

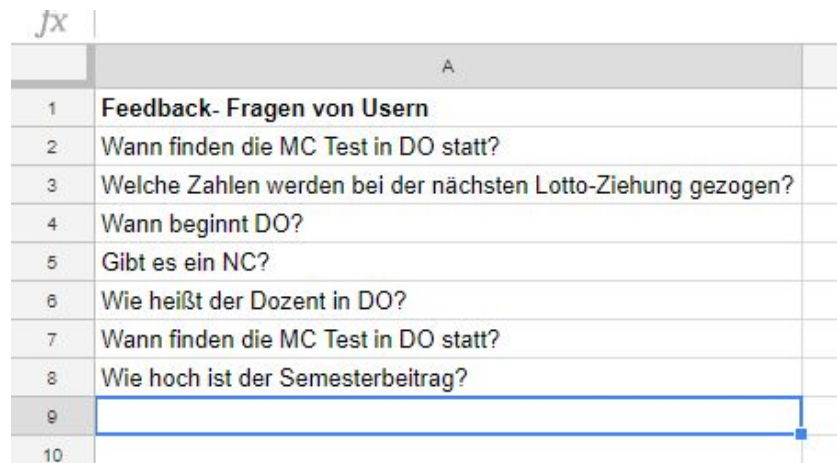
## Vorgehen bei der Versorgung der Knowledge-Base

Dieses Dokument beschreibt wie die Knowledge-Base, die aktuell im QnA-Maker hinterlegt ist, versorgt werden kann.

### Versorgung von Feedback-Dokument in Google-Docs

Im Feedback-Dokument können User Fragen hinzufügen, die von Scotty nicht korrekt beantwortet wurden.

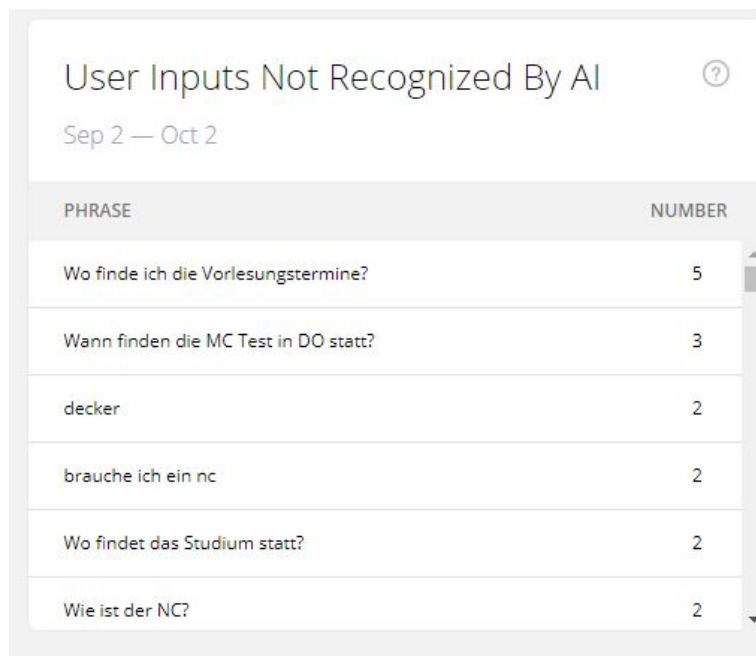
(<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m-Fg-wDkBLxTrhjHoB9j3dOSWGYgAqNI5gXV67Qkvjk/edit?usp=sharing>)



	A
1	Feedback- Fragen von Usern
2	Wann finden die MC Test in DO statt?
3	Welche Zahlen werden bei der nächsten Lotto-Ziehung gezogen?
4	Wann beginnt DO?
5	Gibt es ein NC?
6	Wie heißt der Dozent in DO?
7	Wann finden die MC Test in DO statt?
8	Wie hoch ist der Semesterbeitrag?
9	
10	

### Versorgung aus den Analyse-Tools von Chatfuel und Co.

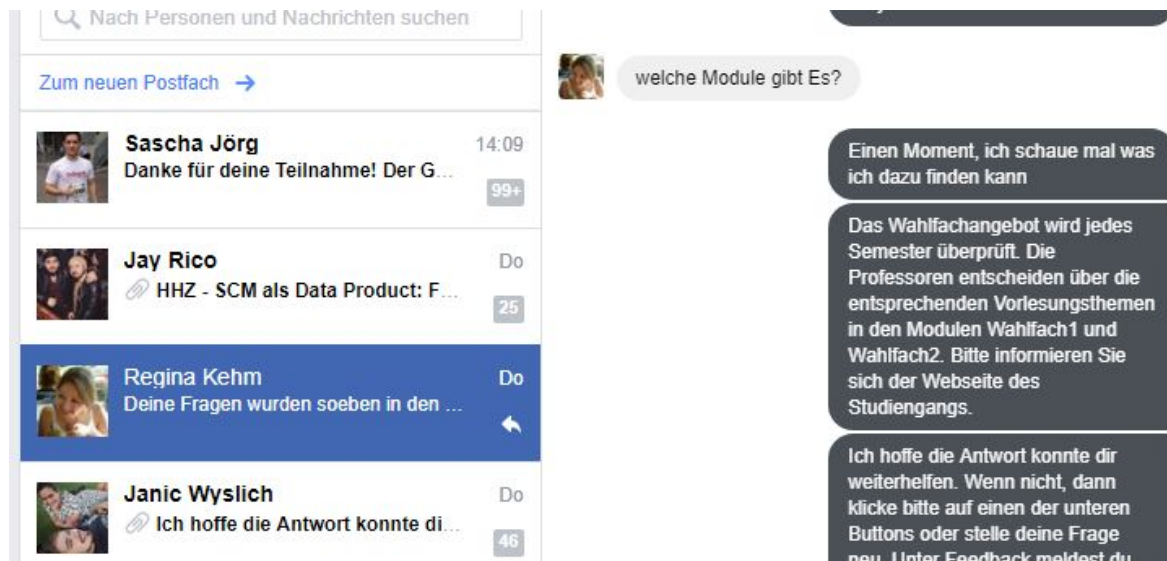
Über Chatfuel (hier im Reiter: Analyze) können die populärsten Einträge im Messenger gesichtet werden und überprüft, ob Scotty hierauf korrekt geantwortet hat. Die Auswertung "User Inputs Not Recognized By AI" zeigt die Eingaben, die zur KB geschickt wurden.



User Inputs Not Recognized By AI	
Sep 2 — Oct 2	
PHRASE	NUMBER
Wo finde ich die Vorlesungstermine?	5
Wann finden die MC Test in DO statt?	3
decker	2
brauche ich ein nc	2
Wo findet das Studium statt?	2
Wie ist der NC?	2

## Versorgung aus Sichtung von Chatverläufen in Facebook

Als Admin des Bots, sowie der Facebook-Seite bei der dieser hinterlegt ist, hat man die Möglichkeit, sämtliche Chatverläufe zu sichten. Bei der Sichtung kann das Frage-Antwortverhalten bewertet und neue Fragen/Antworten in die KB aufgenommen werden:




## Versorgung aus wiederkehrenden Fragen / FAQ - Aktualisierung

Falls Studenten neue, wiederkehrenden Fragen stellen, können diese auch direkt in die KB hinterlegt werden. Des Weiteren sollte bei einer FAQ-Aktualisierung auch immer die KB von Scotty aktualisiert werden.

## Hinzufügen neuer Fragen/Antworten in die KB von QnA-Maker

Nach der Anmeldung im QnA-Maker kann über den Reiter "My Services" der Service "Scotty" ausgewählt werden:

Service Name	Last modified	Last published	Sample Code
 Scotty	Oct 02, 2017 08:28 PM	Sep 28, 2017 09:44 PM	<a href="#">View Code</a>

Über die Bearbeiten-Funktion (Stift-Symbol) landet man direkt in der KB:

Scotty

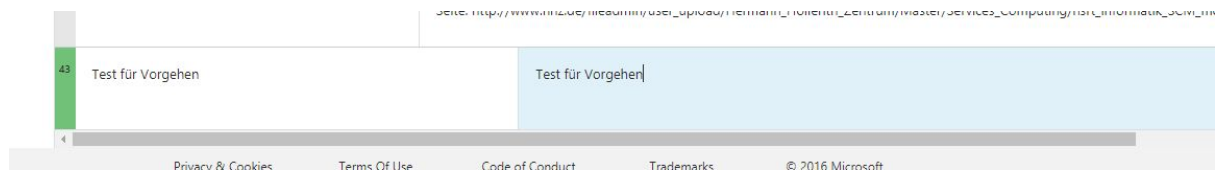
[Download Knowledge Base](#) | [Replace Knowledge Base](#)

[Save and retrain](#) Retrained a few seconds ago

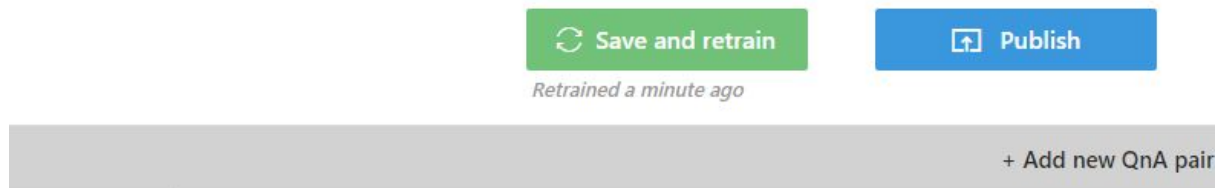
[Publish](#)

Knowledge Base	KNOWLEDGE BASE   43 QnA pairs	<a href="#">+ Add new QnA pair</a>
Test	Question	Answer
Settings	Original source: Editorial	
1	Welchen Notendurchschnitt brauche ich? Gibt es einen Numerus Clausus (NC)? Wie ist der NC?	Die Zulassung zum Studiengang Services Computing ist durch keinen Notendurchschnitt beschränkt. Sie können sich mit Ihrem Notendurchschnitt eines 180 ECTS umfassenden Abschlusszeugnisses eines facheinschlägigen Studiengangs bewerben.

Rechts (grau hinterlegt) gibt es die Möglichkeit einen neuen QnA-Pair zu hinterlegen "Add new QnA pair":



Mit Hilfe von “Save & Retrain” wird die Eingabe gesichert. Über den blauen Button “Publish” wird dann die aktualisierte Version veröffentlicht:

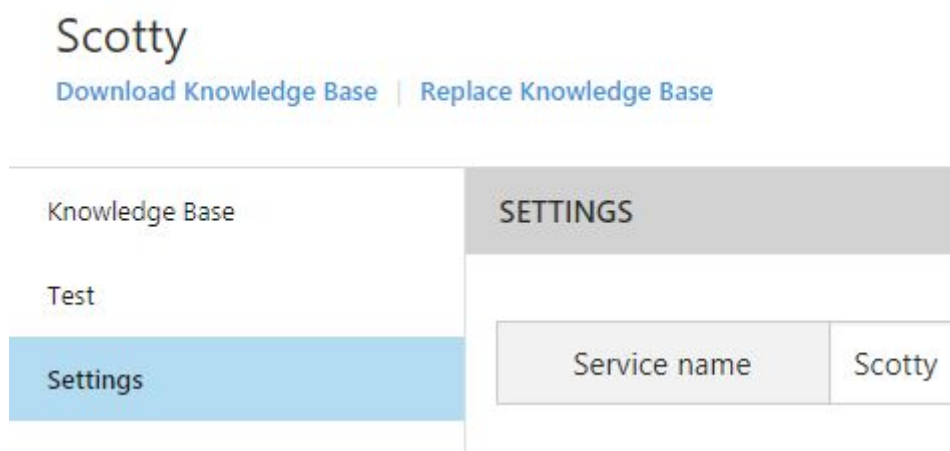


Bevor die neue KB veröffentlicht wird, wird dargestellt welche Veränderungen sich durch das Publish ergeben. Über “Download Diff File” erhält man die aktuelle KB in einem Textformat.



### Admin-Tasks in QnA-Maker

QnA-Maker bietet des weiteren noch die Möglichkeit die KB zu testen und in Settings Einstellungen wie den Namen, die Admins etc. anzupassen:



Über den Test kann das Antwortverhalten beeinflusst werden, in dem auf eine Frage die passende Antwort manuell ausgewählt wird. Zudem kann die Antwort(-phrase) variiert werden um einen “humaneren” Eindruck zu hinterlassen.

The screenshot displays a chatbot interface with a sidebar on the left containing 'Knowledge Base', 'Test' (highlighted), and 'Settings'. The main chat area shows a conversation with 'Scotty - Now'. The user asks: 'Choose the most appropriate answer from these alternatives.' The chatbot responds with two options: 'Die Zulassung zum Studien...' and 'None of the above'. The user selects 'Die Zulassung zum Studien...'. The chatbot then displays a message: 'No good match found in the KB'. The user responds with 'hi'. The chatbot responds with 'NC?'. The user then provides an alternative phrase: 'Provide multiple alternative phrasings to the question, to broaden the knowledge base.' The chatbot responds with 'Add alternative here' and 'NC?'. The user then provides an alternative phrase: 'Add alternative here'.

Knowledge Base

Test

Settings

Choose the most appropriate answer from these alternatives.

Die Zulassung zum Studien...

None of the above

No good match found in the KB

hi

NC?

Add alternative here

NC?