

Chatbots

[PDF](#)

Philip Schönholzer

- Wohne in Luzern
- Kommunikation und Informatik
- Interaction Design
- Mitgründer der Apptiva AG und Botfabrik
- Viel unterwegs

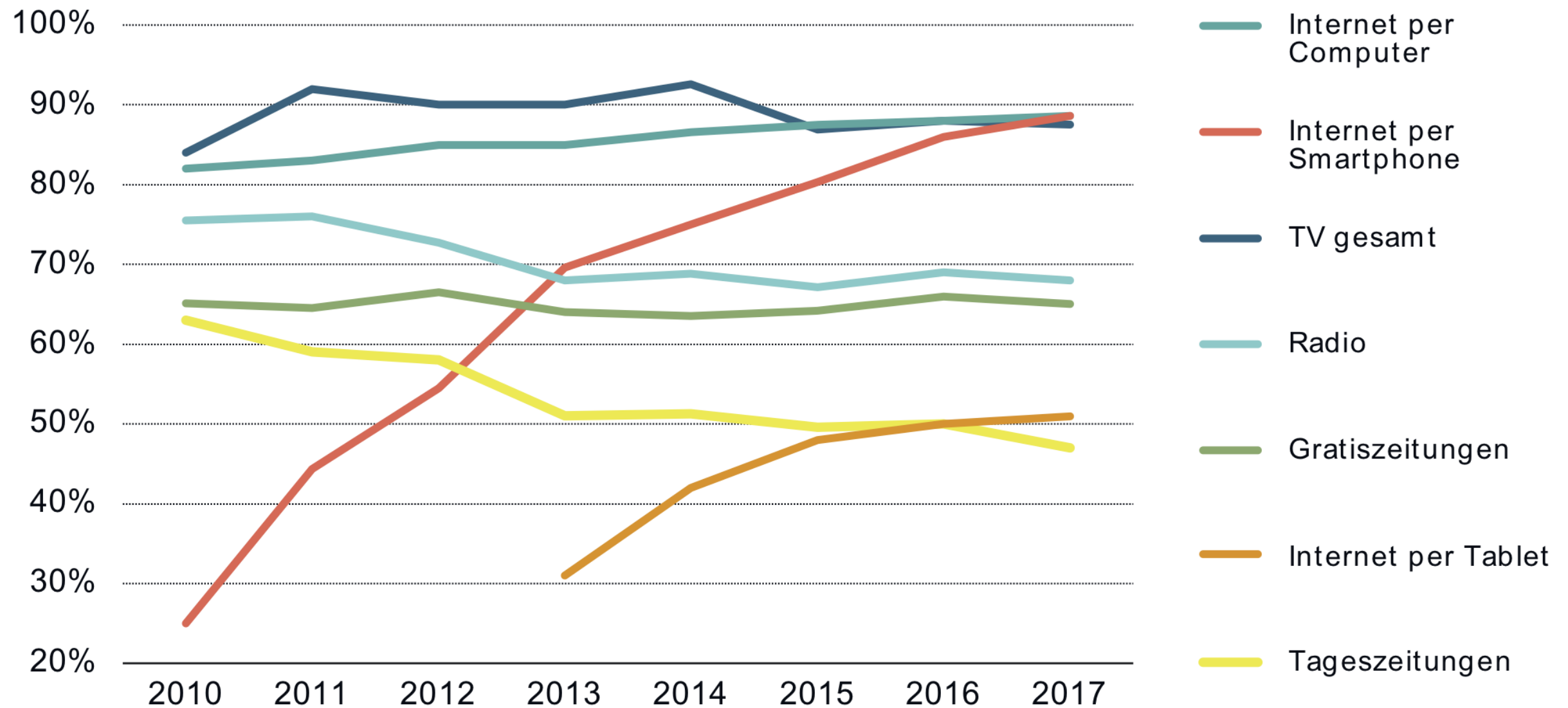
Beispiele von Chatbots

- [Geschenkidee.ch](#)
- [Postfinance](#)
- [Schweizer Parlament](#)
- [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?



Quelle: <http://media-use-index.ch/assets/files/MUI2018.pdf>

Kategorisieren

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

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

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)
- 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 Chatbot

- 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 (30min)
- Fragen, Austausch
- Feinschliff
- Einige Gruppe stellen ihren Chatbot vor (3min)

Vorstellen

(3min je Gruppe)

Fragen?