

## **Appendix 3: Frequently Asked Questions**

### **FAQs zu der Zielgruppe des Chatbots**

#### **F: An welche Studierenden ist der Chatbot gerichtet?**

A: Hauptsächlich Studierende aus dem ersten/zweiten Bachelor- und Master-Semester, da diese laut Fachschaft die Studierenden sind, die mit den meisten Fragen auf sie zukommen.

#### **F: Soll die Anwendung nur für Studierenden gelten oder auch Studieninteressierte?**

A: Die Anwendung soll vorerst ausschließlich für Studierende gelten, da Cubie mit seinen schnellen und übersichtlichen Antworten zu den Terminen und zusätzlichen Materialien, die aktuell Studierenden anspricht. Des Weiteren läuft der Chatbot aktuell über die Plattform Moodle, auf die nur die Studierenden Zugriff haben. Zukünftig können aber ggf. noch andere Plattformen bespielt und Themen ausgegeben werden, die auch für Studieninteressierte relevant sein können.

#### **F: Soll die Anwendung auch für Incoming Students sein?**

A: Ja, die Anwendung soll zukünftig auch für Incoming Students sein, da diese vor den gleichen Herausforderungen stehen wie Studieninteressierte.

#### **F: In welcher Sprache soll der Chatbot antworten?**

A: Der Chatbot soll vorerst auf Deutsch antworten, allerdings ist in der Zukunft eine Erweiterung ins Englische geplant.

#### **F: Welches Kundenfeedback haben wir bisher gesammelt?**

A: Da wir selbst Studierende sind, haben wir unsere eigene Meinung mit einfließen lassen. Zudem haben wir die Fachschaft interviewt, um herauszufinden, ob mit dem Chatbot die zentralen Probleme gelöst werden können. Im nächsten Schritt würden wir gerne in die Testphase übergehen und den Chatbot von Studierenden testen lassen.

#### **F: Woher wissen wir, was der Kunde braucht?**

A: Da wir selbst Studierende sind, würden wir den Chatbot auch selbst nutzen und wissen daher, welche Funktionen für Studierende wichtig sind und der Kunde benötigt.

## **FAQs zum Inhalt des Chatbots**

### **F: Warum beschränken wir uns auf Fakultät 10?**

A: Die Angaben wie zum Beispiel Prüfungstermine, Praxis- & Auslandssemester unterscheiden sich je nach Fakultät, da die verschiedenen Fakultäten an unterschiedlichen Standorten (z.B. Pasing) sind und mit unterschiedlichen Plattformen (z.B. NINE) arbeiten. Deswegen beschränken wir uns vorerst auf die Fakultät 10.

### **F: Wo soll der Chatbot nach relevanten Informationen suchen?**

A: Der Chatbot zieht die relevanten Informationen aus NINE, Moodle, Primuss und von der allgemeinen Hochschul-Website sowie der Fakultät 10-Website und kann darüber gesammelt Auskunft geben.

### **F: Warum liegt der Fokus des Chatbots insbesondere auf der Ausgabe von Terminen?**

A: Nach Rücksprache mit der Fachschaft sind dies die häufigsten Fragen. In der Regel gibt es alle zwei Tage mindestens eine Anfrage zu Terminen an die Fachschaft.

### **F: Wieso können Termine auch als Google-Termine ausgegeben werden?**

A: Dieses Feature soll als Erleichterung für Studierende dienen, damit diese die relevanten Termine in ihre Google Kalender übertragen können, ohne dass die Daten manuell übertragen werden müssen. Diese Option mit dem Link zum Google Kalender ist bereits in vielen Unternehmen gängige Praxis.

### **F: Wird der Nutzer des Chatbots benachrichtigt, falls die zuvor erhaltene Information (z.B. ein genaues Datum) sich ändert?**

A: Nein, der Nutzer wird nicht automatisch informiert, allerdings ist diese Anmerkung in der Konversation mit dem Chatbot ergänzt. Damit wird der Nutzer explizit darauf hingewiesen und er kann sich jederzeit nochmal an den Chatbot wenden, um zu überprüfen, ob sich das Datum gegebenenfalls geändert hat. Die Anmerkung lautet: Bitte beachte, dass ... sich gegebenenfalls noch ändern kann. Bitte frage mich gegebenenfalls zu einem späteren Zeitpunkt nochmal.

**F: Welche Informationen kann mir der Chatbot ausgeben?**

A: Zum aktuellen Zeitpunkt fokussiert sich der Chatbot Cubie auf die Ausgabe relevanter Termine und zusätzlicher Materialien für die Studierenden.

**F: Kann man über den Chatbot auch mit zuständigen Personen verbunden werden?**

A: Der Chatbot läuft automatisiert ab. Allerdings werden Studierende bei Verständnisproblemen oder Ausgabeschwierigkeiten in letzter Instanz an die zuständigen Personen innerhalb der Hochschule weitergeleitet.

**FAQs zur Nutzung und Usability des Chatbots**

**F: Wodurch beginnt eine Interaktion mit dem Chatbot?**

A: Die Interaktion wird vom User ausgelöst, da zum aktuellen Zeitpunkt technisch noch keine proaktive Begrüßung möglich ist. Auf diese Weise kann der User selbst bestimmen, ob er Hilfe benötigt.

**F: Welche Termine sind relevant für den jeweiligen Studierenden und woher soll der Chatbot die Relevanz, welche Termine er anzeigen wird, sehen?**

A: Die Studierenden erhalten zu Beginn der Konversation eine Auswahl möglicher relevanter Termine. Somit werden die Studierenden auf die Gesamtauswahl der durch den Chatbot abgedeckten Termine hingewiesen.

**F: Wie teilt mir der Chatbot die Informationen mit?**

A: Der Chatbot gibt die Informationen als Text/Cards aus und kann bei Bedarf zusätzlich die Informationen als Link für einen Kalendereintrag senden.

**F: Ist der Chatbot immer erreichbar?**

A: Ja, Chatbot Cubie steht 24/7 zur Verfügung.

**F: Ist die Nutzung des Chatbots kostenlos?**

A: Ja, der Chatbot wird den Studierenden kostenlos als zentrale Auskunftsstelle relevanter Termine und zusätzlicher Materialien angeboten.

**F: Muss man sich bei dem Chatbot authentifizieren, um diesen nutzen zu können?**

A: Da der Chatbot (vorerst nur) in Moodle eingebettet wird, erfolgt die Authentifizierung bereits bei Log-In in Moodle. Daher ist aktuell keine weitere Authentifizierung notwendig. Auf lange Sicht soll der Chatbot jedoch auch auf weiteren Plattformen (wie z.B. slack) aktiv sein. Daher können zukünftig Authentifizierungen notwendig sein.

**Sonstige FAQs**

**F: Was ist unser zentraler USP?**

A: Unser zentraler USP ist, dass wir als effektive und zentrale Informationsstelle relevante Informationen bzw. Unterlagen in Bezug auf Termine und Vorlesungen bieten. Dabei besteht die Möglichkeit in kurzer Zeit ohne großen Aufwand den eigenen Kalender mit den wichtigsten Terminen zu befüllen.

**F: Welche Kundenprobleme lösen wir?**

A: Zu den Kundenproblemen, die wir lösen, gehören z.B. die langen Wartezeiten auf Antworten zu administrativen Fragen, der Zeitdruck von Studierenden, der hohe Zeitaufwand für die Suche nach Informationen auf den verschiedenen Plattformen, die eingeschränkte Verfügbarkeit der Professoren/HM-Mitarbeiter, der fehlende zuständige Ansprechpartner und die Schüchternheit der Studierenden, um mit anderen Personen der Hochschule in den Austausch zu treten.

**F: Wieso hat man sich dazu entschieden, Smileys bei dem Chatbot zu nutzen?**

A: Wir haben uns dafür entschieden, Smileys zu nutzen, da der Chatbot mit Studierenden kommuniziert und dieser Chat an einen üblichen Chat, wie zum Beispiel über WhatsApp, erinnern soll. Generell wollten wir mit der Verwendung von Smileys mehr Sympathie für den Chatbot erzeugen.

**F: Warum duzt mich der Chatbot?**

A: Da den Chatbot hauptsächlich Studierende nutzen, soll der Chatbot als Peer gelten und duzt deswegen die Nutzer.