

The Cattle Crew Blog

All about Digital Transformation, BI & Big Data, Cloud & Infrastructure, Software Development, BPM & Integration. Powered by OPITZ CONSULTING Deutschland GmbH.



ChatbotConf 2017: Chatbots, Startups und Walzer

Veröffentlicht am 13. Oktober 2017 von Christian Ochsenkühn

Mit dem rechten Fuß nach vorne. Der linke Fuß wandert schräg nach links. Und der rechte zieht hinterher. Ich bin in Wien und tanze Walzer. Passt ja irgendwie. Aber war ich nicht auf der ChatbotConf 2017? Stimmt... Ich starte wohl besser von vorne.

Community Day der ChatbotConf

Der erste Tag dieser Konferenz ist anders als das, was man gewöhnlich unter einer Konferenz versteht. Einer der Teilnehmer beschreibt es so: „This first day is a little weird.“ Er hat nicht ganz unrecht. Die Macher der ChatbotConf nennen es „Community Day“. Alle Events diesen Tages haben einiges gemeinsam: Sie drehen sich um Chatbots oder Voice, und sie kommen von der Community für die Community. Was sie nicht gemeinsam

haben, ist der Veranstaltungsort. „Talks, panels, workshops and meetups all over Vienna.“

Los ging es in der Vienna Business Agency mit einem Welcome Breakfast. Diese Agentur – ein Service der Stadt Wien – sieht sich als ersten Kontaktpunkt für Unternehmen, die sich in Wien niederlassen möchten und bietet Beratung sowie Kontakte zur Wiener Startup-Szene. In dieser Szene tummeln sich mehr (angehende) Startups mit Chatbot-Bezug, als erwartet. So sprach Emanuelle Capparelli – CEO von heroes.ai – auch von einer der offensten und einladensten Communities überhaupt. Man müsse sich jedoch mit den kulturellen Gepflogenheiten Wiens auseinandersetzen: „For example, you should know what [,oida,](http://oida) means“.

All weiteren Events fanden nun an unterschiedlichen Orten, verteilt über Wien, statt. Die meisten davon in einem Coworking-Space namens Sektor5. Abends fand dort zum Beispiel der erste Wiener Facebook Developer Circle statt. Diese [Developer Circles](http://DeveloperCircles) verteilen sich mittlerweile über die ganze Welt und vernetzen Entwickler, die sich für die neuesten Facebook-Technologien, wie Chatbots im Messenger, interessieren.

Ask me anything (AMA) about Amazon AWS + Conversational UI

Da wir bei Opitz und ich privat bereits einige Alexa Skills entwickelt haben, war das AMA mit drei Mitarbeitern der Amazon Web Services für mich ein besonders spannender Slot. Zwei Solution Architects von AWS werden auch noch am kommenden Konferenztag über eine Chatbot-Lösung

sprechen, die verspricht einen Bot in allen Sprachen verfügbar zu machen. Doch dazu später mehr.

Die Fragen des AMAs drehten sich sowohl um Alexa, als auch um Lex – Amazons textbasierte Chatbot-Lösung. So stand die Frage im Raum, wann man denn über Chatbots via Amazon Payment bezahlen könne. Eine konkrete Antwort gab es leider nicht, das Thema werde aber bearbeitet.

Auch ich hatte eine Herausforderung, die mich in puncto Alexa Skills bereits einige Male beschäftigte: Unsere Skills hosten wir in AWS als [Lambda Function](#). Wenn nun der Skill einige Zeit nicht benutzt wird, so „schläft“ diese Function. Der anschließende erste Invoke (das wieder Aufwachen) dauert dadurch länger als die darauffolgenden Aufrufe. Laut den Jungs von Amazon sei das aber durchaus normal. Eine Lösung wäre es, die Funktion per Zeit-getriggertem Ereignis (z.B. jede Minute) immer wieder aufzurufen und somit wach zu halten.

Innovation into Business – oder auch: der Walzer

Nachdem leider einige der weiteren Events bereits überfüllt waren und ich nicht mehr rein kam, entschloss ich mich kurzerhand den Slot von [ondewo](#) aufzusuchen. Erstens klang die Location ziemlich spannend: INiTS (Innovation into Business) – ein Inkubationsprogramm für Startups und Partner für Kooperationen mit Startups. Zweitens klang auch das Event an sich interessant und nach etwas anderem als dem Üblichen.

Da war ich dann also: Viennese Waltz Class. Der Name war Programm. Normalerweise arbeitet das Team von [ondewo](#) am Chatbot ihres Startups.

Dieser Bot verbindet Nutzer mit alltäglichen Services (wie einem Friseur), um dort schnell und unkompliziert Termine zu vereinbaren. Heute aber lernten sie einer kleinen Gruppe von Teilnehmern aus der ganzen Welt das Walzer-Tanzen. Neben einer Menge Lachen brachte diese Art des „Networking“ (insofern man dieses Wort überhaupt benutzen möchte) eine äußerst interessante Möglichkeit mit sich, mehr über seine Gegenüber zu erfahren.

Der Konferenztag – was läuft in der internationalen Chatbot-Szene?

Am eigentlichen „echten“ Konferenztag wartete die ChatbotConf dann mit vielen interessanten Speakern auf. Leider kann man sich nicht alle Slots anhören. Doch ich möchte zumindest einige Eindrücke mitbringen, was die Chatbot-Szene aktuell so bewegt.

Die beiden Brasilianer zeigten ihr AWS Framework, mit dem ein Chatbot per Machine Learning jede Sprache sprechen kann. Dies ist vor allem für Länder sinnvoll, in deren Sprache noch keine gute „Natural Language Processing“-Unterstützung besteht. So hat zum Beispiel am vorherigen Community Day eine Mitarbeiterin der TBC Bank aus Georgien von diesen Problemen erzählt. Daraufhin haben sie den ersten Chatbot überhaupt entwickelt, der [in der Sprache Georgiens](#) interagieren kann.

Auch Google setzt weiterhin stark auf Conversational UI und Chatbots. Mit ihrem Framework DialogFlow (früher API.ai) wollen sie daran teilhaben, wenn mehr als 85% der Kundeninteraktionen in wenigen Jahren ohne einen Menschen auf der Gegenseite ablaufen werden.



Christian Ochsenkühn @oxnkeen · 3. Okt.

> 85% of customer interactions will be managed without a human by 2020.
@dasfink from @Google at #CBC17

🌐 Original (Englisch) übersetzen



↻ 3

❤ 10



Wenn Chatbots oder Roboter versuchen, zu menschlich zu sein, dann wirkt das auf uns Menschen häufig abschreckend (siehe Video). Daher sollten Chatbots immer zu Erkennen geben, dass sie Bots sind. Weitere Gedanken sollten Unternehmen sich machen, ob ihr virtueller Assistent ein Geschlecht hat, und wenn ja welches.

Chatbots auf Slack sollen noch bessere User Experience für die Nutzer bieten. Dafür sei es wichtig zu verstehen, dass man nicht versuchen soll, seine komplette Anwendung via Bot abzubilden, sondern ausgewählte und vor allem passende Features dort mit aufzunehmen.

Der [Wetter-Chatbot Poncho](#) versucht durch eine tägliche Notification immer im Blickfeld seiner Nutzer zu bleiben und konnte so eine beachtliche

Reichweite aufbauen. In Zukunft will das Team hinter Poncho deren Maskottchen noch stärker als Marke positionieren.



Der Chatbot „Poncho“ soll noch stärker als Marke positioniert werden

Die Macher hinter booking.com's Chatbot, der aktuell nur auf dem Facebook Messenger verfügbar ist, versuchen es erst gar nicht, einen „Super-Bot“ zu erstellen, der alle Kundenanfragen abarbeiten kann. Stattdessen setzen sie darauf, sehr häufig gestellte und einfache Fragen automatisch beantworten zu lassen. Alles weiteren und komplexeren Anfragen werden an einen menschlichen Kundenberater weitergeleitet. Zum Einsatz kommt deren Bot im After-Booking Bereich, z.B. da Kunden häufig fragen, ob ihr gebuchtes Hotel auch wirklich gebucht wurde. Sie wollen also nur eine kurze Bestätigung.

Diesen Vortrag konnte ich leider nicht hören. Ich hatte aber das Glück, bereits am Vortrag mit Mor zu sprechen. Er ist Developer im Microsoft Israel R&D Center, wo der Großkonzern zusammen mit Start-Ups an Open Source Lösungen baut, so dass diese wiederum Microsoft-Lösungen einsetzen und mit ihren Produkten verbinden können. Eines dieser Open Source Produkte ist ein [Analytics Framework für Chatbots](#), was eine

zusätzliche Sentiment-Analyse ausführt, um zu erkennen, ob eine Nutzer gerade wütend oder freundlich mit dem Bot spricht bzw. schreibt. Solche Lösungen entstehen teilweise in Hackathons und werden immer unter MIT-Lizenzen veröffentlicht.

Fazit

Insgesamt fällt auf, dass in diesem Bereich viele kreative und innovative Leute unterwegs sind. Und sie alle haben eines gemeinsam: sie wollen für die Nutzer irgendetwas besser, schneller oder automatisiert machen. Es passiert sehr viel und wir bei Opitz sind vorne mit dabei. Einfach super!