

Michelle Skodowski, Daniel Rösch

# Chatbots: Einige Anregungen

Wenn man die Intensität der Diskussion über Chatbots mit den tatsächlichen Nutzerzahlen vergleicht, dann scheinen viele Online-Marketer noch zu wenig eigene Erfahrung gesammelt zu haben. Daher ohne Ranking und Sternchen hier ein paar Beispiele zum Ausprobieren – absichtlich in der Intention weit gestreut.

## Carla von der Schokoladenmanufaktur Bilk

Carla ist eine virtuelle Verkaufsassistentin, die beim Schokoladenkauf berät und Fragen zu Produkten, Versand und vielem mehr beantwortet. Es besteht außerdem die Möglichkeit, Schokolade direkt über Clara in den Warenkorb zu legen. Die natürliche Sprache wird trotz unterschiedlicher Formulierungen der Fragen sehr gut verstanden. Wird dieselbe Frage mehrmals gestellt, variiert die Verkaufsassistentin die Formulierung der Antwort. Dies lässt die Kommunikation natürlich wirken. Punkten kann der Chatbot auch mit Small Talk, denn auf Fragen wie „Bist du ein Chatbot?“ findet sich stets eine Antwort. Clara geht außerdem sehr individuell auf bestimmte Bedingungen ein: „Kann ich eine Schokolade zurückschicken?“ und „Kann ich eine Schokolade zurückschicken, nachdem sie geöffnet wurde?“ liefern beide die jeweils gewünschte Antwort. Mit Fragen wie „Welche weiße Schokolade enthält Nüsse?“ kann das Sortiment sehr individuell durchsucht werden. Die Antworten bestehen dabei nicht nur aus Text, sondern auch aus interaktiven Elementen wie beispielsweise einem Warenkorb, der direkt im Chat per Drag & Drop bearbeitet werden kann. Im Gegensatz zu vielen anderen Chatbots kann sich Clara auch den Kontext der Konversation merken. Ist eine Schokolade beispielsweise bereits im Warenkorb gelandet, kann anschließend immer noch nach Eigenschaften des Produkts gefragt werden. Die Schokoladenverkäuferin ist sowohl auf einer Website als auch im Facebook-Messenger zu finden und verspricht, sich stetig zu verbessern.

### DIE AUTORIN



**Michelle Skodowski** schließt aktuell ihr E-Commerce-Studium an der Hochschule Würzburg-Schweinfurt ab. Seit Sommer ist sie als Co-Founder bei BOTfriends, einem Start-up, das sich auf Conversational Interfaces spezialisiert hat, aktiv.

### DER AUTOR



**Daniel Rösch** ist mit Michelle Skodowski Co-Founder und CEO der Botfriends GmbH. Die beiden haben sich einige Bots für Sie angesehen, an deren Entwicklung sie nicht beteiligt waren ...



Abb.1: Carla

## Der eBay ShopBot

**Bewertung:** Der *eBay ShopBot* ist der persönliche Shopping-Assistent von eBay auf der Facebook-Messenger-Plattform, der dem User die neusten Kollektionen und die beliebtesten Angebote auf eBay zeigt. Das Gespräch wird gezielt durch Abfragen von Parametern in Quick-Reply-Form geführt, wobei auch eine freie Texteingabe funktioniert. Bei spezifischen Anfragen wie „I am looking for running shoes from Nike“ kommt der Bot jedoch an seine Grenzen. Er versteht zwar, dass ich nach Schuhen suche, aber nicht, dass es Sportschuhe von Nike sein sollen. Durch Rückfragen des Bots wird das Ganze gut abgefangen und man trifft kaum auf „404“- oder „Error“-Antworten. Generell besteht ein gut durchdachtes Design, indem viele Parameter wie Preisspanne, Schuhgröße, Farbe etc. abhängig von der Produktkategorie automatisch abgefragt werden. Das lockere Gespräch mit Aussagen wie „Oh nice call“ oder der Einsatz vieler Emojis spricht besonders die junge Zielgruppe an.

Lobenswert sind auch die auf den Messenger zugeschnittenen Templates für Webview. Die

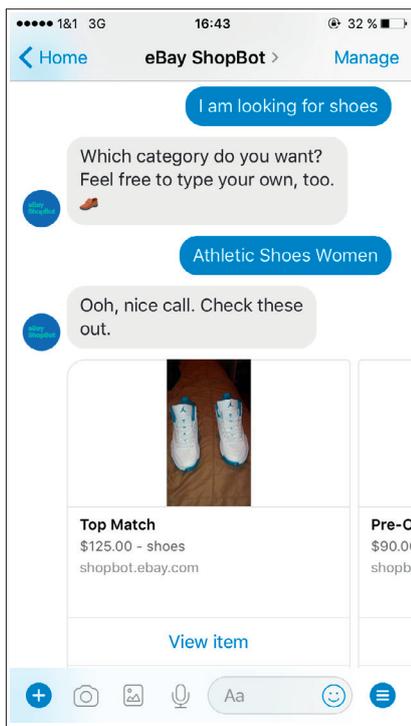


Abb.2: eBay ShopBot

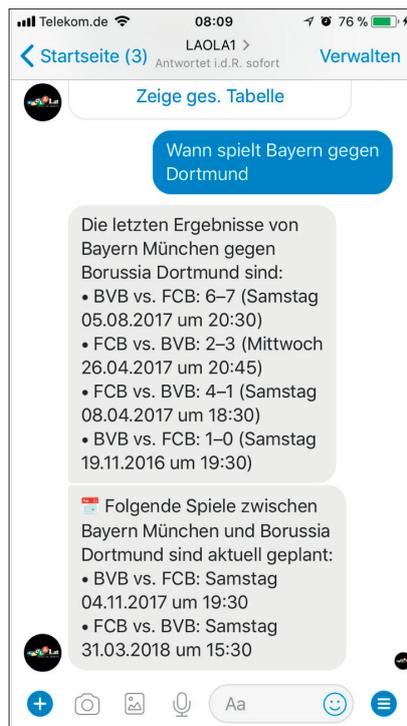


Abb.2: Toni, der Fußball-Chatbot

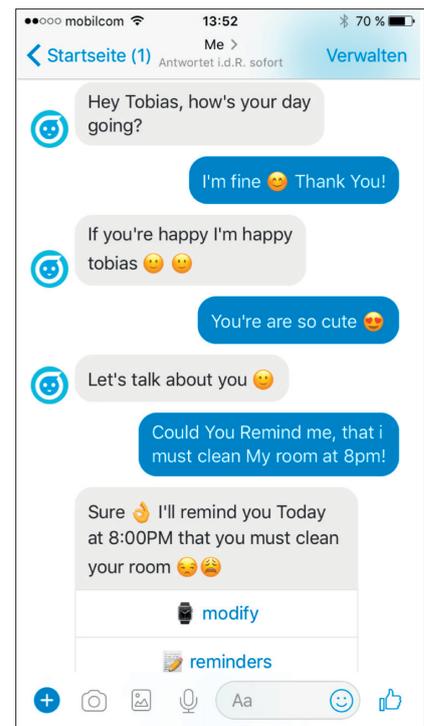


Abb.3: me by tiv.ai

Produktdetailseiten lassen klar die CI von eBay erkennen, sind jedoch deutlich strukturierter als auf der Webseite. Hierbei machte man sich Gedanken, welche Informationen wirklich relevant sind und wie diese sowohl mobil- als auch „messenger“-freundlich dargestellt werden. Punkten kann der *eBay ShopBot* außerdem mit diversen Möglichkeiten zur Personalisierung. Zum einen kann der User durch Größenangaben sein Profil einstellen, zum anderen können auch Lieblingsprodukte durch die Vergabe eines Herzens abgespeichert werden und sind jederzeit in einer Webview abrufbar. Bemerkenswert ist, dass eBay versucht, Methoden der Conversion-Optimierung wie die der Verknappung gezielt im Chatbot einzusetzen. So wird die Anzahl der verkauften Produkte mit einer Emoji-Flamme verdeutlicht, aber auch die Höhe der Produktbewertung mit dem Stern-Emoji angezeigt. Der Bot von eBay bietet auch praktische Funktionen wie die Möglichkeit, ein Produkt innerhalb des Facebook-Messengers mit Freunden zu teilen. Zudem wird auch stets daran gedacht, Feedback vom User im Form

von Daumen hoch/runter einzuholen. Dass es sich hierbei letztendlich nicht nur um ein kleines Projekt seitens eBay handelt, wird sofort deutlich. eBay verschickt bei der Bestellung über den Chatbot ein kostenloses Geschenk wie beispielsweise einen Tablet-Standhalter mit, um augenscheinlich die Bekanntheit und das Engagement zu erhöhen.

### Toni, der Fußball-Chatbot powered by LAOLA1.at

Toni, der Fußball-Chatbot, bietet die wichtigsten Informationen rund um das Thema Fußball und befindet sich im Facebook-Messenger. Dabei können beispielsweise News, Spielstände, Tabellen und weitere Informationen zu Fußball-Events abgerufen werden. Es besteht außerdem die Möglichkeit, sehr personalisierte Abos abzuschließen. Dabei können nicht nur Lieblingsvereine und -ligen ausgewählt werden, sondern auch die Häufigkeit und Art der Nachrichten.

Durch die Freitexteingabe ist es möglich, viel schneller zur gewünschten Information zu gelangen als bei vergleichbaren Apps, bei denen zunächst

verschiedene Menüstrukturen durchgeklickt werden müssen. Auf Fragen wie „Wann spielt Bayern München gegen Borussia Dortmund?“ liefert der Chatbot blitzschnell eine Antwort mit den Ergebnissen der letzten Aufeinandertreffen sowie dem Datum des nächsten Duells. Toni wurde durchgängig im Fußball-Stil gehalten, denn wenn Toni eine Frage nicht versteht, begeistert er mit lustigen Antworten wie: „Ich habe ein ganzes Team an Coaches, die jeden Tag dafür sorgen, dass ich ein bisschen besser werde.“ Das alles macht Toni zu einem Chatbot, der das Potenzial hat, als ständiger Begleiter eingesetzt zu werden. Toni wurde von Toni.ai in Wien entwickelt und sagt über sich selbst, dass er sich „mitten im Training befindet, um besser zu werden, genau wie die echten Fußballspieler“.

### ME by tiv.ai

ME ist ein persönlicher Erinnerungsassistent, dessen Avatar mit einer sehr kurzweiligen und angenehmen Persönlichkeit und Tonalität ausgestattet ist. Erreichbar ist ME über Facebook-Messenger, Telegram

und SMS. Der Assistent wirbt selbst damit, dass er den Alltag seiner User verbessern will. Mit ihm können To-do-Listen und entsprechende Erinnerungen direkt im Messenger hinterlegt werden. Des Weiteren können die User eine Heimatstadt angeben und sich in beliebigen Zeitzyklen per Push-Nachricht über das Wetter informieren lassen. Ein weiteres Feature ist die Möglichkeit eines persönlichen Weckrufs über die im Bot hinterlegte Telefonnummer. Mit Aussagen wie beispielsweise „Hey, merke dir bitte die Telefonnummer meines Autohändlers: 093112345“ speichert der Assistent nicht nur Telefonnummern, sondern alle denkbaren Informationen. *ME* ist einfach zu bedienen und verfügt über mächtige Funktionalitäten wie Spracherkennung, Benachrichtigungen, Integration des eigenen Kalenders und die Möglichkeit der Personalisierung. Wer einfach nur ein bisschen plaudern möchte, ist bei *ME* ebenfalls gut aufgehoben. Er versteht Small-Talk-Fragen und hat immer eine lustige Antwort parat. Entwickelt wurde der Chatbot von dem in Tel Aviv ansässigen Unternehmen Tiv.AI, das sich auf AI-Assistenten spezialisiert hat. Der Chatbot kann nicht nur durch Funktionalität, sondern auch durch seine lustige Persönlichkeit und Tonalität punkten. Obwohl der Erinnerungsassistent nur in Englisch zur Verfügung steht, bietet er einen echten Mehrwert im Alltag.

## Growbot

*Growbot* kommt in Slack sowie in Microsoft-Teams zum Einsatz, wobei einige Zusatzfunktionen nur in Slack zur Verfügung stehen. Der Bot hilft dabei, großartige Arbeit wertzuschätzen, indem ein sogenanntes „Kudo“, nämlich ein Kompliment an einen User, ausgesprochen wird. Ein solches Lob kann zum einen manuell ausgelöst werden, wenn innerhalb einer Slack-Konversation eine erfreuliche

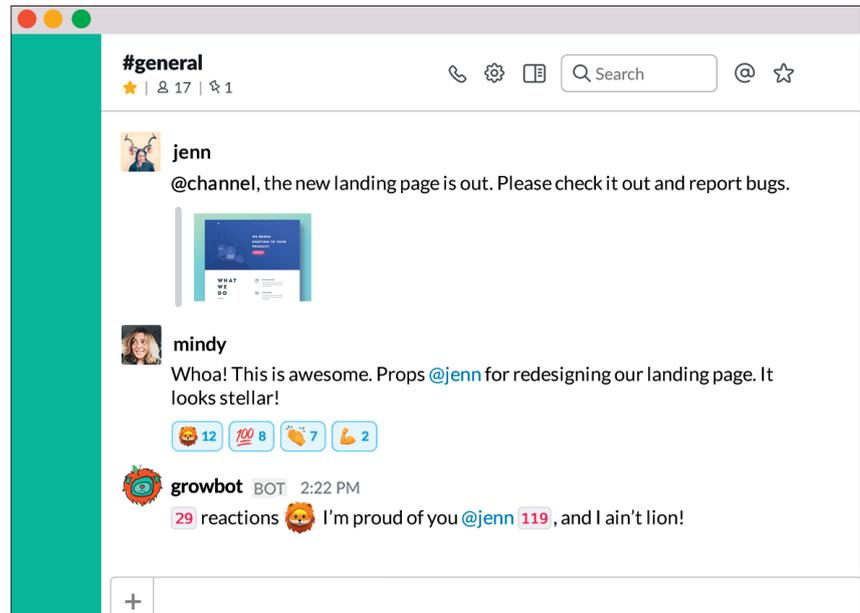


Abb.4: Growbot

Nachrichte gesendet wird. *Growbot* reagiert aber auch automatisch auf die Reaktionen der Nutzer. Erhält ein User also beispielsweise auf eine Nachricht sehr viele positive Reaktionen, steigt der Bot automatisch ein und lobt den entsprechenden User. Alle Komplimente können außerdem zentral in einem Leaderboard eingesehen werden. Dieses Dashboard zeigt unter anderem die Top-Performer, also die mit den meisten „Kudos“, sowie eine Übersicht, in welchen Channels die meisten Reaktionen stattgefunden haben. *Growbot* wird nicht umsonst von namhaften Unternehmen wie Spotify und HubSpot eingesetzt. Durch seine spaßige Tonalität und die Verwendung zahlreicher Emojis wirkt er lustig und feuert das gesamte Team an. *Growbot* wirbt selbst damit, die Wertschätzung innerhalb des Teams um den Faktor 8,2 zu erhöhen und die Mitarbeiterstimmung um 135 % zu steigern. Vorsicht ist jedoch geboten, wenn das Streben nach „Kudos“ überhandnimmt. Zusammenfassend ist dieser Chatbot ein superlustiger Begleiter der täglichen Kommunikation und sorgt bei den Usern immer wieder für ein Schmunzeln.

## Statsbot – der Analytics Report

*Statsbot* ist ein Chatbot, der für Mitarbeiter in Unternehmen einen richtigen Mehrwert bieten kann. Sobald die Messenger-Plattform Slack als Kommunikationsmedium intern verwendet wird, ist die Einbindung des Analytic Bots kein großer Aufwand. Durch die Eingabe „/invite @statsbot“ ist dieser startklar und kann nun personalisierte Berichte schicken. *Statsbot* bietet die Möglichkeit, Daten aus Google Analytics, Mixpanel, SQL, Salesforce und Stripe durch einen API-Schlüssel, lediglich Einloggen oder eine Account- bzw. Datenbank-Verknüpfung zu beziehen. Diese Daten können daraufhin auf Dashboards durch eine große Auswahl an Metriken, Dimensionen und Segmenten auf einen Blick für einen spezifischen Zeitraum zusammengestellt werden. Von der Webseite aus können ebenfalls die Funktionen des Chatbots genutzt werden. Zum einen kann eingestellt werden, welche Daten zu welcher Uhrzeit wie oft zugeschickt werden sollen. Zum anderen ist der Bot in der Lage, über ungewöhnliche Veränderungen („Anomaly detection“) zu informieren. Diese Funktion ist in der Hinsicht praktisch, da Nachrichten in

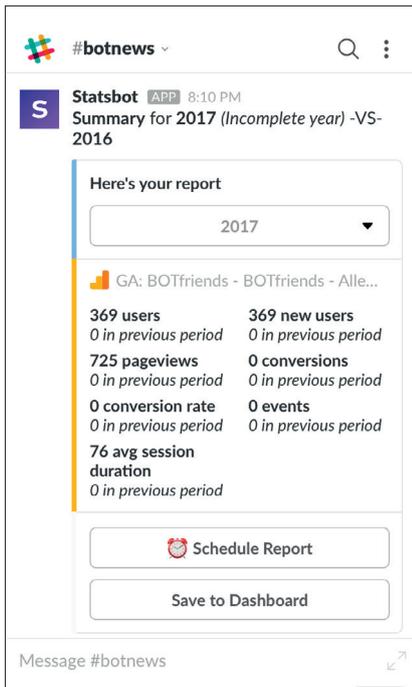


Abb.5: Statsbot

Messenger-Plattformen meist schneller gelesen werden als E-Mails und somit schnell reagiert werden kann. Außerdem können bestimmte Ziele festgelegt werden. Strebt man zum Beispiel an, mehr als 100 Besucher pro Tag auf der eigenen Webseite zu verzeichnen, könnte der Bot sofort Meldung geben, wenn das Ziel erreicht wurde. Des Weiteren ist man nicht gezwungen, alles über die Webseite zu steuern, sondern kann direkt in der Nachricht von *Statsbot* Änderungen vornehmen. Möchte man beispielsweise den Bericht nur noch wöchentlich statt täglich erhalten oder einen anderen Zeitraum wählen, kann dies mit wenigen Klicks in der Nachricht realisiert werden. Zuletzt ist der vorgestellte Bot sehr nützlich, um den Überblick über relevante Daten zu behalten und vor allem daran erinnert zu werden. Die leichte Integration in Gruppenchats eröffnet unter anderem eine sofortige Diskussionsrunde unter Mitarbeitern. Eins bleibt jedoch anzumerken: Trotz der hohen Verbreitung ist es aktuell leider noch nicht möglich, den Bot in Skype for Business zu integrieren. Statsbot HQ ist ein Start-up aus San Francisco und hat u. a. Slack als Investor.

## Dashbot.io

Bei *Dashbot.IO* handelt es sich um ein Analytic-Tool, das sehr einfach mit einem bestehenden Bot verbunden werden kann. Dies kann entweder über eine One-Klick-Integration oder direkt im Code über Rest/Node.js geschehen. Sobald der Bot mit *dashbot.io* verbunden ist, werden verschiedene Reports wie beispielsweise Sessions pro User oder Messages pro Session generiert. Neben den Reports beinhaltet *Dashbot.io* noch einige Zusatzfeatures, die dem Kunden einen großen Mehrwert bieten können, womit auch der mit dem Tool verbundene Bot verbessert werden kann. Zum einen können kundenspezifische Broadcasts erstellt werden (demografische Filter) und zum anderen kann der Bot direkt über die Plattform pausiert werden, was einen Eingriff einer realen Person möglich macht. Das Pricing dieser Plattform ist in drei Kategorien gestaffelt: FREE, 100 \$/Month und individuell mit jeweils Abstufungen in den Funktionalitäten. Hervorzuheben ist, dass Dashbot auch von Voice Assistants wie Google Home und Amazon Alexa genutzt werden kann. Die Integration von *Dashbot.IO* ist sehr simpel. Mit einem Klick ist der Bot mit der Plattform verknüpft und die gewünschten Reports werden generiert. Die Plattform ist selbsterklärend und sehr schnell zu verstehen. *Dashbot.IO* ist durch die vielen Zusatzfunktionen eine Bereicherung für jeden Bot und kann vor allem bei der Weiterentwicklung des Bots von Nutzen sein. Dashbot ist ein Venture-finanziertes Frühphasen-Start-up, welches von ffVC, Bessemer, Samsung, BDMI, Scrum und Rembrandt gefördert wird.

## Chronicle

Bei *Chronicle* handelt es sich nicht um einen Chatbot im klassischen Sinne, sondern um ein Administrations-Tool, das es Slack-Administratoren einfach macht, Teams zu verwalten und zu analysieren. Es bietet folgende Funktionen:

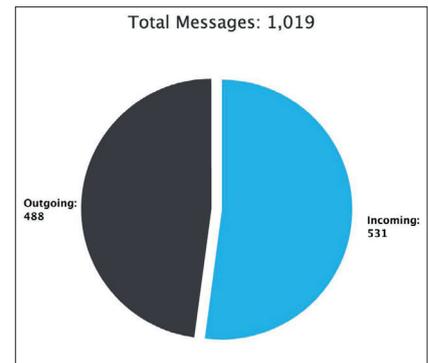


Abb.6: Dashbot.io

Channels, die länger nicht genutzt wurden, können entweder manuell oder automatisiert nach bestimmten Kriterien archiviert werden. Dieses Feature ist vor allem bei Slack-Teams mit vielen Channels nützlich. *Chronicle* sendet Benachrichtigungen, wenn bestimmte selbst zu definierende Keywords oder Regular Expressions in den Channels erscheinen. Es wäre beispielsweise möglich, immer wenn das Wort „Chatbot“ in einer Konversation erscheint, eine Benachrichtigung zu erhalten. Auch können Events innerhalb von Slack-Teams wie beispielsweise „User wurde hinzugefügt“ oder „App wurde entfernt“ beobachtet und an einer zentralen Stelle, nämlich im Channel „chronicle“, eingesehen werden. Die Konfiguration von *Chronicle* steht als Web-Dashboard zur Verfügung und kann nicht innerhalb des Slack-Chats erreicht werden. Die Auswertungen hingegen finden sich allesamt direkt in Slack. Das Pricing reicht von kostenlos für bis zu 10 Slack-Usern bis zu 80 \$ pro Monat für mehr als 100 Slack-User. Nützlich ist *Chronicle* bei großen Teams, bei denen viel Kommunikation in unterschiedlichen Channels stattfindet. Bei kleineren Teams kann die Administration des Messengers Slack genauso gut manuell stattfinden. Außerdem benötigt *Chronicle* bei der Installation sehr viele Permissions, was viele User abschrecken könnte, diesen Bot zu nutzen. ¶