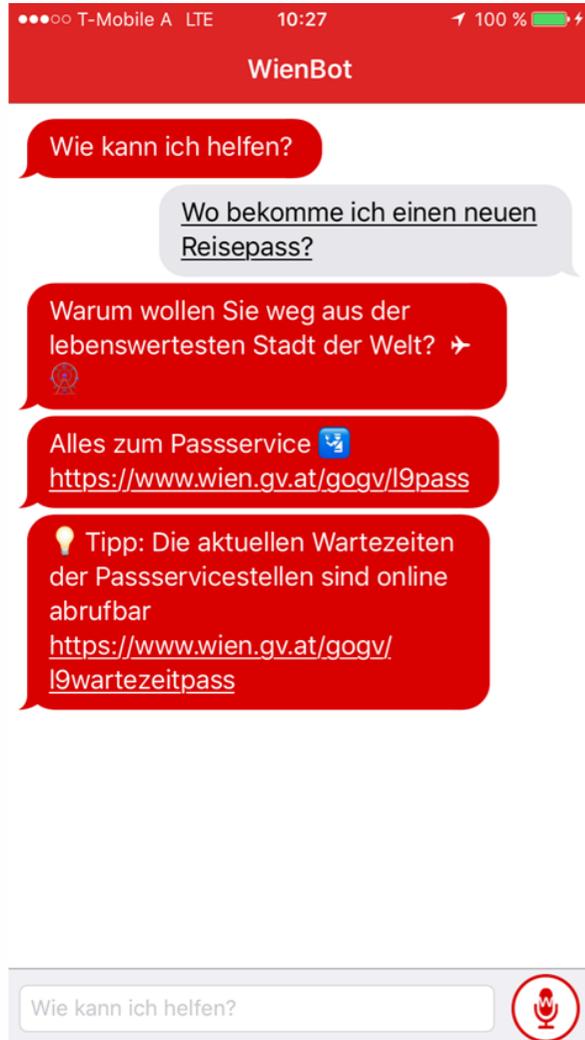




Die jüngste und fleißigste MitarbeiterIn der Stadt Wien



Wien.at Antworten

**Geboren: 13.12.2017**

**Fragen an den Bot: > 110.000**

**Antworten: > 75% + ca. 15% wien.at Fallback**

**Downloads: > 13.000**



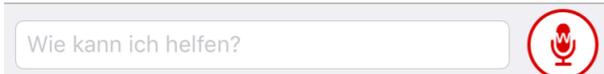
Wie kann ich helfen?

Wo bekomme ich einen neuen Reisepass?

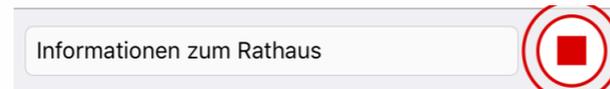
Warum wollen Sie weg aus der lebenswertesten Stadt der Welt? →

Alles zum Passservice <https://www.wien.gv.at/gogv/l9pass>

Tipp: Die aktuellen Wartezeiten der Passservicestellen sind online abrufbar <https://www.wien.gv.at/gogv/l9wartezeitpass>



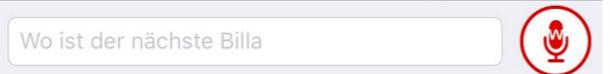
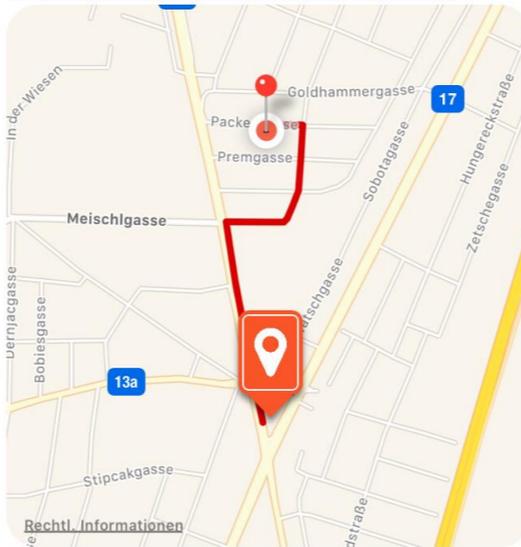
Wien.at Antworten



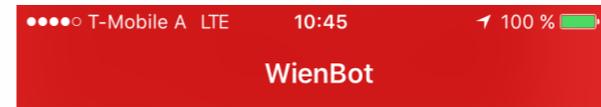
## Sprachsteuerung

Wo ist der nächste Billa

Der/die/das Billa (In der Nähe) ist hier.



Ortsfindung



Wie komme ich zum Stephansdom

Am besten gehst du bis Goldhamnergasse, dann nimmst du den 64A bis Alterlaa U, dann nimmst du die U6 bis Westbahnhof, dann nimmst du die U3 bis Stephansplatz, und dann gehst du bis Stephansplatz T.

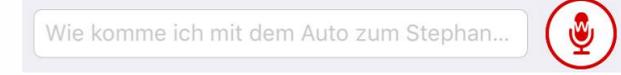
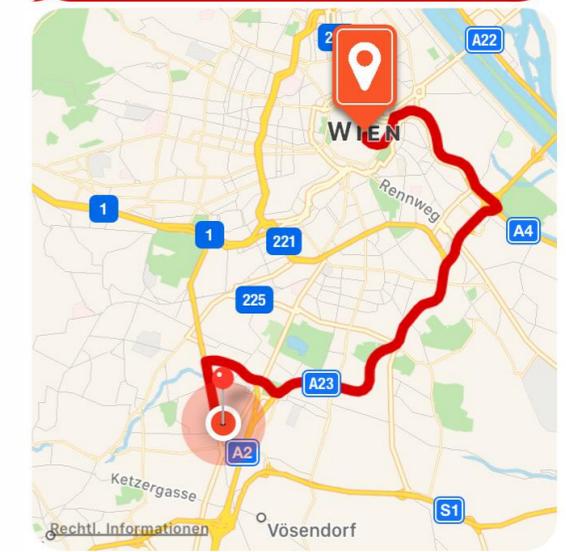
10:38	→ 43 Minuten	11:21 >
	64A U6 U3	
10:53	→ 44 Minuten	11:37 >
	64A U6 U3	
11:03	→ 46 Minuten	11:49 >
	64A U6 U3	
11:08	→ 45 Minuten	11:53 >
	64A U6 U3	



Routing



abbiegen auf Liebenberggasse, dann Links abbiegen auf Seilerstätte, dann Rechts abbiegen auf Singerstraße, dann Auto demnächst parken, dann Rechts abbiegen auf Churhausgasse, dann Rechts abbiegen auf Stephansplatz, dann Das Ziel befindet sich links



Wie komme ich mit dem Auto zum Stephan...



Wann hat das bezirksamt ottakring offen?

Magistratisches Bezirksamt für den 16. Bezirk

16., Richard-Wagner-Platz 19

+43 1 4000-16000

post@mba16.wien.gv.at

t

Öffnungszeiten der Magistratischen Bezirksämter

Mo, Di, Mi und Fr

Wie kann ich helfen?



Wann kommt der Bus

Ich schaue mal nach:

Goldhamnergasse	4 Min
64A Hetzendorf Liesing	1 13 28 8 21 37
Meischlgasse	4 Min
64A Alterlaa Liesing	12 27 40 9 22 38
Breiteneckergasse	6 Min
65A Reumannplatz	38
Sobotagasse	7 Min
65A Inzersdorf Zetschegasse	27

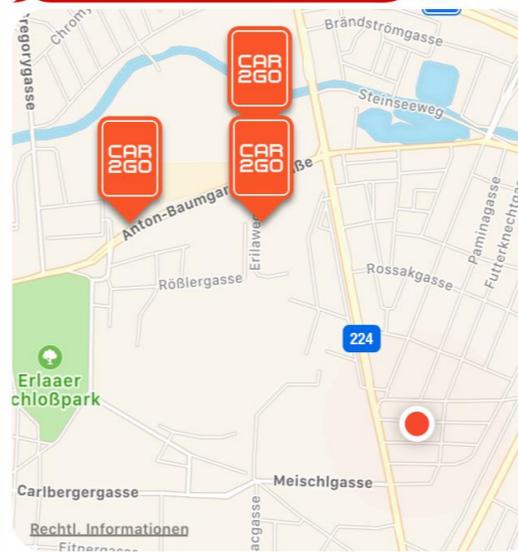
Wann kommt der Bus



Abfahrten

Wo ist das nächste Kato go

Der/die/das Car2Go ist hier.



Wo ist das nächste Kato go



Car2Go, Citybike, Sco2t

Was sind die Ozonwerte

Der letzte Ozonwert (Hohe Werte) ist 74 µg/m³. Alles gut.



Was sind die Ozonwerte



Ozonwerte

wien.at Antworten

## Weiterhin der kritische, bestimmender Erfolgsfaktor für den **WienBot**

- Qualitätsvoller, redaktionell gewarteter **Content**
- Integration von attraktiven Services
- Eine sichere, verlässliche technische Infrastruktur

### Die perfekte BotAntwort

- Zuerst Fragen überlegen (Userneed)
- Mobile First in den Use-Cases mitdenken
- So kurz und auf den Punkt wie möglich
- Direkte Antworten statt Links
- Leichte Sprache
- Persönlich und humorvoll
- Emojis (an den Kommunikationskanal angepasst)
- Links sollten möglichst kurz und lesbar sein (Short URLs)
- Themenrelevante Schnellantworten anbieten (Quick Replies)



## Auf dem Radar

- Interne/Externe ChatBots für Hotlines und Servicedesks.
- Integration weiterer Schnittstellen, kontinuierlicher Ausbau.
- Online Assistent Integration, Artificial Intelligence