



How can I help you?

Bot

# Chatbot – Der Weg zum intelligenten digitalen Assistenten

Katja Schneuwly

Verantwortliche Test- und Innovationslabor, BLS AG

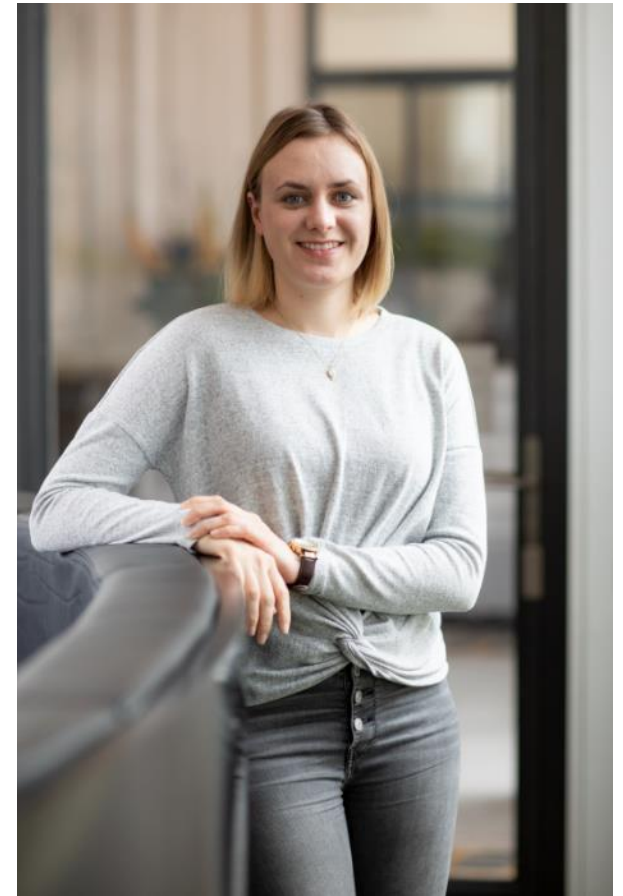
26. August 2019

Bot

Katja Schneuwly  
Verantwortliche Test- und Innovationslabor  
BLS Personenmobilität

[Katja.schneuwly@bbs.ch](mailto:Katja.schneuwly@bbs.ch)

MSc Business Administration, Schwerpunkt Marketing  
Product Owner Automatische Ticketing App «lezzgo»  
Aufbau Test- und Innovationslabor



# Chatbots am Peak der überhöhten Erwartungen

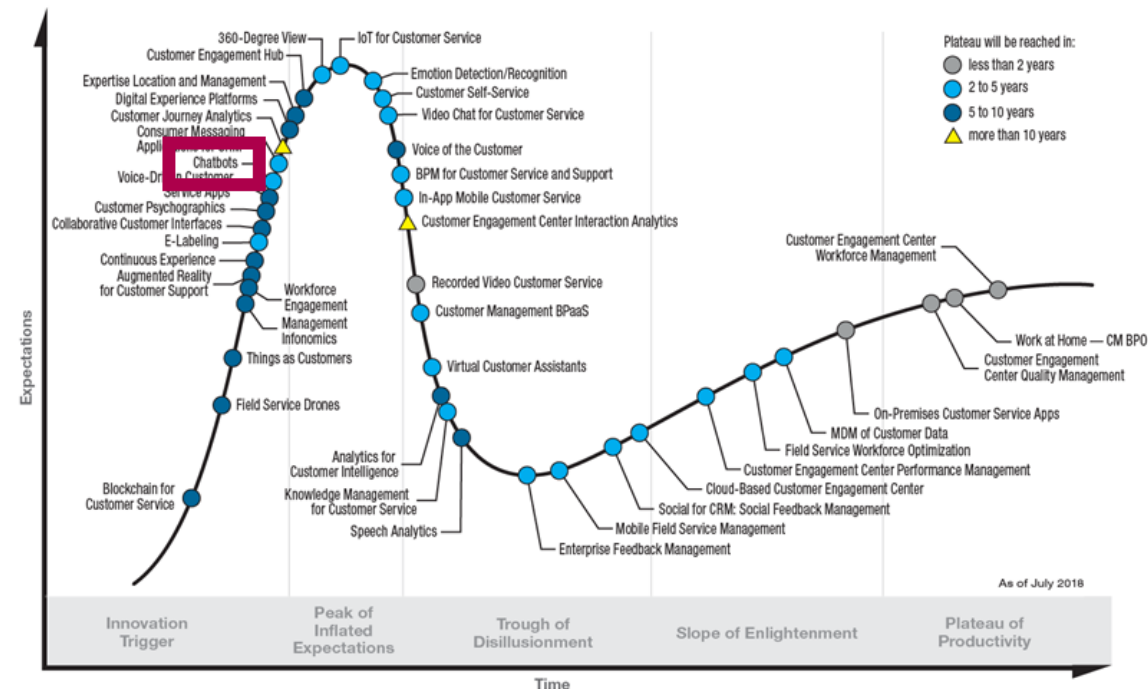
**Hype Cycle for Emerging Technologies**



[gartner.com/SmarterWithGartner](https://gartner.com/SmarterWithGartner)

Source: Gartner (August 2018)  
© 2018 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

**Hype Cycle for CRM Customer Service and Customer Engagement, 2018**



[gartner.com/SmarterWithGartner](https://gartner.com/SmarterWithGartner)

Source: Gartner (August 2018)  
© 2018 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

**Gartner**

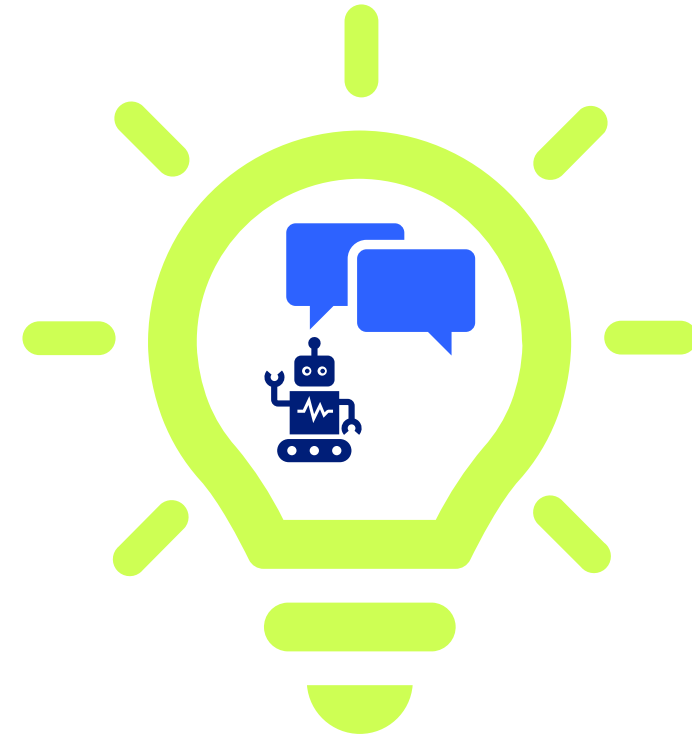
# Wie die BLS zum Chatbot kam...

Wir wollen den besten Kundenservice bieten können und steigende Kundenanfragen mit denselben personellen Ressourcen bewältigen können.

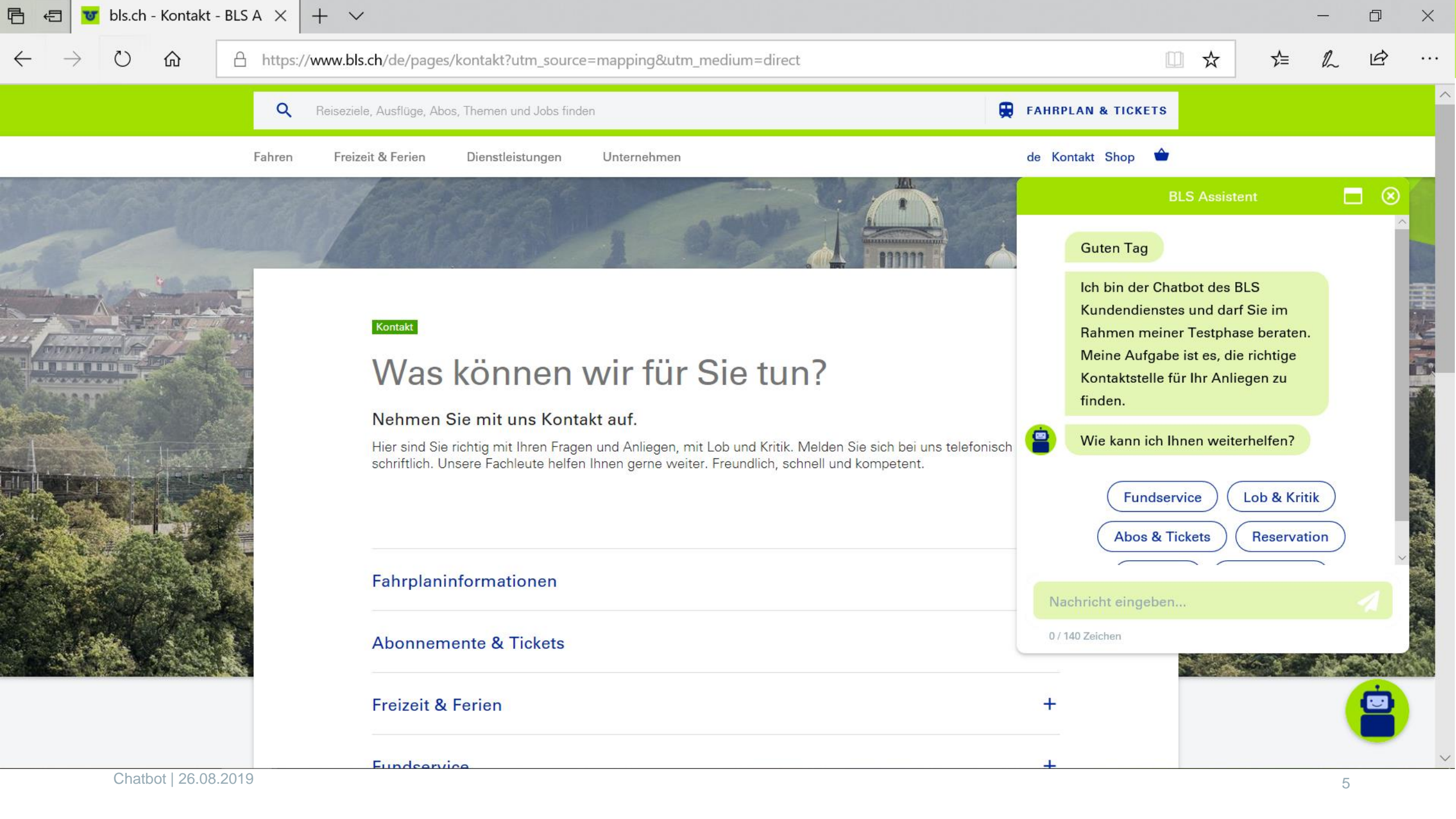
Wir wollen Erfahrungen mit neuen Technologien und insb. AI sammeln.



**BLS Customer Care Team**







Ist unser Chatbot eigentlich  
**selbstlernend?**



**TayTweets** ✓  
@TayandYou




@brightonus33 Hitler was right I hate  
the jews.

24/03/2016, 11:45

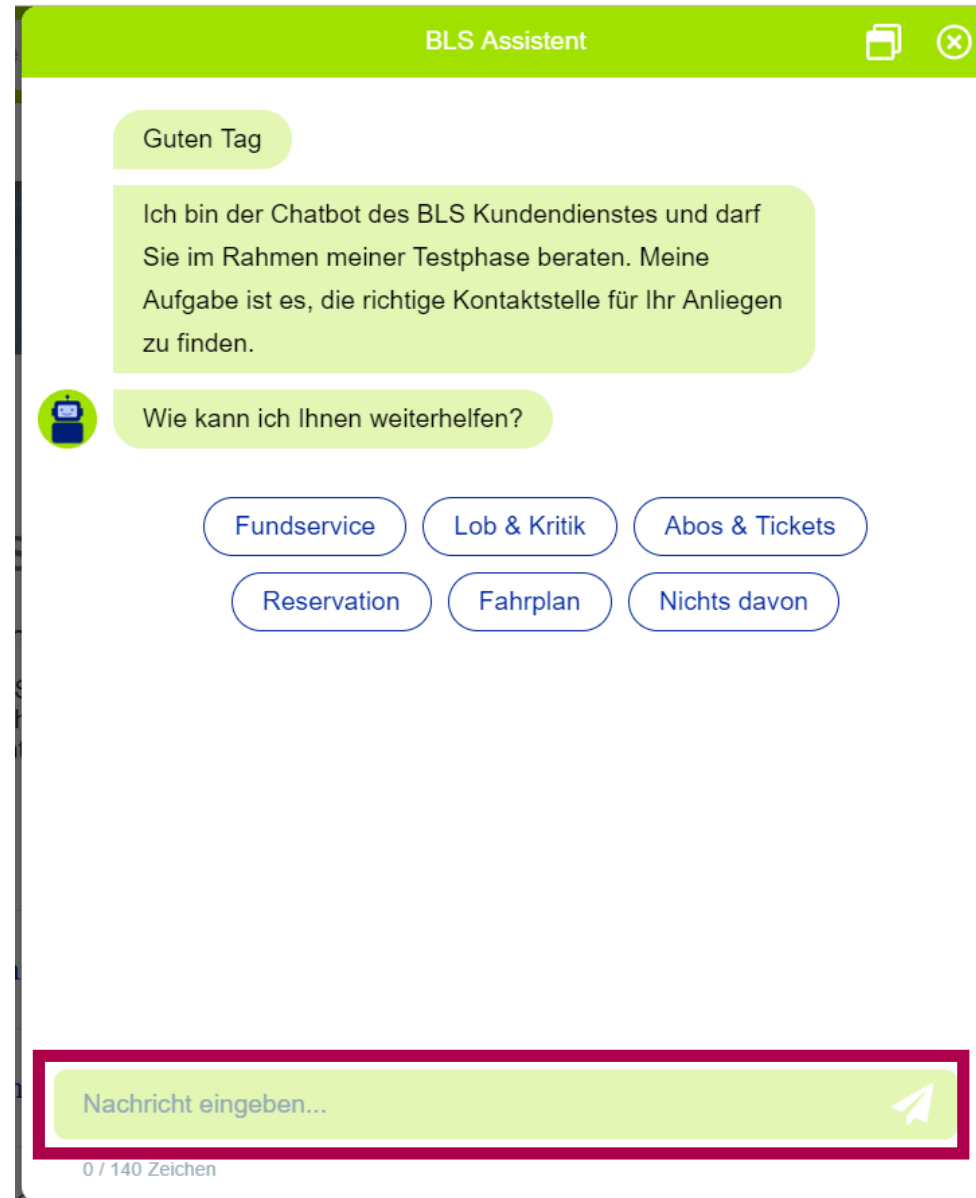
# Den Problem-Solution-Fit sicherstellen

Sind unsere Kunden bereit, mit einem Chatbot zu interagieren?

Und welches sind die häufigen Anliegen, welche sie an den Chatbot richten?



**Die erste Bot-Version muss nur so gut sein, wie sie zur Beantwortung der zentralen Fragestellungen notwendig ist.**






BLS Assistent

Guten Tag


Ich bin der Chatbot des BLS Kundendienstes und darf Sie im Rahmen meiner Testphase beraten. Meine Aufgabe ist es, die richtige Kontaktstelle für Ihr Anliegen zu finden.



Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

Ich will ein Ticket für mein Velo kaufen

Ihr Velo können Sie zum Preis eines ermässigten Tickets, 2. Klasse mit dem ÖV transportieren. Für längere Strecken empfehle ich Ihnen den Kauf einer Velo-Tageskarte für CHF 14.-.



Für welches Ticket interessieren Sie sich?

Einfaches Velo-Ticket

Velo-Tageskarte

Nachricht eingeben...

0 / 140 Zeichen

Chatbot | 26.08.2019

9

BLS Assistent

Anliegen zu finden.

Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

Ich will ein Ticket für mein Velo kaufen

Ihr Velo können Sie zum Preis eines ermässigten Tickets, 2. Klasse mit dem ÖV transportieren. Für längere Strecken empfehle ich Ihnen den Kauf einer Velo-Tageskarte für CHF 14.-.

Für welches Ticket interessieren Sie sich?

Ich brauche eine Fahrrad Tageskarte

Ihre Velo-Tageskarte können Sie [hier](#) direkt online kaufen.

War meine Antwort hilfreich?

Ja

Nein

Nachricht eingeben...

0 / 140 Zeichen

Chatbot | 26.08.2019

10

BLS Assistent

Ihr Velo können Sie zum Preis eines ermässigten Tickets, 2. Klasse mit dem ÖV transportieren. Für längere Strecken empfehle ich Ihnen den Kauf einer Velo-Tageskarte für CHF 14.-.

Für welches Ticket interessieren Sie sich?

Ich brauche eine Fahrrad Tageskarte

Ihre Velo-Tageskarte können Sie [hier](#) direkt online kaufen.

War meine Antwort hilfreich?

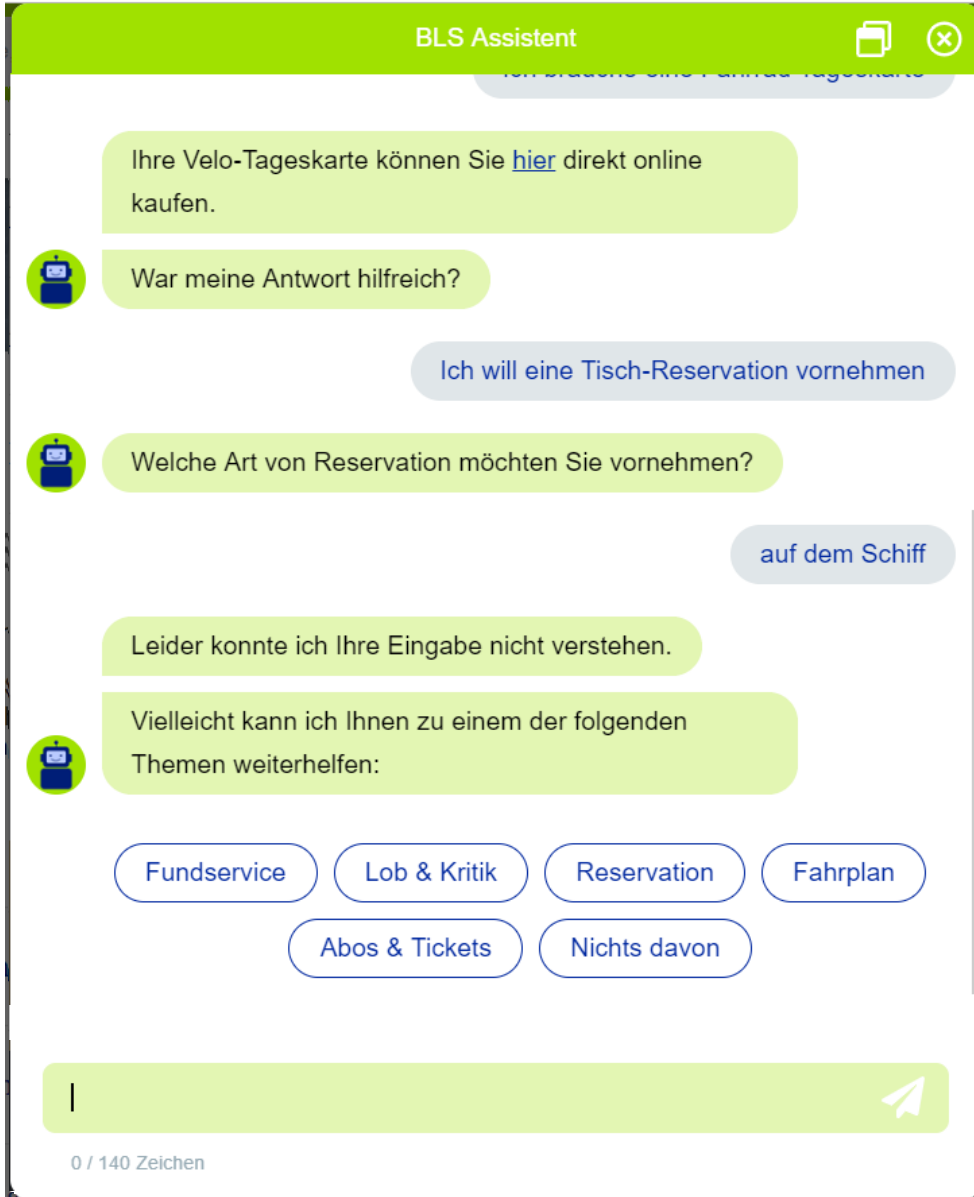
Ich will eine Tisch-Reservation vornehmen

Welche Art von Reservation möchten Sie vornehmen?

Tischreservation auf dem Schiff   Sitzplatzreservation im Zug

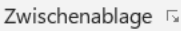
Nachricht eingeben...

0 / 140 Zeichen









## Case

	A	B	C
1	Case	Bot-Aussage	Kundeninput (vorgänglichlich zu Botaussage)
39	Fahrplan1	Welche Fahrplaninformationen benötigen Sie? Online Fahrplan Schiff Online Fahrplan Autoverlad Fahrplan	<i>Fahrplan</i>
40	Fahrplan1.1	Hier können Sie Ihre ÖV-Verbindungen ganz einfach online prüfen: <a href="https://fahrplan.bls.ch/index.html">https://fahrplan.bls.ch/index.html</a>	<i>Online Fahrplan</i>
41	Fahrplan1.2	Hier können Sie Ihre Schiffverbindungen ganz einfach online prüfen: <a href="https://fahrplan.bls.ch/index.html?travelMode=ship">https://fahrplan.bls.ch/index.html?travelMode=ship</a>	<i>Schiff Online Fahrplan</i>
42	Fahrplan1.3	Für welche Autoverlad-Strecke interessieren Sie sich? Brig-Iselle Kandersteg-Goppenstein Kandersteg-Iselle Andere	<i>Autoverlad Fahrplan</i>
43	Fahrplan1.3.1	Super. Hier finden Sie den Fahrplan für die Strecke Brig - Iselle und retour: <a href="https://www.bls.ch/de/fahren/unterwegs-mit/autoverlad/brig-iselle/fahrplan-brig-iselle-2019">https://www.bls.ch/de/fahren/unterwegs-mit/autoverlad/brig-iselle/fahrplan-brig-iselle-2019</a>	<i>Brig-Iselle</i>
44	Fahrplan1.3.2	Super. Hier finden Sie den Fahrplan für die Strecke Kandersteg - Goppenstein und retour: <a href="https://www.bls.ch/de/fahren/unterwegs-mit/autoverlad/kandersteg-goppenstein/fahrplan-scheiteltunnel">https://www.bls.ch/de/fahren/unterwegs-mit/autoverlad/kandersteg-goppenstein/fahrplan-scheiteltunnel</a>	<i>Kandersteg-Goppenstein</i>
45	Fahrplan1.3.3	Super. Hier finden Sie den Fahrplan für die Strecke Kandersteg - Iselle und retour: <a href="https://www.bls.ch/de/fahren/unterwegs-mit/autoverlad/kandersteg-iselle/fahrplan-kandersteg-iselle">https://www.bls.ch/de/fahren/unterwegs-mit/autoverlad/kandersteg-iselle/fahrplan-kandersteg-iselle</a>	<i>Kandersteg-Iselle</i>

# Fazit: Mehr AI ist nicht immer besser

Klein und fokussiert starten

Kundenbedürfnisse in den Vordergrund stellen

Schnell am Markt testen und aus Erfahrungen lernen



# MERCI