



Chatbots

Space-Taste für die nächste Seite →



Philip Schönholzer

Über mich

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

Beispiele von Chatbots

Wie unterscheiden sich diese Chatbots?

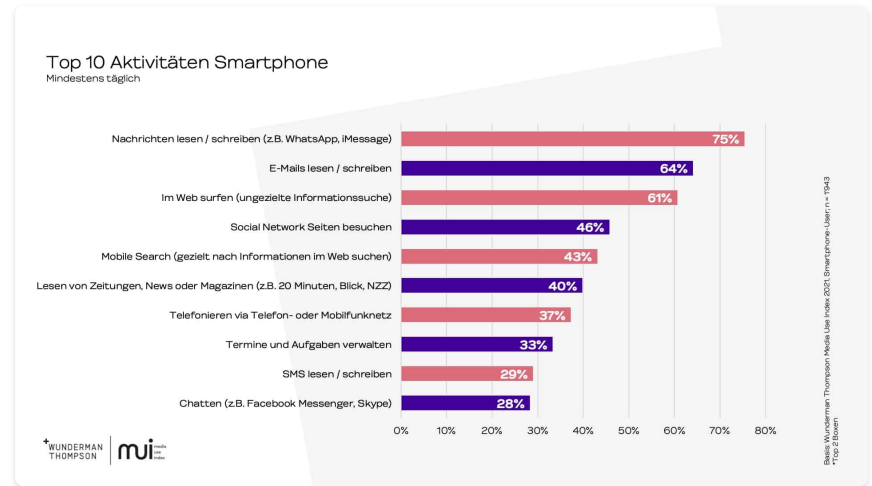
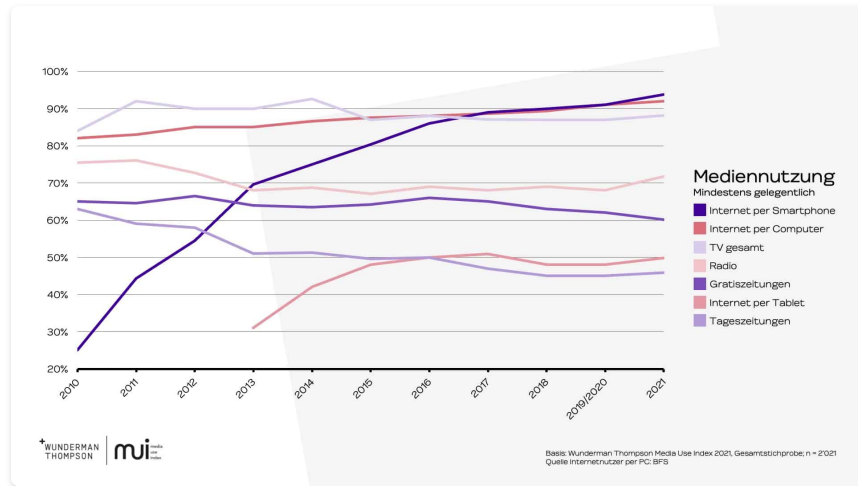
- Post
- Postfinance
- Swica
- Selma
- Geschenkidee.ch

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

Kategorisieren, ohne zu werten

- Gibt sich als Mensch / Bot aus
- Sachlich / Witzig
- ...

Bewertungskriterien

Was macht einen gute Chatbot aus

- Zielerreichung
- Einfachheit
- ...

Kurze Vorstellung des Chatbots

- Kategorisiert nach Eigenschaften
- Bewertet nach Kriterien

(3min je Gruppe)

Einsatzmöglichkeiten von Chatbots

Wofür setzen man Chatbots heute ein

- E-Commerce
- Kundendienst
- Marketing
- Produktivität

Kanäle von Chatbots

Auf was für Kanälen können Chatbots kommunizieren?

- Web
- WhatsApp
- Facebook Messenger
- Skype
- Skype for Business
- Slack
- Telegram
- Weitere exotische Messenger-Dienste

Vorteile von Chatbots

Was haben Chatbots für Vorteile 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-Produkte

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

Bau einen Freitext-Chatbot

Ihr benötigt einen Google Account

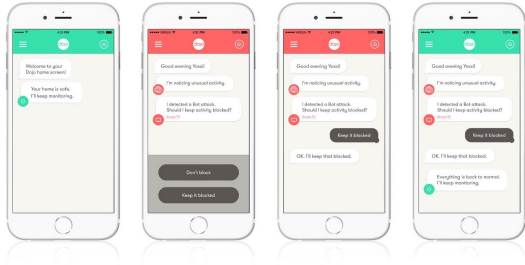
dialogflow.cloud.google.com

- 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

- 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?