

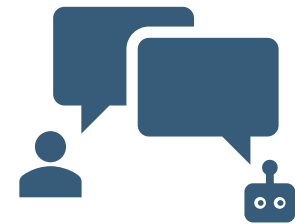
The logo for 'Alight.' features a stylized orange triangle on the left, followed by the word 'Alight.' in a dark blue, sans-serif font. The background is white with abstract geometric shapes in shades of blue and orange.



# Wie ein Chatbot die interne Kommunikation stärken kann

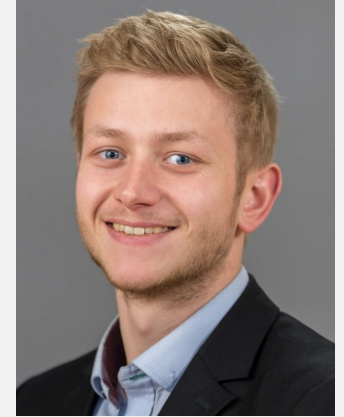
---

## 5 Erfolgsfaktoren bei der Einführung



## Jens Nannerup

- Managing Consultant (Architektur & UX)
- Konzeption und Entwicklung von Lösungen für den digitalen Arbeitsplatz
- Förderung der User-/Employee Experience



## Georg Schwab

- Consultant (Architektur & UX)
- Full Stack Development
- Fokus auf Machine Learning & Artificial Intelligence
- Einführung von Chatbots

# Über uns

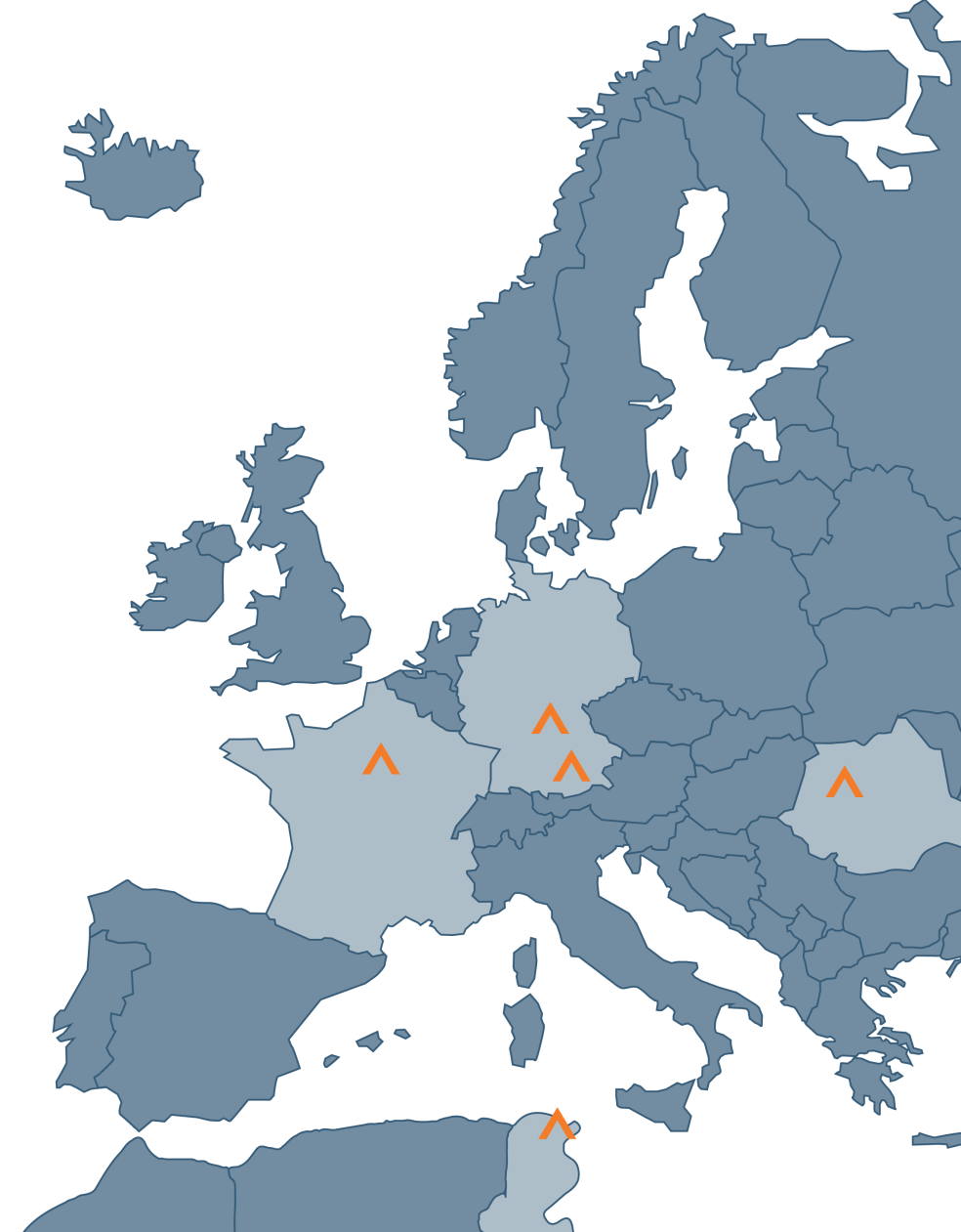
---

## Hintergrund

- Sitz in München
- Gründung im September 2012
- Standorte: München, Nürnberg, Cluj, Paris und Tunis

## Vision

- Erfolgreiche IT-Projekte und nachhaltige IT-Lösungen im Bereich **Azure** und **Microsoft 365**
- Mit einem motivierten Team, ausgezeichneter Kompetenz und langjähriger Erfahrung im Mittelstand sowie mit Großunternehmen lassen wir die IT unserer Kunden strahlen



# Einführung



## Kommandozeile

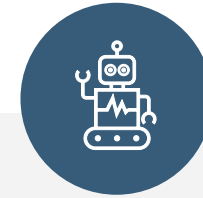
- Interaktion durch Befehle mit rigider Syntax
- Erster Chatbot: ELIZA

```
> mv * ../
```



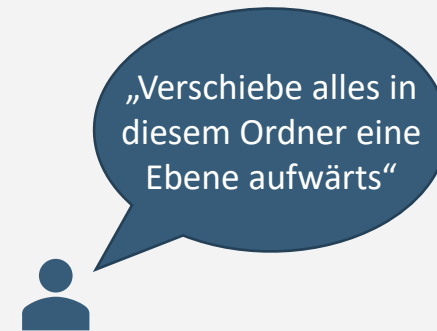
## GUI

- Grafische Nutzeroberflächen
- Interaktion mit Maus
- 2000er: Touchscreen



## Chatbot

- Sprachgesteuerte Assistenz
- Kompetenzen werden revolutioniert





## Zukunft

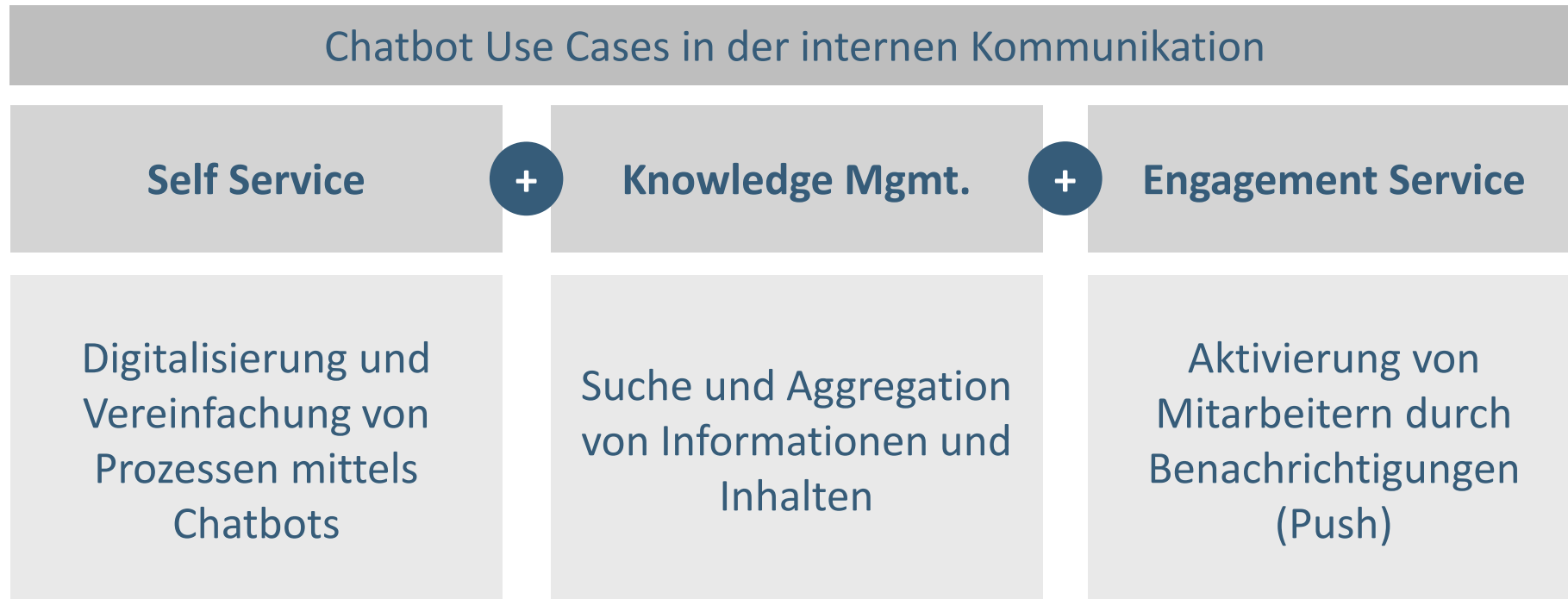
- Industrie um AI
  - OpenAI (GPT-Serie)
  - Meta (LLaMA)
  - Google (PaLM)
- Sprachmodelle können hochkomplexe Aufgaben lösen
- Hohe Verfügbarkeit, Großflächige Anbindung

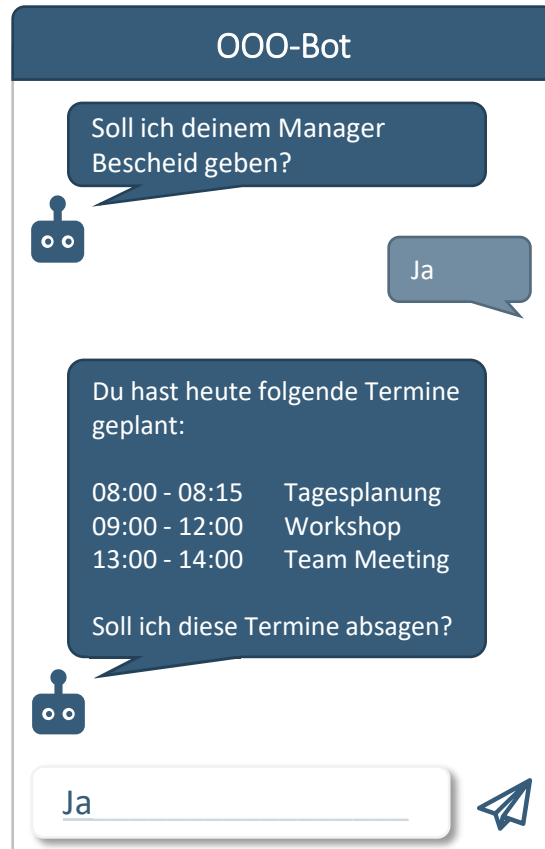


---

# Use Cases







## Ich bin heute krank ☹️...



- Krankmeldung, Schulung, Urlaub, ... über Chatbot
- Benachrichtigung des Managers
- Termine absagen



Self Service



Knowledge Mgmt.



Engagement Service



## Wo finde ich unsere PowerPoint Vorlage?

- Intranet und weitere Quellen werden nach Informationen und Inhalten durchsucht
- Eine Möglichkeit, Informationen an einer Stelle zu aggregieren (Mehrere Quellen, eine Knowledge Base)
- Optimal für strukturierte Inhalte (z.B. bestehende FAQs) aber kann auch unstrukturierte Informationen verarbeiten

Wie funktioniert die Reisekostenabrechnung?

Wo sind die Formulare für das Sabbatical?



Wer ist für IT-Tickets zuständig?

Self Service



Knowledge Mgmt.



Engagement Service

Mir ist aufgefallen, dass du noch keine Reisekosten gebucht hast. Brauchst du dabei Hilfe?



Hast du Lust auf ein Quiz?

In einer halben Stunde hast du dein erstes Meeting. Möchtest du wissen, wie eine Teams Besprechung funktioniert?

## Weißt du was deine Kollegen machen?



- Netzwerk-Aufbau, Hinweise auf wichtige Infos, ...
- Quiz mit Fun Facts über die Firma
- Vorschlag von Videos/Webinaren um wichtige Informationen zu bekommen
- Wann?
  - Sobald der Vertrag unterschrieben wurde
  - Beim ersten Tag in der Arbeit
  - In den nächsten Wochen

Self Service



Knowledge Mgmt.



Engagement Service

Wann ein Chatbot und wann nicht?



Mitarbeiter



FAQ-Seite



Applikationen



News



Formulare

## Vorteile vom Chatbot



Entlastung von Mitarbeitern



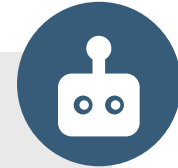
Zentrale Anlaufstelle



Natürliche Interaktion



Barrierefreiheit



# Komplexität der Interaktion

**Faustregel:** Wenn die Interaktion mehr als 5 Minuten dauert, wird der Gebrauch des Chatbots unpraktisch



Komplexität

## Simple Anordnung

- Leicht formulierte Aufgaben
- Keine weiteren Informationen nötig
- 1-Schritt Prozesse

## Fortgeschrittene Interaktion

- Aufgaben mit wenigen Parametern
- Kleine Formulare

## Komplexe Interaktion

- Feinkontrolle über Aufgaben
- Lange Formulare mit komplexer Logik
- Prozesse mit vielen Schritten

---

# Fahrplan



## User:

 Motivation

 Sprachen

 Unternehmenskultur

## Chatbot:

 Aufgaben

 Förmlichkeit

 Persönlichkeit



## Architektur

- Natural Language Processing (NLP)
  - Intent Extraction
  - Named Entity Extraction
  - Question Answering
  - ...

### Utterance / Nutzereingabe

### Intent

### Entities

„Mir geht es nicht so gut“

Krankmeldung

„Ich bin die nächste Woche krankgeschrieben“

Krankmeldung

nächste Woche

„Ich möchte ein Ticket aufmachen“

Support-Ticket

„Mein Internet geht seit heute morgen nicht mehr“

Support-Ticket

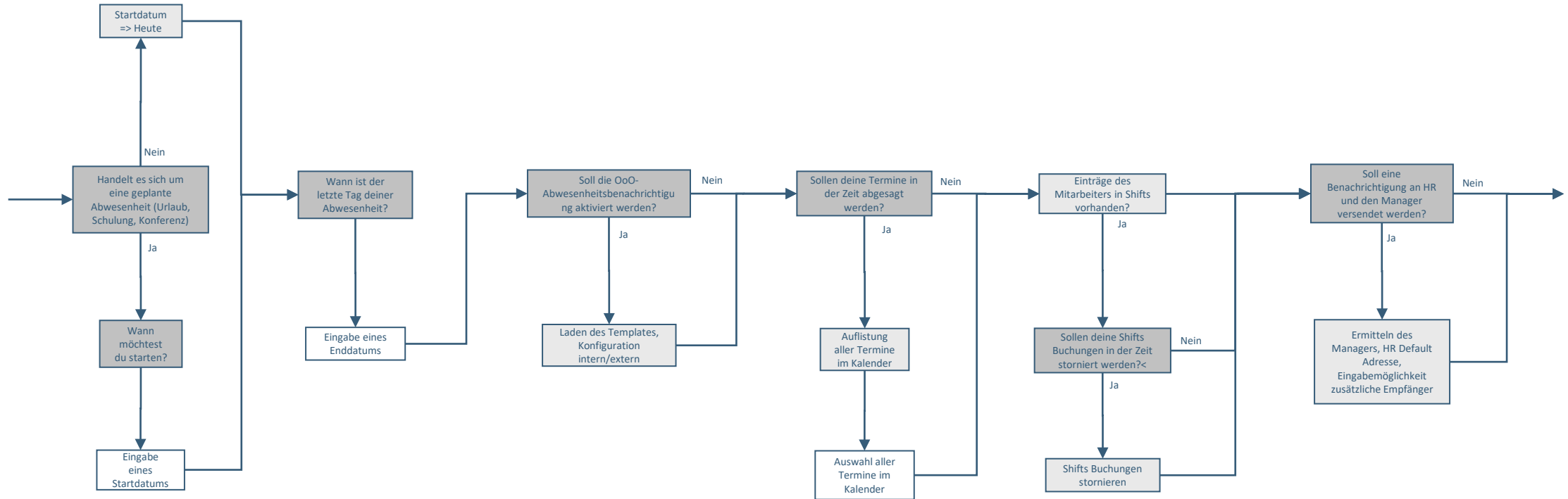
Internet

seit heute morgen

- Die meisten Use-Cases erfordern Zugriff auf Drittanwendungen
  - Datenbanken
  - Intranet
  - CRM- oder ERP-Systeme
  - Sonstige APIs
- Gibt es Schnittstellen? Wie funktionieren diese?
- Wie authentifiziert sich der Nutzer? Ist SSO möglich?

! Früh Gedanken darüber machen  
● Use-Cases stehen und fallen mit Zugriff auf Schnittstellen

# Conversation Flow/Conversational Design



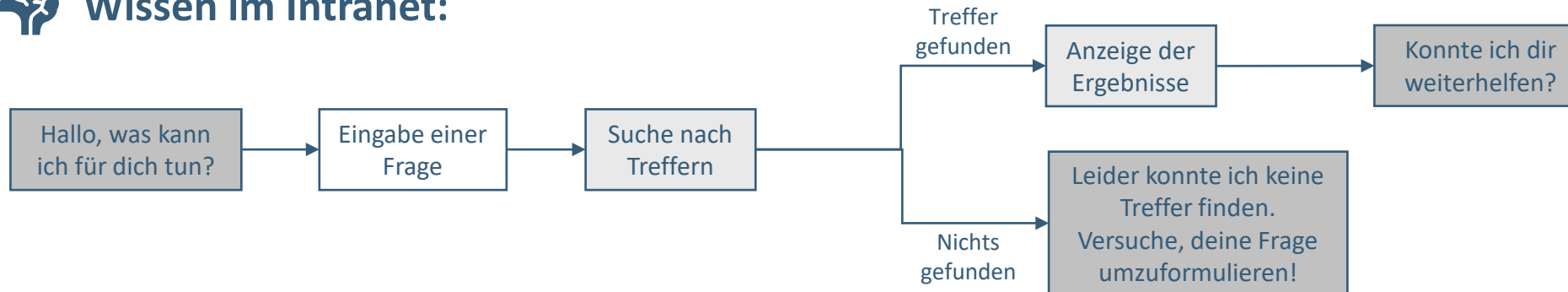
# Conversation Flow/Conversational Design

## Schritte:

- Ziel des Chatbots/Use Case definieren
- Einzelne Schritte:
  - Nachricht vom Bot
  - Aktion vom Bot
  - Aktion vom User



## Wissen im Intranet:

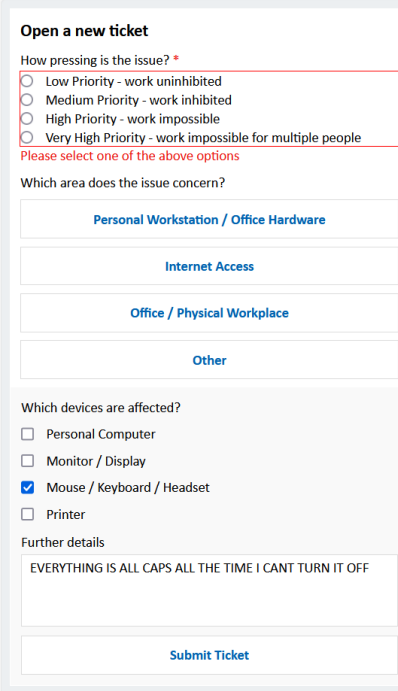


## Bot

- Begrüßung
- Fragen
- Informieren
- Überprüfen
- Fehlermeldungen
- Entschuldigen
- Vorschlagen
- Zusammenfassen
- Bilder/Grafiken anzeigen

## Nutzer

- Vorgeschlagene Optionen
- Freier Text
- In-Chat Formulare (Adaptive Cards)
- Dokumente / Dateien hochladen



**Open a new ticket**

How pressing is the issue? \*

- Low Priority - work uninhibited
- Medium Priority - work inhibited
- High Priority - work impossible
- Very High Priority - work impossible for multiple people

Please select one of the above options

Which area does the issue concern?

- Personal Workstation / Office Hardware
- Internet Access
- Office / Physical Workplace
- Other

Which devices are affected?

- Personal Computer
- Monitor / Display
- Mouse / Keyboard / Headset
- Printer

Further details

EVERYTHING IS ALL CAPS ALL THE TIME I CANT TURN IT OFF

Submit Ticket

Der Nutzer sollte immer die Gelegenheit haben, den aktuellen Vorgang abubrechen





## Kommunikations-App

- Teams
- Zoom
- Slack
- Skype



## Eingebetteter Chat

- Intranet
- Öffentliche Webseite

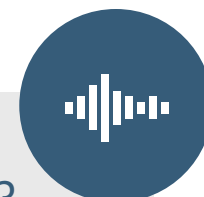


## Sonstiges

- Email
- Alexa
- Facebook



Zugriff per Desktop oder Smartphone?



Kommunikation nur per Text oder auch akustisch?

## Was?

- Nutzerinformationen sammeln
  - Wer verwendet den Chatbot und wann?
  - Wie interagieren die User mit den Chatbot?
- Beispiel:
  - Abbrüche der Konversation mit dem Chatbot
  - Feedback zum Chatbot
  - Welche Aktionen werden am meisten verwendet

## Wozu?

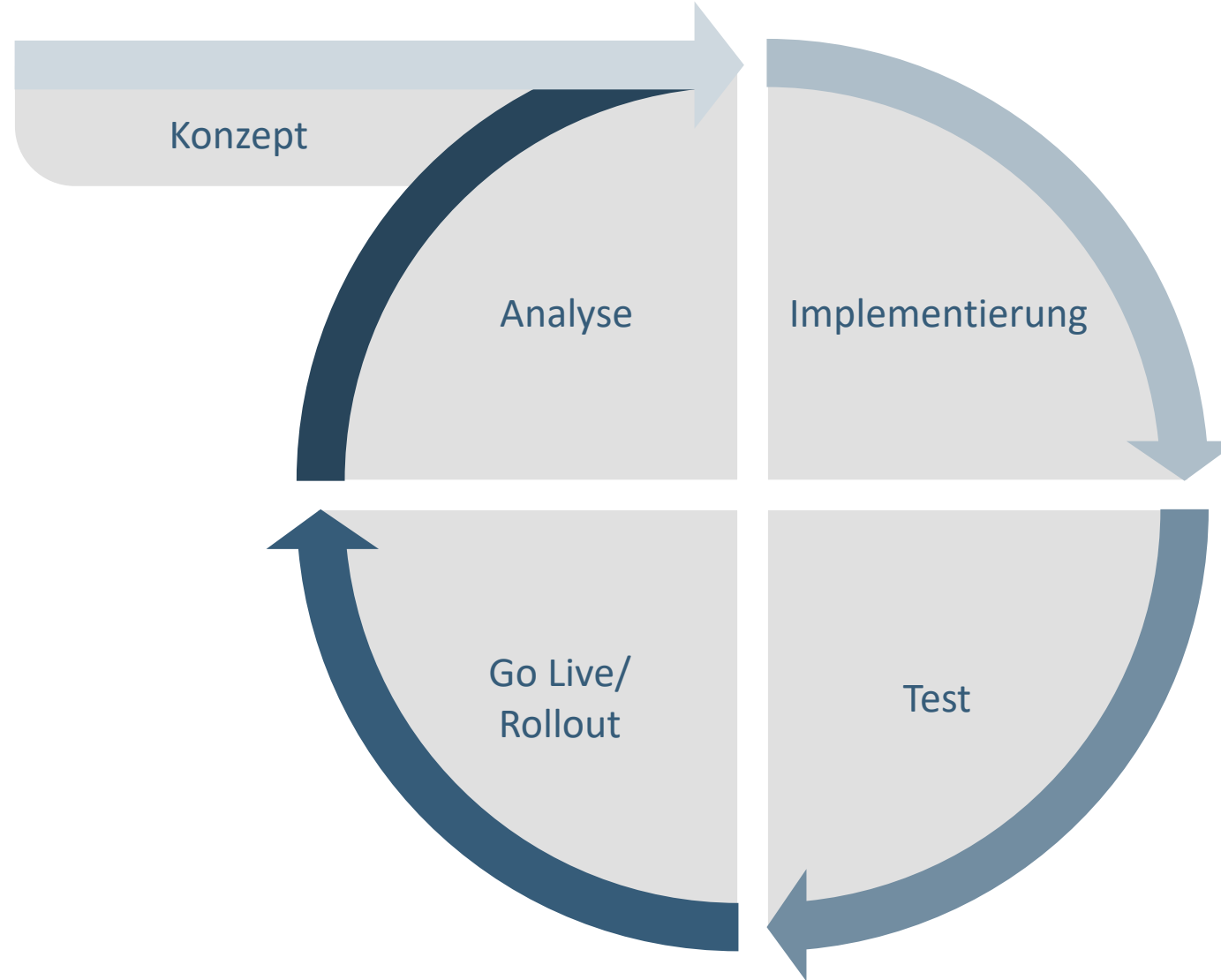
- Verbesserung der User Experience
- Bessere Funktionen → Training





---

Wie gehen wir vor?



- 1 Sinnvolle Use-Cases
- 2 Zentrale Anbindung
- 3 Benutzerfreundlicher Dialogfluss
- 4 Technische Kompetenz
- 5 Effektive Analyse & Weiterentwicklung

**Alight.**



**Jens Nannerup**  
Managing Consultant

[Jens.nannerup@alight.eu](mailto:Jens.nannerup@alight.eu)  
[www.alight.eu](http://www.alight.eu)