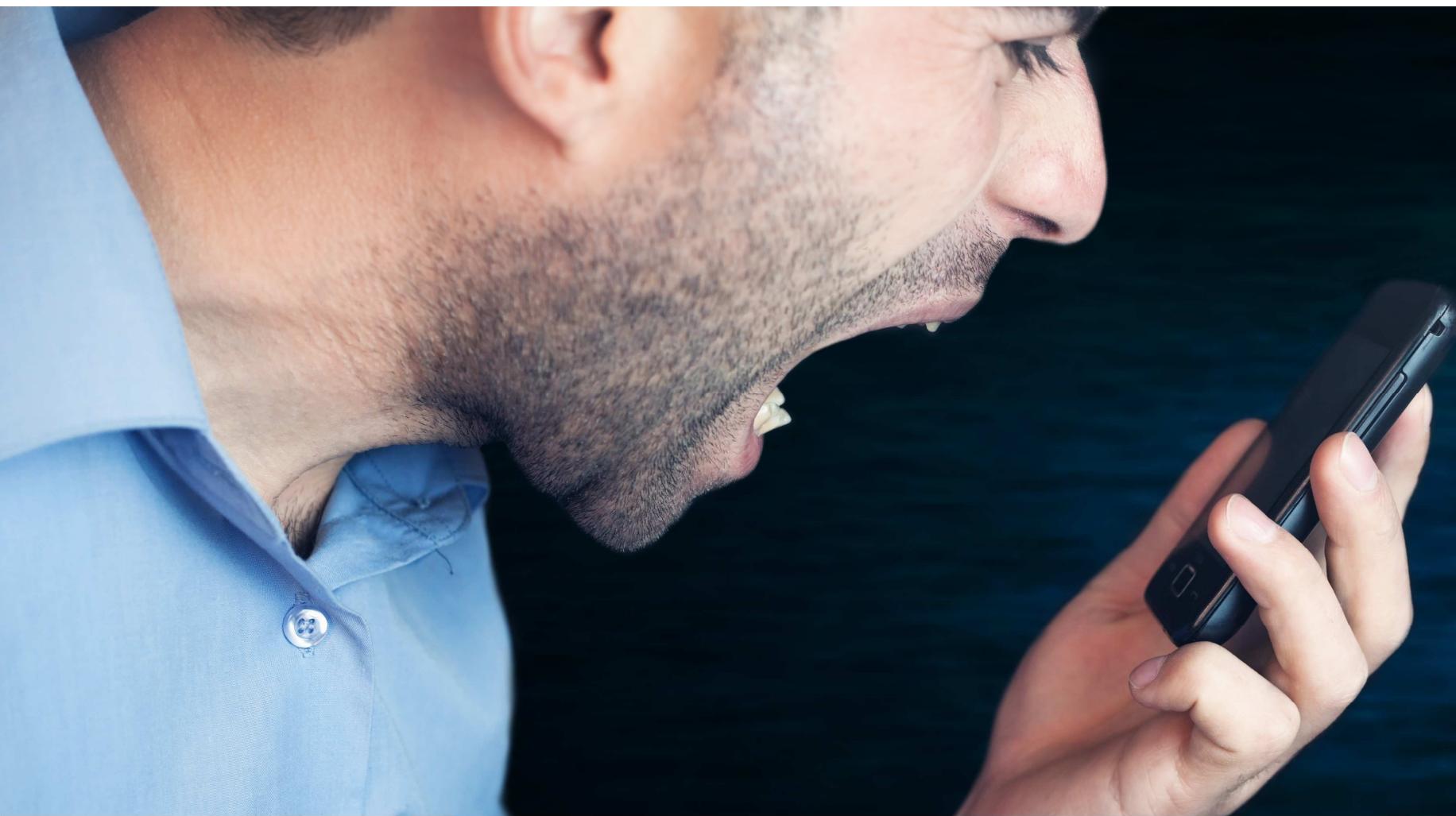


.msg



**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“



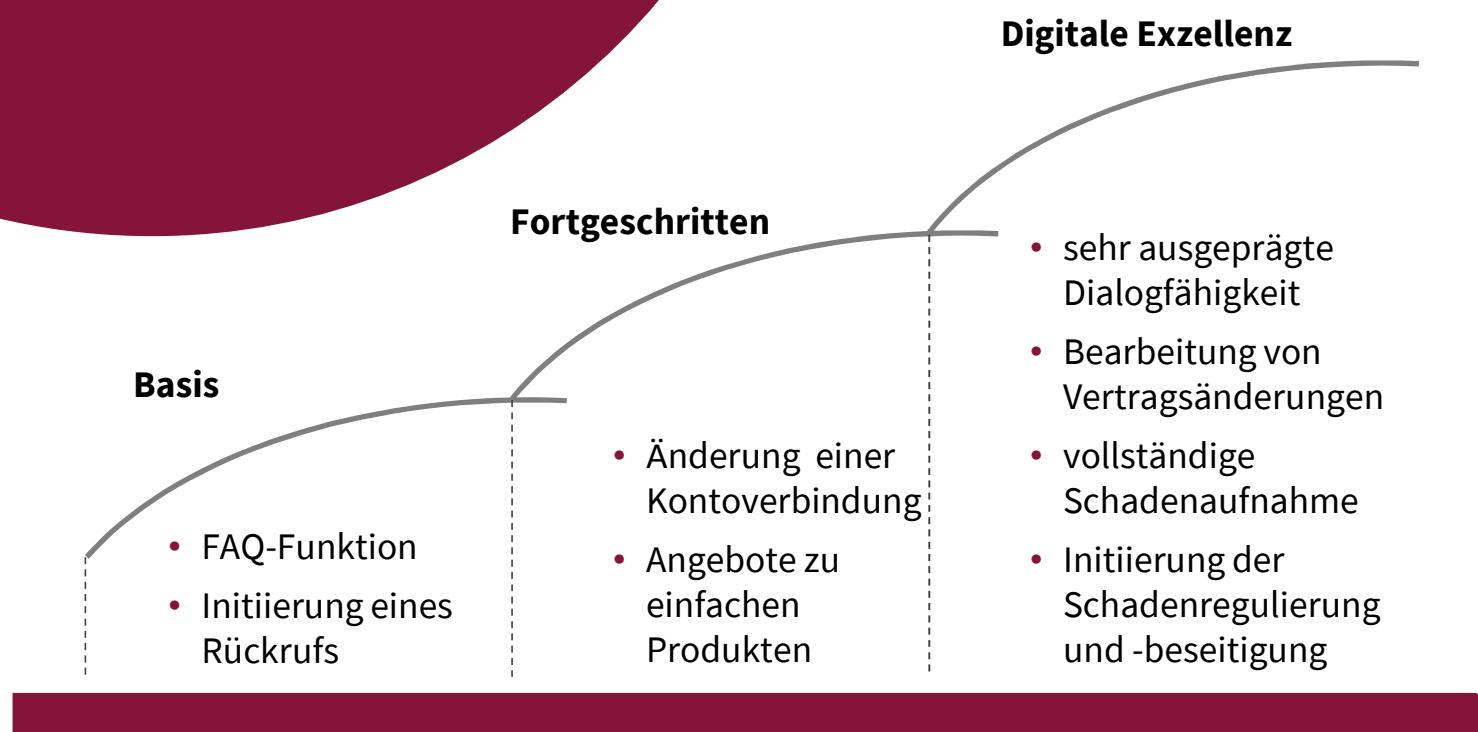
Intent: Daten anzeigen



„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



Christof Höhmann
Abteilungsleiter

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

msg systems ag

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

www.msg.group



Felix Thiele
IT Consultant

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