



.msg



**Chatbot wir müssen
reden, ich hab'
einen Schaden!**



Christof Höhmann & Felix Thiele
InsurTech Week Köln, 07.06.2018



Warteschleifen - Kennen sie das?



Die Lösung: Chatbots

Chatbot

Was steckt dahinter?

Utterance = Äußerung

„Zeig mir die Börsendaten von gestern“

Verb

Entity

Entity

Intent = Absicht

Chatbot

Was steckt dahinter?

„Zeig mir die Börsendaten von gestern“

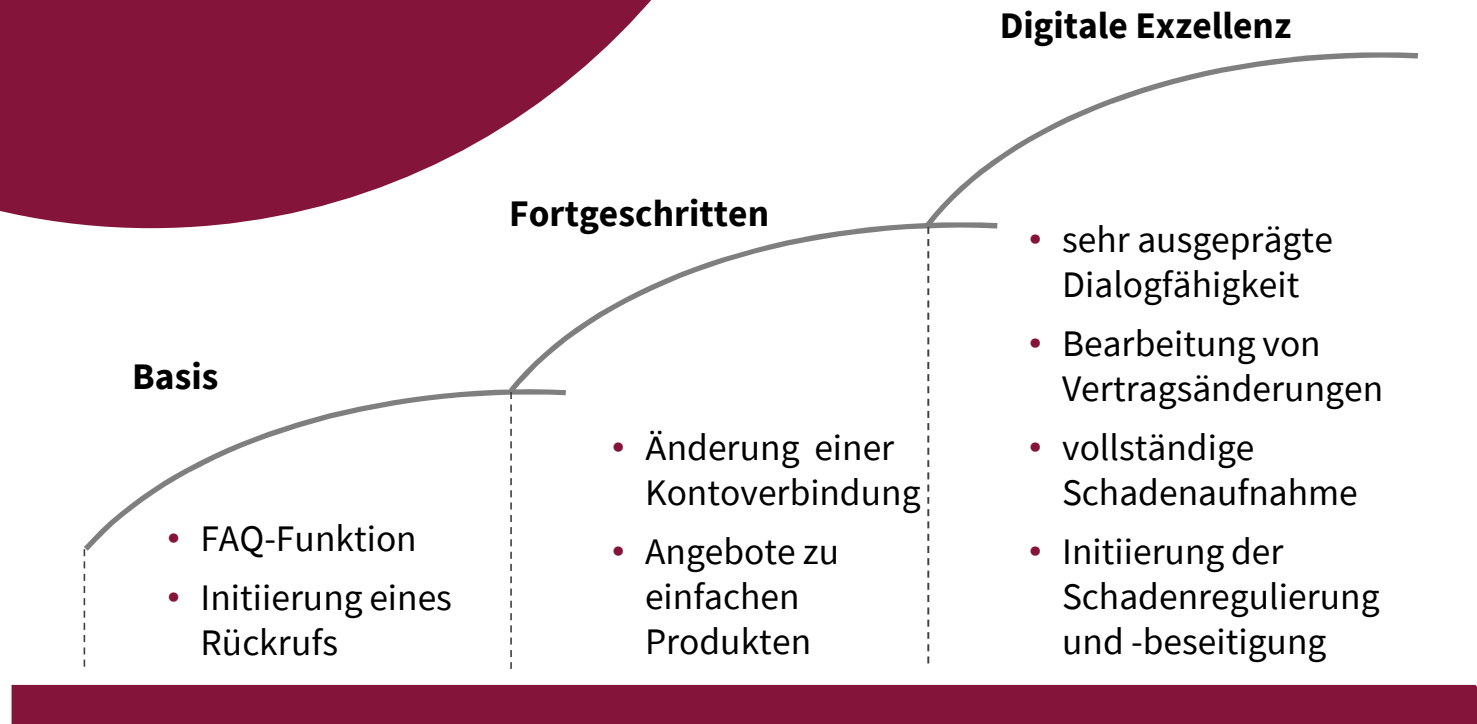
„Ich möchte die gestrigen
Börsendaten sehen“

Intent: Daten anzeigen

„Gib mir eine Liste der Daten
der Börse von gestern“

„Die Börsenkurse von gestern“

3 Stufen auf dem Weg zur digitalen Exzellenz



Was verstehen wir unter **Dialogfähigkeit**?

- Chatbot steuert den Dialog
- Kann bei Bedarf aber auch einen Sachbearbeiter hinzuziehen



Was verstehen wir unter **Dialogfähigkeit**?

- Validiert Eingaben des Nutzers



Was verstehen wir unter **Dialogfähigkeit**?

- Bezieht Kundendaten ein



Was verstehen wir unter **Dialogfähigkeit?**







Was verstehen wir unter **Dialogfähigkeit**?

- Lernt dazu










Technische Lösungskomponenten verfügbar








Smart Speaker

- Alexa / Echo (Amazon) 
- Google Assistant / Home (Google) 
- Siri / HomePod (Apple) 
- Cortana / Invoke (Harman Kardon) 

Messenger

- Android Messages (Google) 
- Skype (Microsoft) 
- Facebook Messenger (Facebook) 
- WhatsApp (Facebook) 
- WeChat (Tencent) 
- Slack (Slack Tech.) 
- Telegram (Telegram M. LLP) 

Chatbot-Frameworks

- Dialogflow (Google) 
- Bot Framework (Microsoft) 
- Wit.ai (Facebook) 
- Lex (Amazon) 
- Parlo (Parlo) 
- Dexter (Betaworks) 
- smart FLOW (insiders technologies) 
- ...

Realisierung eines **E2E Prozesses** via Chatbot



Aktuelle Herausforderungen

- Dialogfähigkeit
- Dialekte
- Deutsche Sprache – schwere Sprache

**Kunden-
Akzeptanz**

**Leistungs-
fähigkeit**



Ziel: Chatbots in Omni-Channel-Ansatz integriert



msg systems ag

Robert-Bürkle-Str. 1, 85737 Ismaning/München
+49 89 96101-0 | info@msg.group

www.msg.group



Christof Höhmann
Abteilungsleiter

+49 (0) 160 / 90970412
christof.hoehmann@msg.group



Felix Thiele
IT Consultant

+49 (0) 175 / 1813099
felix.thiele@msg.group