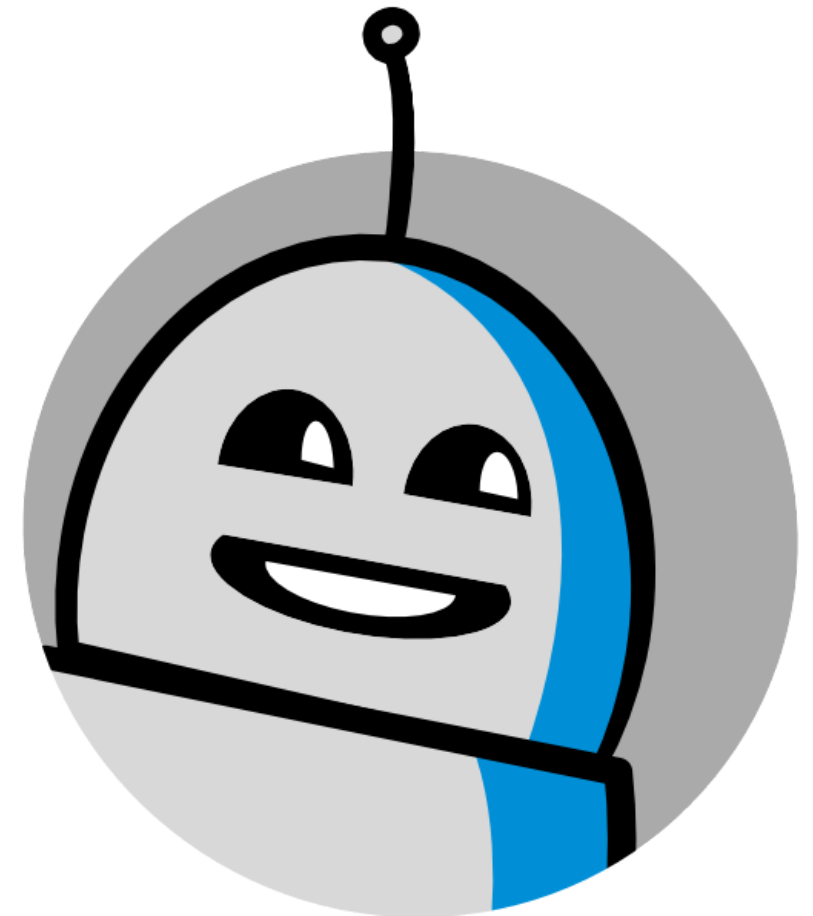


# Chatbots

→ Pfeiltasten zur nächsten Slide

[PDF](#)



# Philip Schönholzer

- Wohne in Luzern
- Kommunikation und Informatik
- Requirements Engineering & Interaction Design
- Mitgründer der Apptiva AG und Botfabrik

# Beispiele von Chatbots

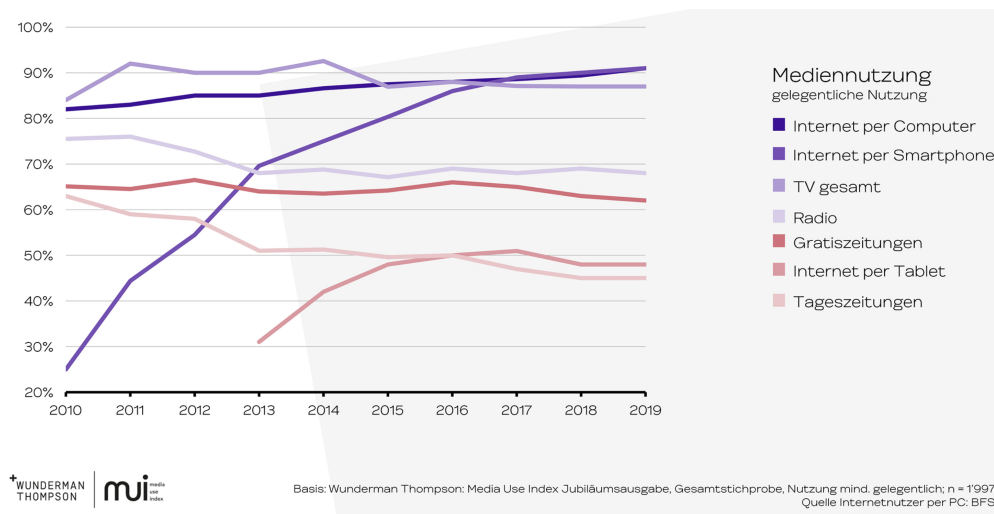
- [Geschenkidee.ch](#)
- [Postfinance](#)
- [Roche Lehrstellen](#)
- [Swica](#)
- [Selma](#)
- [Vorwerk Geschäftsbereich](#)

# Was ist ein Bot?

- Ein Programm, dass eine Aufgabe selbständig ausführt
- Ist lernfähig
- Ist intelligent (?)
- Findet eine Konversation statt, so wird von Chatbots gesprochen

# Warum Chatbots einsetzen?

- Smartphone ist das meistgenutzte Medium
- Messaging ist die wichtigste App auf dem Smartphone
- Chatbots sind dort wo die Nutzer sind



# Eigenschaften

- kleiner / grosser Umfang
- eine Sprache / viele Sprachen
- ...

# Bewertungskriterien

- Zielerreichung
- Einfachheit
- ...

# Kurze Vorstellung des Chatbots

- Kategorisiert nach Eigenschaften
- Bewertet nach Kriterien

(3min je Gruppe)

# Einsatzmöglichkeiten von Chatbots

- E-Commerce
- Kundendienst
- Marketing
- Produktivität



# Kanäle von Chatbots

- Web
- Facebook Messenger
- Skype
- Skype for Business
- Slack
- Telegram
- (Whatsapp)
- Weitere exotische Messenger-Dienste

# Vorteile von Chatbots gegenüber anderen interaktiven Medien

- Bots sind super einfach zu bedienen
- Können das Gespräch aktiv wieder aufnehmen
- Geben nicht bloss Antwort, sondern führen Aktionen aus
- Die persönlichste Form der Interaktion mit einer Maschine
- Bots haben Persönlichkeit
- Möglichkeit zu lernen was die Besucher wollen
- Entwicklungsaufwand hält sich in Grenzen

# Funktionsweise von Chatbots

- Freitext: NLP/NLU (Natural language processing/understanding)
- Klick: Workflows
- Konversation
- Aktionen ausführen
- Gespräch wieder aufnehmen

# NLP/NLU

- NLP basiert auf Absichten und Entitäten (Intents und Entities)
- Freitext -> Absicht zuweisen (z.B. "Will ne Pizza" -> Absicht: Pizza bestellen)
- Freitext -> Entitäten im Text extrahieren (z.B. "Will ne Proscuto" -> "Will ne {Entität: Pizza Prosciutto}")

# NLP/NLU-Tools

- Dialogflow (Google)
- Watson (IBM)
- LUIS (Microsoft)
- Wit.ai (Facebook)
- Lex (Amazon)
- Rasa (Open Source)

# Bau einen Freitext-Chatbot

[www.dialogflow.com](http://www.dialogflow.com)

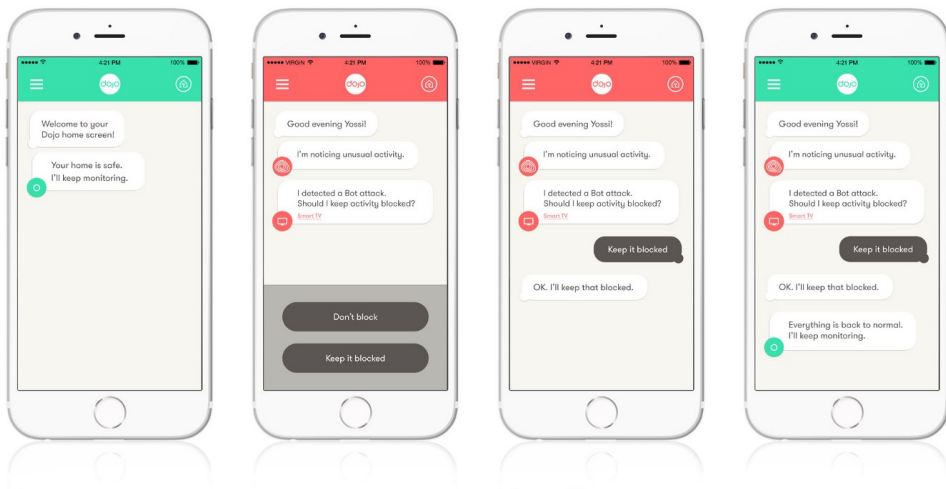
Ihr benötigt einen Google Account

- Definiert das Ziel eures Chatbots bevor ihr mit dem Bauen beginnt
- Verwende min. eine Absicht mit einer Entität
- Baut den Chatbot (15min)
- Fragen, Austausch
- Einige Gruppe stellen ihren Chatbot vor

# Klickbots

## Conversational Interfaces

- Einsatz unterscheidet sich von Freitext-Chatbots
- Einfacher in allen Belangen
- "Keine KI"



# Bau einen Klick-Chatbot

[www.landbot.io](http://www.landbot.io)

- Definiert das Ziel eures Chatbots bevor ihr mit dem Bauen beginnt
- Verwende min. die Funktion um Email zu versenden
- Baut den Chatbot (15min)
- Fragen, Austausch
- Einige Gruppe stellen ihren Chatbot vor



# Freitext- vs Klick-Chatbots

- Freitext eignet sich um FAQs zu beantworten oder wenn der Anwender die Leitung des Gesprächs hat
- Freitext wird vorallem im Kundensupport eingesetzt
- Klick eignet sich wenn der Chatbot die Leitung des Gespräches hat
- Klick wird vorallem für die Lead-Generierung und Verkauf eingesetzt

# Zusammenfassung

- Chatbots gehören zu den einfachsten UIs
- Chatbots können auf vielen Kanälen aktiv sein
- Chatbots führen Konversationen und lösen Aktionen aus
- Es gibt Freitext- und Klick-Chatbots
- "Intelligente" Chatbots setzen NLP (Natürliche Sprachverarbeitung) ein

**Fragen?**