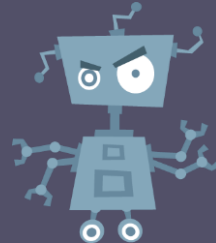
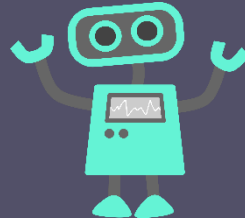


Projekt 2: SCM as a Data Product - Chatbot

Sascha Jörg, Soleyman Fazeli, Janic Wyslich



Agenda



SCM Data Product

- Problem
- Results Project 1



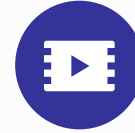
3 Day Challenge

- Work
- Fun



Chatbots

- Selection
- Build



Livedemo

- Be amazed!



S.C.O.T.T.Y.

- Architecture
- How does it work



Fazit

- Mapping

Problemstellung

Typische Informationsinstrumente

- Webseite, Dokumente
- E-Mails
- HIP, Doodle

- Multiple Medien, asynchron, teilw. lediglich passive Informationen
- Old-paper style

Passt nicht zum Image des Studiengangs ☹

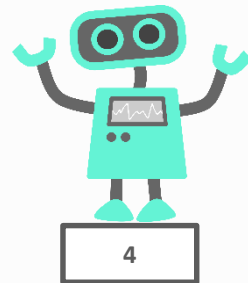
SCM as a Data Product

#SCM as a Data-Product hat das Ziel die Prozesse rund um das SCM mit mehr Datenintelligenz zu füllen, um **passgenaue** und **wertvolle** Informationen **schneller** und **präziser** den Zielgruppen zur Verfügung zu stellen.

- **Produktdetails:** Entscheidungsunterstützung für Interessenten des Studiengangs
- **Support:** Direkte und schnelle Antworten auf organisatorische Fragen
- **Feedback:** Datenbasiertes Feedback und engere Bindung zwischen Nutzern (Studenten) und Hersteller (Professoren) für kontinuierliche Weiterentwicklung

Zielgruppe:

- SCM Kandidaten, SCM Studenten



Ergebnis Projekt 1

Customer Journey

- SCM als Data Product hat das Ziel in einer Customer Journey die Post-Service Periode in die Service Journey zu integrieren.
- Die Pre-Service Periode soll soweit modifiziert werden, so dass sie lediglich Zugangspunkt zur Service – Journey fungiert. (bspw. über die Homepage)
- So soll dem Service-Nutzer der Eindruck vermittelt werden, dass er kontinuierlich mit dem Service verbunden ist.



Ergebnis Projekt 1

Touchpoints

Ergebnis Umfrage zu Touchpoints:

- Infos von der Webseite kaum genutzt.
 - Wiederholt Fragen aus FAQ per Mail an Studiendekan
- Verteilte Hochschulservices, z.B. WebUntis, teilweise unbekannt.
 - Terminplanung wurde von WebUntis auf Google Calendar umgestellt.

Direkte Kommunikation zwischen Studierenden kompensiert geringe Akzeptanz der Website und Services.

Ziel: Das Data Product ist *Wissensexperte* und ständig in Kontakt mit den Studierenden. Dadurch entsteht der Eindruck, dass man ständig im Service ist.

Realisierung durch neuen Touchpoint: **Chatbot**





Projekt 2

3 Day Challenge



Herman Hollerith Zentrum
für Services Computing Böblingen



3 Day Challenge



Chatbots



Kriterien:

- Budget
- Programmierung
- Zielgruppe
- Verfügbare Services
- Plattform
- Time to Market
- ...

Auswahl:

Pandorabot

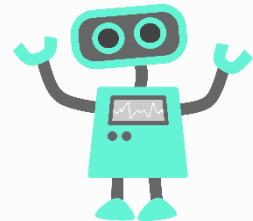
Motion.ai

Chatfuel

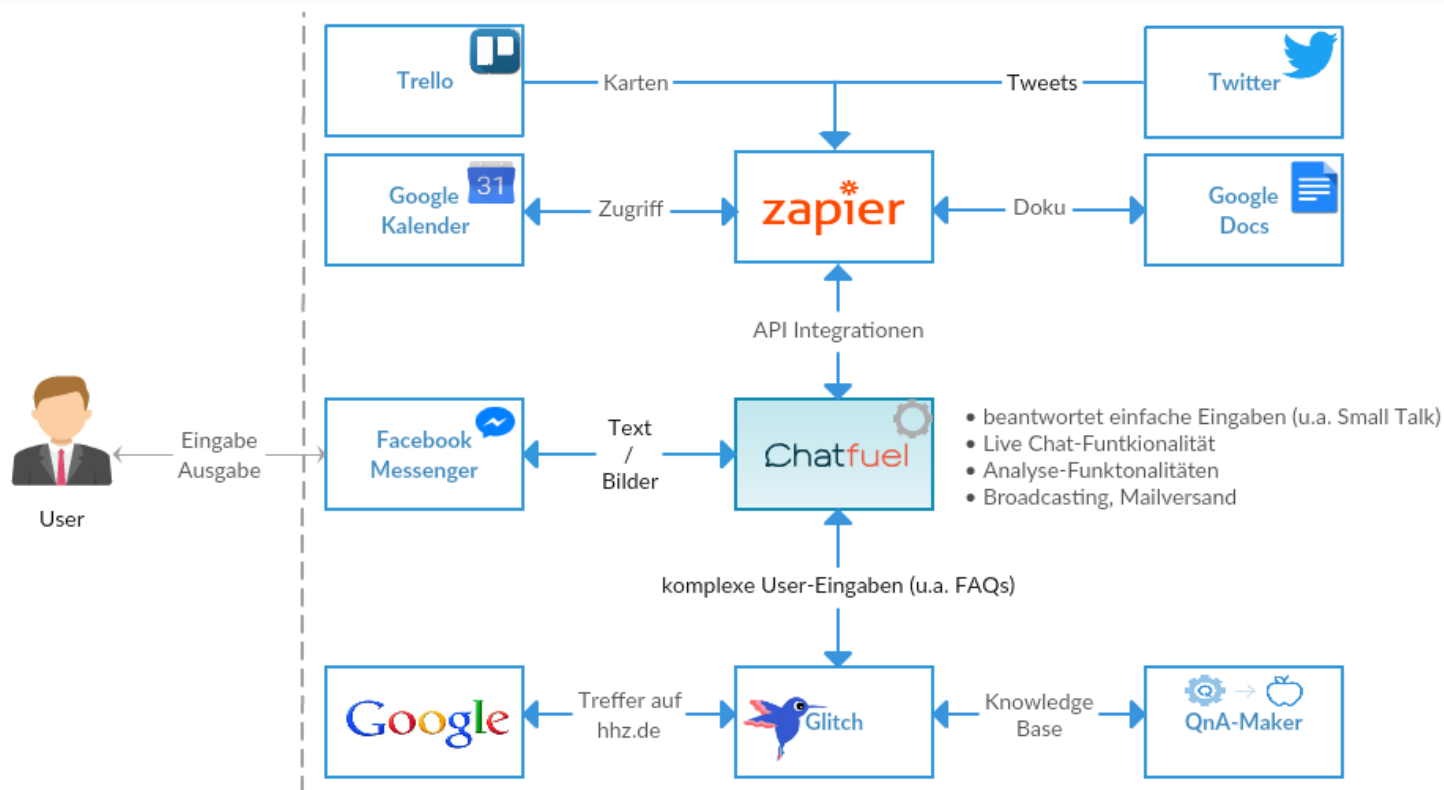
Livedemo - SCOTTY



Herman Hollerith Zentrum
für Services Computing Böblingen



Architektur SCOTTY



Mapping Projekt 1 auf 2



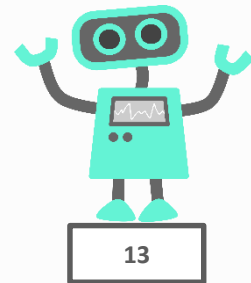
Modul 1		Modul 2
Konzepte & Erkenntnisse	detailliert	Technologie: Konkrete Umsetzung im Bot
Customer Journey: Touchpoints	Social Media	Integration von Facebook und Twitter im Chatfuel-Bot durchgeführt. Andere Social Media Kanäle können hinzugefügt werden.
	Messenger-Dienste (u.a. WhatsApp)	Der bestehende Touchpoint Messenger-Dienste wird in Form des Facebook-Messenger in Chatfuel genutzt. Der Bot kann als zentrale Anlaufstelle für Informationen von den Studierenden genutzt werden.
	Word-of-Mouth	Die Mund-zu-Mund Propaganda wird u.a. durch die Info über Masterthesen, Erinnerungen an Vorlesungen und einem Gewinnspiel angeregt.
	Homepage	Einbindung des Chatbots auf der Homepage durch Link auf die Bot Landing Page möglich.
	Mail	Ziel ist es, den Touchpoint Mail durch den Chatbot zu ersetzen (bei bspw. wiederkehrenden Fragen). Für Fragen die durch den Bot nicht beantwortet werden können, bietet der Bot Supportmöglichkeiten an.
	HS-Plattformen (u.a. WebUnits, HiP)	Die Funktion von WebUnits (Uni-Kalender) wurde in den Bot integriert. Über die Broadcast-Funktionalität kann eine Info an User erfolgen, wenn bspw. neue Noten in HiP hinterlegt wurden.
	Handy	Durch die Plattform Facebook-Messenger ist die mobile Nutzung möglich.
Customer Journey: Ergebnisse	Post-Service Periode in Service integrieren	Über den Chatbot werden die Themen der Post-Service Periode (u.a. Feedback, Verbesserungen) behandelt. Sie sind demzufolge teil des Services/Data Product SCM.
	Pre-Service Periode nur Zugangspunkt	Um einen Zugang zum Service SCM zu erhalten, reicht es aus, den Chatbot zu öffnen.
	kontinuierlich im Service	Durch die Broadcast-Funktionalitäten fühlt sich der User ständig im Service SCM und ist up-to-date.
	Verkürzung Feedback-Loop	Über die Stichwörter "Feedback" / "Umfrage" / "Support-Bereich" kann sehr schnell der Feedback-Prozess angestoßen werden.
Umfrage: Ergebnisse	Infos auf der Homepage werden kaum genutzt	Die Studenten sind an einer direkten Kommunikation interessiert, was bei dem passiven Medium einer Homepage nicht gegeben ist. Im Chatbot wurden die Infos von der Homepage überführt (in die KB). Hier erhalten die User eine zentrale & aktive Kommunikationsschnittstelle.
	HS-Plattformen sind veraltet und teilweise unbekannt	WebUnits wurde vom HHZ durch einen GoogleKalender ausgetauscht. Die Anbindung des Kalenders erfolgt über den Chatfuel-Bot.
Kriterien für einen Chatbot (Kriterien wurden in Modul 2 definiert)	Immer Antworten	Chatfuel ist 24/7 verfügbar und antwortet sofort
	Alternativen bieten	Je nach Art der Frage wird die Knowledge Base, Google oder die HHZ Website zur Antwort herangezogen. Weiterhin gibt es Support-Funktionen wie den Live Chat
	Natural Language Processing	Die Knowledge Base mit QnA Maker bietet NLP zur Beantwortung der Fragen. Diese wird von Chatfuel über eine JSON API aufgerufen.
	Evolution	Durch User-Feedback, Aktualisierung der KB und der Prüfung durch Analysewerkzeuge kann der Bot evolutionär weiterentwickelt werden.
	Integration	Chatfuel lässt sich via JSON API mit beliebigen weiteren Services koppeln. U.a. ist Google, Twitter, Slack und Zapier integriert

Gegenüberstellung konzeptioneller
Ergebnisse aus Modul 1 mit
technischer Umsetzung in Modul 2

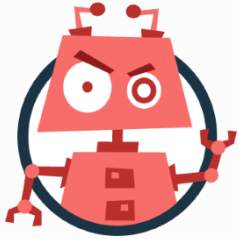
Fazit

- Mit SCOTTY als Data Product werden die Anforderungen aus dem Projekt erfüllt
- Der Einsatz von Chatbots kann den Alltag von Studierenden und Lehrbeauftragten bedeutend verbessern.
- Mit SCOTTY bieten wir die Möglichkeit an, eine Vielzahl von Informationsquellen zu Zentralisieren.

Old Paper Style ➡ **Aktiver Informationsquelle**



Questions & Answers



Gewinnspiel

Projektwiki:

<http://bit.ly/2oYcCtu>

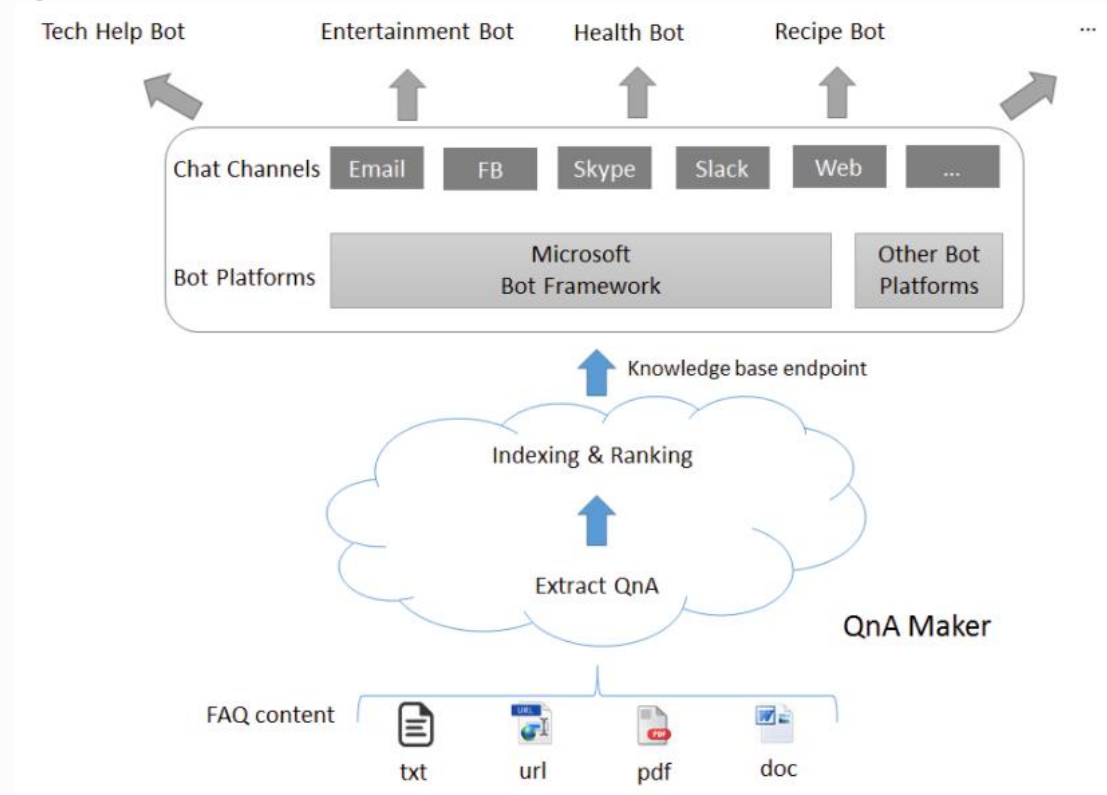


Backup

Knowledgebase



- Microsoft QnA Maker
- NLP fähige Knowledgebase Engine.
- Zugriff der Botframeworks über Api.



Customer Journey

