

„Ich bin Sparky. Ich bin da, um zu helfen!“ Erster KI-Chatbot in einem Bundesmuseum: Das Technische Museum Wien setzt auf Multi-Agent-Lösung

Das Technische Museum Wien (TMW) bietet ein vielseitiges Programm mit Ausstellungen, Workshops und Veranstaltungen für rund 500.000 Besucher:innen pro Jahr. Um den Zugang zu diesem umfassenden Angebot zu erleichtern und um besser auf die individuellen Bedürfnisse seiner Gäste einzugehen, setzt das TMW als erstes österreichisches Bundesmuseum einen KI-Chatbot ein.

Nach einem mehrwöchigen Probebetrieb ist der KI-Chatbot „Sparky“ nun im Voll-einsatz und bietet rund um die Uhr mehrsprachige Auskünfte zu Ausstellungen, Events und Öffnungszeiten. Damit erleichtert das TMW den Zugang zu seinem breiten Angebot und zeigt, wie KI-Technologie die Zugänglichkeit von Kultur-institutionen erleichtern kann.

Im Gegensatz zu herkömmlichen Chatbots nutzt „Sparky“ eine Multi-Agent-Architektur: Er besteht aus mehreren spezialisierten KI-Modulen (sogenannten „Agents“), die Informationen sammeln und analysieren, um komplexe Aufgaben zu erfüllen. Dadurch ermöglicht „Sparky“ den Zugriff auf unterschiedliche Daten-quellen und bindet zusätzlich implizites Wissen des Museums ein, also auch nicht dokumentierte Informationen, die etwa aus dem Erfahrungsschatz der Mit-arbeiter:innen stammen. Auf diese Weise kann der Chatbot auch komplexe Fragen zu Ausstellungen, Events oder Projekten präzise beantworten.

✦ Technische Umsetzung

Der Chatbot „Sparky“ wurde von DigitalSunray Media auf Basis seiner Multi-Agent-Lösung „sunrAI“ entwickelt. Die Lösung kombiniert etablierte Retrieval-Verfahren (Suchalgorithmen) mit dynamischer KI-gestützter Datenauswertung – sowohl aus internen Datenbanken als auch aus webbasierten Quellen. Dank der Multi-Agent-Architektur, also der Zusammenarbeit verschiedener KI-Komponen-ten, lassen sich künftig weitere Module integrieren. Die technische Skalierung ist auf hohe Nutzungszahlen ausgelegt und ermöglicht es, Anfragen auch bei Spitzenlasten ohne Qualitätsverlust zu beantworten.

✦ **Kontinuierliche Weiterentwicklung**

Durch die im Probetrieb gesammelten Nutzungsdaten konnte „Sparky“ frühzeitig optimiert werden. Auch künftig sollen laufende Auswertungen und Rückmeldungen dazu beitragen, den Chatbot kontinuierlich an die Wünsche der Besucher:innen anzupassen. Perspektivisch plant das TMW, seine KI-Anwendungen weiter auszubauen, beispielsweise durch die Anbindung der Online-Sammlung oder die Integration von Forschungsprojekten.

Presse-Kontakt:

Technisches Museum Wien
Bettina Lukitsch
Mariahilfer Straße 212, 1140 Wien
Tel. +43 1 899 98-1200
presse@tmw.at
tmw.at/presse
tmwpress.bsky.social