



Chatbots

WIE LANGE DAUERT EIGENTLICH EIN CHATBOT-PROJEKT?

Stellen Sie sich vor, Sie müssten in wenigen Monaten einen Prototyp für einen Chatbot entwickeln. Unser Chatbot beantwortet Ihre Fragen dazu.

So verbessert sich ein Chatbot im Laufe der Zeit

Ein automatisches Selbstlernen durch einen Chatbot ist heute nur in Ausnahmen realisierbar. Was realisierbar ist, sind Feedback-Schleifen, in denen der Benutzer Antworten nach ihrer Nützlichkeit bewertet und dies dann in die Bewertung des Systems einfließt oder von einem Mitarbeiter in einem Regelprozess überprüft und in den Chatablauf eingearbeitet wird. Auf diese Weise entwickelt sich der Chatbot ‚supervised‘, also kontrolliert weiter. Die Kontrolle über die Inhalte und ihre Qualität bleiben in der Hand der Service-Organisation.

Verwaltung des Contents, Hosting Support

Die Lösung für Chatbots von Materna besteht aus unterschiedlichen Bestandteilen, die einzeln gehostet werden können. Hierbei kann Materna das vollständige Hosting als Managed Service übernehmen. Auch eine on premise Installation ist möglich, lässt sich allerdings nicht für jeden möglichen kognitiven Service realisieren. So werden beispielsweise IBM Watson Conversation oder Microsoft LUIS nur bei IBM gehostet bzw. von Microsoft angeboten. Materna ist enger Partner von IBM und Microsoft.



Materna-Chatbot:

Hallo, ich bin der Materna-Chatbot. Ich beantworte Ihre Fragen rund um Chatbot-Leistungen aus dem Hause Materna. Was möchten Sie wissen?

Anfrage:

Wie lange dauert es, einen Prototyp für einen Chatbot entwickeln zu lassen?

Materna-Chatbot:

Wir können einen Prototyp je nach Szenario und Komplexität gemeinsam mit Ihnen in sechs bis acht Wochen erstellen. Welche Aufgabe soll der Chatbot erfüllen?

Anfrage:

Der Chatbot soll den Incident-Prozess unterstützen.

Materna-Chatbot:

Das IT-Störungsmanagement ist ein sehr gut geeigneter Use Case für den Einsatz eines Chatbots. Haben Sie weitere Informationen für mich?

Anfrage:

Der Nutzer soll Störungen melden können. Der Chatbot soll die Anfragen der Anwender aufnehmen, die Ursache der Probleme eingrenzen. Für häufige Anfragen soll der Chatbot selbstständig Lösungen vorschlagen und für Anfragen, die er nicht direkt beantworten kann, ein Ticket öffnen.

Materna-Chatbot:

Häufige Anfragen zu beantworten und das effiziente Management von Service-Tickets gehören selbstverständlich zu den Leistungen von Chatbots aus dem Hause Materna. Ich biete Ihnen gerne einen Rückruf an, um weitere Details ihrer Anfrage zu klären. Möchten Sie, dass ich Ihre Kontaktdaten zur Vereinbarung eines Termins an unsere Fachabteilung weiterleite?

Anfrage:

Ja, ich bitte darum!

Materna-Chatbot:

Sehr gerne! Bitte füllen Sie dazu das Kontaktformular am Ende unseres Dialoges aus, damit ich Ihre Daten umgehend weiterleiten kann. Haben Sie weitere Fragen?

Anfrage:

Chatbots sollen natürliche Sprache verstehen können. Wie funktioniert das?

Sicherheit, Authentifizierung und Autorisierung

Web-Chats sollten per SSL verschlüsselt werden. Themen wie Authentifizierung und Autorisierung sind abhängig von der zu integrierenden Plattform, also Web oder Messaging-Plattform. Eine separate initiale Authentifizierung hat Materna bereits in entsprechende Chatbots integriert. Auch eine grundsätzliche Beratung zum Thema Security bietet Materna an.

Lizenzierung

Die Lizenzierung hängt vom gewünschten und gewählten Lösungsansatz ab. Möglich sind eine nutzenbasierte Lizenzierung oder auch ein Projektansatz, bei dem Projekt und Lizenzen separat anfallen.

Materna-Chatbot:

Die Erkennung natürlicher Sprache realisiert Materna, indem wir Angebote von Anbietern einbinden, wie zum Beispiel IBM Watson, Microsoft LUIS und Google API.AI. Diese Dienste werden als Cloud-Dienste (APIaaS) angeboten und erhalten die natürlichsprachliche Anfrage des Benutzers als Input. Sie geben anhand des vorher eingegebenen Modells des Fachgebiets, in diesem Falle der IT-Service, zurück, um welche Anfrage mit welchen Objekten es sich handelt und mit welcher Zuversicht, also Wahrscheinlichkeit, diese erkannt wurden. Gerne beantworten Ihnen unsere Experten im persönlichen Gespräch weitere Detailfragen zum komplexen Prozess des „Natural Language Understanding“. Haben Sie weitere Fragen an mich?

Anfrage:

Der Chatbot soll den Benutzer unterstützen, wenn er sein Kennwort vergessen hat.

Materna-Chatbot:

In diesem Falle ist es wichtig, dass die Abfrage der Identität Teil des Dialoges sein sollte. Zusätzlich sollte ein weiterer Kommunikationskanal angebunden werden, um beim Zurücksetzen des Kennwortes das temporäre Kennwort an den Benutzer zu übermitteln. Wenn diese Informationen vorliegen, kann der Chatbot das Kennwort für viele Systeme automatisch zurücksetzen. Welche Systeme möchten Sie anbinden?

Anfrage:

Microsoft Active Directory

Materna-Chatbot:

Für das Zurücksetzen des Kennwortes im Microsoft Active Directory können wir einen vollständig automatisierten Prozess implementieren. Haben Sie weitere Fragen?

Anfrage:

Nein.

Materna-Chatbot:

Ich danke Ihnen vielmals für unser Gespräch! Bitte füllen Sie das folgende [Kontaktformular](#) aus – unsere Chatbot-Experten werden sich dann umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen und Ihnen alle Optionen für Ihren Use Case im Detail aufzeigen. Ich würde mich sehr freuen, wenn bald einer meiner „virtuellen Kollegen“ aus dem Hause Materna Ihre Service-Organisation entlastet!

Ich wünsche Ihnen bis dahin alle Gute!

PS: Wussten Sie schon? Im Materna-Blog ist aktuell ein ausführlicher Beitrag zum Thema Natürliche Spracherkennung bei Chatbots unserer Computer-Linguistin Sonja Stange erschienen. Den Beitrag finden Sie [hier](#).