

LeoNet Chatbot

Table of Contents

1. Pflichtenheft	1
Ausgangssituation	1
Istzustand	1
Problemstellung	1
Aufgabenstellung	2
Zielsetzung	2
2. User-Stories	2
3. Anwendungsbeispiele	2
4. Produktvergleich	3

1. Pflichtenheft

Ausgangssituation

Die HTL-Leonding ist eine Lehranstalt in Oberösterreich, wo derzeit rund 1000 Schüler unterrichtet werden.

Istzustand

Derzeit kann man auf der Website alle nötigen Informationen heraussuchen. Wenn man noch Nähere Informationen braucht, kann man im Sekretariat anrufen und dort nachfragen.

Geschäftsprozesse

1. Navigation auf der Schulwebsite. (z.B "Zeige mir die nächsten anstehenden Termine")
2. Informationen über Lehrer (z.B Sprechstunden), Termine und Informationen der einzelnen Schwerpunkte können über Texteingabe abgerufen werden.
3. Leonet soll eine "Persönlichkeit" haben (Gesicht, Humor, ...)

Problemstellung

Derzeit muss der User alle Informationen heraussuchen und auf der Website selbst herumnavigieren. Dies kann manchmal etwas verwirrend sein und viel mehr Zeit in Anspruch nehmen als der User aufbringen möchte. Informationen, die nicht so oft gesucht werden können auf der Website sehr schlecht gefunden werden.

Aufgabenstellung

Es wird ein Chatbot mittels Dialogflow erstellt und in die Website der HTL-Leonding eingebunden. Dieser soll Daten von Lehrkräften, Termine und generelle Informationen auf der Website mittels Texteingabe suchen und dem User anschaulich präsentieren. Auch gibt der Bot Fragen oder Themen vor, die der User auswählen kann.

Zielsetzung

Der Bot hilft den Benutzern, sich auf der Website besser zurecht zu finden. Die Informationen, die jeder Benutzer braucht können viel schneller und einfacher gefunden werden. Der Nutzer fühlt sich, sobald er auf der Website ist, mehr willkommen, da LeoNet etwas "menschlichkeit" bereitstellt. Der User muss nicht den ersten Schritt machen, sondern wird von LeoNet an der Hand geführt, da er direkt angesprochen wird und von vorgeschlagenen Fragen auswählen kann.

2. User-Stories

Wenn ich auf die Website komme, möchte ich, dass mich der Chatbot mit einer kurzen Nachricht, wie zum Beispiel "Hallo! ich bin Leonet! Wenn du eine Frage hast, kannst du mir sie gerne Stellen!"

Wenn ich Leonet eine Frage über das Bildungsangebot der Informatik frage, soll sie mir den Link auf die schon vorhandene Unterseite zu dem Thema vorschlagen.

Wenn Leonet eine Frage nicht verstanden hat oder eine Frage, die nichts mit der HTL-Leonding zu tun hat gefragt wurde, soll sie nett darauf hinweisen, dass die Frage für sie nicht verständlich ist.

Wenn ich Leonet frage, wie die Telefonnummer des Sekretariats lautet, soll sie mir die richtige Telefonnummer vorschlagen und dabei eine nette und etwas lustigere Nachricht, wie zum Beispiel "Probiere diese Nummer einmal, die hat bis jetzt immer" funktioniert", anhängen.

3. Anwendungsbeispiele

Der User wählt den vorgeschlagenen Punkt "Erfahre etwas über unser Bildungsangebot" aus und gelangt so auf die Unterseite "<https://www.htl-leonding.ac.at/bildungsangebot>".

Der User gibt in das Eingabefeld "Informatik" ein. Darauf antwortet der Chatbot mit "Ich habe viele Informationen über die Informatik hier gefunden: <https://www.htl-leonding.ac.at/billdungsangebot/informatik>"

Der User interagiert nicht mit dem Chatbot, deswegen wird das Fenster klein und bleibt in der linken unteren Ecke des Bildschirms.

Der User findet keine Informationen über das Schulradio und gibt darauf hin in das Eingabefenster "Wo finde ich das Schulradio?" ein. LeoNet antwortet darauf "Infos über das Schulradio findest du unter <https://www.htl-leonding.ac.at/aktivaeten/schulradio>". Der User klickt auf den Link und gelangt so auf die entsprechende Unterseite.

Ein Schüler muss einem Professor eine eMail schicken, doch findet die richtige Adresse nicht. Deswegen gibt er im Eingabefenster den namen des Professors ein. LeoNet gibt daraufhin zurück "Ich habe alle Informationen die du brauchen könntest hier gefunden: https://www.htl-leonding.ac.at/kontakt/lehrer-innen/". Auf dieser Unterseite wurde schon nach dem Professor gesucht, dass der Schüler direkt die Informationen findet.

4. Produktvergleich

Magenta - Tinka <https://www.magenta.at/>

Linz - Elli <https://www.linz.at/db/chatbot/>

Drei - Troy <https://www.drei.at/de/privat/>

Heek - Chatbot für das Designen von Websites <https://www.heek.com/app/editor>

Cubertbyusphones - Cubert <https://cubertbuysphones.com/cubert/>

An artful science - Milo <https://anartfulscience.com/milo.php>

Pandora Bots - Mitsuku <https://www.pandorabots.com/mitsuku/>

	Tinka	Elli	Cubert
Vorteile	Begrüßung, Vorschläge, Übersichtliche Implementierung	Avatar (Gesicht), Begrüßung, Fragenvorschläge, Smalltalk	Sehr schöne Implementierung
Nachteile	Kein Smalltalk	Nicht minimierbar	Keine Texteingabe, nur geführter Verlauf, dadurch auch kein Smalltalk
Fazit	Implementierung ist sehr übersichtlich. Fragenvorschläge sind verständlich und gut formuliert.	Der Avatar macht den Bot vertraulicher und Smalltalk macht ihn menschlicher.	Die Implementierung ist sehr gut gelungen. Keine Texteingabe und ein vordefinierter Verlauf ist sehr eingeschränkt.