

Chatbots

Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ

CC Financial Services

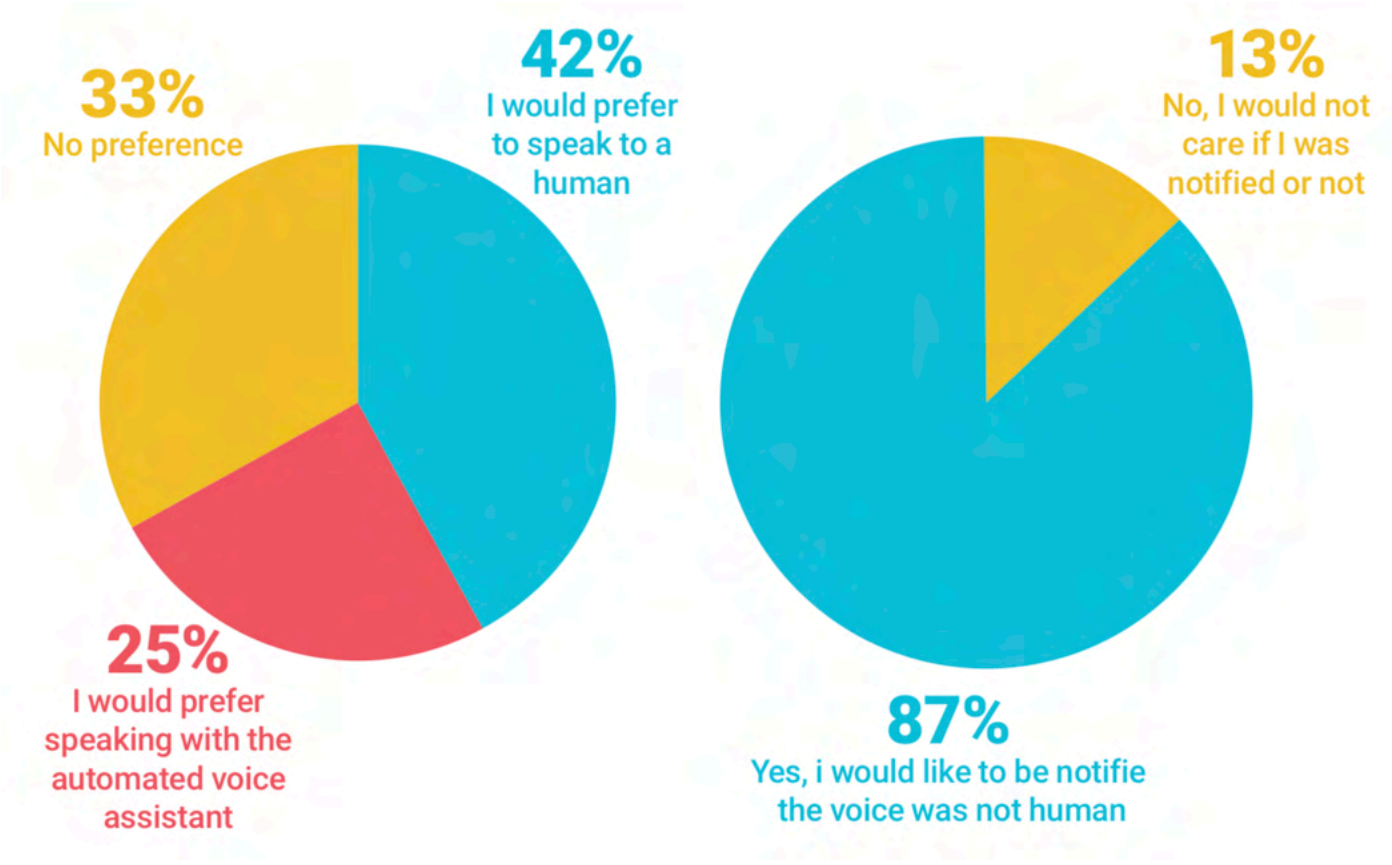
Sophie Hundertmark

Beraterin, wissenschaftliche Mitarbeiterin und Doktorandin

T direkt +41 78 900 5346

Sophie.hundertmark@hslu.ch

Chatbots werden immer beliebter

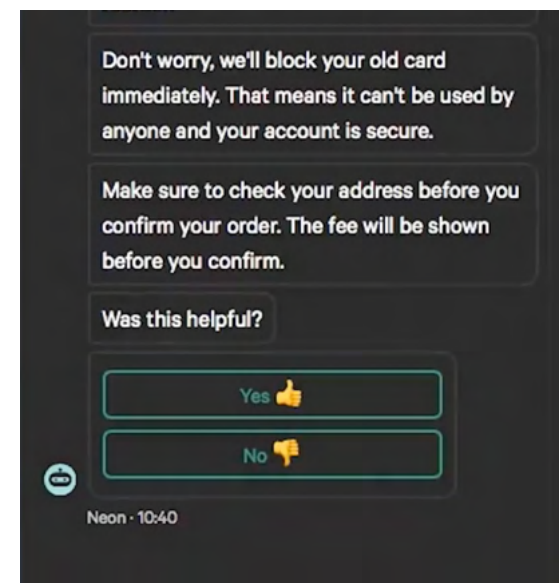
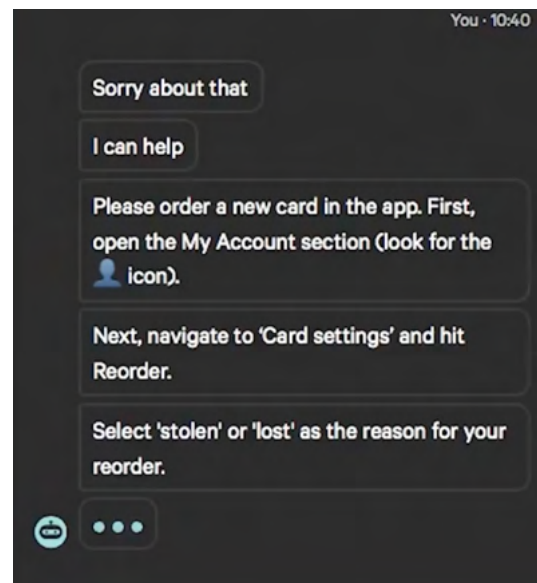
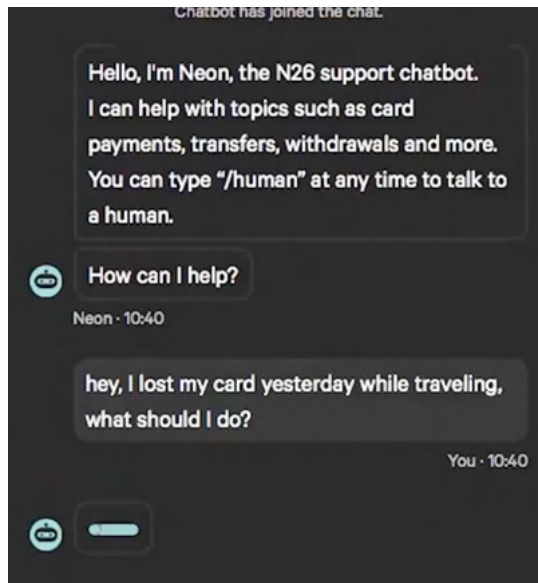


Quelle: artificial-solutions.com

Aus der Praxis



Bei n26 werden 20% der Service Anfragen via Chatbot bearbeitet



Bei der Schweizer Post Finance chatten seit 2017 Bots

The image is a composite advertisement. On the left, a PostFinance banner features a cupcake with a cherry on top, a white contactless payment symbol, and a smartphone displaying a Visa credit card with a Face ID interface. A blue text box on the banner reads "Sicher kontaktlos bezahlen PostFinance Kreditkarte mit Apple Pay" and a yellow button says "Mehr erfahren". On the right, a chatbot interface is overlaid on a blurred background. The chatbot is titled "Digital Assistant" and has a yellow smiley icon. The chat history shows the assistant greeting the user and asking for their location. The user has selected "Schweiz". The assistant then offers to skip to the latest results. At the bottom, there is a text input field with a yellow send button and a yellow dropdown arrow.

PostFinance+ Ihre Bedürfnisse Unsere Produkte Kontakt und Support

Sicher kontaktlos bezahlen
PostFinance Kreditkarte mit
Apple Pay

Mehr erfahren

9:41
PostFinance+ VISA
1234
Face ID

Privatkunden Geschäftskunden Über uns und Jobs

Digital Assistant 9:46
Guten Tag
Ich bin der digitale Assistent und
beantworte gerne Ihre Fragen.
Wie kann ich Ihnen helfen?

Sie 9:46
Ich suche ein Konto für mein Kind

Digital Assistant 9:46
Damit ich Ihnen Informationen geben
kann, teilen Sie mir bitte mit, ob Ihr
Wohnort in der Schweiz oder im
Ausland ist.

Sie 9:46
Schweiz

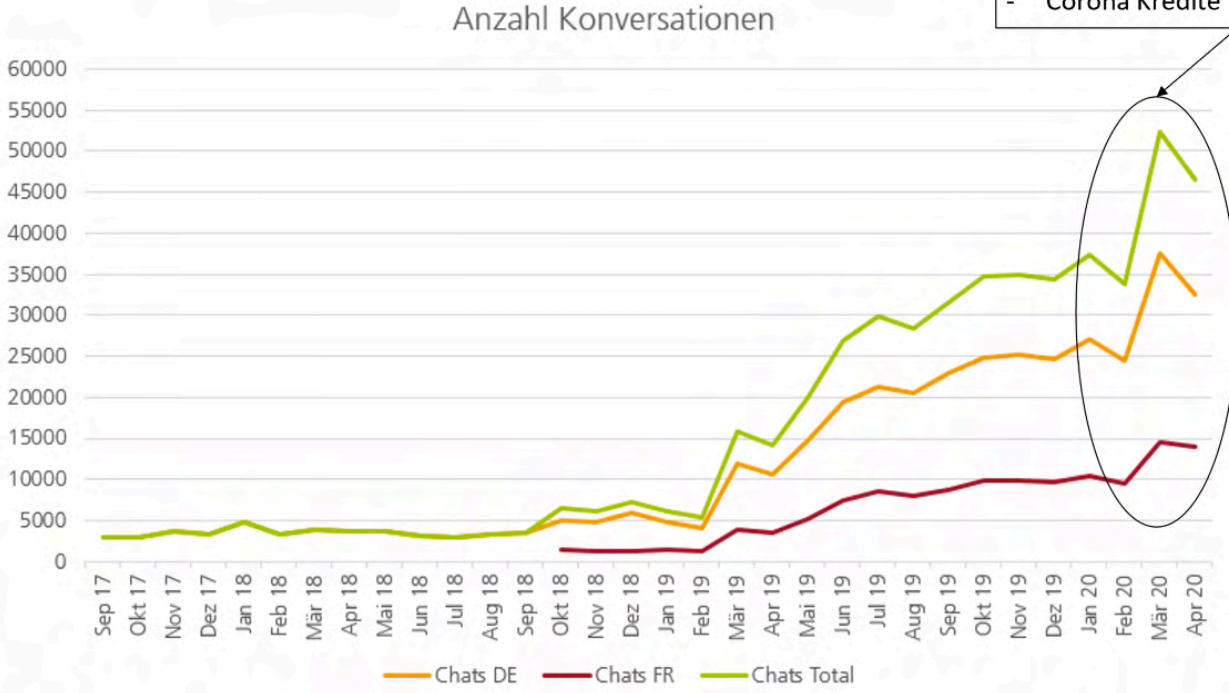
Digital Assistant 9:46
Zum Neuesten springen
benötige ich zusätzliche Angaben.

Geben Sie eine Nachricht ein

Einfach und kostenlos eine

Ein Blick auf die Nutzungszahlen des Post Finance Assistenten

Chat Zahlen



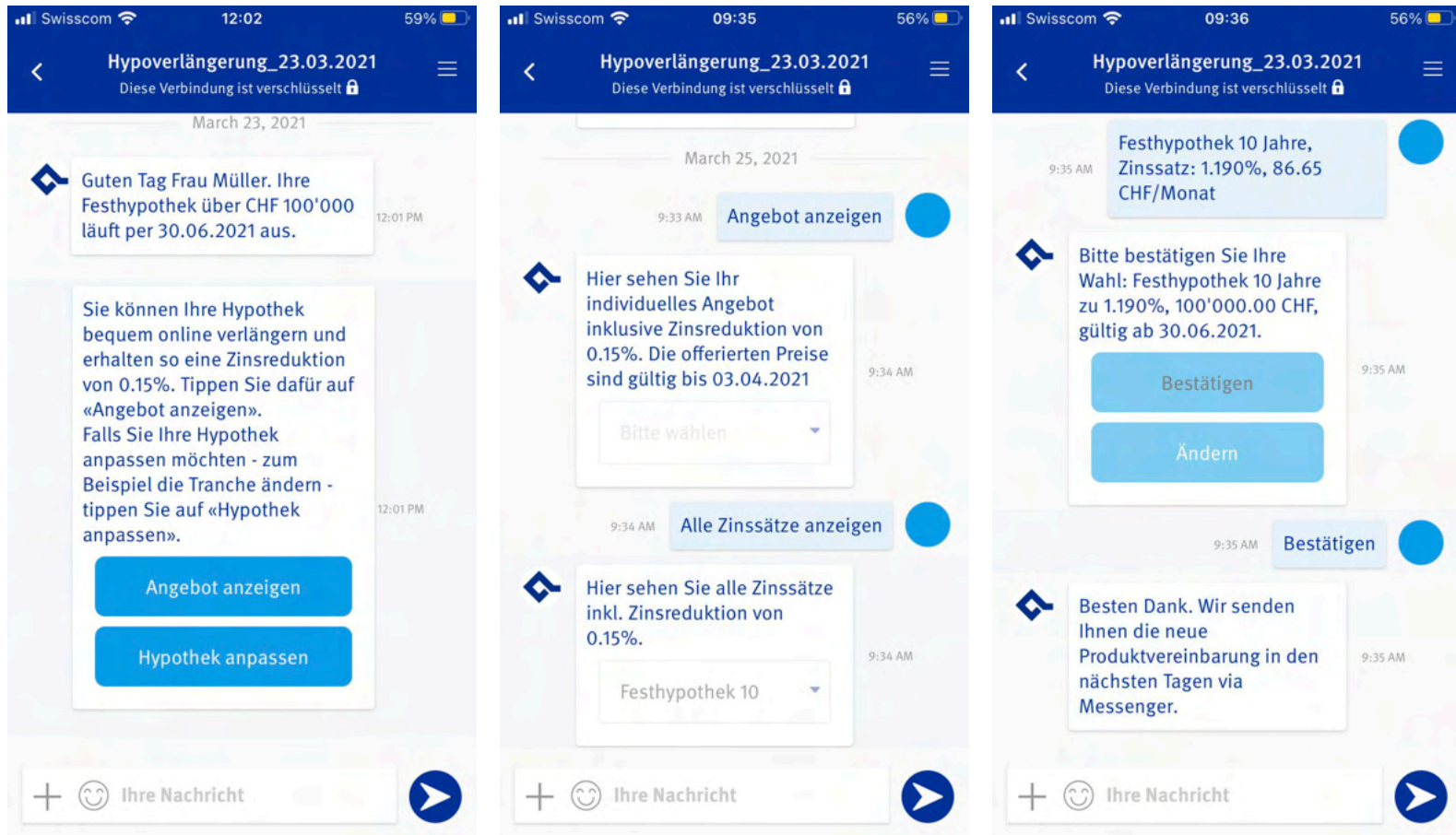
Seit 2019 chattet bei Axa auch die Ada

The screenshot displays the Axa website interface with a chatbot window open. The website header includes navigation links: **PRIVATKUNDEN**, **UNTERNEHMENSKUNDEN**, **ÜBER AXA**, and **MYAXA**. The main content area features a dark background with a house and trees under a stormy sky, with the text **Hagelschaden? Unw...** and a button **ZUR SCHADENMELDUNG**. The chatbot window, titled **Ada**, contains the following messages:

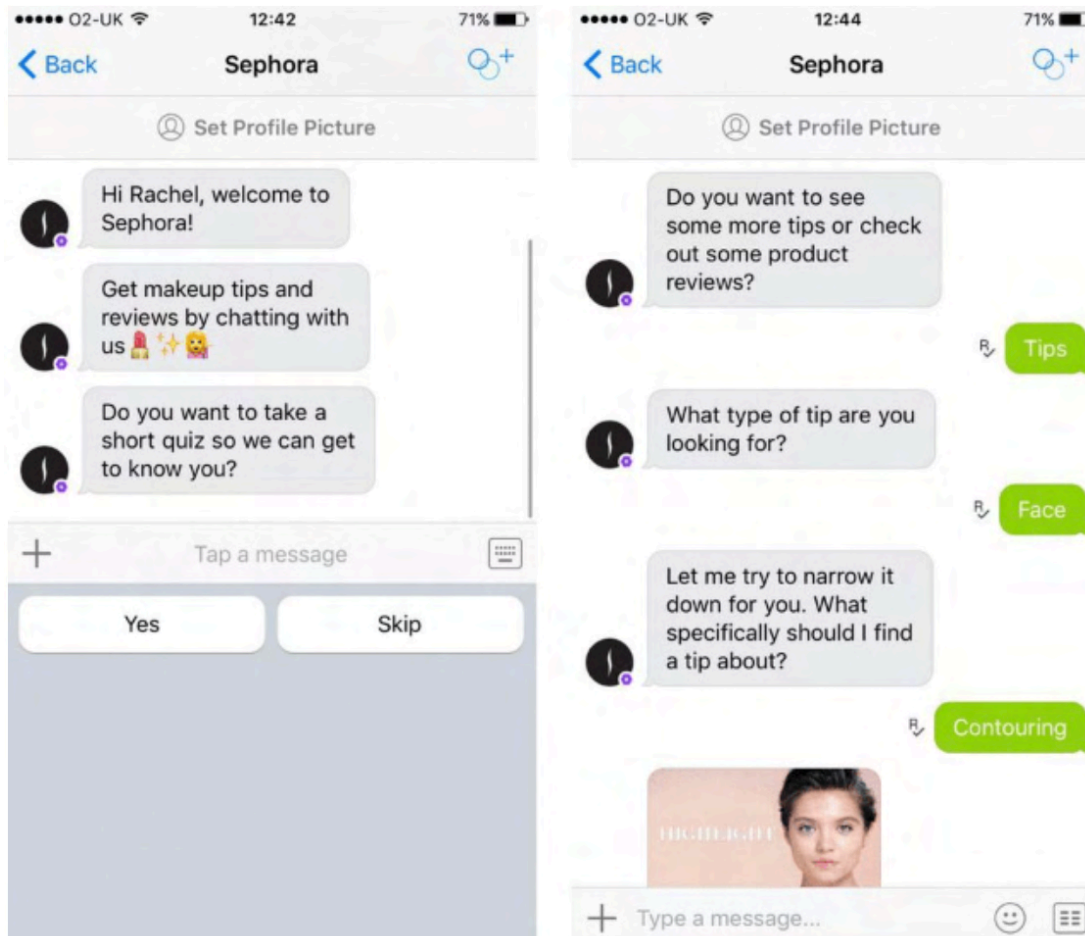
- Ada: Ich helfe Ihnen beim Auffinden unserer Angebote und Services. Sie können sich von mir leiten lassen...
- User: ...oder Sie stellen mir einfach eine Frage. Ich antworte Ihnen immer und sofort 😊
- Ada: Sie wollen sich leiten lassen?

Below the chatbot window, there is a red button **Ich möchte einen Schaden melden** and a notification **Neue Nachrichten**. The chat input field at the bottom is labeled **Nachricht eingeben**.

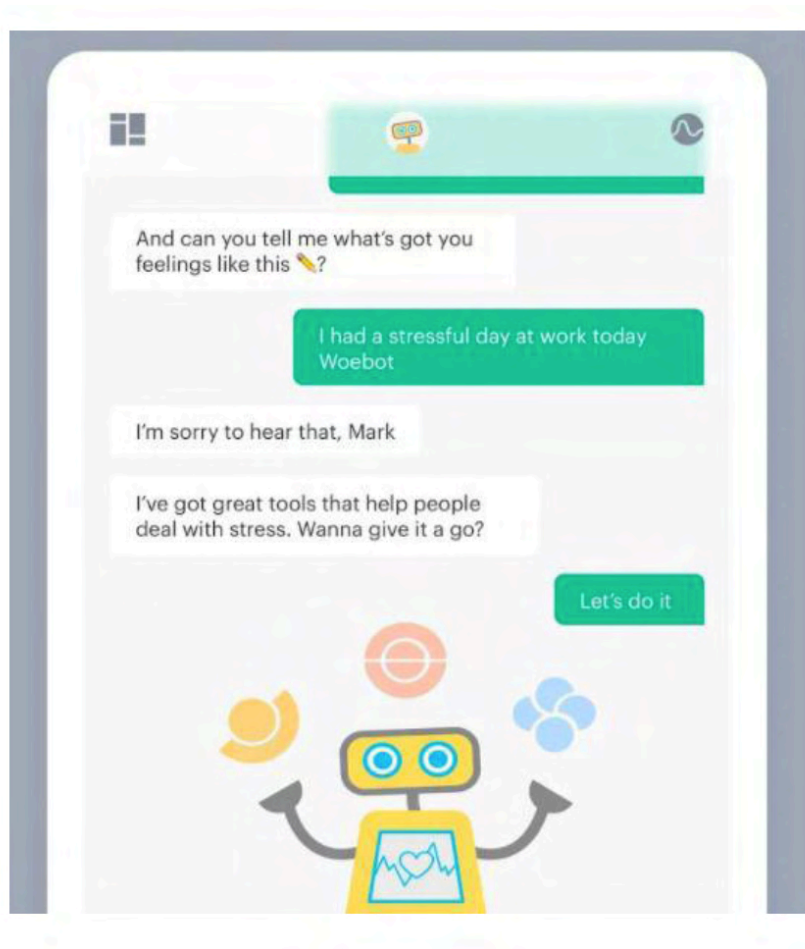
Der Baloise Chatbot erreicht den User genau im richtigen Moment



Bei Sephora werden Chatbots zu Verkaufsberatern



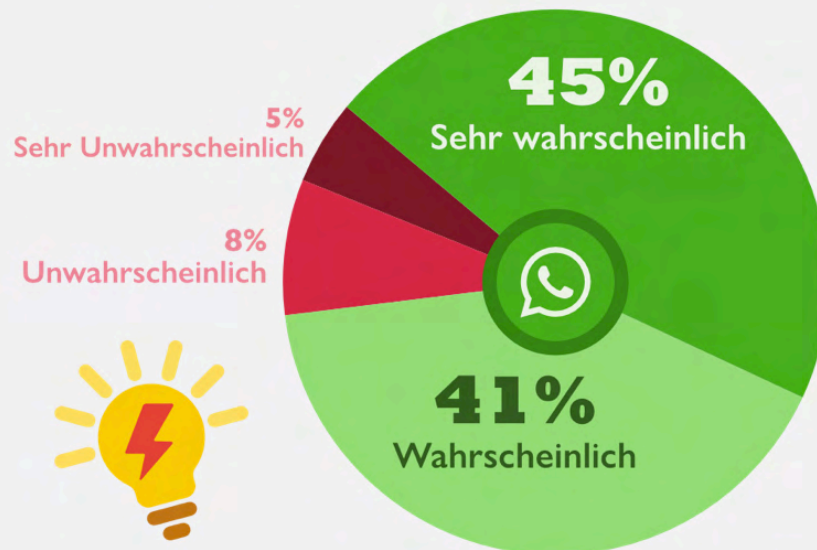
Und wenn die eigenen Freunde mal nicht da sind, hilft der Woebot



Mit dem Stromanbieter auf WhatsApp chatten

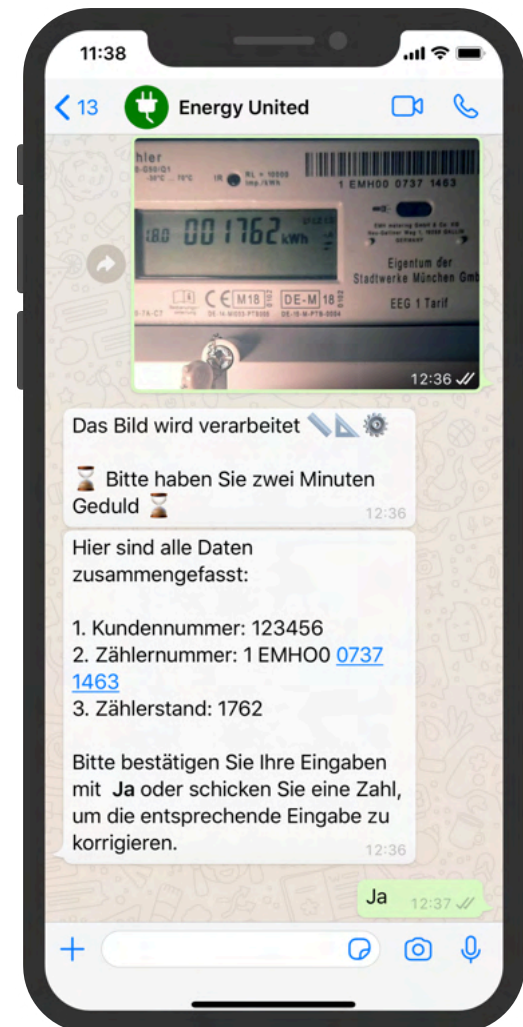
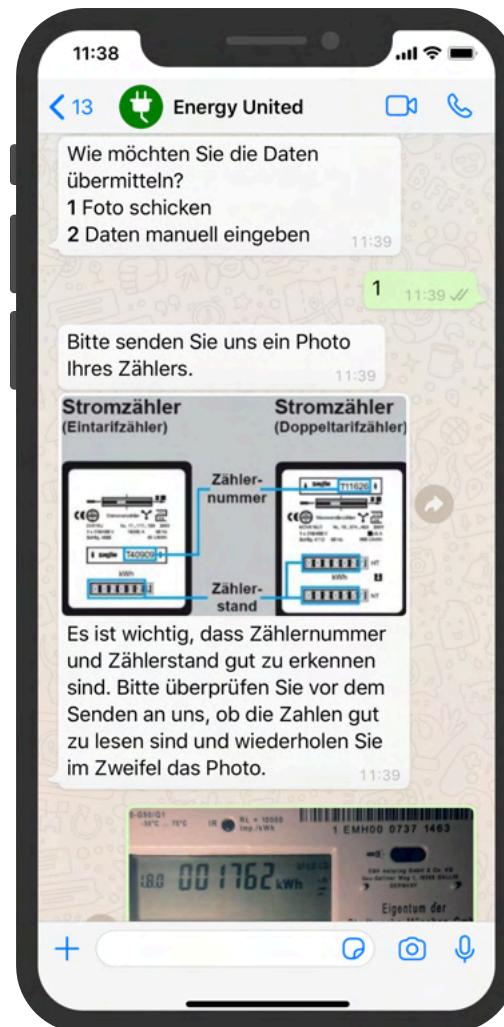
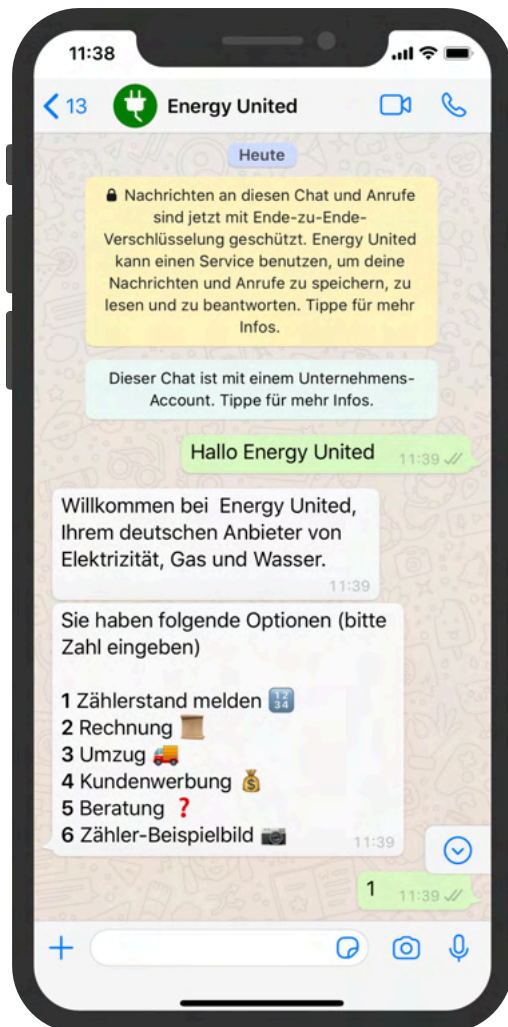
Zählerstand per WhatsApp? **KLAR!**

Wenn Du deinem Stromanbieter den Zählerstand einfach als Foto per WhatsApp schicken könntest, wie wahrscheinlich würdest Du das nutzen?

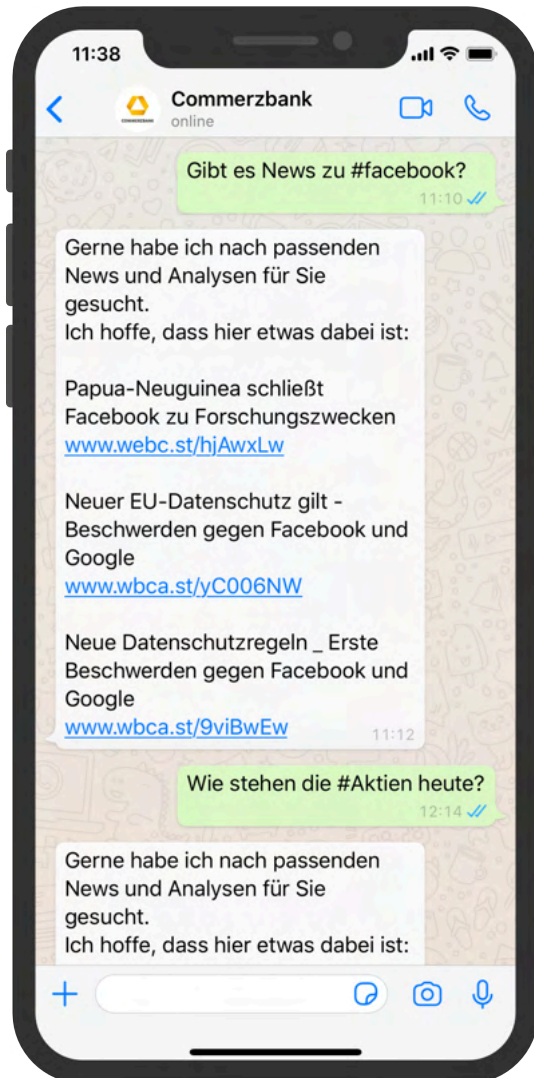


Quelle: MessengerPeople Umfrage 08/2020 by appinio

KI und Chatbot clever verknüpft



Anlageberatung via WhatsApp



Frankly nutzt Chatbots anstatt Popups im Marketing

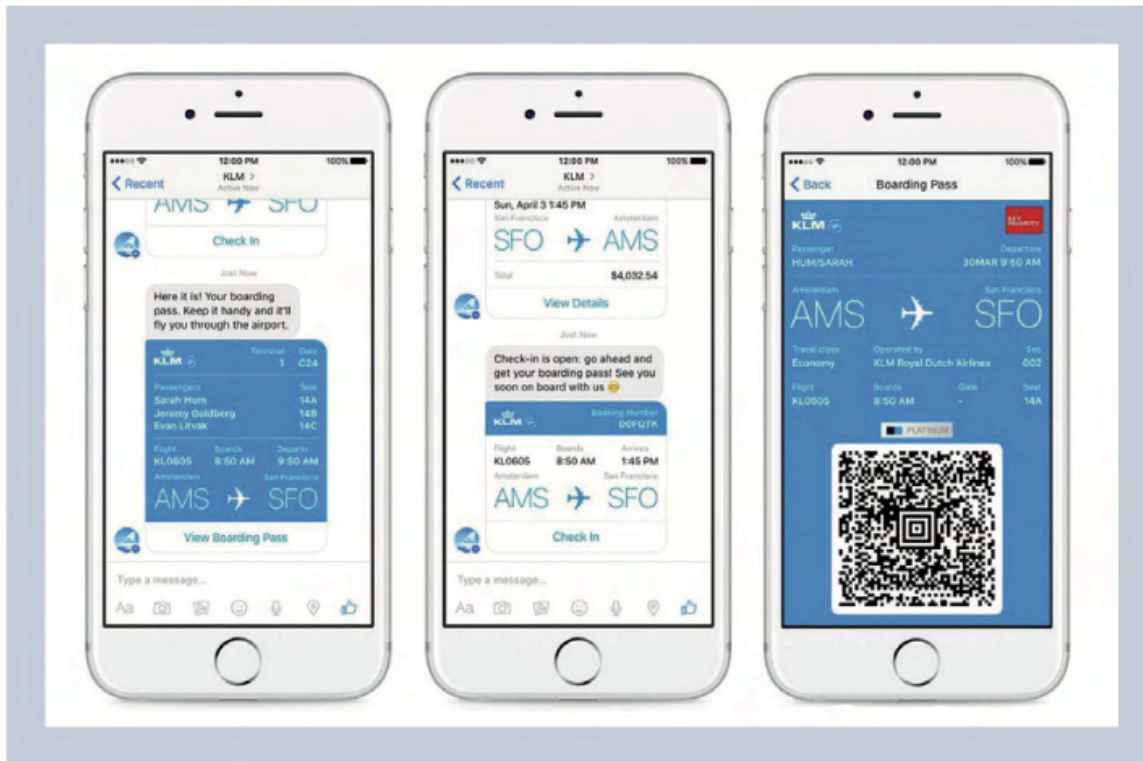
The image displays three sequential screenshots of a chatbot interface for 'frankly.'. Each screenshot has a dark blue header with the 'frankly.' logo and a close button (X).

Screenshot 1: The chatbot (light blue bubble) says: "Willkommen bei frankly. Ich bin Flik, dein digitaler Assistent und würde dir gern helfen." The user (dark blue bubble) asks: "Entschuldige, wenn ich etwas neugierig bin 😊. Aber hast du schon die frankly Säule 3a App?" Below the chat are two buttons: "Nein, noch nicht." and "Ja, ich bin schon bei frankly."

Screenshot 2: The chatbot (dark blue bubble) says: "Nein, noch nicht." The user (light blue bubble) says: "Kein Problem. Noch eine Sache vorab: frankly ist von der Zürcher Kantonalbank entwickelt. Du bist also in guten Händen. 😊" The chatbot (light blue bubble) asks: "Wie kann ich dir helfen?" Below the chat is a button: "Ich habe Lust auf ein Rätsel."

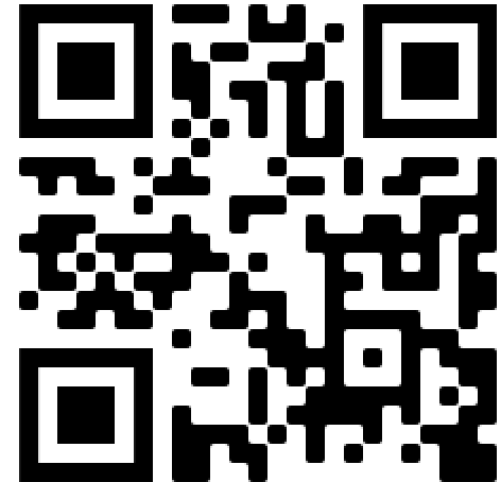
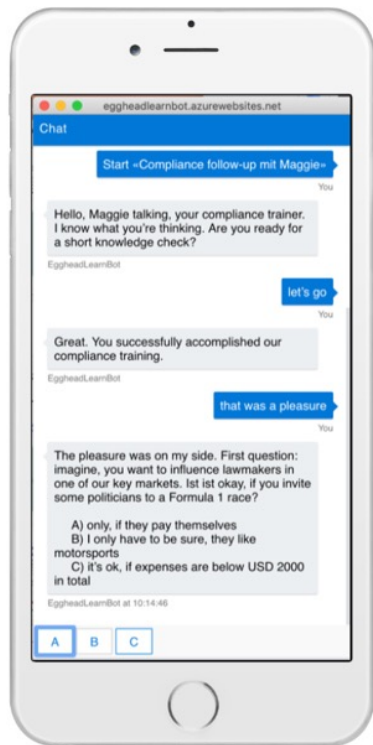
Screenshot 3: The chatbot (light blue bubble) says: "Lad einfach kostenlos die frankly App runter. Danach registrierst du dich mit deinem Smartphone in wenigen Minuten und schon kannst du loslegen. Du hast übrigens Glück 🍀..." Below the chat is a promotional graphic featuring a gift box and the text "CHF 50,—*" with a small asterisk.

Fluginfos bequem via Bot im Messenger



Im Gegensatz zu den meisten Bot-Anwendungen verfügt der KLM-Bot über eine Anbindung an das CRM des Service-Center und ist damit in der Lage, Service-Fälle, die die Maschine nicht bearbeiten kann, zu eskalieren.

Wissensvermittlung via Chatbot



<https://eggheads.ai/chat/459>

Ich habe einen Podcast



hundertmark.ch/podcast

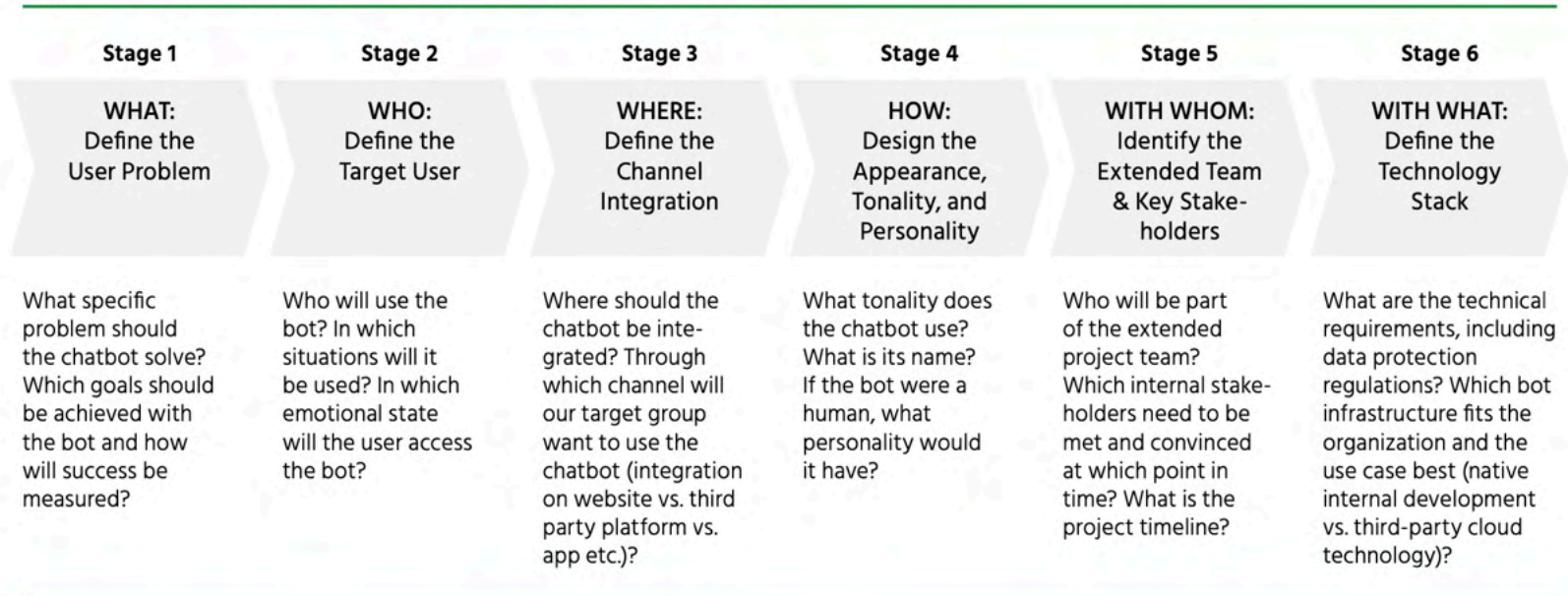
Ich habe ein Buch geschrieben



hundertmark.ch/chatbot-buch

In 6 Schritten zum Bot Konzept

Fig. 2: Six-Stage Model of Conversational AI Design



Source: Own illustration.

1 WHAT - Define the problem

1 WHAT
Welches konkrete
Problem soll der
Chatbot lösen?

1 WHAT
Welche Ziele
sollen mit dem
Bot erreicht
werden?

1 WHAT
Wie wird der
Erfolg gemessen?

Welche Prozesse kann und sollte man automatisieren – ein paar Ideen...

Das Unternehmen...	will Dialog (weil es lernen, sparen oder verkaufen kann)	<p style="text-align: center;">Dialoge vereinfachen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Compliance basierten Dialoge • Onboarding • Informationsfluss zu Partner-TPs 	<p style="text-align: center;">Werthaltige Gespräche ausschöpfen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnose und Beratungsgespräche • Events und Zugang zu Experten
	will keinen Dialog (weil es Geld kostet)	<p style="text-align: center;">Prozesse/Dialoge überflüssig machen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschwerden aller Art (Lernende Prozesse einführen) 	<p style="text-align: center;">Dialoge automatisieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontostandsanfragen • Datenhaltung, Datentransfer, Datenmutation • Formulare • Abschluss günstiger Produkte
		will keinen Dialog (weil es nervt!)	will Dialog (braucht Rat oder Hilfe oder Produkte!)

Der Kunde...

Quelle: erweitert nach Price/Jaffe 2006

2 WHO - Define the target user

2 WHO
Wer wird den Bot
verwenden?

2 WHO
In welchen
Situationen wird
er genutzt
werden?

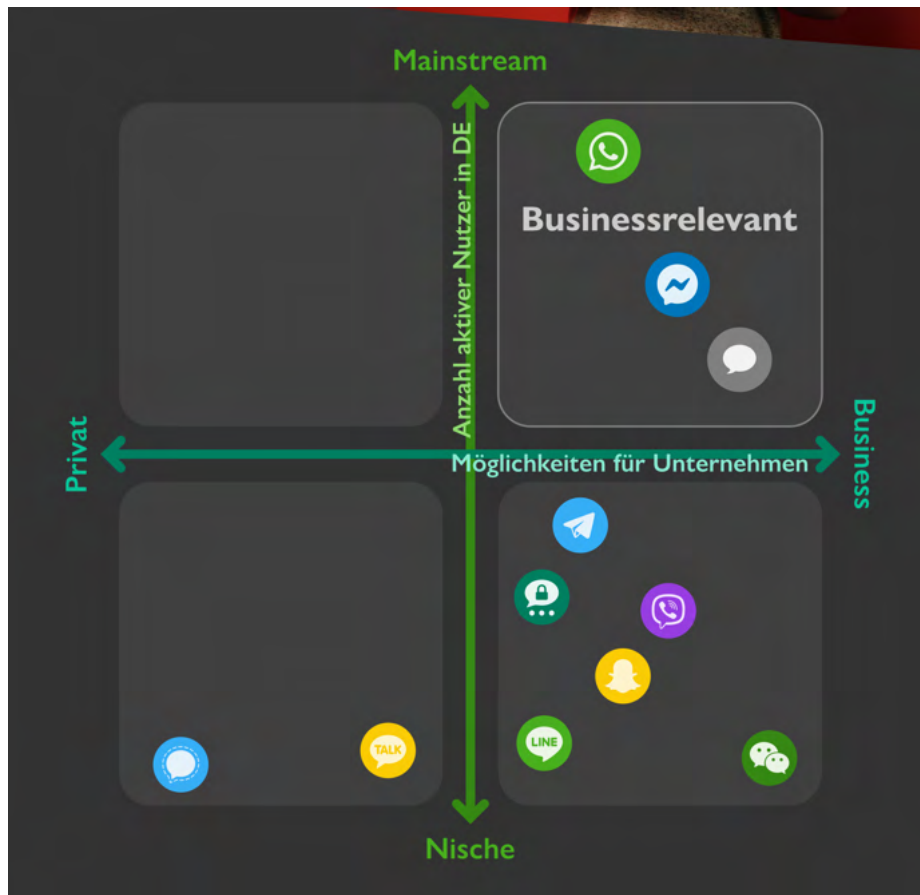
2 WHO
In welchem
emotionalen
Zustand wird der
Benutzer auf den
Bot zugreifen?

3 WHERE - Define the Channel Integration

3 WHERE
Wo soll der Chatbot
integriert werden?

3 WHERE
Über welchen Kanal
wird unsere Zielgruppe
den Chatbot nutzen
wollen (Integration auf
der Website vs.
Drittanbieter-Plattform
vs. App etc.)?

Welchen Messenger sollen wir nehmen?



Quelle: Messenger People 2021

4 HOW - Design the Appearance, Tonality, and Personality

4 HOW
Welche Tonalität
verwendet der
Chatbot?

4 HOW
Wie lautet sein
Name?

4 HOW
Wenn der Bot ein
Mensch wäre,
welche
Persönlichkeit
würde er haben?

Übung – Let your Bot talk

Die Persönlichkeit des Chatbots

Wie sieht der Bot aus (Skizze)?

Was für ein Mensch wäre der Chatbot (Geschlecht, Alter, Familie, Beruf, Hobbies)?

Wie heisst der Bot (Name)?

Zielgruppe: Mit wem spricht der Bot am häufigsten? (Geschlecht, Alter, Familie, Beruf, Hobbies)?

Welche 3 Adjektive beschreiben den Chatbot?

Übung – Let your Bot talk

3 Fragen

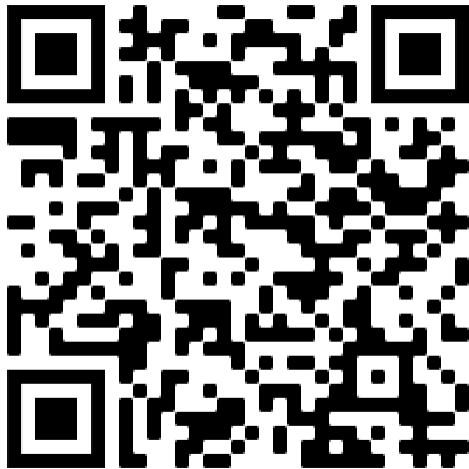
Welche 3 Hauptfragen muss der Chatbot den Zielgruppen am häufigsten Beantworten.
Formuliere 3 Fragen und formuliere die Antworten in Stichpunkten.

Fragen

Antworten

Wo bekomme ich das Let your Bot Talk Sheet?

hundertmark.ch/chatbot-dialoge-template/



“

Let Your Chatbot Talk Template zur Gestaltung von Chatbot-Dialogen

Die Persönlichkeit des Chatbots

Wie sieht der Bot aus (Skizze)?	Was für ein Mensch wäre der Chatbot (Geschlecht, Alter, Familie, Beruf, Hobbies)?
Wie heisst der Bot (Name)?	Zielgruppe: Mit wem spricht der Bot am häufigsten? (Geschlecht, Alter, Familie, Beruf, Hobbies)?
Welche 3 Adjektive beschreiben den Chatbot?	

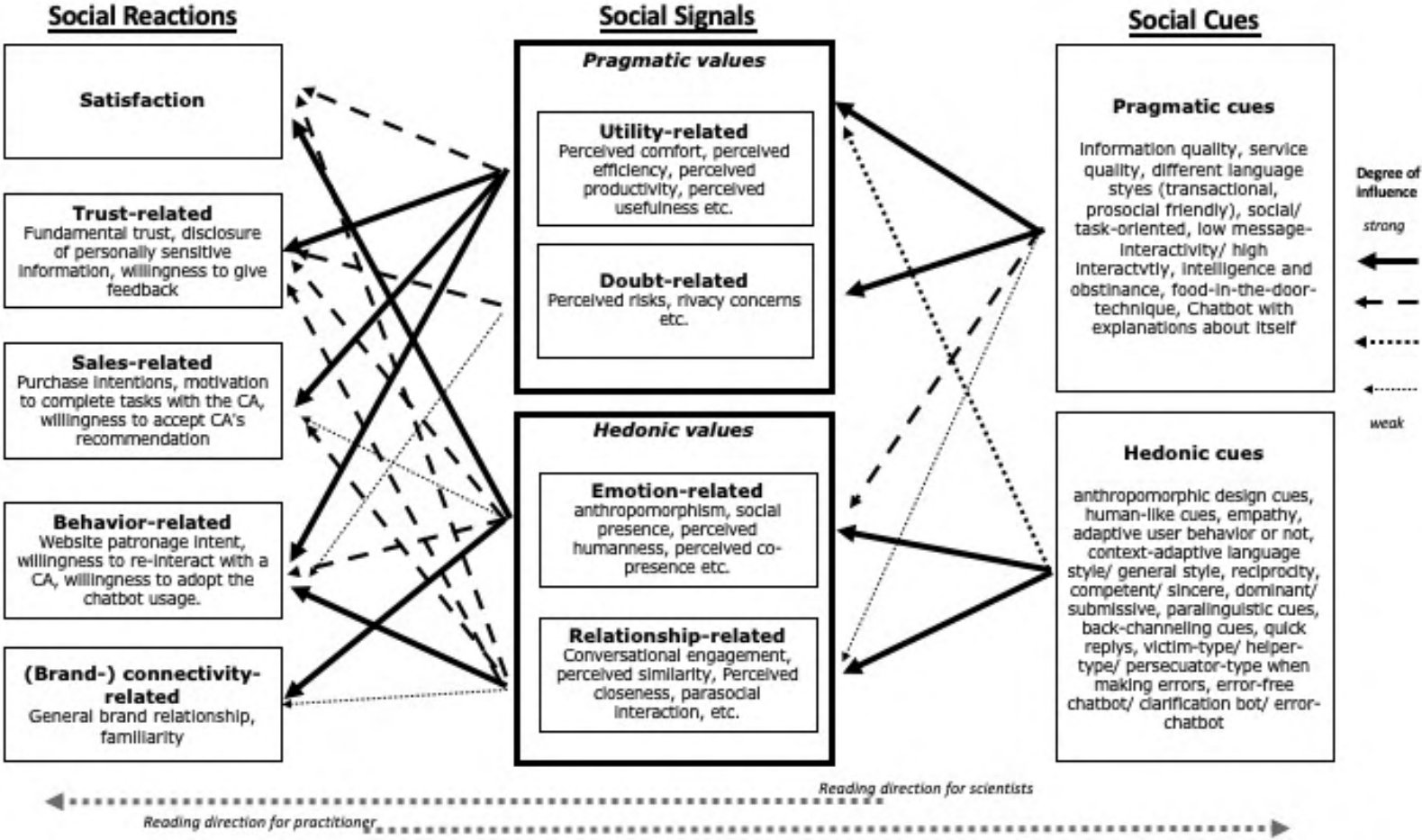
3 Fragen
Welche 3 Hauptfragen muss der Chatbot den Zielgruppen am häufigsten beantworten.
Formuliere 3 Fragen und formuliere die Antworten in Stichpunkten.

Fragen	Antworten

Sophie Hundertmark sophie@hundertmark.ch +41 (0) 78 900 53 46

”

Work in progress...



5 WHOM - Identify the Extended Team & Key Stakeholders

5 WHOM

Wer wird Teil des
erweiterten
Projektteams
sein?

5 WHOM

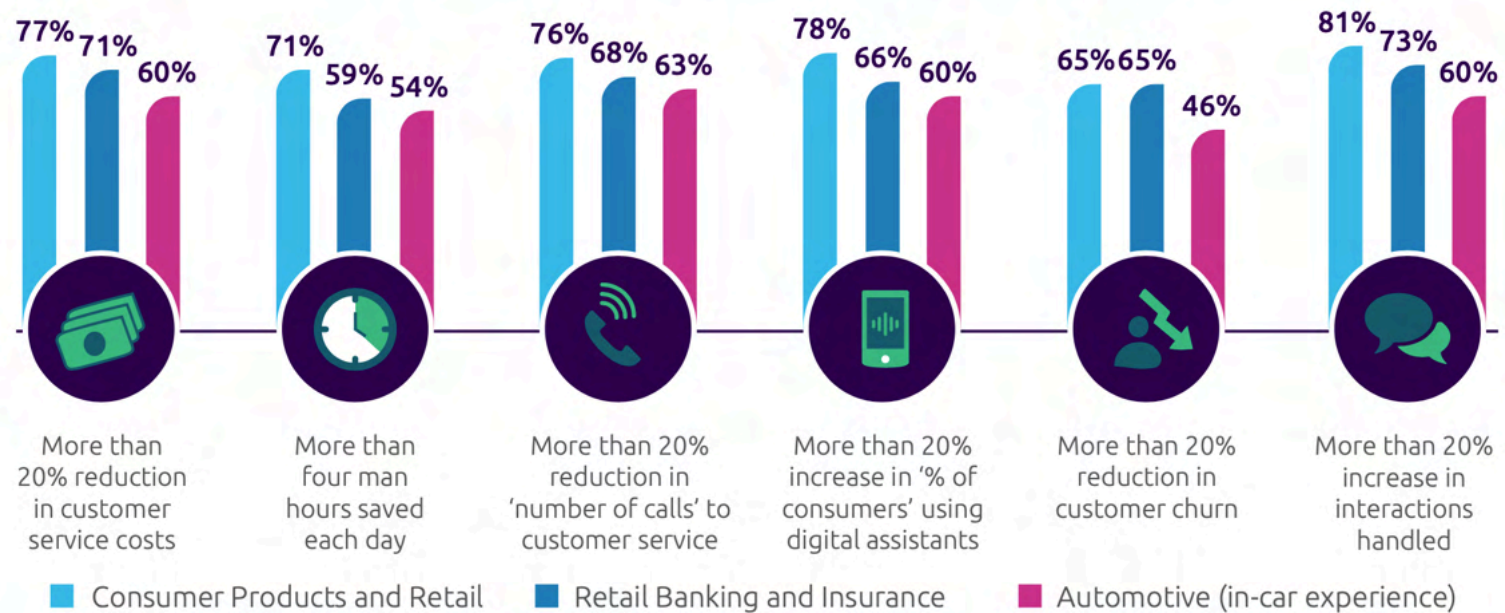
Welche internen
Stakeholder müssen
zu welchem
Zeitpunkt getroffen
und überzeugt
werden?

5 WHOM

Wie sieht der
Zeitplan für das
Projekt aus?

Die Vorteile von Chatbots

Share of organizations globally yielding high benefits - Chat assistants

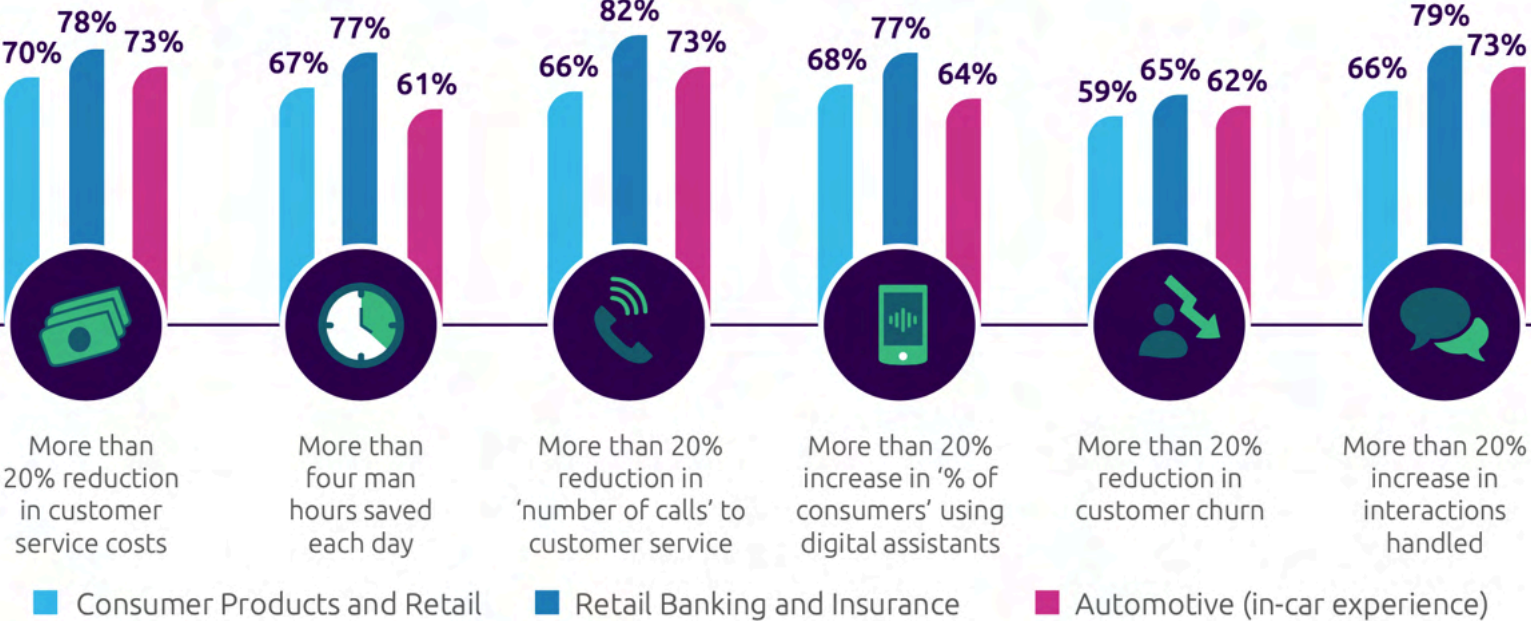


Source: Capgemini Research Institute, Conversational Interfaces Research, Executive Survey, April 2019–May 2019, N=1,000 executives.

Die Vorteile von Voicebots

Figure 10. Large share of organizations globally are yielding high operating benefits

Share of organizations globally yielding high benefits - Voice assistants



6 WITH WHAT: Define the Technology Stack

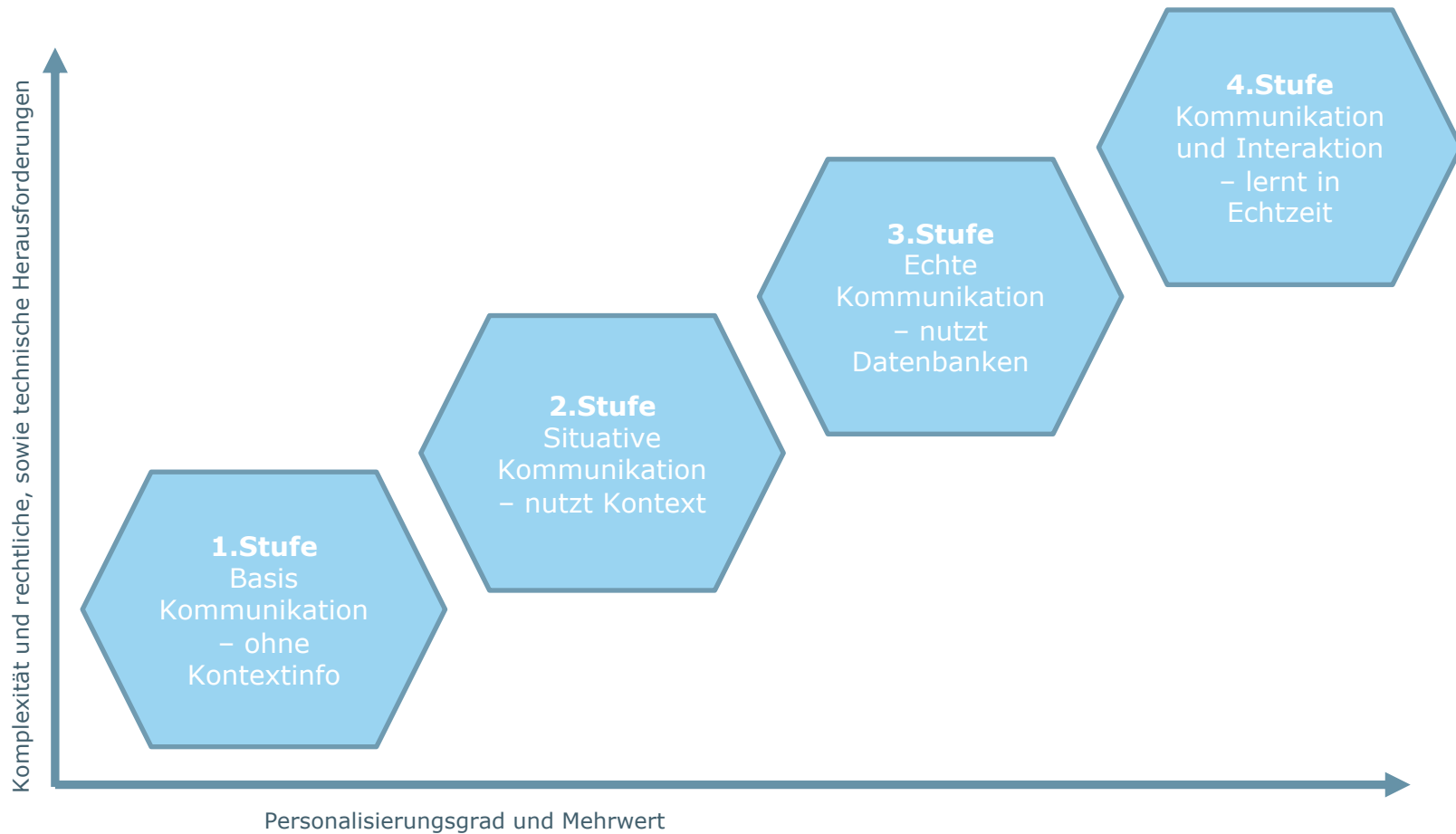
6 WITH WHAT

Welche Bot-Infrastruktur passt am besten zur Organisation und zum Anwendungsfall (native interne Entwicklung vs. Cloud-Technologie eines Drittanbieters)?

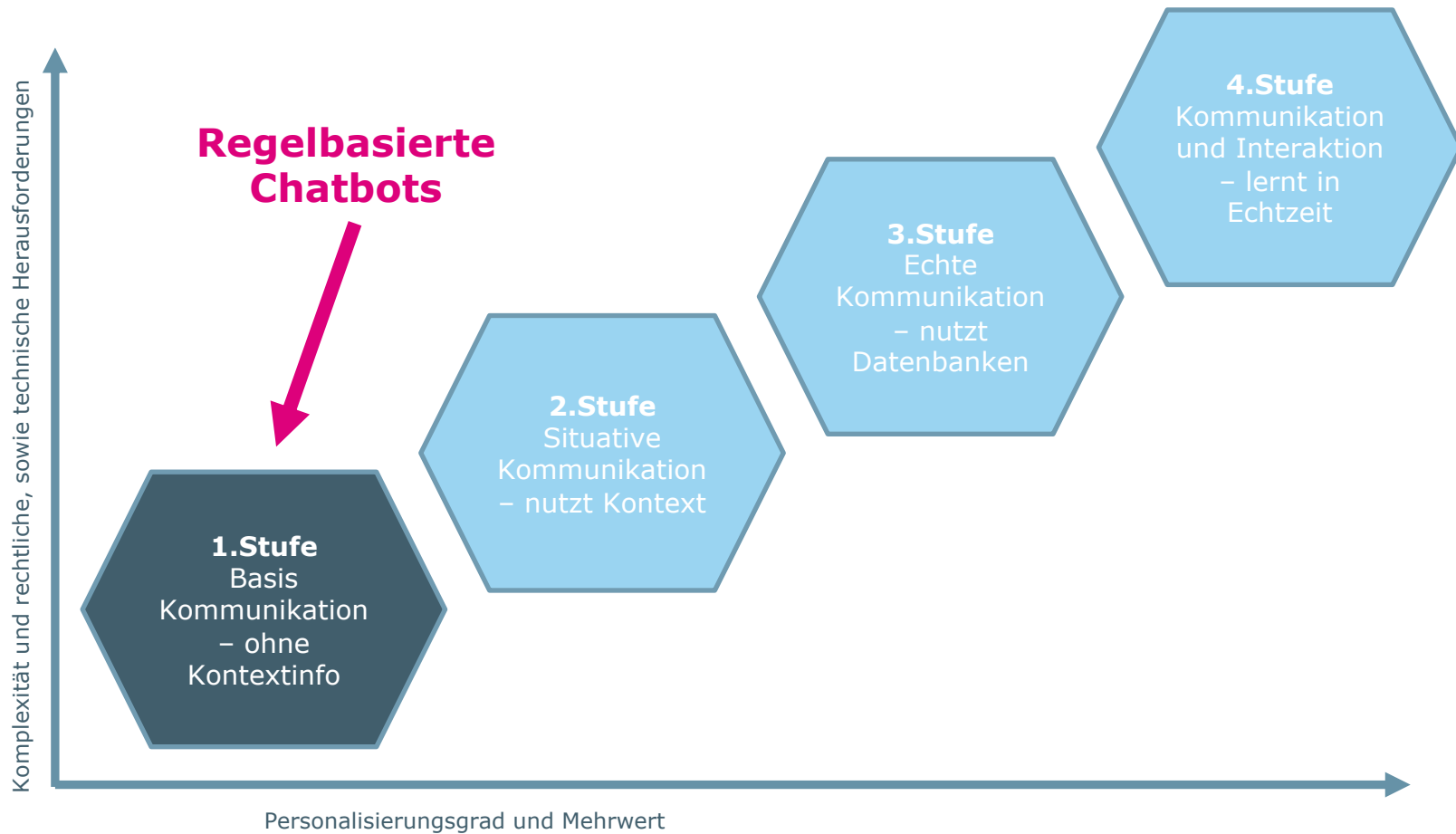
6 WITH WHAT

Wie lauten die technischen Anforderungen, einschließlich Datenschutzbestimmungen?

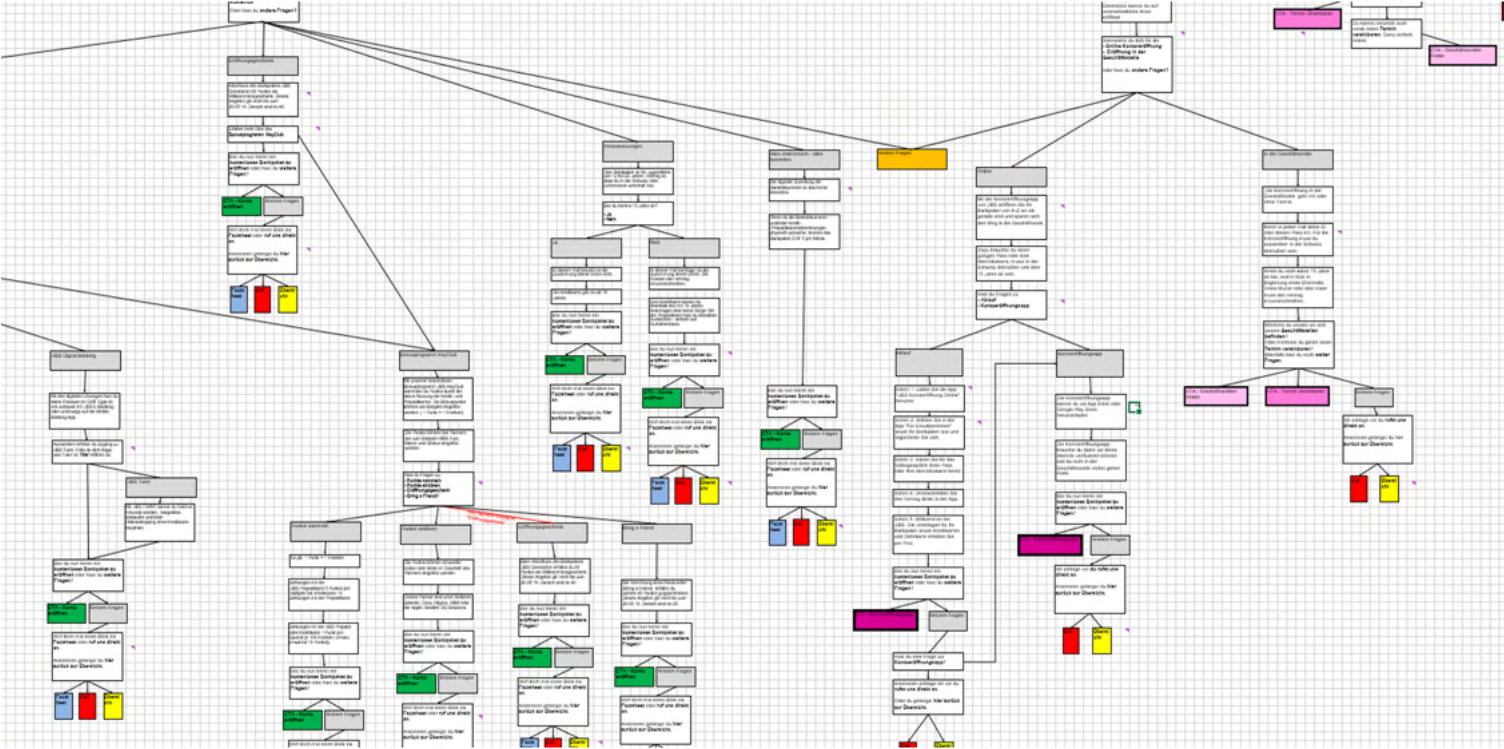
Die Stufen der Chatbots



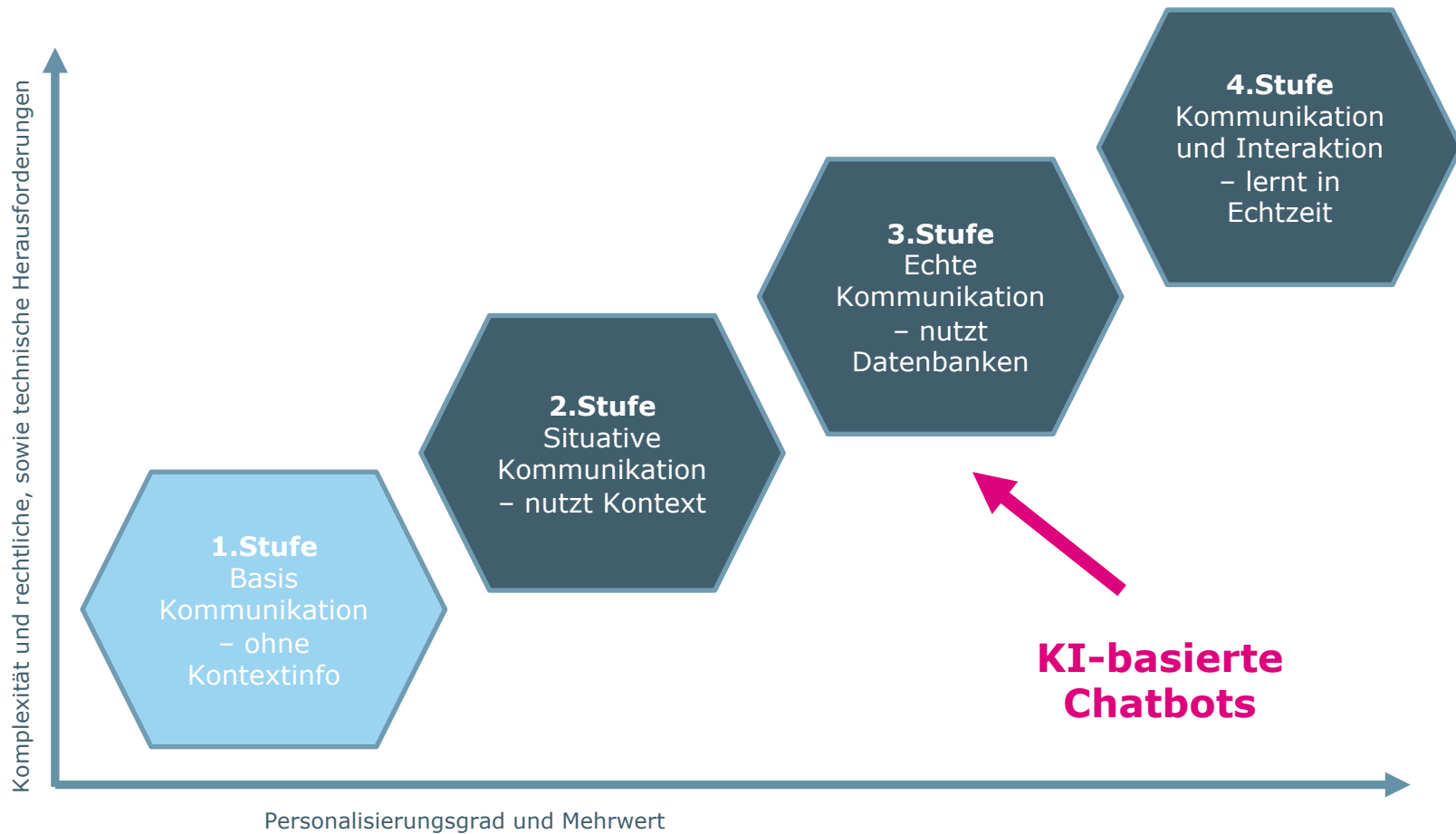
Die Stufen der Chatbots



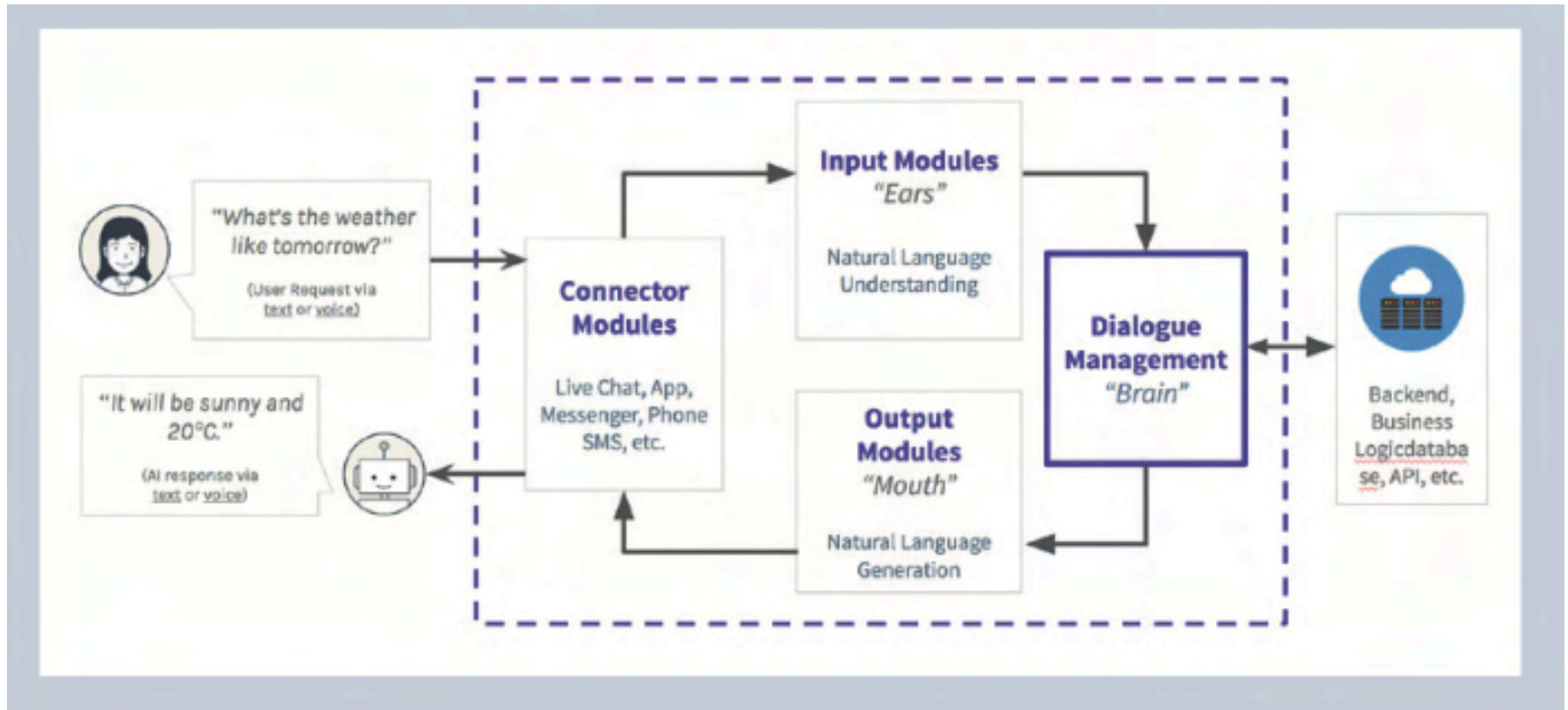
Regelbasierte Chatbots



Die Stufen der Chatbots



So funktioniert ein Chatbot mit KI



KI-basierte Chatbots können trainiert werden



Den Chatbot auf einen **Intent** trainieren.

Ich habe meine Kreditkarte verloren.

Meine Karte ist verloren gegangen.

Ich habe meine private Kreditkarte liegen gelassen.

So erreicht ihr mich

Sophie Hundertmark

E-Mail: sophie.hundertmark@hslu.ch

Mobil: +41 (0) 78 900 5346



Ich habe einen Podcast



hundertmark.ch/podcast

Ich habe ein Buch geschrieben



hundertmark.ch/chatbot-buch