



Giuliano De Gani



Denis Hodzic

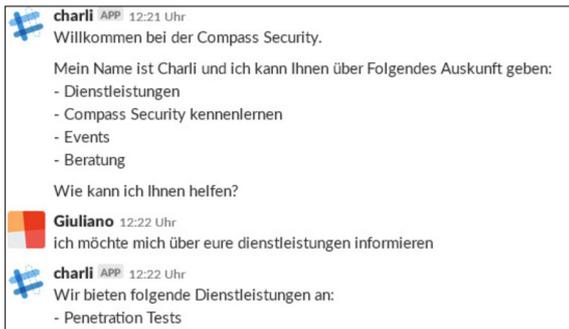
Diplomanden	Giuliano De Gani, Denis Hodzic
Examinator	Ivan Bütler
Experte	Dr. Mark Cieliebak, ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur, ZH
Themengebiet	Internet-Technologien und -Anwendungen

ChatBot Charli

Beratung mit einem Chatbot



Charli



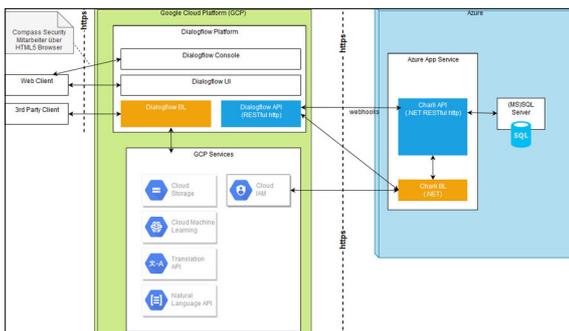
Gesprächseinstieg

Einleitung: In dieser Bachelorarbeit wurde ein Chatbot für Compass Security entwickelt. Dazu wurde das Bot Framework "Dialogflow" von Google verwendet, um den Neukunden online und digital zu beraten und in der Wahl der Compass Dienstleistung zu unterstützen.

Ergebnis: Als Ergebnis steht ein funktionierender ChatBot bereit, der die Grundanforderungen der Aufgabenstellung beherrscht. Der ChatBot reagiert auf Texteingaben des Benutzers, indem er seine Aussagen aufnimmt, mittels Texterkennungsalgorithmen verarbeitet und damit den Neukunden berät und ein Beratungsgespräch führt. Die Umsetzung gliedert sich dabei in einen Frontend Teil, der die Inputs des Neukunden entgegen nimmt und ein Backend, welches diese verarbeitet und Gesprächszustände abspeichern kann. Zusätzlich kann im Backend auf Datenbanken zugegriffen oder eigene Businesslogik ausgeführt werden. Der Chatbot bietet die Möglichkeit, mit zusätzlichen Gesprächsdaten weiter trainiert zu werden, um die Qualität des Gesprächs zu verbessern.

Fazit: Für die Umsetzung eines Chatbots, der mehr können soll als einen gewöhnlichen Bestellablauf zu durchlaufen, ist die Technologie ungeeignet, weil in einem offenen Gespräch die Anzahl möglicher Gesprächspfade kombinatorisch explodiert. Eine Gesprächsmodellierung mittels klassischem Entscheidungsbaum oder Zustandsautomat ist deswegen keine Lösung.

Nur wenn das Gespräch strikt geführt wird, indem vorgefertigte Antwortmöglichkeiten angeboten werden, kann ein befriedigendes Kundenerlebnis ermöglicht werden.



Charli Architektur