

Chatbot-Planungen im Kontext von EconBiz

*Anastasia Kazakova und Tamara Pianos
InnoCamp 2020 – 4. November 2020*

Ist-Zustand EconDesk

Unterstützung der Nutzer*innen bei

- Literaturrecherche zu ihrem Thema
- Statistiken und Daten / Firmen- und Länder-Informationen
- Definitionen von Fachbegriffen
- Datenbanken
- Ausleihe, Volltext-Zugriff und Fragen zur ZBW.

per

- E-Mail / Telefon / Persönlich und im Chat



durch

- Bibliothekar*innen und Referent*innen

RESEARCH GUIDE ECONDESK



Wandel der Anfragen im Laufe der Jahre

Anfangs

- Rechercheaufgaben
- Statistiken und Daten
- Datenbanken

Seit 2016 Zunahme an Anfragen zu

- Volltexten bzw. den elektronischen Ressourcen
- Ausleihe
- ZBW

Hilfe durch einen Chatbot

- Chatbot für häufig wiederkehrende Fragen, rund um
 - Fernleihe/Ausleihe
 - Benutzungskonto
 - ZBW vor Ort
- Betreuung der Nutzenden auch außerhalb der Chat-Zeiten

→ Hilfe, kein Ersatz!

- EconDesk lebt durch Kolleg*innen
- Hier wird immer geholfen

Lessons Learned aus dem Hackathon

Juni 2020 - Coding.Waterkant Hackathon

- Bessere Aufbereitung von Chatlogs für Weiterverarbeitung
- Intents/Use Cases sammeln durch Logs und Kolleg*innen aus EconDesk
- Klein anfangen
- Menschen zentriert vorgehen



BOT EconDesk now °
Hallo,
Ich bin der digitale Assistent.
Wie kann ich Ihnen helfen?



Jane K. now °
Wie kann ich das Buch
„Einführung in die BWL“
ausleihen?



BOT EconDesk now °
Informationen zur Ausleihe
finden Sie hier:
<https://www.econbiz.de/eb/de/ausleihe-in-der-zbw>
Kann ich Ihnen noch bei etwas
Anderem helfen?



Antworten:

Möglicher Entwicklungspfad für den Bot

Vom FAQ-Bot zum Guiding-/Teaching-Bot

- FAQ-Bot: Antworten bei Fragen rund um
 - Fernleihe/Ausleihe
 - Benutzungskonto
 - ZBW vor Ort
- Guiding-Bot (sehr ferne Zukunft)
 - Hilfe bei Recherchen

Schritt 0: Erweiterung der bestehenden FAQ

Zusammenspiel mehrerer Abteilungen/Gruppen

- EconDesk-Team: Benutzung / Auskunft / Backoffice
- Innovative Informationssysteme und Publikationstechnologien (IIPT)
- EconBiz-Team: Fachportal

Vorgehen I

Menschenzentrierte Gestaltung KI-Systeme

- Nutzer*innen im Mittelpunkt
- Synergieeffekte zw. EconDesk-Team und dem Bot
 - Verbesserte Dialogführung und dadurch (noch) besserer Service
- Einsatz der Methoden für Design und Evaluation aus Forschungsfeldern
 - KI
 - Human Centered Design
 - Conversational Design und UX

Vorgehen II

- **Anfragen analysieren und Use Cases sammeln (Kolleg*innen / Chatlogs)**
 - **FAQ verbessern**
- Mockups und/oder Lo-Fi Prototyp
 - Evaluation der Dialogführung
 - Erweiterung der Use Cases
- Prototypische Umsetzung
- ChatBot trainieren
- Evaluation
 - Durch Kolleg*innen (EconDesk) und Nutzer*innen
 - (Evtl.) Analytics bzw. Methoden für Machine Learning (ML)

Ein Vorgang
mit mehreren
Schleifen

Analyse der Anfragen

Chatlog-Analyse und Expert*innen Interviews

- Nur Chatbot
 - Öffnungszeiten
 - (Mahn-)gebühren
 - Anmeldung
- Chatbot und Mensch
 - Benutzungskonto
 - Volltextzugriff
- Nur Mensch
 - Rechercheanfragen

Nächste Schritte

- Use Case definieren und priorisieren
- FAQ erweitern und optimieren
- Konzept der Dialogführung für priorisierte Use Cases
- Mockups und/oder Lo-Fi Prototyp + Evaluation mit Nutzenden
 - Evaluation der Dialogführung
 - Anpassung der Use Cases
 - Sicht der Nutzer*innen
- Evaluation/Auswahl der möglichen Umsetzungstechnologie

Sprechen Sie uns gerne an!

Mögliches Tool zum Erstellen von Chat-Mockups:
<https://botsociety.io/>

Kontakt:
Anastasia Kazakova
a.kazakova@zbw.eu

[Dr. Tamara Pianos](mailto:t.pianos@zbw.eu)
t.pianos@zbw.eu

ZBW
<https://www.zbw.eu/de/>