoho – gespiegelt werden; Artikel werden als „Pieces“ synchronisiert und stehen dem Bot für Antworten mitsamt Quellenhinweis zur Verfügung.

ARCHITEKTUR DIAGRAMM



Aufbau intelligenter Workflows

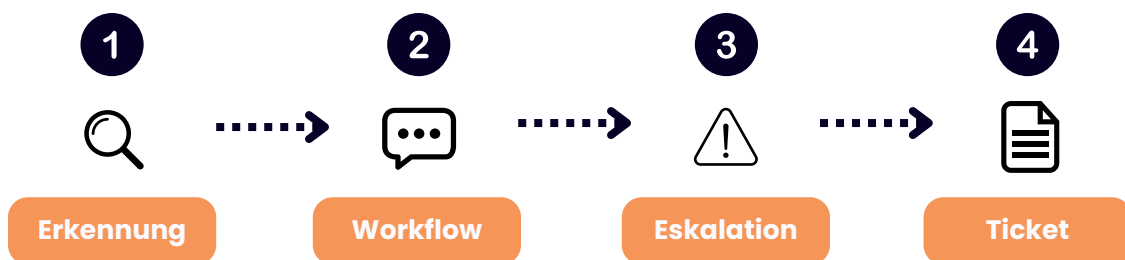
Die **Workflows** definieren, wie priorisierte Anwendungsfälle bearbeitet werden: Fahrtauskunft (A→B), Ticketberatung inklusive Zonen und Gültigkeit, Störungsinformationen, Fahrradmitnahme, Sitzplatzreservierung sowie spezielle Programme wie Schüler:innen-Tickets. Jeder Workflow beschreibt Eingangsdaten (z. B. Start/Ziel, Datum), Prüfungen (z. B. Tariflogik), Antwortformat (präzise, kompakt, mit Quelle) und **Eskalationskriterien**. So bleibt das System transparent und auditierbar.

Die generative KI formuliert Antworten innerhalb **klarer Guidelines**: neutral-sachlicher Ton, keine Spekulation, immer mit Kontext (Gültigkeit, Region, Datum) und – wo möglich – mit Verweis auf die genutzte Quelle. Fehlen Informationen oder sind sie widersprüchlich, weist der Chatbot darauf hin und bietet **„Human Handover“** an. Dieser erfolgt strukturiert: Ein Ticket wird mit Zusammenfassung, Kategorie, Priorität, Gesprächsverlauf und Quellenangaben übergeben („ohne Medienbruch“).

Zentrale Bausteine



Human Handover Flow



Qualitätssicherung

Betrieblich sichern **Monitoring und Feedbackschleifen** die Qualität. Dashboards zeigen u. a. Intent-Erkennung, Anteil „ohne Agent“, Antwortzeit, Abdeckung durch Wissensartikel sowie Ausreißerfälle. Änderungen an Tarifen und Fahrplänen werden über einen **Change-Kalender** geplant; Reviews stellen Aktualität sicher. Die Architektur bleibt offen für **Echtzeit-Integrationen** (z. B. Fahrplan-/Störungs-APIs) sowie Helpdesk-/CRM-Anbindungen. Das Ergebnis ist eine **skalierbare Service-Schicht**, die 24/7 konsistente Auskünfte liefert und Sonderfälle zuverlässig an Menschen übergibt.

Use Cases mit hohem Nutzenbeitrag

Die größten Effekte entstehen dort, wo Anfragen häufig, klar strukturiert und **datenbasiert** beantwortbar sind. Für Verkehrsverbünde zählen dazu die Fahrtauskunft (A→B), Ticketberatung inklusive Zonen/Gültigkeit, Preise sowie spezifische Programme wie Schüler:innen-Tickets. Ergänzend liefern der Umgang mit Fahrplanabweichungen, Regeln zur Fahrradmitnahme und Sitzplatzreservierungen eine hohe Entlastung. Die Inhalte stammen aus **geprüften Quellen** (z. B. Zoho Knowledge Base) und werden als Pieces in die **Knowledge Hub** geladen; dynamische Daten (Fahrten, Störungen) kommen über Integrationen wie die **VAO-API** in Österreich hinzu. Jede Antwort weist – wo sinnvoll – die Quelle aus und bietet bei Unklarheit einen Human Handover an.

Fahrtauskunft (AT: VAO-API)



Automatisierungsgrad: **Hoch**

Antworten basieren auf API-Daten; Eskalation bei Sonderfällen (Barrierefreiheit, ungeplante Ausfälle ohne Feed).

Ziel ist eine **präzise Verbindungsauskunft** mit Abfahrtszeiten, Umstiegen und Alternativen. Der Chatbot fragt bei Bedarf nach Start/Ziel/Datum/Uhrzeit und gibt eine kompakte Übersicht inklusive Hinweis auf Störungen/Ersatzverkehre.

Ticketberatung & Gültigkeit



Automatisierungsgrad: **Mittel bis Hoch**

abhängig von Tarifkomplexität und Aktualität der Artikel.

Die Beratung umfasst „**Welches Ticket passt?**“, Zonen/Geltungsbereiche, zeitliche Gültigkeit, Kaufkanäle und Besonderheiten (Erstattungen/Umtausch). Inhalte werden aus der Wissensbasis gezogen; der Bot liefert eine klare Empfehlung mit Begründung und verlinkt optional auf die Detailseite.



Preise & Rabattmodelle



Automatisierungsgrad: **Mittel**

Preise ändern sich regelmäßig; Governance ist entscheidend.

Standardpreise, Ermäßigungen und Bedingungen (Alter, Ausbildungsnachweise, Zeitkarten). Der Bot nennt Werte nur, wenn Quelle und Stand eindeutig sind; andernfalls verweist er transparent auf die aktuellste offizielle Seite oder bietet **Handover**.

Schüler-Tickets



Automatisierungsgrad: **Hoch**

wenn Prozessschritte und Bedingungen sauber hinterlegt sind.

Voraussetzungen, Antragsprozesse, Fristen, Nachweisführung, regionale Unterschiede.

Fahrplanabweichungen



Automatisierungsgrad: **Mittel**

abhängig von Feed-Abdeckung und Aktualität.

Kurzfristige Abweichungen werden **dynamisch** ausgespielt; bei unvollständigen Feeds liefert der Bot Alternativrouten oder stößt Handover an.

Fahrradmitnahme



Automatisierungsgrad: **Mittel**

klare Regeln ermöglichen automatisierte Auskunft; Ausnahmen eskalieren.

Regeln nach Linien/Zeiten/Fahrzeugtyp, Reservierungspflicht, Kontingente.



Architektur & Integrationen

Die Zielarchitektur verbindet ein leichtgewichtiges **Frontend** mit einem orchestrierenden **Bot-Layer**, einer zentralen **Knowledge Hub** und standardisierten **Integrationen**. Das Chat-Widget (Web/App) ist bewusst schlank: Es übernimmt UI, Eingabesteuerung (inkl. Tastatur-/Screenreader-Support) und Sitzungsverwaltung. Fachlogik liegt im Bot-Layer: Intent-Erkennung, Orchestrierung der Workflows, Anwendung von Leitplanken (**Guidelines**) sowie die Entscheidung, wann auf Wissensartikel, auf eine API oder auf Human Handover zurückgegriffen wird.

Die **Knowledge Hub** ist die Single Source of Truth für statisches und semi-dynamisches Wissen. Inhalte aus externen Systemen – z. B. Zoho Knowledge Base – werden als Pieces synchronisiert, versioniert und mit Metadaten versehen (Quelle, Stand, Gültigkeit, Verantwortliche). Antworten nennen – wo erforderlich – die Quelle und den Stand, um **Transparenz und Prüfbarkeit** zu gewährleisten. Die Hub indexiert nur erforderliche Inhalte (Datenminimierung) und erlaubt differenzierte Zugriffsrechte.



Architektur des Chatbots

Frontend

Bot-Layer

Integrations-Layer

Knowledge Hub

Über den **Integrations-Layer** werden externe Dienste angebunden. In Österreich ist die VAO-API die primäre Quelle für Fahrtauskunft (A→B) und ggf. Störungs-/Echtzeitinformationen. Der Bot bezieht daraus Verbindungsdaten, Umstiege, Alternativen und – sofern vorhanden – Hinweise auf Abweichungen. Weitere Anbindungen betreffen **Störungsfeeds** der Verbünde und **Helpdesk/CRM-Systeme** (z. B. Zendesk, Salesforce, Freshdesk, OTRS) für Ticketanlage, Routing und Reporting. Jede Integration erhält einen „Steckbrief“ (Auth, Endpunkte, Limits, Timeouts, Fallbacks).

Wichtige Integrationen

API zu Fahrtauskunft

- **Zweck:** Verbindungen, Umstiege, Alternativen, ggf. Störungshinweise
- **Input:** Start, Ziel, Datum/Uhrzeit, Präferenzen
- **Output:** Verbindungsliste mit Zeiten & Umstiegen
- **Betrieb:** Rate-Limit/Timeouts, Fallback auf Wissensantwort

Wissensquelle

- **Zweck:** Tarif-/Regelwissen, Prozesse, FAQs
- **Sync:** Artikel → Pieces im Knowledge Hub (Version, Stand, Quelle)
- **Qualität:** Verantwortliche & Review-Zyklen
- **Transparenz:** Quellenhinweis in jeder wissensbasierten Antwort

Helpdesk / CRM

- **Zweck:** Human Handover mit Ticketanlage & Routing
- **Felder:** Zusammenfassung, Kategorie, Priorität, Anhänge, Verlauf
- **Rückkanal:** Optionaler Status/Antwort zurück in den Chat
- **Governance:** SLAs, Warteschlangen, Eskalation

Security

Sicherheit ist „by default“ eingeplant: minimaler Dateneinsatz, strenge Zugriffsrechte, verschlüsselte Übertragung und revisionsfeste Protokolle – mit definierten Aufbewahrungsfristen und Löschroutinen.

Performance

Kurze Antwortzeiten auch bei Spitzen entstehen durch Caching, skalierbare Architektur und kontrollierte Partner-APIs – Releases erfolgen schrittweise und rückrollbar.

Resilienz

Das System bleibt auch unter Störungen handlungsfähig: Schutzmechanismen fangen Fehler ab, liefern sinnvolle Alternativen und halten den Service ohne harte Ausfälle aufrecht.

Governance

Klare Zuständigkeiten, messbare Ziele und dokumentierte Regeln sorgen dafür, dass Qualität, Aktualität und Compliance dauerhaft eingehalten werden.

Datenschutz, Sicherheit & Barrierefreiheit

Für Verkehrsverbünde in DACH gelten hohe Anforderungen an Datenschutz, Informationssicherheit und Zugänglichkeit. Der hier beschriebene Ansatz priorisiert **Datenminimierung, Transparenz und Barrierefreiheit** – mit klaren Verantwortlichkeiten und überprüfbaren Maßnahmen.

Datenschutz

Der Chatbot verarbeitet nur Angaben, die für die jeweilige Antwort erforderlich sind. Wo möglich, erfolgt Verarbeitung **ohne Personenbezug**; andernfalls wird auf Pseudonymisierung gesetzt (z. B. Sitzungstoken statt Klarnamen). Rechtsgrundlagen sind je nach Anwendungsfall Art. 6 Abs. 1 lit. b (Erfüllung vertraglicher/vorvertraglicher Maßnahmen, etwa Fahrauskunft) oder lit. f (berechtigte Interessen an effizienter Kundenkommunikation). Für optionale Funktionen (z. B. Tracking) wird Einwilligung eingeholt (Art. 6 Abs. 1 lit. a). Betroffenenrechte (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Widerspruch) werden über definierte Prozesse bedient; ein Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten und eine **AV-Vereinbarung** mit Dienstleistern liegen vor. Datenübermittlungen in Drittländer erfolgen – falls notwendig – mit SCC/Transfer Impact Assessment; bevorzugt wird Hosting in der EU/CH.

Speicherung & Aufbewahrung

Konversationsdaten werden nur so lange gehalten, wie es für Nachvollziehbarkeit, Qualitätssicherung und Abwehr von Missbrauch erforderlich ist.



Retention-Regeln (z. B. 30/90/180 Tage, je nach Datenkategorie) und automatisierte Löschläufe sind Teil des Betriebs. Sensible Freitexte werden – sofern nicht erforderlich – durch **Redaction** (Maskierung) minimiert. Jede Antwort kann mit Quellen- und Zeitstempel protokolliert werden, um Entscheidungen auditierbar zu machen.

Sicherheit

Kommunikation ist durchgehend **verschlüsselt** (TLS); für Integrationen wird mTLS/HTTPS genutzt. Zugriffe folgen Least-Privilege mit Rollen & Rechten (Redaktion, Betrieb, Auswertung). Änderungen an Artikeln/Workflows werden versioniert und protokolliert.

Technische Schutzmaßnahmen umfassen Härtung von Endpunkten, Secrets-Management, Rate-Limiting, WAF/DoS-Schutz, Backups und Wiederherstellungstests. Ein **Incident-Response-Plan** mit 24/7-Eskalationskette, Erstbewertung binnen 24 h und ggf. Meldung binnen 72 h (Art. 33 DSGVO) ist etabliert. Regelmäßige Security-/Privacy-Reviews (mind. quartalsweise) sichern den Stand.

Transparenz & Nachvollziehbarkeit

Wissensbasierte Antworten nennen – wo sinnvoll – **Quelle und Stand**. Bei Unsicherheit erklärt der Bot die Grenzen des Wissens und bietet Human Handover an. Für Prüf-/Beschwerdefälle stehen Audit-Trails bereit (genutzte Quelle, Parameter, Zeitpunkt). Datenschutz-Hinweise sind im Widget verlinkt; Opt-Outs (z. B. kein Tracking) respektiert der Bot im laufenden Dialog.

Barrierefreiheit

Das Chat-Widget erfüllt wesentliche Anforderungen nach WCAG 2.1 AA. Dazu zählen: **Tastaturnavigation** (Tab-Reihenfolge, Fokus-Indikatoren), ESC zum Schließen, klarer Fokus-Trap im Overlay, kontraststarke Farben, ARIA-Rollen und Labels für Screenreader, logische Überschriftenstruktur, beschreibende Linktexte, sichtbare Fehlermeldungen und hilfreiche Platzhaltertexte.

Für Nutzer:innen mit sensorischer Empfindlichkeit respektiert das Widget **Reduced-Motion** und verzichtet auf ablenkende Animationen. Touch-Ziele sind ausreichend groß; Zoom auf 200 % bleibt funktionsfähig. Bei erweiterten Anforderungen kann ein Custom-Widget mit zusätzlichen Funktionen (z. B. Gebärdensprach-Video, größere Schriftprofile)



Schritte zur Implementierung einer KI-Lösung

Analyse des bestehenden Kundenservice

1

Der erste Schritt besteht darin, eine **Bestandsaufnahme** deines aktuellen Kundenservice durchzuführen. Es geht darum, die wichtigsten Engpässe und Herausforderungen zu identifizieren.

In dieser Phase helfen wir von **melibo** dir, ein tiefes Verständnis dafür zu entwickeln, welche Prozesse sich besonders gut für die Automatisierung eignen. Unser Team analysiert die bestehenden Support-Kanäle und zeigt auf, welche Anfragen durch KI effizienter abgewickelt werden können.

- Welche Arten von Anfragen erreichen euch am häufigsten?
- Wo treten Verzögerungen auf?
- Welche Aufgaben wiederholen sich und könnten automatisiert werden?

Identifizierung des Automatisierungspotenzials

2

Nachdem wir den **Ist-Zustand** deines Kundenservice erfasst haben, geht es darum, das Automatisierungspotenzial genau zu definieren. Besonders häufig gestellte Fragen, wiederkehrende Anliegen und einfache Prozesse sind ideale Kandidaten für die Automatisierung durch KI.

Mit **melibo** helfen wir dir, die Bereiche zu identifizieren, in denen die Automatisierung den größten Nutzen bringt, und zeigen **konkrete Use Cases** auf, die sich direkt umsetzen lassen. Unsere KI-Lösungen sind flexibel und können individuell an die Bedürfnisse deines Unternehmens angepasst werden.

- Fahrtauskunft
- Informationen zu Tickets und Gültigkeit
- Fragen zu Preisen und Rabattmodellen

Schritte zur Implementierung einer KI-Lösung

Auswahl und Implementierung der richtigen KI-Lösung

3

Nach der Identifizierung der relevanten Anwendungsfälle geht es darum, die richtige KI-Lösung zu implementieren. **melibo** bietet eine umfassende, maßgeschneiderte Plattform, die sich nahtlos **in bestehende Systeme integrieren** lässt – sei es für das Ticketing, CRM oder E-Commerce.

Dank unserer bewährten Technologien können wir sicherstellen, dass die Implementierung reibungslos und effizient verläuft. Bei Bedarf passen wir die Lösung auch an spezielle Anforderungen an, sodass sie optimal auf deine Bedürfnisse abgestimmt ist.

- **Integration der KI in deine Systeme (z. B. CRM, Helpdesk, ERP)**
- **Einrichtung und Anpassung der Chatbots basierend auf den identifizierten Use Cases**
- **Schulung des Teams im Umgang mit den neuen Systemen**

Testen und Optimieren der KI-Lösung

4

Nach der Implementierung der KI-Lösung ist es entscheidend, das System gründlich zu testen und fortlaufend zu optimieren. In dieser Phase überwachen wir gemeinsam mit dir die Performance der KI und prüfen, wie gut sie die Anfragen der Fans abwickelt. Anhand wichtiger KPIs wie der **First Contact Resolution Rate (FCR)**, der **Average Response Time (ART)** und der **Customer Satisfaction Score (CSAT)** lässt sich die Effektivität der KI-Lösung genau messen.

melibo steht dir auch nach der Implementierung zur Seite, um regelmäßige Anpassungen und Optimierungen vorzunehmen. Unsere KI lernt kontinuierlich dazu, sodass sie im Laufe der Zeit immer präziser und effektiver wird.

Kontinuierliche Weiterentwicklung und Skalierung

5

Die Implementierung einer KI-Lösung ist kein einmaliges Projekt, sondern ein **kontinuierlicher Prozess**. Je nach dem Wachstum deines Unternehmens und den Anforderungen der Kunden können neue Use Cases hinzukommen. **melibo** unterstützt dich dabei, die KI-Lösung weiterzuentwickeln und zu skalieren.

- **Integration neuer Tools**
- **Erweiterung der automatisierten Prozesse auf komplexere Anfragen**
- **Nutzung von neuen KI-gestützten Features**

Success Story: OÖVV



Ausgangslage & Ziele

Der **OÖVV** wollte wiederkehrende Serviceanfragen verlässlich automatisieren, die Erreichbarkeit erhöhen und das Serviceteam in Peak-Zeiten entlasten. Im Vordergrund standen drei Anliegencluster: **Fahrtauskunft** (A→B), **Ticketberatung** inklusive Zonen/Gültigkeit sowie Informationen zu **Schüler:innen-Tickets**. Zusätzlich sollten Antworten nachvollziehbar sein (Quellenangabe/Stand) und Sonderfälle sauber an Mitarbeitende übergeben werden (Human Handover).

Lösungsansatz & Integrationen

Der melibo-Chatbot wurde mit der **VAO-API** (AT) für die Fahrtauskunft verbunden und bezog tarifliche/regulative Inhalte aus der **Zoho Knowledge Base**, die als versionierte Pieces in der Knowledge Hub synchronisiert werden. Antworten nennen – wo sinnvoll – Quelle und Stand; bei Unsicherheit oder veralteten Informationen bietet der Bot strukturierten Human Handover an (Ticket mit Zusammenfassung, Kategorie, Priorität und Gesprächskontext).

Ergebnisse

Neben den quantitativen Effekten berichtete das Team über **spürbare Entlastung** während Lastspitzen (z. B. Ferien/Events) sowie konsistente Auskünfte auch bei Störungen. Das systematische Monitoring (Erkennung, „ohne Agent“, Antwortzeiten, Quellenabdeckung) ermöglichte zielgerichtete Iterationen – insbesondere beim Feinschliff der Ticketberatung und der Formulierung knapper, gut verständlicher Rückfragen.

50 %

Automation Rate

Anzahl der durch KI automatisierten Anfragen

5 sec

Average Response Time

Durchschnittliche Antwortzeit der KI

3000

Fragen zum Fahrplan

Im ersten Jahr

Behandelte Themen

- Fahrplanauskunft
- Ticketberatung inkl. Zonen
- Schüler-, Lehrlingsfreifahrt & Jugendticket-Netz



Fantastische Ergebnisse

„melibo löst unsere Support - Herausforderungen. Dadurch werden menschliche Ressourcen für komplexe Aufgaben freigesetzt und die Bearbeitungszeit verkürzt.“

Christoph – CRM-Manager



Nie wieder Stress im Kundenservice mit melibo

Die Implementierung einer KI-Lösung kann einen enormen Mehrwert für deinen Verkehrsverbund oder deine Bahngesellschaft bieten – und **melibo** ist der perfekte Partner, um diesen Schritt zu gehen. Mit unserer Erfahrung in der Zusammenarbeit mit führenden Verkehrsverbünden wie dem **OÖVV, MDV oder DING** wissen wir genau, wie KI in Verkehrsverbünden eingesetzt werden kann, um die Kundenerfahrung zu optimieren und den Kundenservice zu automatisieren.



Warum melibo?

- **Erfahrung:** Wir haben bereits mit Verkehrsverbünden gearbeitet und kennen die spezifischen Herausforderungen. Aus diesen Insights können wir dir neue Workflows vorschlagen und so deinen Kundenservice aufs nächste Level heben.
- **Flexibilität:** Unsere Lösungen sind individuell anpassbar und skalierbar, um genau auf die Anforderungen deines Unternehmens einzugehen. Wir integrieren melibo nahtlos in deine Systeme, um Automatisierung auf allen Kanälen sicherzustellen.
- **Effizienz:** Mit unseren KI-Lösungen erreichst du eine hohe Automation Rate (AR) und verbesserst wichtige KPIs wie die First Contact Resolution Rate (FCR) und den Customer Satisfaction Score (CSAT).

Bist du bereit, die Automatisierung deines Kundenservice auf das nächste Level zu bringen? Lass uns gemeinsam das Automatisierungspotenzial deines Unternehmens analysieren und herausfinden, wie KI deinen Kundenservice effizienter, schneller und fanfreundlicher machen kann. In einer unverbindlichen, individuellen Strategieberatung erarbeiten wir konkrete Use Cases und zeigen dir, wie unsere KI-Lösungen speziell für dein Unternehmen umgesetzt werden können.

[Jetzt Beratung buchen](#)



