

# **Machine Talks** - **Kundenbeziehungen** **stärken** durch **Chatbots**

Consultants' Day 2018, Linz



# Chatbots Agenda



- 1.** Die Spitze eines Eisbergs
- 2.** Chatbots - Rolle im Kundenservice
- 3.** Erscheinungsbilder
- 4.** Conclusio





# Chatbots: Rolle im Kundenservice



# Internet Traffic-Statistik



**3,914,258,161**

Internet Users in the world



**1,874,925,880**

Total number of Websites



**167,028,627,710**

Emails sent [today](#)



**3,994,485,623**

Google searches [today](#)



**3,764,292**

Blog posts written [today](#)



**479,669,231**

Tweets sent [today](#)



**4,405,070,055**

Videos viewed [today](#)  
on YouTube



**50,414,059**

Photos uploaded [today](#)  
on Instagram



**82,115,458**

Tumblr posts [today](#)

Quelle: <http://www.internetlivestats.com>

# Definition Servicequalität

**Servicequalität** ist das Zusammenspiel von Service-Momenten und geplanten Erfolgsfaktoren. Der Service-Moment ist eine erlebte Dienstleistung, in der das Verhalten und die innere Haltung eines Mitarbeiters vom Kunden positiv wahrgenommen werden.

*Definition Servicequalität - Bestmann & Schmidt*

Quelle: <http://www.bestmannundschmidt.de/DefinitionSQ.pdf>



# Servicequalität = Bequemlichkeit

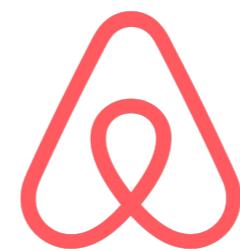


**NETFLIX**



**amazon**

**Booking.com**

 **airbnb**



Waited 30 mins  
Got NO service

# Wahrnehmung Servicequalität



Die Self-Service-Nachfrage wird weiterhin steigen. Gartner sagt voraus, dass im Jahr 2020 85% der Beziehung eines Kunden mit einem Unternehmen ohne menschliche Interaktionen ablaufen wird, stellen Sie also sicher, dass Sie Ihren Kunden die Richtung weisen und die Hilfsmittel mit auf den Weg geben, mit denen Sie ihre Herausforderungen selbst meistern können.

Quelle: <https://www.superoffice.de/quellen/artikel/32-customer-experience-statistiken-die-sie-fur-2016-kennen-sollten/>

## Akzeptanz Wartezeiten

“

**QUOTE:** “2 seconds is the threshold for ecommerce website acceptability. At Google, we aim for under a half second.” Maile Ohye, from Google

Quelle: <https://www.hobo-web.co.uk/your-website-design-should-load-in-4-seconds/>

# Verbreitung Chatbots

Chatbots continue to be a hot topic among media, end users and vendor communities. This is no surprise as chatbots — which use artificial intelligence (AI) to mimic human conversations — are expected to become widespread within the next two to three years.

**“By 2020, over 50% of medium to large enterprises will have deployed product chatbots,”**  
said **Van Baker**, research vice president at Gartner, while at the **Gartner Application**

Quelle: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/chatbots-will-appeal-to-modern-workers/>

- Chatbots were most used for customer support purposes. Of those surveyed, 67% used a chatbot for customer support in the past year. Chatbots used for productivity purposes — such as scheduling — ranked lowest, as only 14% of those surveyed did so in the past year

Quelle: <https://www.businessinsider.de/chatbots-are-gaining-traction-2017-5?r=US&IR=T>

# Chatbots Marktentwicklung



**Marketsandmarkets (2017)**

2016 - 2021, Chatbot Marketing Wachstum 35,2%

**Opus Research (2017)**

€ 4 Mrd. wird bis 2021 in intelligente Assistenten investiert werden

**Business Insider (2016)**

In 2020 werden **über 80%** irgendeine Art von intelligenten Assistenten installiert haben

**Business Insider (2015)**

In 2015 hat Mobile Messaging Social Media bereits **überholt**

**Foye (2017)**

In 2022 wird es möglich sein **90%** der Interaktionen mit z.B. Banken über Chatbots abzubilden

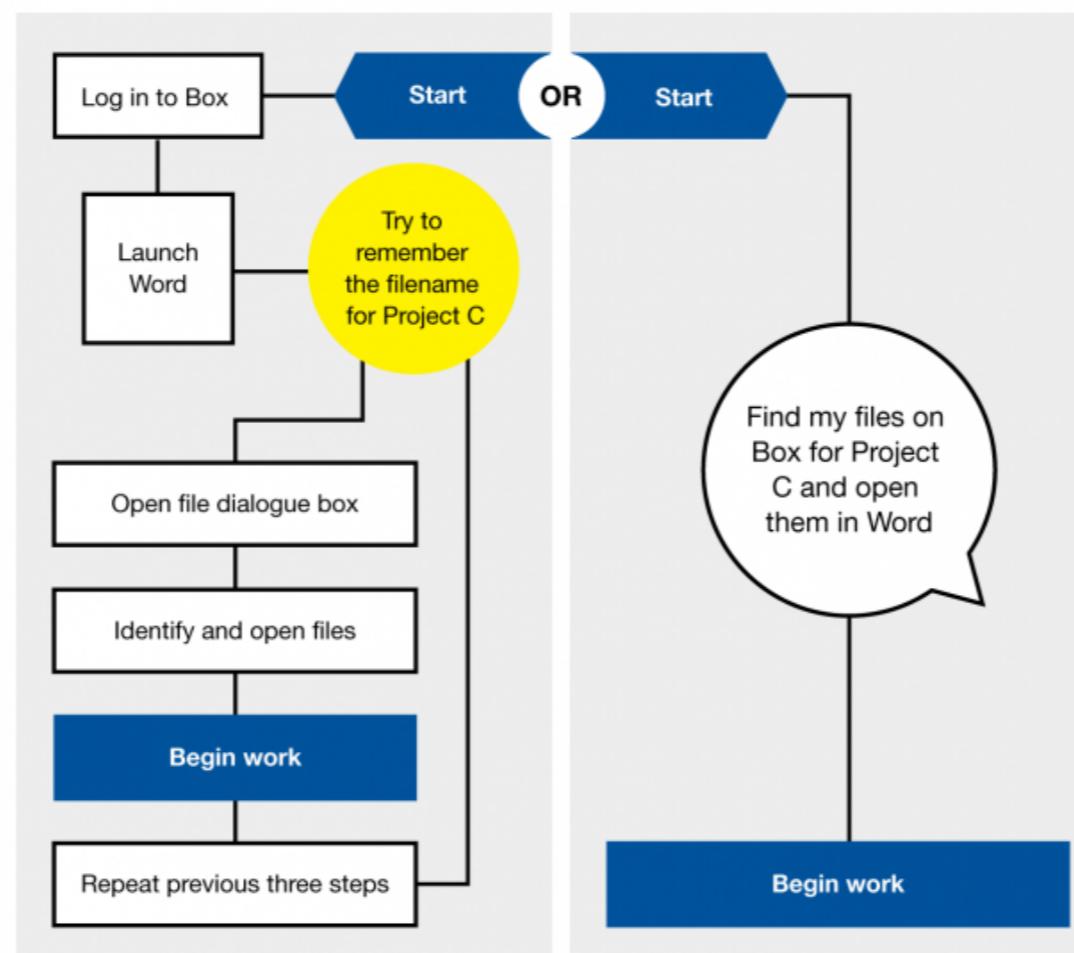
**Mindbrowser (2017)**

**96%** der befragten Unternehmen sagen, dass Chatbots gekommen sind um zu bleiben

# Chatbots Servicequalität

## From Six Actions to One Request: How a Chatbot Can Save You Time and Effort

John is trying to access files that are stored in Box Sync, a productivity tool that enables users to mirror data stored on Box to their desktop. To do this, John follows a six-step process. By using a chatbot, however, he only makes a single verbal request (assuming the chatbot supports his language).



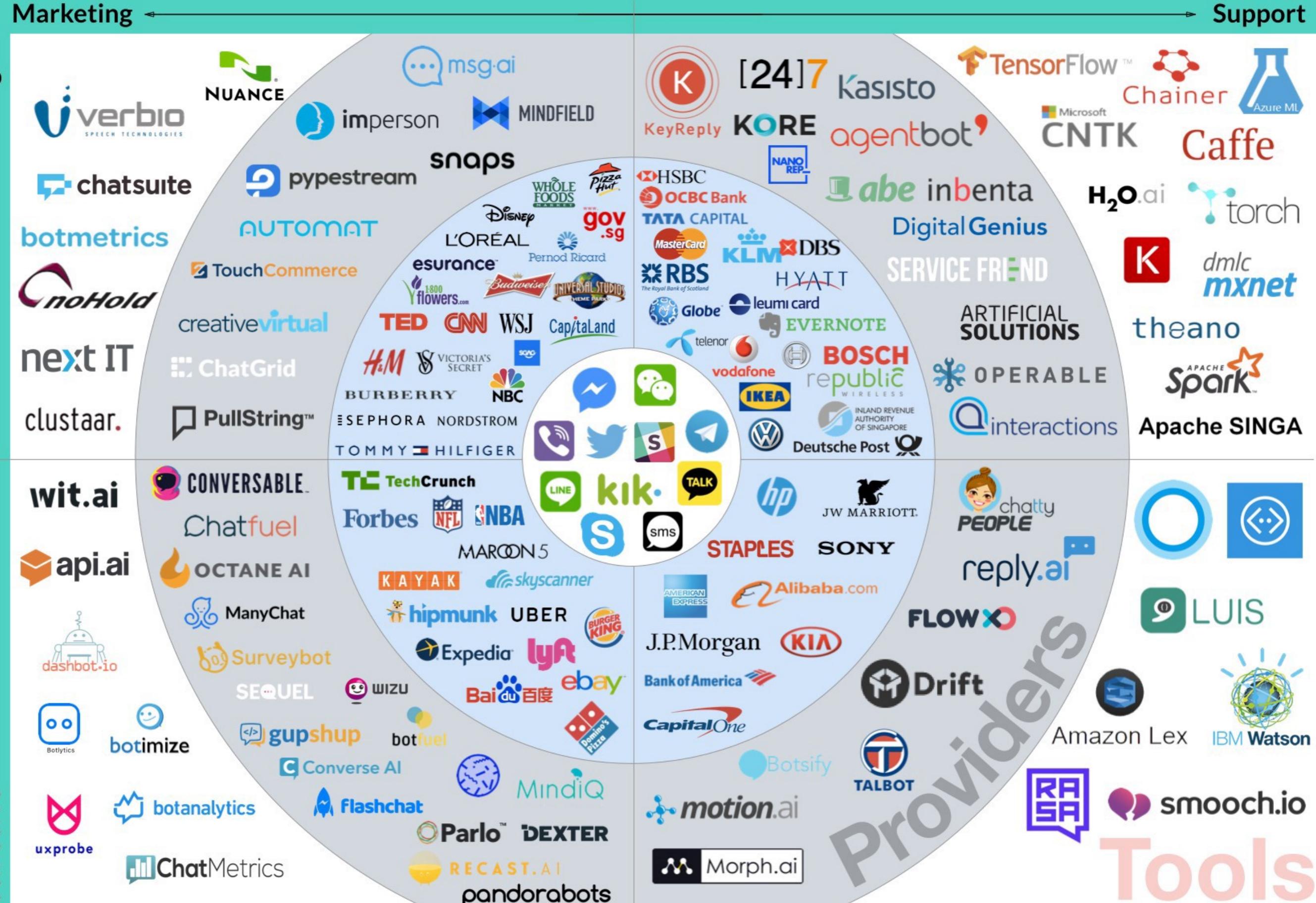
Quelle: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/chatbots-will-appeal-to-modern-workers/>



## Marketing

## Support

Managed →  
Self-serve ←

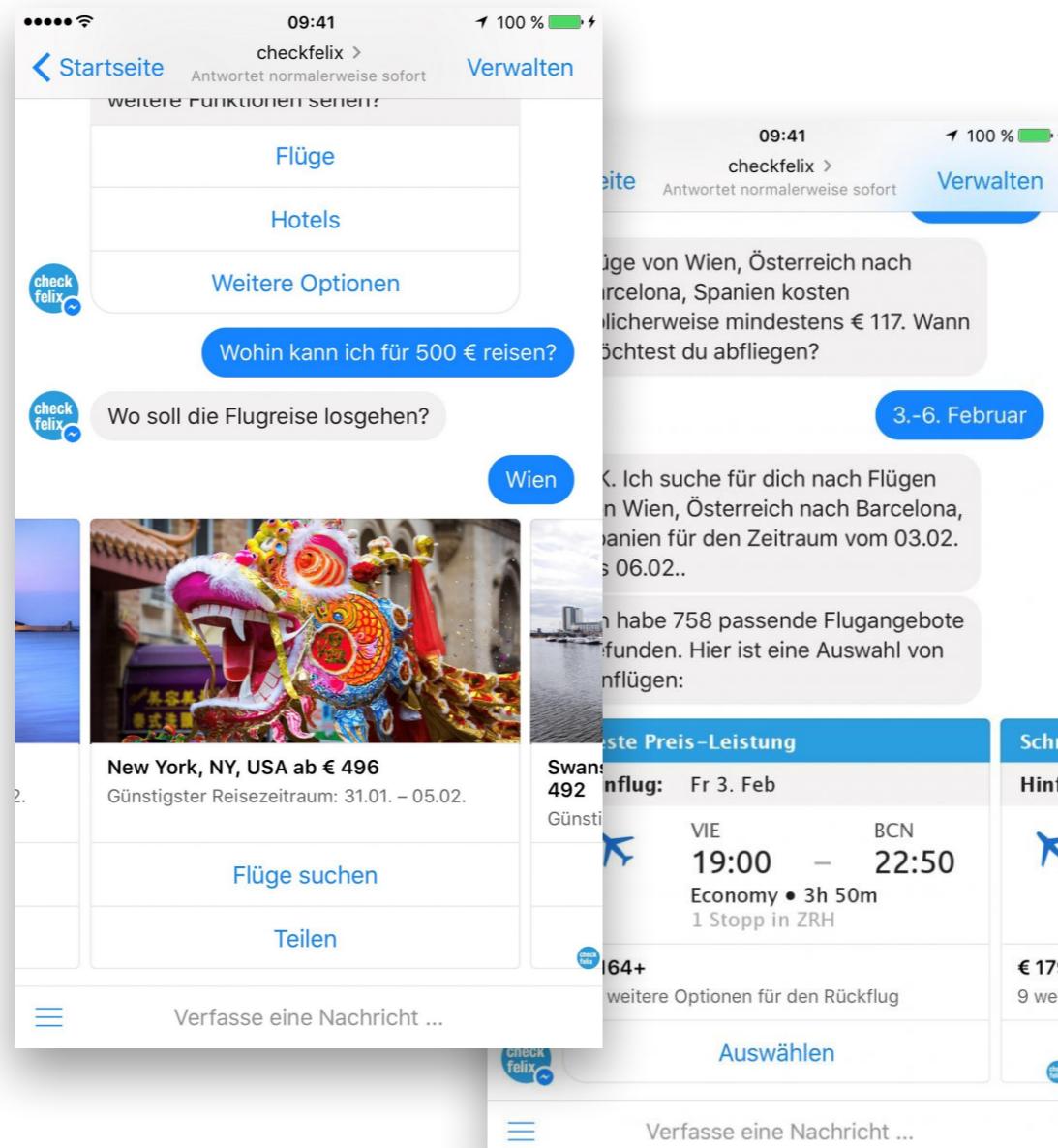


# *Chatbot - was steckt dahinter*



# Chatbots Sprachbasiertes Dialogsystem

Begriff zusammengesetzt aus den englischen Wörtern  
„to chat“/sprechen und  
„bot“/Roboter



Quelle: [checkfelix.com](http://checkfelix.com)

# NLP Natural Language Processing

## NLU Natural Language Understanding

- ▶ Computer interpretieren natürliche (menschliche) Sprache
  - Spam detection
  - Part-of-speech (POS) tagging
- ▶ Geschrieben oder gesprochen
  - Named entity recognition (NER)
  - Sentiment analysis
- ▶ Verstehen der Absicht (*Parsing, IE, Intent*)
  - Coreference resolution
  - Parsing
- ▶ Extrahieren von Variablen (*NER, Slots*)
  - Machine translation (MT)
  - Information extraction (IE)
- ▶ Position in der Konversation (*Dialog, Context*)
  - Question answering (QA)
  - Paraphrase
- ▶ Generieren natürlich wirkender Sprache (*Answer*)
  - Dialog
  - Summarization



# Gründe für natürliche Sprache

- Kann jeder
- Vertraute Oberfläche (SMS, WhatsApp, Chat)
  - ▶ Reduktion wahrgenommener Komplexität ("Weniger Knöpfe")
  - ▶ Eine Oberfläche für viele Anwendungsfälle
- Entwicklungsgeschwindigkeit (Neuer Knopf VS. Neuer Inhalt)
- Evolution von Benutzeroberflächen (UI/UX)
  - ▶ Papierformular, Weboberfläche, Programm, App, Hardware, Google Suche, Chat/Sprache

# Chatbots Beispiel NLU

Book a flight  
from Los Angeles  
to Hawaii for less  
than \$300

Book a flight  
from **Los Angeles**  
to **Hawaii** for less  
than **\$300**

```
"timestamp": "2017-05-26T21:40:03.88Z",  
"lang": "en",  
"result": {  
    "source": "agent",  
    "action": "flight.book", "parameters": {"geo-city": "Los Angeles",  
                                           "geo-state-us": "Hawaii", "price": {"amount": 300, "currency": "USD"},  
                                           "contexts": [{"name": "flightbook", "parameters": {  
                                               "geo-state-us.original": "Hawaii",  
                                               "price": {  
                                                   "amount": 300,  
                                                   "currency": "USD"  
                                               }  
                                           }},  
                                           "originalText": "Book a flight from Los Angeles to Hawaii for less than $300"}],  
    "status": "OK", "error": null}
```

Quelle: dialogflow.com



# Chatbots Intents

- Bot versucht zu verstehen, welchen "Auftrag" der User an ihn stellt
  - ▶ "Suche Flüge nach Frankfurt..."
    - ⇒ search\_flight{destination:"Frankfurt"}
  - ▶ "Wo kann man das Verbuchungsintervall für die Abschreibung hinterlegen?"
    - ⇒ ask\_depreciation\_interval
- Erkennen und extrahieren relevanter Variablen
- "Unsichtbare" Erweiterungs- und Ausbaumöglichkeit
- Nötige Vorstufe zur Dialog-Führung

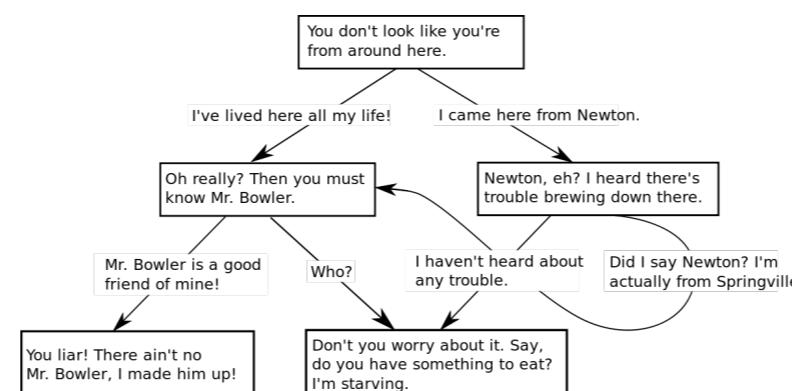
# Chatbots Dialoge

## Entscheidungsbaum

- Regel-basierter Baum mit verschiedenen Verzweigungen
- Mögliche Verläufe müssen explizit angegeben werden
- Lernt nicht durch geführte Konversationen

## Probabilistische Konversationsführung

- Dialog wird "ad-hoc" und mit Hilfe von ML geführt
- System lernt anhand von Beispiel-Konversationen
- Komplexe Dialoge, die nicht explizit vordefiniert werden müssen



# Chatbots Technische Herausforderungen

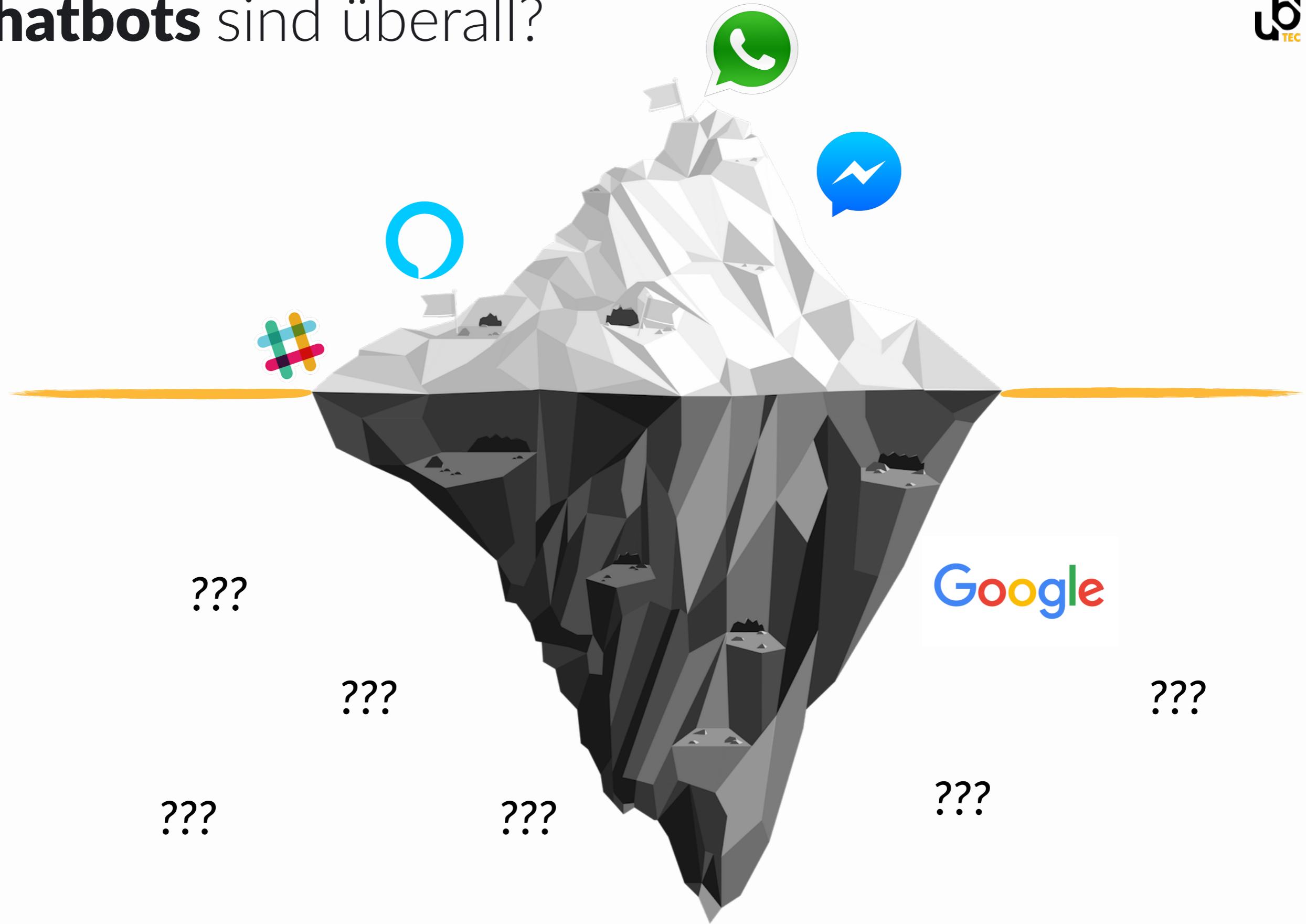
- Konversationsqualität, Fehleranfälligkeit
- Skalierung & Betrieb
- Monitoring & Statistik
  - ▶ *Sentiments, Trefferquote/Fehlerquote, ...*
- Integration in bestehende Infrastrukturen, Backends, APIs, Workflows, ...
- Integration in UIs (Frontend)
  - ▶ *Messenger, Webseiten, Apps, ...*
  - ▶ *Typen von Nachrichten: Text, Sprache, Hyperlink, Bild, Datei, Deep-Links, ...*
- "Handoff" zu Support-Mitarbeitern
  - ▶ *Konversationen können vom Bot an einen Supportmitarbeiter weitergegeben werden*



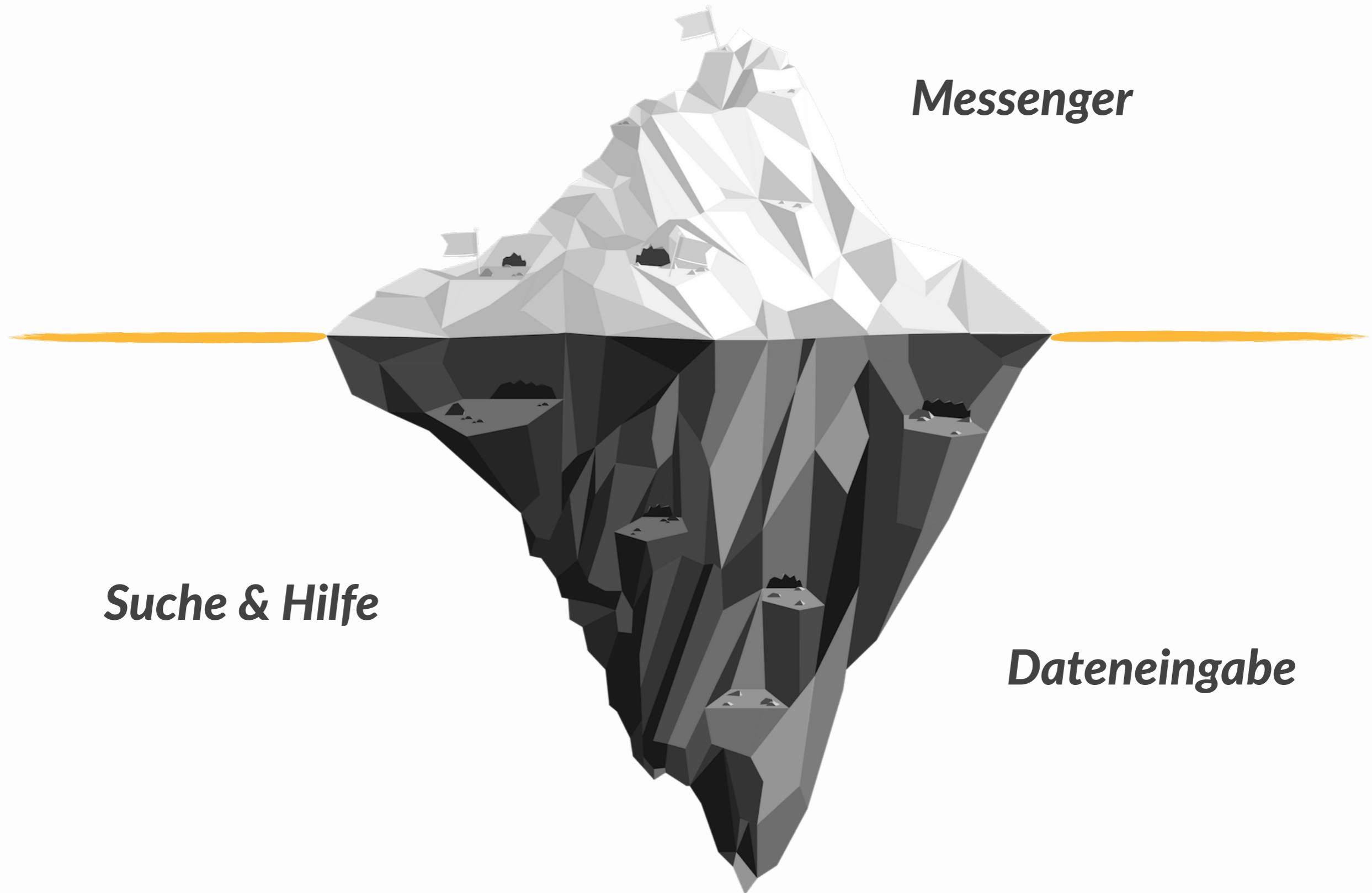
# Erscheinungsbilder



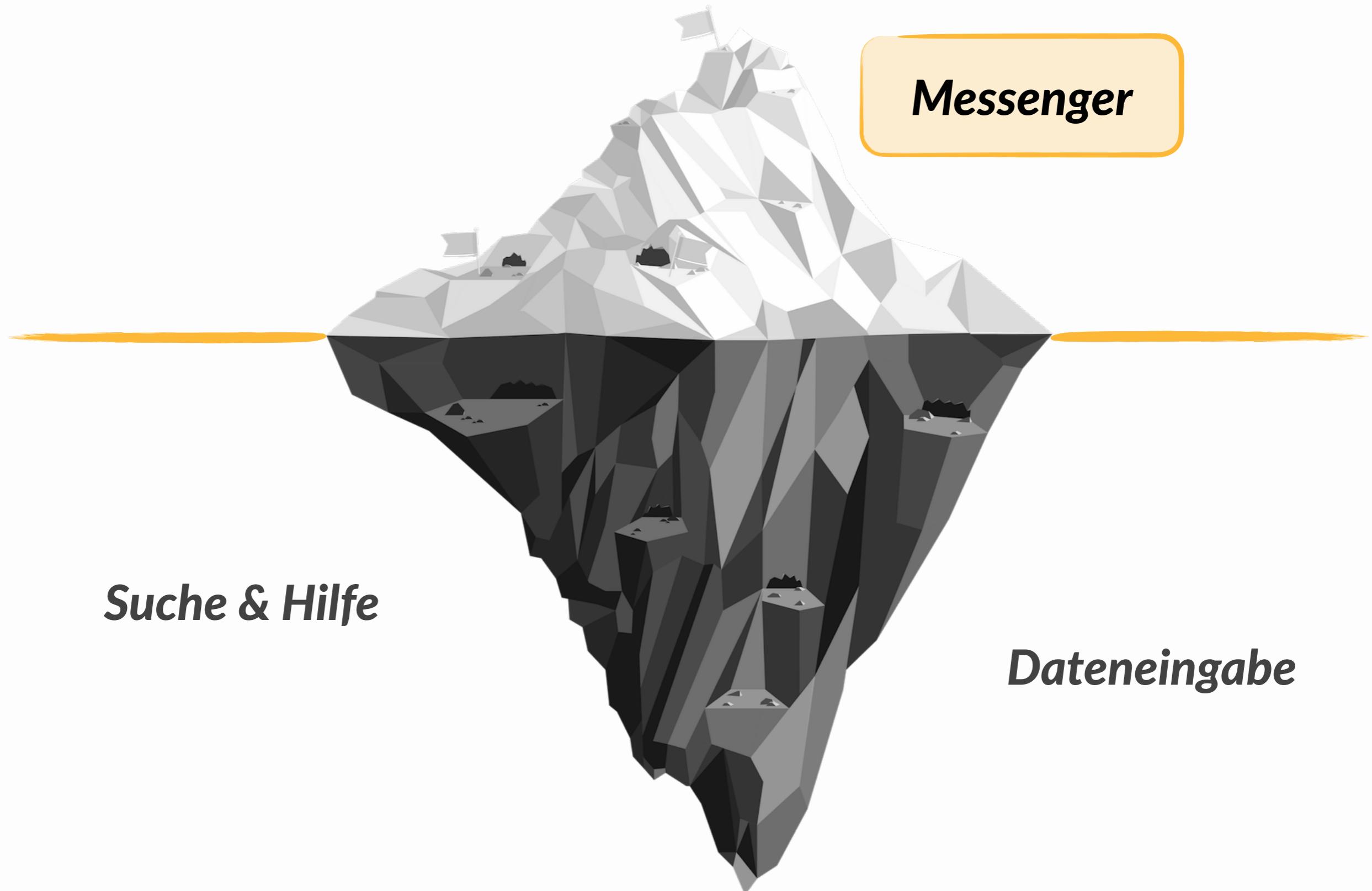
# Chatbots sind überall?



# Chatbots sind überall



# Chatbots sind überall



# Beispiel Amazon Alexa



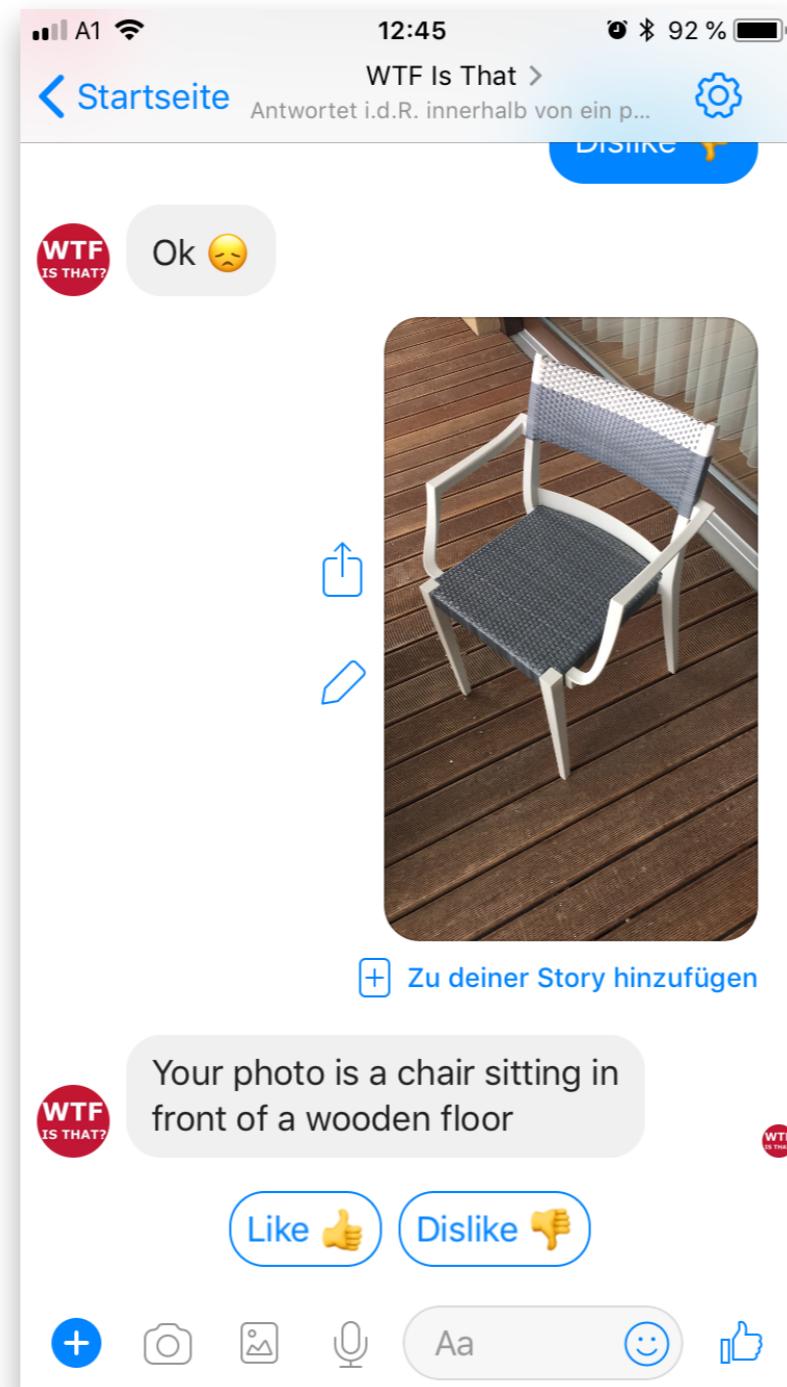
Quelle: Amazon.com

# Beispiel

## Buchhalter-Bot



# Beispiel WTF is That Bot



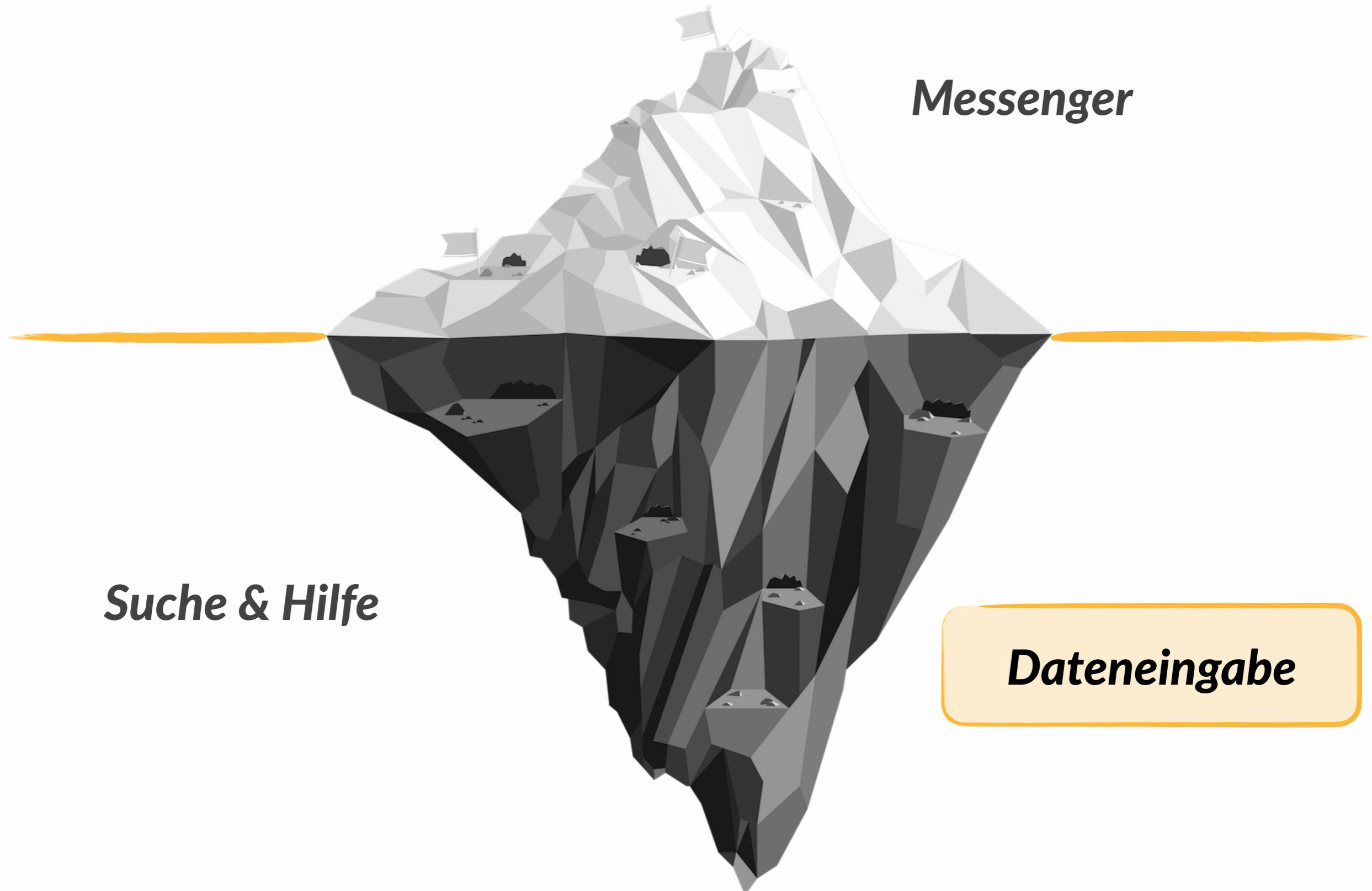
# Beispiel Google Duplex



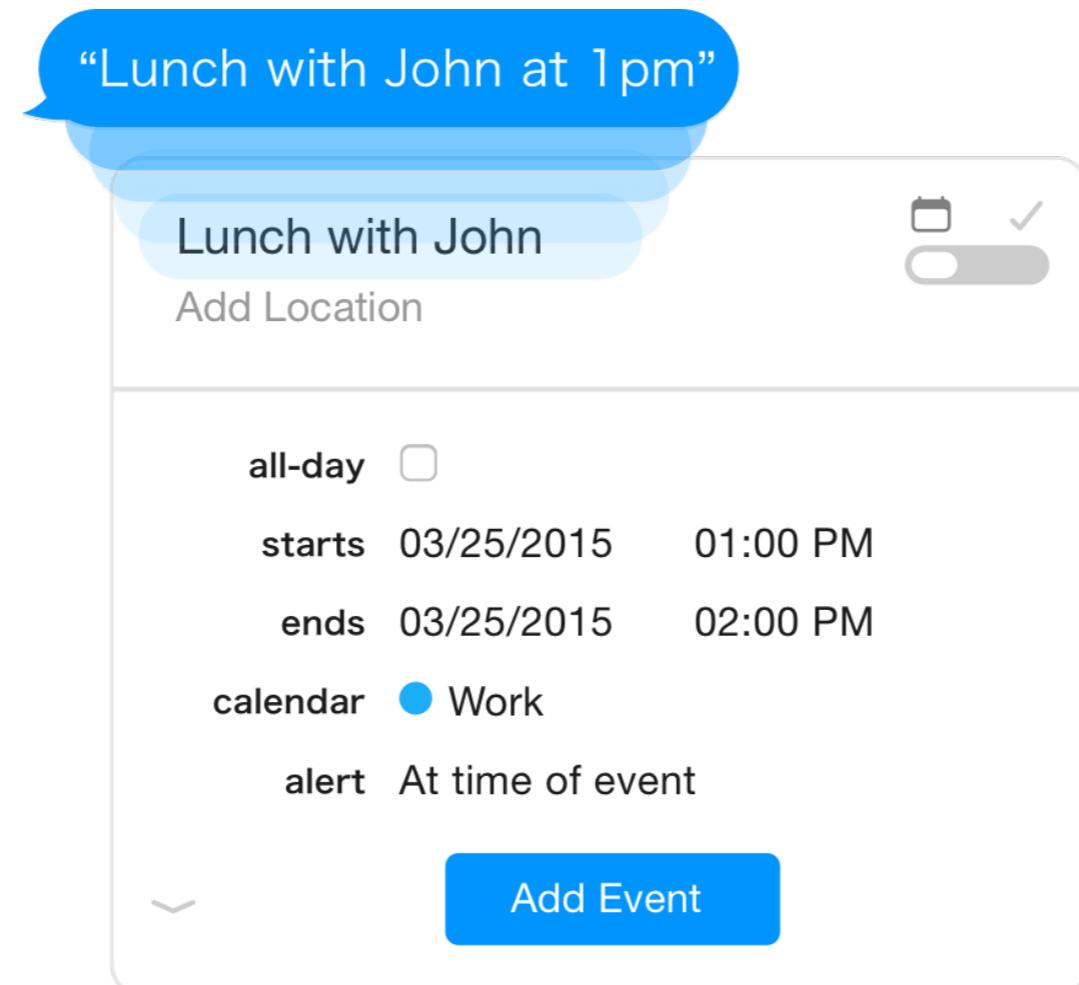
Quelle: <https://ai.googleblog.com/2018/05/duplex-ai-system-for-natural-conversation.html>



# Chatbots sind überall



# Beispiel Fantastical

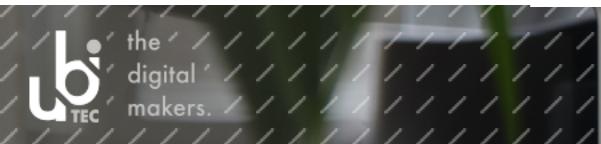


Quelle: <https://flexibits.com/fantastical>

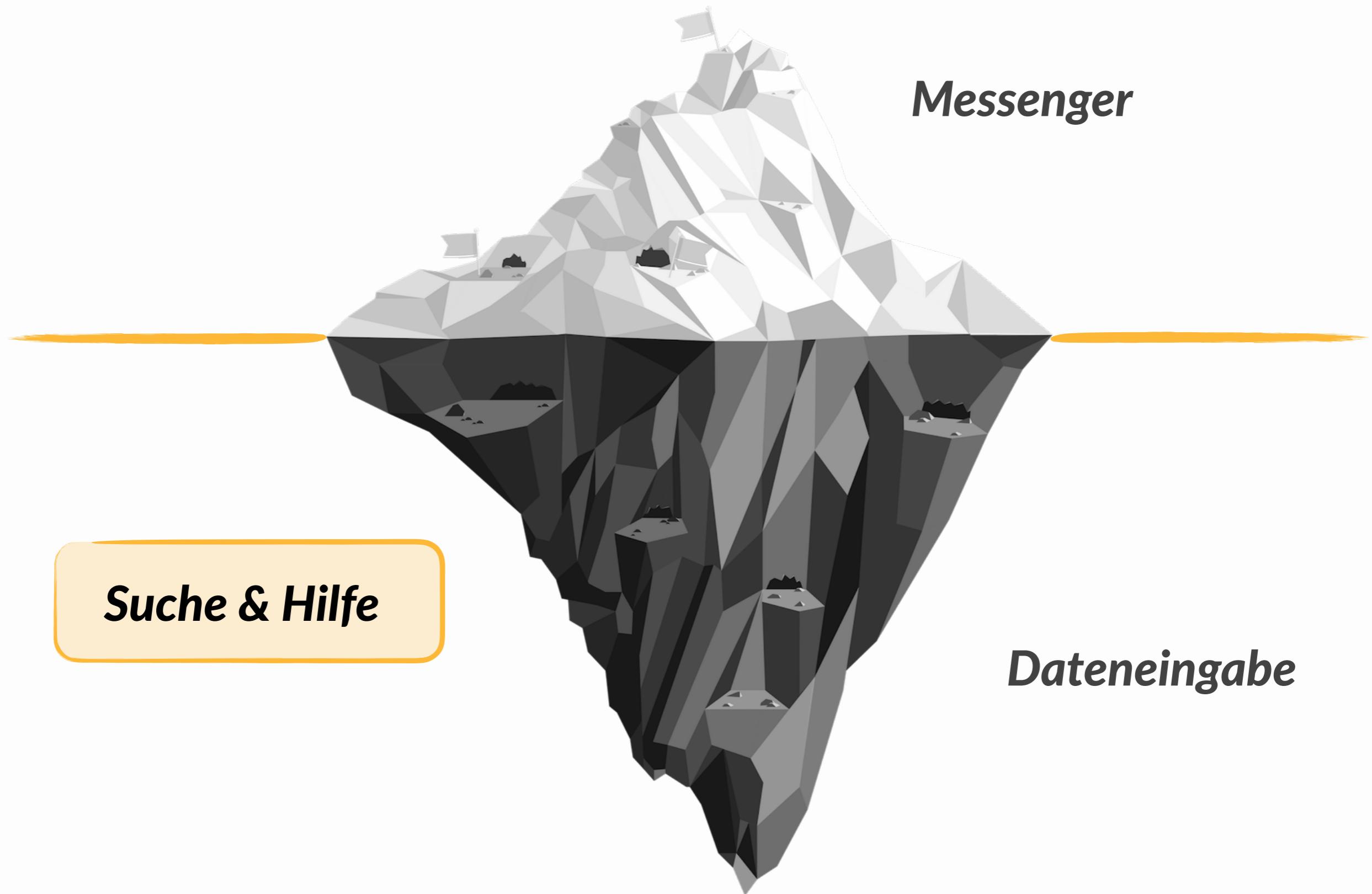
# Beispiel CardHop



Quelle: <https://cardhop.com>



# Chatbots sind überall

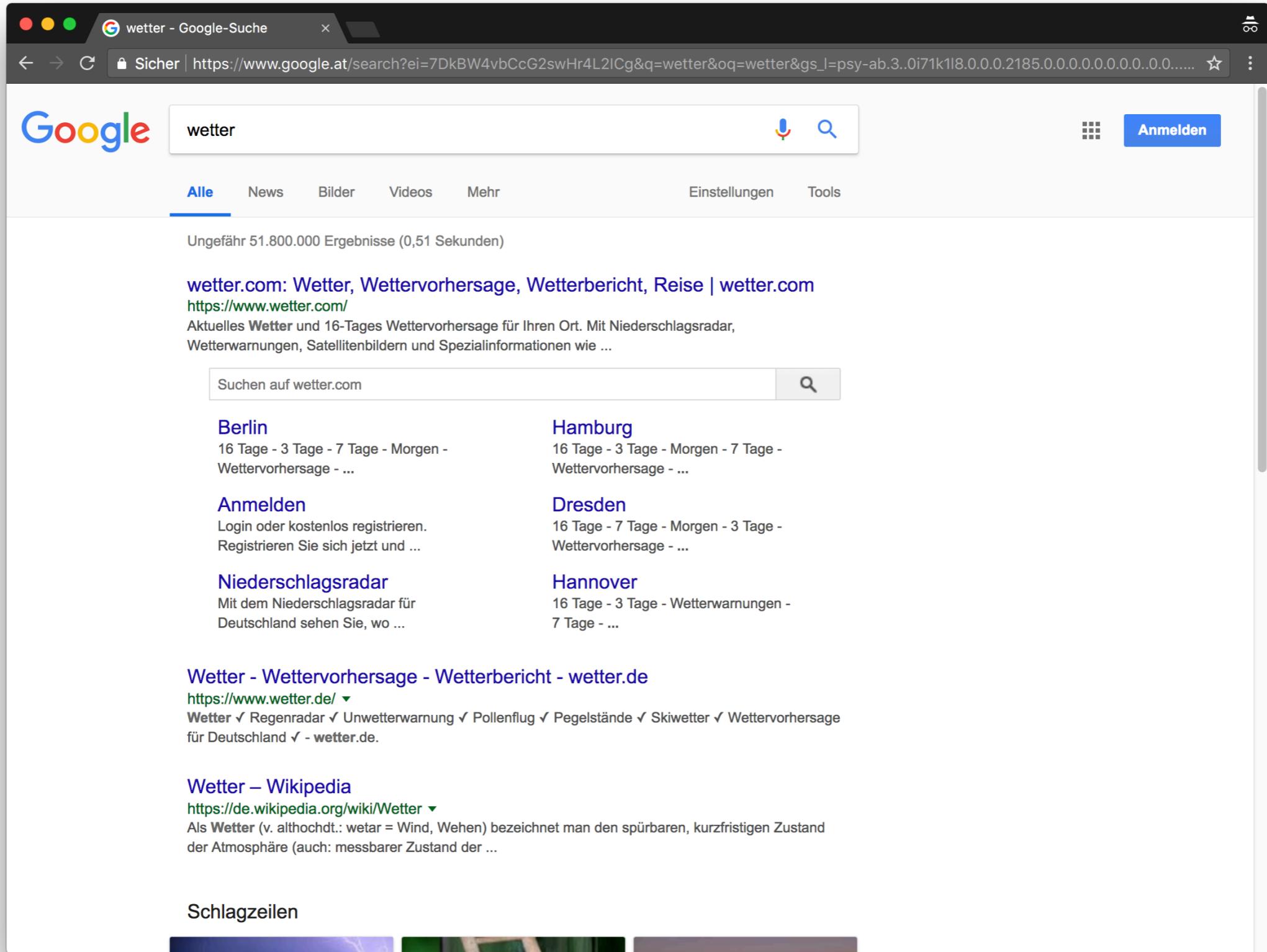


**Suche & Hilfe**

**Messenger**



# Beispiel Google Search



The screenshot shows a Google search results page for the query "wetter". The search bar at the top contains "wetter". Below the search bar, there are tabs for "Alle", "News", "Bilder", "Videos", and "Mehr". On the right side of the header are "Einstellungen" and "Tools" buttons, and a blue "Anmelden" button.

Below the tabs, it says "Ungefähr 51.800.000 Ergebnisse (0,51 Sekunden)".

The first result is a link to [wetter.com](https://www.wetter.com/) with the title "wetter.com: Wetter, Wettervorhersage, Wetterbericht, Reise | wetter.com". The snippet below the link reads: "Aktuelles Wetter und 16-Tages Wettervorhersage für Ihren Ort. Mit Niederschlagsradar, Wetterwarnungen, Satellitenbildern und Spezialinformationen wie ...".

Below the result, there is a search bar with "Suchen auf wetter.com" and a magnifying glass icon.

Two columns of links follow:

- Berlin**: 16 Tage - 3 Tage - 7 Tage - Morgen - Wettervorhersage - ...
- Hamburg**: 16 Tage - 3 Tage - Morgen - 7 Tage - Wettervorhersage - ...
- Anmelden**: Login oder kostenlos registrieren. Registrieren Sie sich jetzt und ...
- Dresden**: 16 Tage - 7 Tage - Morgen - 3 Tage - Wettervorhersage - ...
- Niederschlagsradar**: Mit dem Niederschlagsradar für Deutschland sehen Sie, wo ...
- Hannover**: 16 Tage - 3 Tage - Wetterwarnungen - 7 Tage - ...

The next result is a link to [Wetter - Wettervorhersage - Wetterbericht - wetter.de](https://www.wetter.de/) with the snippet: "Wetter ✓ Regenradar ✓ Unwetterwarnung ✓ Pollenflug ✓ Pegelstände ✓ Skiwetter ✓ Wettervorhersage für Deutschland ✓ - wetter.de."

The final result shown is a link to [Wetter – Wikipedia](https://de.wikipedia.org/wiki/Wetter) with the snippet: "Als **Wetter** (v. althochdt.: wetar = Wind, Wehen) bezeichnet man den spürbaren, kurzfristigen Zustand der Atmosphäre (auch: messbarer Zustand der ...)

At the bottom of the search results, there is a section titled "Schlagzeilen" with several small, partially visible news snippets.

# Beispiel Google Search Rich Cards

wetter - Google-Suche

Sicher | https://www.google.at/search?ei=-DgBW4W6LlmhsAGv9oqgDA&q=wetter&oq=wetter&gs\_l=psy-ab.3..0i131i67k1j0i67k1j0i131i67k1l2j0i6...

Google  Microphone icon Search icon

Anmelden

Alle Maps News Bilder Videos Mehr Einstellungen Tools

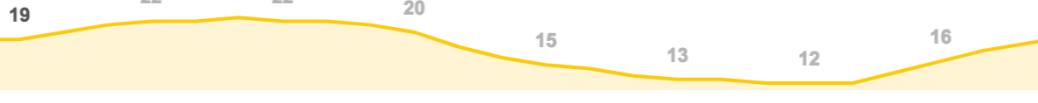
Ungefähr 52 600 000 Ergebnisse (0,39 Sekunden)

1210 Wien  
Sonntag, 11:00  
Teils bewölkt

 19 °C | °F

Niederschlag: 0%  
Luftfeuchte: 53%  
Wind: 10 km/h

Temperatur Niederschlag Wind



19 22 22 20 15 13 12 16

12:00 15:00 18:00 21:00 00:00 03:00 06:00 09:00

So. Mo. Di. Mi. Do. Fr. Sa. So.

Tag	Icon	Temperatur (Min)	Temperatur (Max)
So.		23°	12°
Mo.		23°	12°
Di.		24°	14°
Mi.		25°	14°
Do.		24°	14°
Fr.		27°	14°
Sa.		27°	14°
So.		27°	16°

weather.com Feedback

[Österreich Wetter :: wetter.at](#)  
[www.wetter.at/](http://www.wetter.at/) ▾  
Wetter Österreich - Die aktuelle Wetter Prognose für Österreich auf [wetter.at](http://wetter.at) - Alle Vorhersagen schnell und übersichtlich aufbereitet! Unwetterwarnungen, Sturm ...  
Wien · Oberösterreich · Niederösterreich · Burgenland

# Beispiel Google Search Rich Cards

wetter - Google-Suche

Sicher | https://www.google.at/search?ei=-jkBW8eCHla3sQHH8ojoCA&q=wetter&oq=wetter&gs\_l=psy-ab.3.0i71k1l8.891.2317.0.16827.8.7.1.0.0.0... : :

Google   

Anmelden

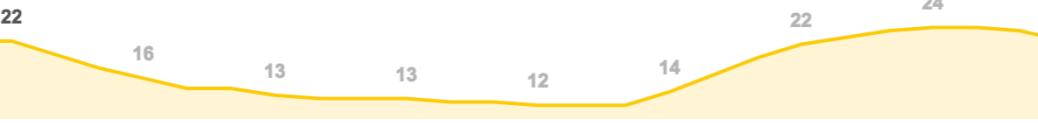
Alle Maps Bilder News Videos Mehr Einstellungen Tools

Ungefähr 52.500.000 Ergebnisse (0,97 Sekunden)

Perth Western Australia  
Sonntag, 17:00  
Sonnig

 22 °C | °F Niederschlag: 0%  
Luftfeuchte: 32%  
Wind: 11 km/h

Temperatur Niederschlag Wind



18:00 21:00 00:00 03:00 06:00 09:00 12:00 15:00

So. Mo. Di. Mi. Do. Fr. Sa. So.

Tag	Wetter	Temperatur (Min)	Temperatur (Max)
So.	Sonnig	24°	11°
Mo.	Sonnig	26°	12°
Di.	Sonnig	27°	13°
Mi.	Teils sonnig	28°	16°
Do.	Regen	27°	13°
Fr.	Regen	19°	13°
Sa.	Teils sonnig	19°	14°
So.	Regen	21°	12°

weather.com Feedback

wetter.com: Wetter, Wettervorhersage, Wetterbericht, Reise | wetter.com  
<https://www.wetter.com/>  
Aktuelles Wetter und 16-Tages Wettervorhersage für Ihren Ort. Mit Niederschlagsradar, Wetterwarnungen, Satellitenbildern und Spezialinformationen wie ...

Suchen auf wetter.com 

# Beispiel Google Search Rich Cards

wetter linz - Google-Suche

Sicher | https://www.google.at/search?ei=uTkBW\_TBloWTsAGqlo\_4Ag&q=wetter+linz&oq=wetter+linz&gs\_l=psy-ab.3..0i131k1j0l9.27509.28420.0.285...

Google   

Anmelden

Alle Maps News Bilder Videos Mehr Einstellungen Tools

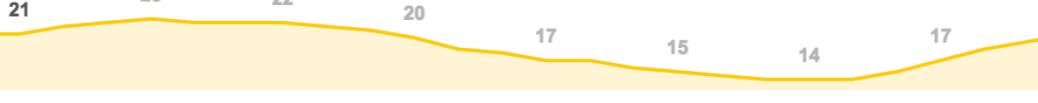
Ungefähr 2 710 000 Ergebnisse (0,37 Sekunden)

Linz  
Sonntag, 11:00  
Teils bewölkt

 21 °C | °F

Niederschlag: 0%  
Luftfeuchte: 45%  
Wind: 21 km/h

Temperatur Niederschlag Wind



Zeit	Temperatur (°C)
12:00	21
15:00	23
18:00	22
21:00	20
00:00	17
03:00	15
06:00	14
09:00	17

So. Mo. Di. Mi. Do. Fr. Sa. So.

Tag	Höchsttemperatur (°C)	Tiefsttemperatur (°C)
So.	23°	13°
Mo.	24°	13°
Di.	26°	14°
Mi.	25°	15°
Do.	24°	15°
Fr.	26°	15°
Sa.	27°	15°
So.	27°	16°

weather.com Feedback

[Linz Wetter :: wetter.at](#)

 [www.wetter.at/wetter/oesterreich/oberoesterreich/linz](http://www.wetter.at/wetter/oesterreich/oberoesterreich/linz) ▶ 0:10

Wetter Linz - Oberösterreich - Österreich - Die aktuelle Wetter Prognose für Linz auf wetter.at - Alle ...

# Beispiel Google Search Rich Cards

aktie voest alpine - Google-Suchergebnisse

Sicher | https://www.google.at/search?ei=IDgBW9mRK4OQsgHOv6igBQ&q=aktie+voest+alpine&oq=aktie+voest+alpine&gs\_l=psy-ab.3..0j0i22i10i30...

Google  Anmelden

Alle Finanzen News Bilder Maps Mehr Einstellungen Tools

Ungefähr 81 100 Ergebnisse (0,48 Sekunden)

**voestalpine AG**  
VIE: VOE

**46,21** EUR **-0,27 (0,58 %) ↓**  
18. Mai, 17:36 MESZ · Haftungsausschluss

1 Tag 5 Tage 1 Monat 1 Jahr 5 Jahre Max.



Eröffnung	46,00	Rendite	2,38 %
Hoch	46,53	Vort. Schl.	46,48
Tief	45,70	52-Wo-Hoch	54,98
Marktkap.	8,12 Mrd.	52-Wo-Tief	37,84
KGV	11,76		

**VOESTALPINE AKTIE | Aktienkurs | 93750 | AT0000937503 | finanzen.at**  
[www.finanzen.at/aktien/voestalpine-aktie](http://www.finanzen.at/aktien/voestalpine-aktie)

Das Unternehmen **voestalpine AG** aus den Branchen Stahl- / Metallindustrie und Automobilzulieferer ist börsennotiert. Die **voestalpine-Aktie** mit der WKN 93750 ...

**voestalpine** Unternehmen 

Die voestalpine AG ist ein weltweit agierender österreichischer stahlbasierter Technologie- und Industriegüterkonzern mit Sitz in Linz. [Wikipedia](#)

**CEO:** Wolfgang Eder (1. Apr. 2004–)  
**Umsatz:** 11,07 Milliarden EUR (2015–2016)  
**Zentrale:** Linz  
**Gründung:** 1938  
**Anzahl der Beschäftigten:** 48.367  
**Tochterunternehmen:** Böhler-Uddeholm, voestalpine Metsec plc, MEHR

**Andere suchten auch nach**  
Über 15 anzeigen

Böhler-Ud... OMV Andritz AG

Haftungsausschluss Feedback



the digital makers.

# Beispiel Google Search Rich Cards

präsident österreich - Google - X

Sicher | https://www.google.at/search?ei=HD...&q=präsident+österreich&oq=präsident+österreich&gs\_l=psy-ab.3...4248....

Google präsident österreich

Alle Bilder News Maps Videos Mehr Einstellungen Tools Anmelden

Ungefähr 279.000 Ergebnisse (0,76 Sekunden)

Österreich / Präsident

## Alexander Van der Bellen



Wird auch oft gesucht

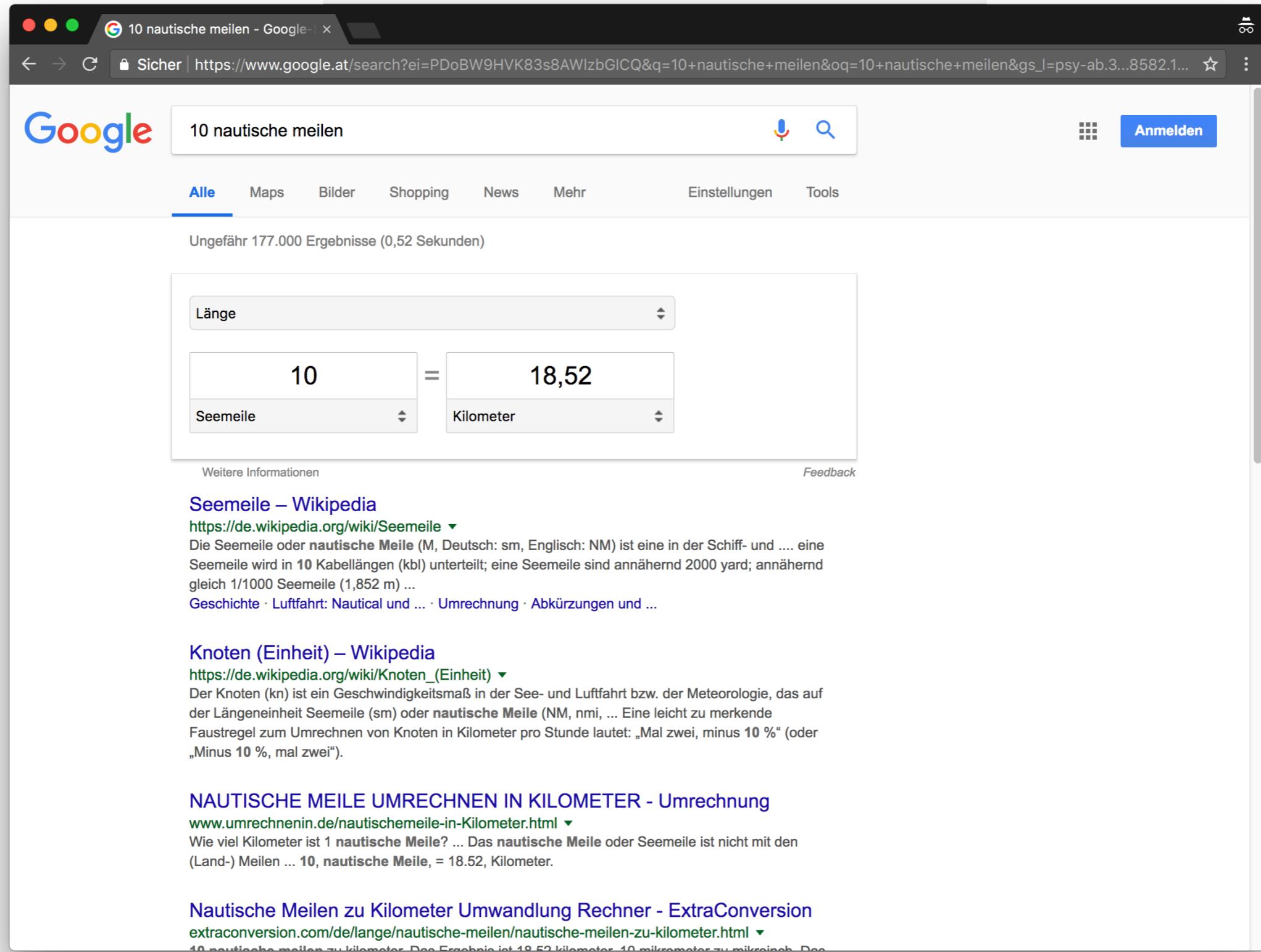
 Charles, Prince of Wales <small>Im Trend</small>	 Norbert Hofer	 Christian Kern	 Heinz-Chr... Strache	 Sebastian Kurz	 Heinz Fischer
--	---	---	--	--	---

Über 10 weitere ansehen

Mehr zu Alexander Van der Bellen

Bundespräsident (Österreich) – Wikipedia  
[https://de.wikipedia.org/wiki/Bundespräsident\\_\(Österreich\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Bundespräsident_(Österreich)) ▾  
Der Bundespräsident ist gemäß Art. 60 Abs. 5 Bundes-Verfassungsgesetz das auf sechs Jahre gewählte Staatsoberhaupt der Republik Österreich.  
Amtszeit: 6 Jahre (einmalige Wiederwahl mögl... Schaffung des Amtes: 1. Oktober 1920 (Bunde...  
Amtssitz: Leopoldinischer Trakt, Hofburg, Wien Staatsgewalt: Exekutive

# Beispiel Google Search Rich Cards



10 nautische meilen - Google-Suche

Sicher | https://www.google.at/search?ei=PDoBW9HVK83s8AWIzbGICQ&q=10+nautische+meilen&oq=10+nautische+meilen&gs\_l=psy-ab.3...8582.1...

Google 10 nautische meilen

Alle Maps Bilder Shopping News Mehr Einstellungen Tools Anmelden

Ungefähr 177.000 Ergebnisse (0,52 Sekunden)

Länge  
10 = 18,52  
Seemeile Kilometer

Weitere Informationen Feedback

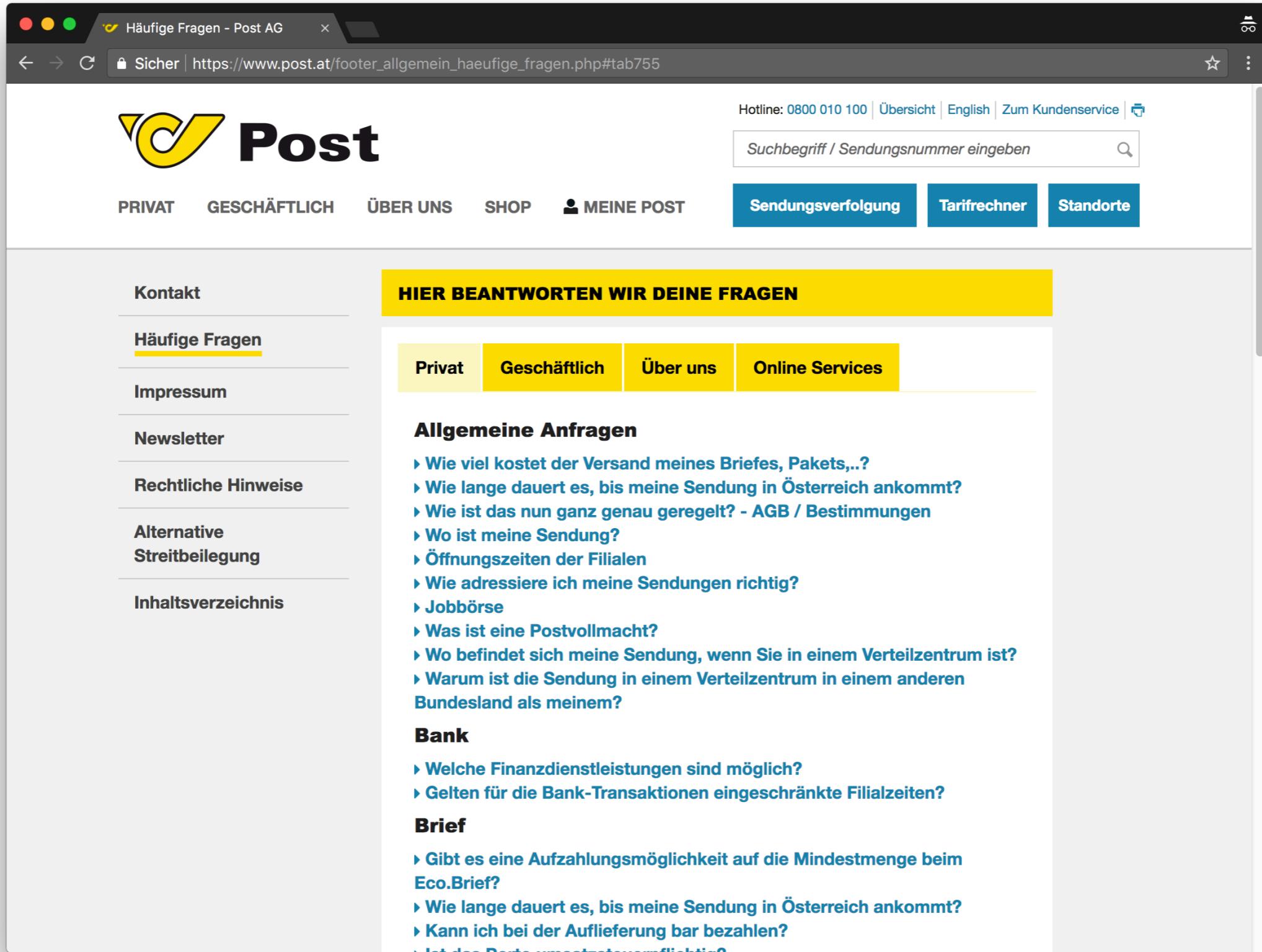
**Seemeile – Wikipedia**  
<https://de.wikipedia.org/wiki/Seemeile> ▾  
Die Seemeile oder **nautische Meile** (M, Deutsch: sm, Englisch: NM) ist eine in der Schiff- und .... eine Seemeile wird in 10 Kabellängen (kbl) unterteilt; eine Seemeile sind annähernd 2000 yard; annähernd gleich 1/1000 Seemeile (1,852 m) ...  
Geschichte · Luftfahrt: Nautical und ... · Umrechnung · Abkürzungen und ...

**Knoten (Einheit) – Wikipedia**  
[https://de.wikipedia.org/wiki/Knoten\\_\(Einheit\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Knoten_(Einheit)) ▾  
Der Knoten (kn) ist ein Geschwindigkeitsmaß in der See- und Luftfahrt bzw. der Meteorologie, das auf der Längeneinheit Seemeile (sm) oder **nautische Meile** (NM, nmi, ...) Eine leicht zu merkende Faustregel zum Umrechnen von Knoten in Kilometer pro Stunde lautet: „Mal zwei, minus 10 %“ (oder „Minus 10 %, mal zwei“).

**NAUTISCHE MEILE UMRECHNEN IN KILOMETER - Umrechnung**  
[www.umrechnenin.de/hautischemeile-in-Kilometer.html](http://www.umrechnenin.de/hautischemeile-in-Kilometer.html) ▾  
Wie viel Kilometer ist 1 **nautische Meile**? ... Das **nautische Meile** oder Seemeile ist nicht mit den (Land-) Meilen ... 10, **nautische Meile**, = 18,52, Kilometer.

**Nautische Meilen zu Kilometer Umwandlung Rechner - ExtraConversion**  
[extraconversion.com/de/lange/nautische-meilen/nautische-meilen-zu-kilometer.html](http://extraconversion.com/de/lange/nautische-meilen/nautische-meilen-zu-kilometer.html) ▾  
10 nautische meilen zu kilometer. Das Ergebnis ist 18,52 kilometer. 10 mikrometer zu mikronach. Das

# Beispiel FAQs



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Häufige Fragen - Post AG' page. The URL in the address bar is [https://www.post.at/footer\\_allgemein\\_haeufige\\_fragen.php#tab755](https://www.post.at/footer_allgemein_haeufige_fragen.php#tab755). The page features the Post.at logo and navigation menu. A yellow header bar contains the text 'HIER BEANTWORTEN WIR DEINE FRAGEN'. Below it, a navigation bar includes tabs for 'Privat', 'Geschäftlich', 'Über uns', and 'Online Services'. The main content area is divided into sections: 'Allgemeine Anfragen', 'Bank', and 'Brief', each listing several frequently asked questions.

**HIER BEANTWORTEN WIR DEINE FRAGEN**

**Allgemeine Anfragen**

- Wie viel kostet der Versand meines Briefes, Pakets,..?
- Wie lange dauert es, bis meine Sendung in Österreich ankommt?
- Wie ist das nun ganz genau geregelt? - AGB / Bestimmungen
- Wo ist meine Sendung?
- Öffnungszeiten der Filialen
- Wie adressiere ich meine Sendungen richtig?
- Jobbörse
- Was ist eine Postvollmacht?
- Wo befindet sich meine Sendung, wenn Sie in einem Verteilzentrum ist?
- Warum ist die Sendung in einem Verteilzentrum in einem anderen Bundesland als meinem?

**Bank**

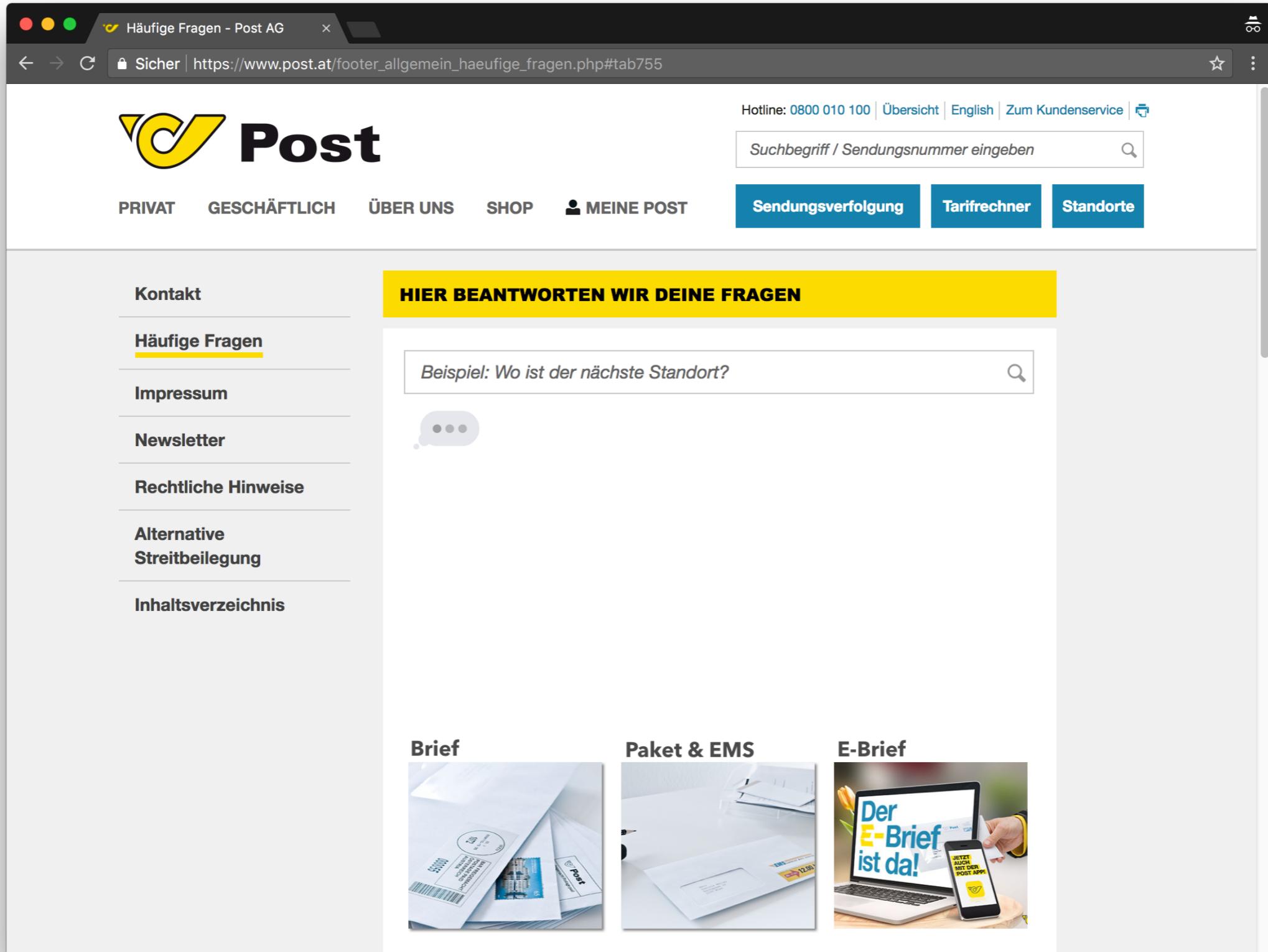
- Welche Finanzdienstleistungen sind möglich?
- Gelten für die Bank-Transaktionen eingeschränkte Filialzeiten?

**Brief**

- Gibt es eine Aufzahlungsmöglichkeit auf die Mindestmenge beim Eco.Brief?
- Wie lange dauert es, bis meine Sendung in Österreich ankommt?
- Kann ich bei der Auflieferung bar bezahlen?
- Ist das Porto umsetzungspflichtig?

Quelle: post.at

# Beispiel FAQs



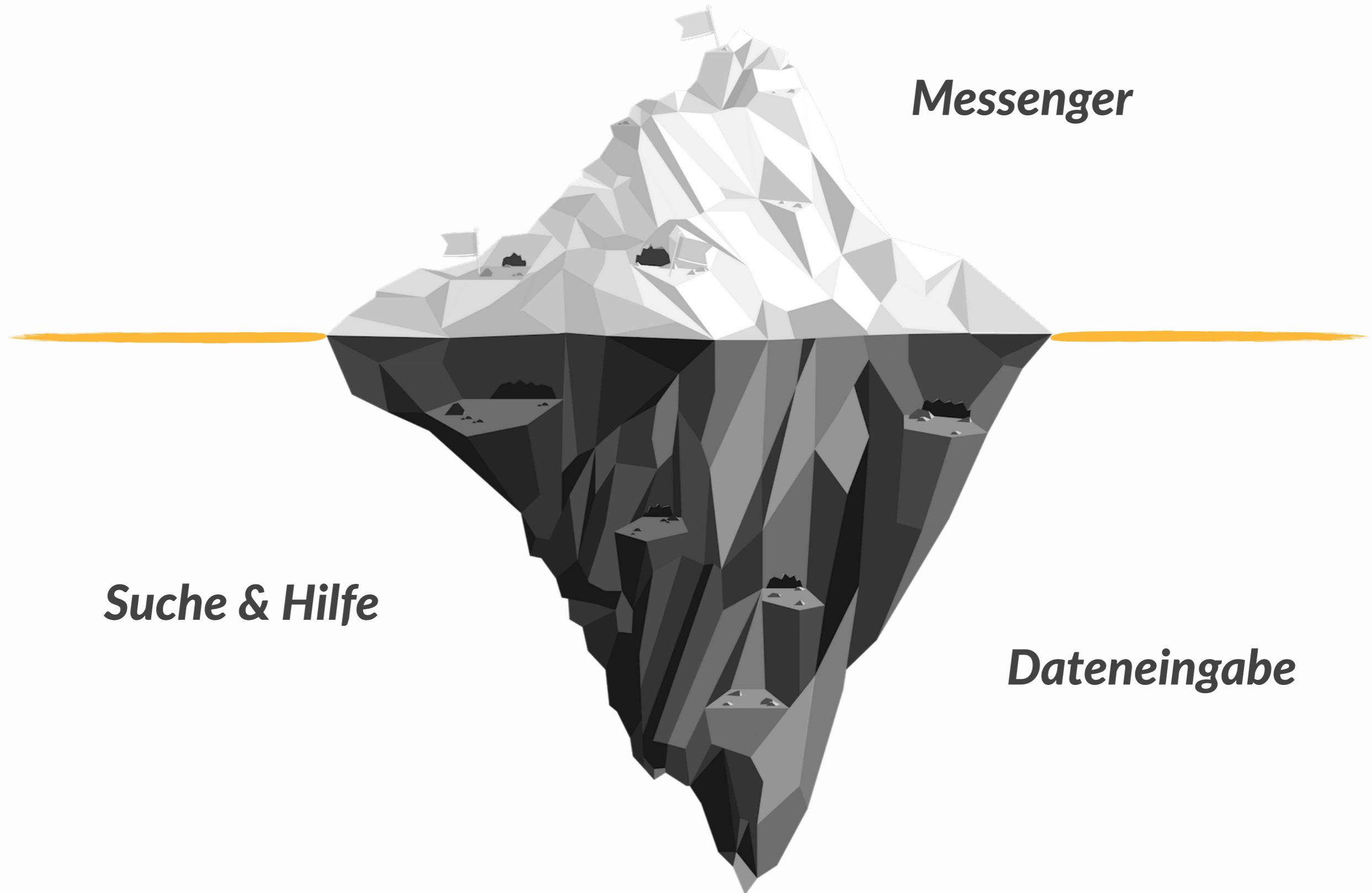
The screenshot shows a web browser window for the Post.at website. The address bar indicates a secure connection to [https://www.post.at/footer\\_allgemein\\_haeufige\\_fragen.php#tab755](https://www.post.at/footer_allgemein_haeufige_fragen.php#tab755). The page features the Post logo at the top left. Navigation links include PRIVAT, GESCHÄFTLICH, ÜBER UNS, SHOP, MEINE POST, Sendungsverfolgung, Tarifrechner, and Standorte. A yellow header bar says "HIER BEANTWORTEN WIR DEINE FRAGEN". On the left, a sidebar lists Kontakt, Häufige Fragen (which is underlined), Impressum, Newsletter, Rechtliche Hinweise, Alternative Streitbeilegung, and Inhaltsverzeichnis. The main content area includes a search bar with placeholder text "Beispiel: Wo ist der nächste Standort?", a speech bubble icon, and three service cards: Brief (showing envelopes), Paket & EMS (showing packages), and E-Brief (showing a laptop and smartphone).

Quelle: post.at

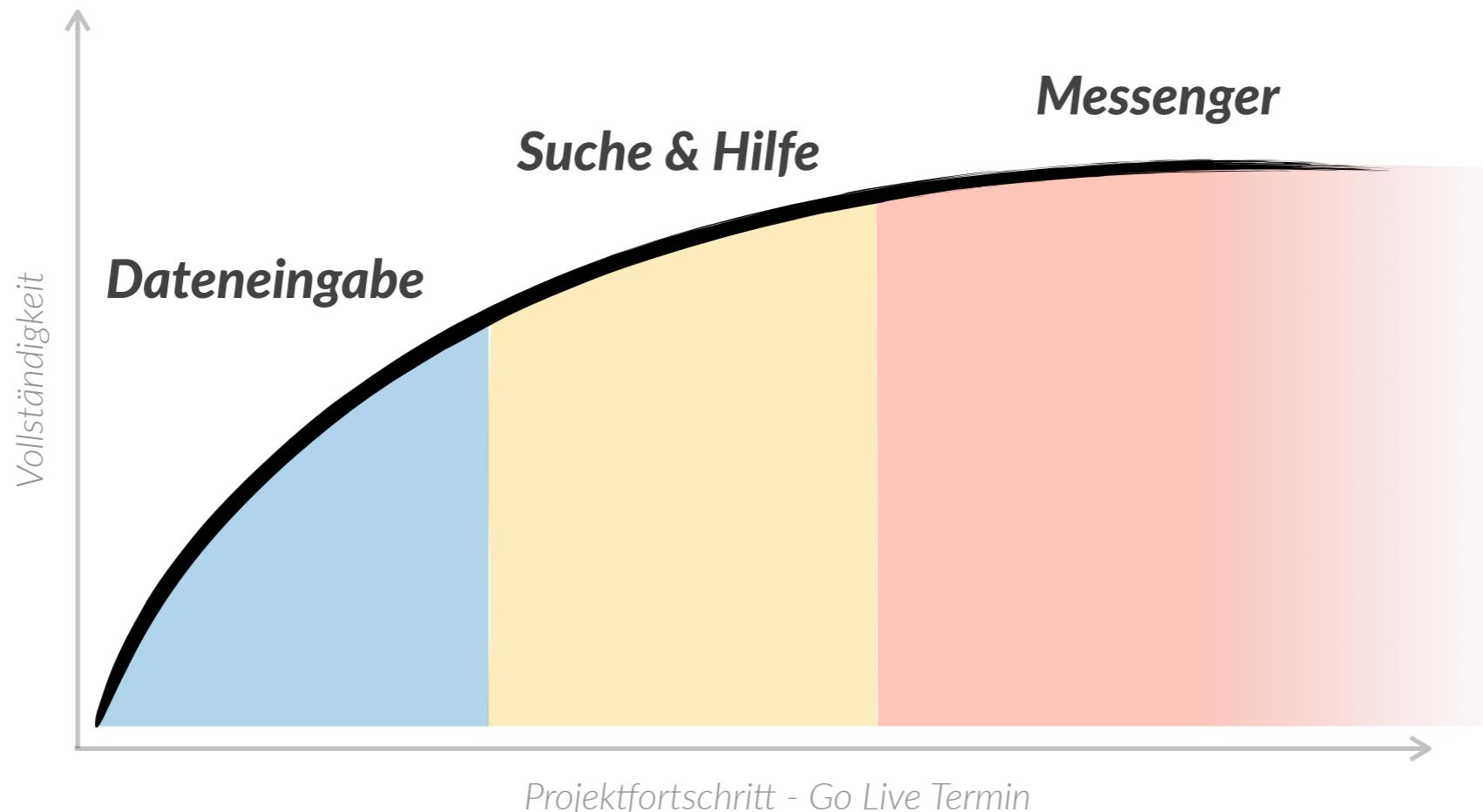
# Conclusio



# Chatbots sind überall



# Chatbots Go Live Kurve



# Ubitec Chatbots



- Ubitec Chatbot Framework
  - ▶ *Software zur Erstellung, Training und Betrieb hochgradig angepasster Chatbots*
  - ▶ *Flexibel: Tiefe Anpassung an Kunden (Backend, Frontends, Datentypen, etc.)*
  - ▶ *On Premise, keine Daten an Externe*
  - ▶ *Skalierbare Infrastruktur*
- Service Designer für Use Cases
- Partnerschaftliche Entwicklung und Integration
- Betrieb, Überwachung und Service
- Kontinuierliche Weiterentwicklung & Training



# Ubitec Team



**Dieter Perndl**

M +43 664 944 11 00

d.perndl@ubitec.at



**Dominik Aumayr**

M +43 699 8125 6265

d.aumayr@ubitec.at

# Mit **Ubitec** von der **Digitalen Idee** zur **Digitalen Zukunft**

Consultants' Day 2018, Linz

