

neurabot - Onboarding-Info

Dieses Dokument dient als Hilfe und Inspiration zum Onboarding-Formular und sollte vor dem Ausfüllen einmal durchgelesen werden.

Design

Das Design Ihres Chatbots muss noch nicht direkt festgelegt werden und kann auch noch kurz vor dem Go-Live (Phase 4) eingetragen werden.

Name

Der Name Ihres Chatbots ist nicht nur der Name, welcher im Chat angezeigt wird, sondern entwickelt sich oft auch als Begriff unter den Bürgern oder auch intern in der Verwaltung. In Siegburg heißt es z. B. oft "Frag Siggil!"

Bei der Namensfindung gibt es verschiedene Ansätze:

- Den Stadtnamen, z. B. Bonn
- Eine Verniedlichungsform des Stadtnamens, z. B. Herfi in Herford
- Eine bekannte Persönlichkeit/Gestalt der Stadt, z. B. Hein Mück in Bremerhaven
- Interne Abstimmung
- Abstimmung oder Einreichungen durch Bürger

Vielleicht haben Sie ja aber auch Ihre ganz eigene Idee.

Farbe

Die Farbe findet sich überall wieder, hauptsächlich aber in der Chatbubble, die unten auf Ihrer Webseite eingebettet wird und dann oben im Chat-Fenster als Toolbar.

Für die Farbe des Chatbots nutzen die meisten Kommunen einfach Ihre primäre CI-Farbe, z. B. blau in Siegburg oder rot in Bonn.

Sie können uns hier aber auch die genaue Farbe schicken oder uns Ihr CI-Dokument anhängen.

Icon

Das Icon ist das Gesicht Ihres Chatbots und bildet zusammen mit dem Namen die Persönlichkeit.

Viele Kommunen setzen hier auf

- Das Logo der Stadt
- Das Wappen der Stadt
- Eine bekannte Persönlichkeit/Gestalt der Stadt
- Einen für den Chatbot extra neu gestalteten Avatar durch Künstler/Designer

Pop-Up-Nachrichten

Mit diesen Nachrichten begrüßt der Chatbot Ihre Bürger direkt auf der Webseite und lädt zum Chatten ein.

Hier können bis zu drei Nachrichten angegeben werden, das Feature kann aber auch komplett deaktiviert werden.

Gute Ideen hier sind:

- Hey, ich bin <Name>!
- Guten Tag, wie kann ich dir helfen?

Chat-Begrüßungsnachrichten

Wenn der Nutzer nun auf die Chat-Bubble klickt und sich das Chat-Fenster öffnet, begrüßt der Chatbot den Nutzer im Chat nochmal ausführlicher und kann hier auch nochmal mehr Infos zu seinen Möglichkeiten geben.

Ansätze hier könnten sein:

- Hallo, ich bin <Name>, der Chatbot von <Kommune>. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Ich beantworte nicht nur Fragen zu Bürgerservices, sondern auch zu Veranstaltungen in unserer Stadt oder zu Hilfesuchen.
- Ich bin mehrsprachig und antworte direkt in der Sprache, in der Sie Ihre Frage schreiben.

Chat-Nachrichtenvorschläge

Um Nutzern den ersten Kontakt zum Chatbot zu vereinfachen und einen Startpunkt zu geben, können über dem Inputfeld Vorschläge angezeigt werden, die durch Anklicken direkt abgesendet werden.

Hier können bis zu drei Vorschläge angezeigt werden. Das Feature kann aber auch komplett deaktiviert werden.

Fallback-Support

Wenn der Chatbot auf Basis der verknüpften Daten keine Antwort generieren kann oder die Frage z. B. persönliche Informationen betreffen, dann leitet der Chatbot an den menschlichen Fallback-Support weiter, sodass der Nutzer trotzdem zu seiner Antwort findet.

Dazu benötigt neurabot Informationen und Kontaktdaten zu Ihrem Bürgeramt oder einer anderen gut erreichbaren Servicestelle.

Anbindungen

Um Fragen zu beantworten braucht neurabot Daten mit vielen Informationen. Die meisten dieser Informationen sind auf Ihrer Webseite enthalten, weswegen neurabot standardmäßig schon an diese angebunden wird. Versuchen Sie uns hier eine vollständige Liste mit allen anzubindenden Domains und Subdomains aller Webseiten zu geben, die relevante Informationen enthalten.

Bei den Daten auf der Webseite sprechen wir von unstrukturierten Daten. Viele Daten, wie z. B. Veranstaltungen, Services, Ansprechpartner, News liegen aber auch strukturiert im Hintergrund vor, grundsätzlich ist eine strukturierte Anbindung besser. Wir achten dabei auf unserer Seite auch auf Dopplungen in den Daten und vermeiden diese, soweit wie möglich.

Erfahrungsgemäß ist es sinnvoll, dass Sie uns einfach den Namen und die Kontaktinformationen zu Ihrem Webseitenanbieter/CMS-Anbieter notieren, damit wir direkt Kontakt aufnehmen können. Wir haben mit den meisten Anbietern oder Systemen schon zusammengearbeitet und können uns schnell direkt abstimmen.

Sie können uns zusätzlich aufschreiben, welche Schnittstellen Sie schon kennen und gerne anbinden würden. Typische Stichwörter sind:

- CMS für Veranstaltungen, Neuigkeiten, Aktuelles, Pressemitteilungen
- XZUFI als Serviceportal
- Andere Portale wie Bayernportal
- Formate wie JSON, XML, RSS, SOAP, REST

Wie gesagt, können wir dies auch direkt mit dem Webseitenanbieter abklären.