

FORUM

Das Kundenmagazin der Stieglmeyer-Gruppe

Wie kann ich Ihnen helfen?



„Hallo Bot, wie geht es dir?“

21. April 2022 // **Kunden & Partner**

Besucher der deutschsprachigen Burmeier-Webseite treffen dort schon seit einigen Monaten auf einen kleinen orangenen Roboter. Das sympathische Icon repräsentiert den Chatbot unserer Tochtergesellschaft für die Pflege zuhause. Sowohl private Kunden als auch Sanitätsfachhändler können hier Fragen zu vielen Themen stellen und bekommen fast immer eine informative Antwort. Entwickler des Chatbots ist die österreichische Firma Ubitec. Wir sprachen mit Martina Kukulka und Victor Vonwiller, die das Burmeier-Projekt mit großem Engagement von Linz aus betreuen.

Die Firma Ubitec hat erfolgreich einen kundenfreundlichen Chatbot für Burmeier entwickelt

Besucher der deutschsprachigen Burmeier-Webseite treffen dort schon seit einigen Monaten auf einen kleinen orangenen Roboter. Das sympathische Icon repräsentiert den Chatbot unserer Tochtergesellschaft für die Pflege zuhause. Sowohl private Kunden als auch Sanitätsfachhändler können hier Fragen zu vielen Themen stellen und bekommen fast immer eine informative Antwort. Entwickler des Chatbots ist die österreichische Firma Ubitec. Wir sprachen mit Martina Kukulka und Victor Vonwiller, die das Burmeier-Projekt mit großem Engagement von Linz aus betreuen.

Ist der Burmeier-Chatbot für Ubitec ein typisches Projekt?

Victor Vonwiller: Ja, wir erstellen Chatbots sowohl für Unternehmen als auch für Verwaltungen in Deutschland und Österreich. Der Burmeier-Bot ist ein klassisches Projekt für eine Firma. Er gibt Auskunft über mehrere Themen, zum Beispiel über sämtliche Produkte, aber auch über Fakten zum Unternehmen selbst. Eine Besonderheit bei Burmeier besteht darin, dass der Chatbot auch in die allgemeine Suchfunktion der Webseite integriert ist. Wenn man zum Beispiel über die Lupe auf www.burmeier.com nach dem Pflegebett Dali sucht, bekommt man sowohl Treffer in den Texten der Seite als auch die Informationen des Chatbots angezeigt. Das haben wir in dieser technischen Form erstmals für Burmeier umgesetzt.



Martina Kukulka und Victor Vonwiller betreuen den Burmeier-Bot.

Wie viele Chatbots hat Ubitec bisher entwickelt und wie viele Menschen arbeiten daran?

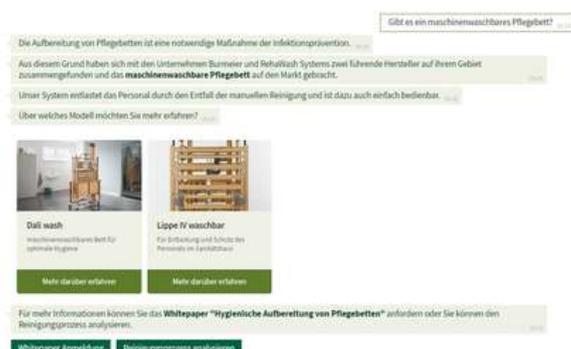
Martina Kukulka: Insgesamt waren es Bots für rund 30 Kunden, mehrere davon zum Beispiel für die Stadt Wien. In unserem Team arbeiten zwölf Personen. Unser Büro ist in Linz, der Hauptstadt von Oberösterreich, viele Kollegen arbeiten aber auch aus dem Homeoffice. Zwei Gründer haben das Unternehmen 2016 gestartet: Dieter Perndl ist für die kaufmännische Seite verantwortlich, Dominik Aumayr für die technische. Chatbots sind ein absolutes Trendthema, viele Firmen investieren zurzeit in diesem Bereich.

Der Burmeier-Chatbot kann viele Fragen zu unseren Betten beantworten und „klug“ verschiedene Themen miteinander vernetzen. Was steckt technisch dahinter?

VV: Im Hintergrund arbeitet eine künstliche Intelligenz, eine NLU – das steht für „Natural Language Understanding“ (Natürliches Sprachverständnis). Viele Menschen haben die Vorstellung, der Bot wisse die Antworten durch eine Art Magie. Tatsächlich ist er nur so schlau wie die Trainingsdaten, die wir ihm liefern. Dazu ist laufende redaktionelle Arbeit im Ubitec Bot Framework notwendig, wo Frage-Antwort-Paare eingepflegt werden. Mit diesen Texten lernt das System, welche Antwort es den Nutzern geben muss.

Bedeutet „lernen“, dass die künstliche Intelligenz sich selbst etwas beibringt?

VV: Nein, das Lernen geschieht durch die Eingaben unserer Redakteure. Sie schauen sich die gespeicherten Texte der Konversationen des Chatbots an. Wenn der Chatbot antwortet, berechnet die Software selbst eine Wahrscheinlichkeit der Richtigkeit dieser Antwort – die „Konfidenz“. Wenn der Bot sich absolut sicher ist, liegt die Konfidenz bei 100 Prozent. Die Redakteure filtern die Konversationen heraus, die unter 100 Prozent liegen. Sind die Antworten hier falsch, geben sie neue Antworten ein.



Informative Antworten und hilfreiche Links: Der Burmeier-Bot hat bereits auf viele Antworten die richtigen Fragen und lernt jeden Monat dazu.

Die Bezeichnung „Natural Language Understanding“ legt nahe, dass die Software viele verschiedene sprachliche Eingaben verstehen kann. In unserer gemeinsamen Arbeit am Burmeier-Chatbot gab es aber durchaus Beispiele, bei denen ein simpler Unterschied zwischen Singular und Plural („Bett“ oder „Betten“) darüber entschied,

ob die Frage verstanden wurde oder nicht.

VV: Die NLU versucht die Absicht – den „Intent“ – des Nutzers zu verstehen und gleicht dazu seine Eingabe mit den Daten in unserem System ab. Oft funktioniert das gut, manchmal scheitert die Software aber tatsächlich noch an banalen Dingen wie Singular und Plural. Dann muss der Redakteur manuell eingreifen und die möglichen Fragestellungen mit Synonymen erweitern. Wenn die NLU die Frage nicht gut versteht und ihre Konfidenz etwa unter 20 Prozent liegt, gibt sie dem Nutzer von sich aus eine sogenannte Fallback-Antwort, zum Beispiel „Ich habe Ihre Frage nicht verstanden, bitte wählen Sie eine andere Formulierung“.

Wie viele Fragen werden bei Burmeier im Schnitt richtig verstanden?

In unserem letzten Reporting waren es 80 Prozent. Das ist ein guter Wert, und wird durch redaktionelle Arbeit stetig verbessert.



Das Unternehmen Ubitec wurde 2016 gegründet.

Der Burmeier-Chatbot kann auf Anfrage auch Witze erzählen oder seine Lieblingsfarbe nennen. Wie ist generell das „Verhältnis“ zwischen Bot und Nutzern? Sind die Nutzer „nett“ zum Bot?

VV: Zunächst einmal erkennen die Kunden klar, dass sie mit einem Computer kommunizieren und nicht mit einem Menschen. Das ist auch wichtig. Studien haben gezeigt, dass Nutzer verärgert sind, wenn sie sich über die Natur ihres Gegenübers getäuscht fühlen. Generell schreiben die User den Bot zumeist freundlich an, dabei ist die Kommunikation aber auch direkter. Begrüßungsfloskeln lässt man zumeist aus ...

MK: Da gibt es aber auch andere Beispiele! Mir fallen in der Redaktion immer wieder User und Userinnen auf, die den Bot mit „Hallo, wie geht es dir, wer bist, wie heißt du?“ anschreiben. Die interessieren sich wirklich dafür, was der Bot macht, und verabschieden sich mit „Dir noch einen schönen Tag, danke für die Info“. Offenbar gibt es oft einen Bedarf an Kommunikation jenseits der eigentlichen Anfragen.



Das Ubitec-Team arbeitet in Linz in einem hellen, modernen Büro. Bald steht ein Umzug in größere Räume an.

Das bestärkt uns in unseren Überlegungen, auch dem Burmeier-Bot einen Namen zu geben. Hätten Sie da eine Empfehlung? Und bevorzugen die User männliche

oder weibliche Bots?

VV: Wir geben dazu keine Empfehlung ab, aber tatsächlich haben sehr viele Bots unserer Kunden Namen. Oft sind es „niedliche“ Namen. Ich habe gehört, dass bei Burmeier „Burmy“ und „Betty“ zur Debatte stand – das wären ein sehr typische Namen. Zum Thema männlich-weiblich kann ich aus meinem Kenntnisstand berichten, dass große Unternehmen bei ihren sprachbasierten Voice-Bots eher weibliche Stimmen bevorzugen. Das wird allerdings auch regelmäßig kritisiert, weil es Frauen symbolisch in einer „dienenden“ Rolle zeigt.

MK: Daher gibt es mittlerweile auch viele Bots mit gender-neutralen Namen, denen der User gedanklich selbst ein Geschlecht zuweisen kann, wenn jemand das möchte.

Entwickelt auch Ubitec sprechende Voice-Bots?

VV: Ja, wir haben auch sprachbasierte Bots im Einsatz. Die Sprache kann dabei zum Beispiel über einen smarten Lautsprecher oder eine Telefonanlage ein- und ausgegeben werden. Die Stimmen sind computergeneriert, für diese Text-to-Speech-Umsetzung gibt es mehrere Software-Anbieter. Dabei gibt es spannende technische Möglichkeiten, man kann z. B. sogar die Betonung einzelner Wörter festlegen.

Glauben Sie, dass die Voice-Bots sich am Ende durchsetzen werden?

VV: Sprachbasierte Lösungen werden mit Sicherheit populärer werden. Aber letztlich glaube ich an eine Co-Existenz beider Arten von Bots.

Vielen Dank für das interessante Gespräch!