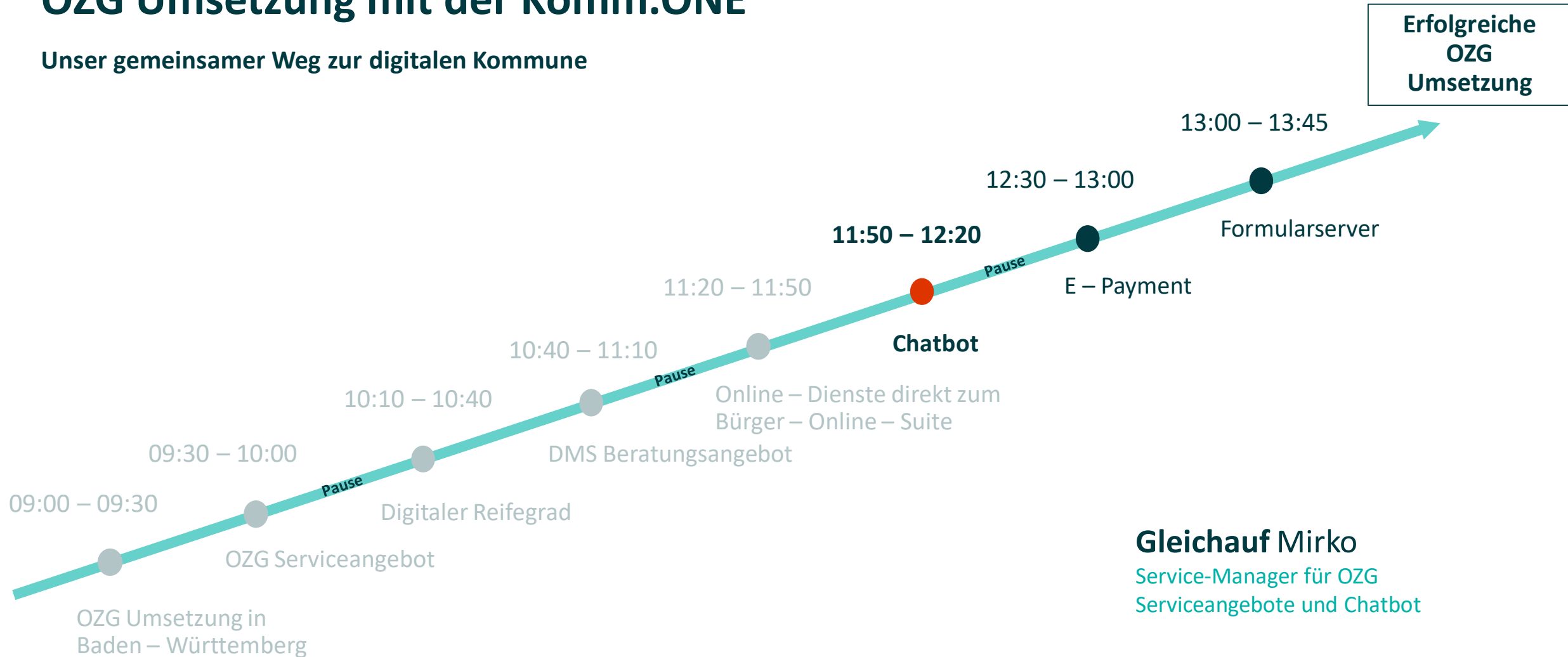


OZG Umsetzung mit der Komm.ONE

Unser gemeinsamer Weg zur digitalen Kommune





CHATBOT

BÜRGERSERVICE NEU GEDACHT!

MIT KI-GESTÜTZTEM CHATBOT ZUR
DIGITALEN KOMMUNE

A decorative background on the left side of the slide, consisting of overlapping curved shapes in teal, yellow, and dark green.

01

ENTSTEHUNG / (HI)STORY

Woher kommen wir?

02

FRAMEWORK / SETTING

Wie funktioniert unser Chatbot?

03

CHATBOT | TOPFEATURES

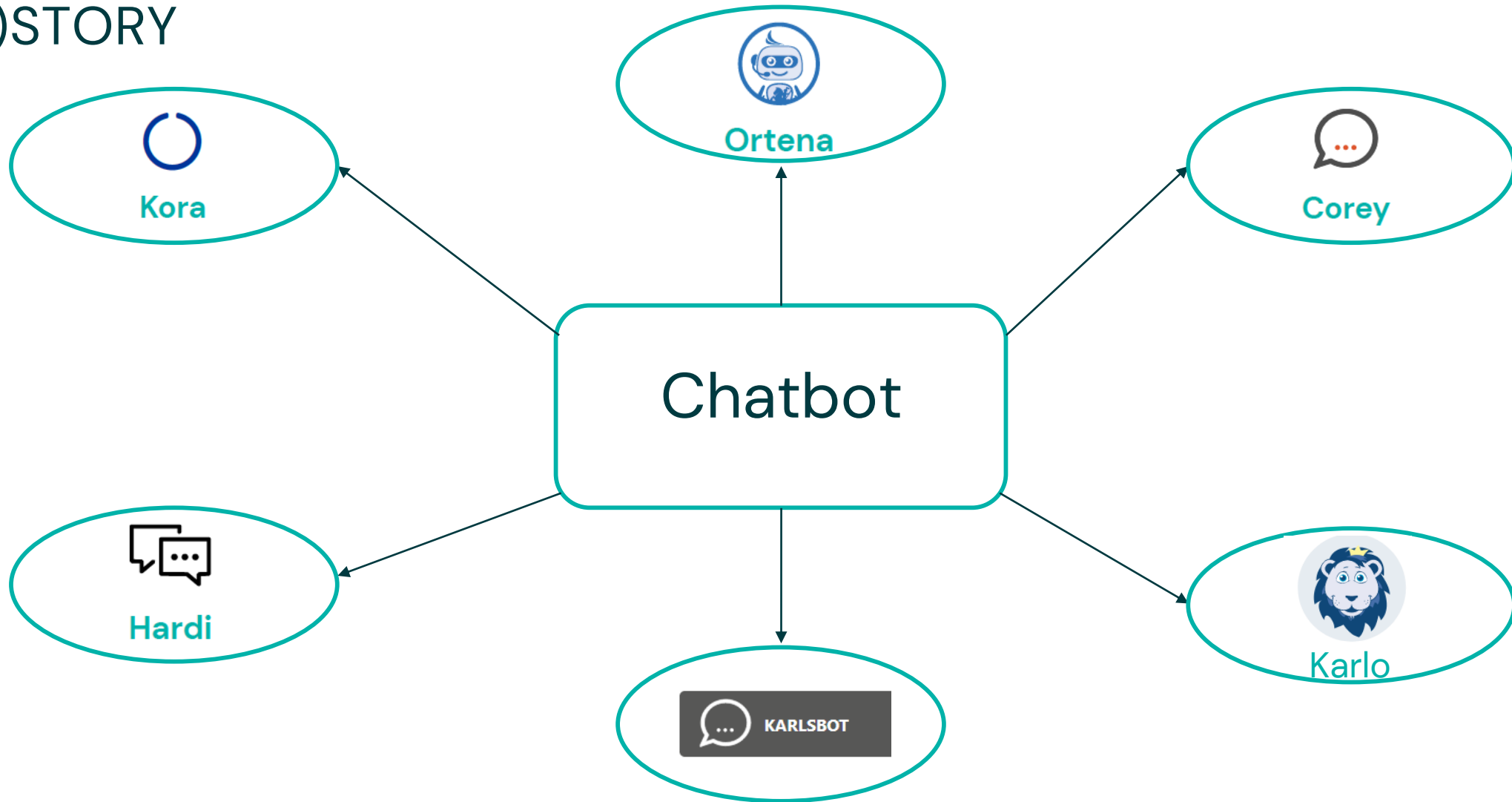
Warum unseren Chatbot?

04

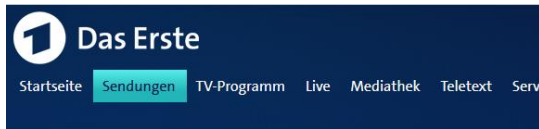
AUSBLICK

01 ENTSTEHUNG (HI)STORY

(HI)STORY



ENTWICKLUNGEN RUND UM KI / CHATBOT



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

CHATGPT - WAS IST DAS? UND ANTWORTEN RUND

Stand: 25. Februar 2023, 18:58 Uhr



Künstliche Intelligenz

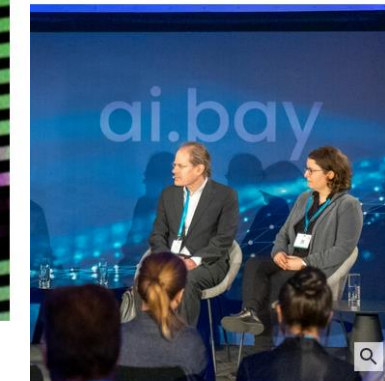
ChatGPT wächst in Rekordtempo

Stand: 02.02.2023 11:01 Uhr

Mittlerweile greifen bereits 100 Millionen Menschen im Monat auf den umstrittenen Text-Roboter ChatGPT zu. Angesichts des rasanten Wachstums führt die Entwicklerfirma nun eine Bezahlversion ein.



Chatbot bald Moment?



Artificial Intelligence in München: Alle reden momentan über den Chatbot (ai.net)

Markus Söder wird ein digital berauschter Markus Söder sein. Die Chancen der Technik - aber nicht die Risiken, ähnlich wie beim Autohersteller.

Quelle:

1) <https://www.mdr.de/brisant/ratgeber/chat-gpt-124.html>

2) <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/chatgpt-ki-aibay-konferenz-muenchen-soeder-1.5757714>

3) <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/technologie/chatgpt-wachstum-bezahlangebot-abo-101.html>

02 FRAMEWORK / SETTINGS

AUSPRÄGUNGSARTEN VON CHATBOT-TYPEN

Wissensdomäne

Geschlossene-Domain Chatbots

- Antworten werden von Wissensdatenbank erzeugt
- Fragen werden rational beantwortet
- Anwendungsgebiet: Kundenservice



Offene-Domain Chatbots

- Fragen werden nicht rational beantwortet
- Antworten werden aus Häufigkeiten generiert

Methode zur Erzeugung von Antworten

„Intelligente“ Chatbots






- Folgen Klassifizierungsalgorithmen und basieren auf Algorithmen des maschinellen Lernens
- Sind weniger fehleranfällig
- Werden „intelligenter“, je mehr Menschen diese nutzen



Regelbasierte Chatbots

- Sehr limitiert, da diese nach fest vorgegebenen Mustern und Befehlen bzw. festgelegten Regeln funktionieren
- Sind nur so „intelligent“, wie die Programmierung dahinter

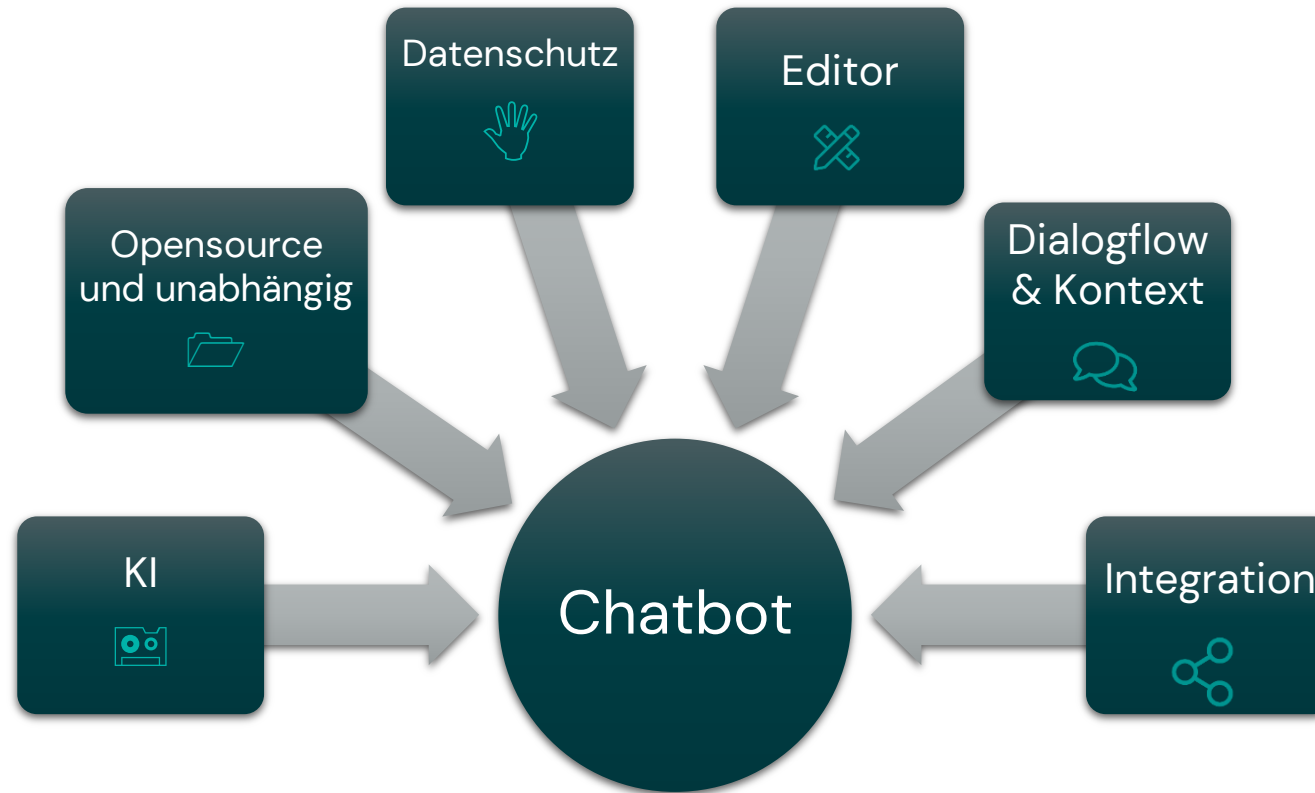
TECHNISCHES FAKTENBLATT - INTELLIGENTE CHATBOTS

TECHNOLOGIE	BESCHREIBUNG
Framework 	Open-Source Framework „Tensorflow“ (Python)
Basis 	Basiert auf künstliche Intelligenz und daher NICHT regelbasiert
Aufbau 	Neuronale Netze : identifiziert und klassifiziert die Frage(n) und findet die (richtige) Intention des Users
Methoden der künstlichen Intelligenz 	<ol style="list-style-type: none"> NLP („Natural Language Processing“): Erkennung, Verarbeitung oder Ausgabe von Texten Deep Learning ist eine Methode des maschinellen Lernens um Klassifikations-Algorithmen zu entwickeln. Via der neuronalen Netze wird die Ausgabe der „Klassifizierung der Intention“ wiedergegeben. NER („Named Entity Recognition“): sorgt für eine weitere Strukturierung, so dass die richtige Antwort vom Chatbot gefunden und wiedergegeben werden kann
Special Feature 	In-house entwickelte Datenbank-Anwendung: Editor , mit User Front-End, mit dessen Hilfe es auf einfache Art und Weise möglich ist, Fragen und Antworten für den Chatbot breit zu stellen.

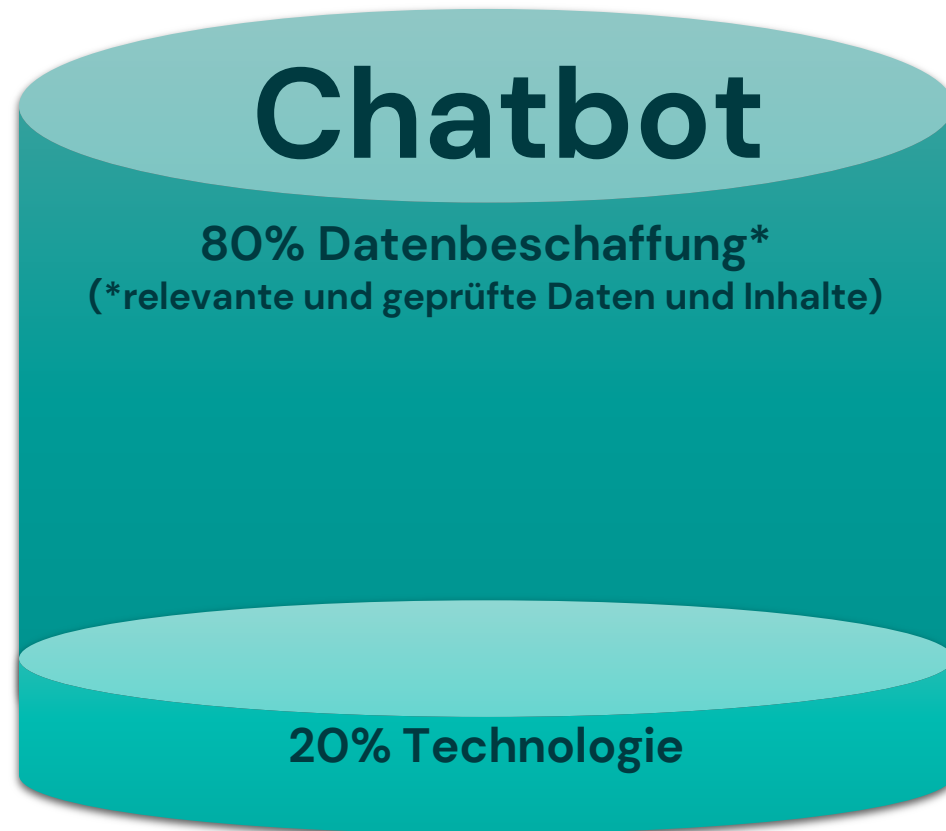
03 CHATBOT

WARUM UNSEREN CHATBOT?

TOPFEATURES CHATBOT



CHATBOT – WAS WIRD BENÖTIGT?



Content

management



Daten




steuern

 Editor

CHAT RUBRIK ENTITÄTEN REST-SERVICE SERVICE ▾

+

 chatbot


Status OLD, Prod und DEV Version Vorhanden

Statistik 49 Intent
585 Synonyme/Fragen
29 Antwort

Letzte Änderungen 07.06.2021 10:59:43 durch wkiv1103

Produktivsetzung am 07.06.2021 10:59:43 durch wkiv1103 war erfolgreich

Letztes Training am 07.06.2021 10:56:25 durch wkiv1103 war erfolgreich



Kora



Hallo, mein Name ist Kora und ich beantworte Fragen zu einigen Dienstleistungen der Stadtverwaltung Heidenheim.

Aktuell beantworte ich auch einige Fragen zum **Coronavirus für den Landkreis Heidenheim**.

Bitte trage keine persönlichen Daten ein (Name, Adresse, Gesundheitsdaten etc.), wenn du mir eine Frage stellst. Danke!

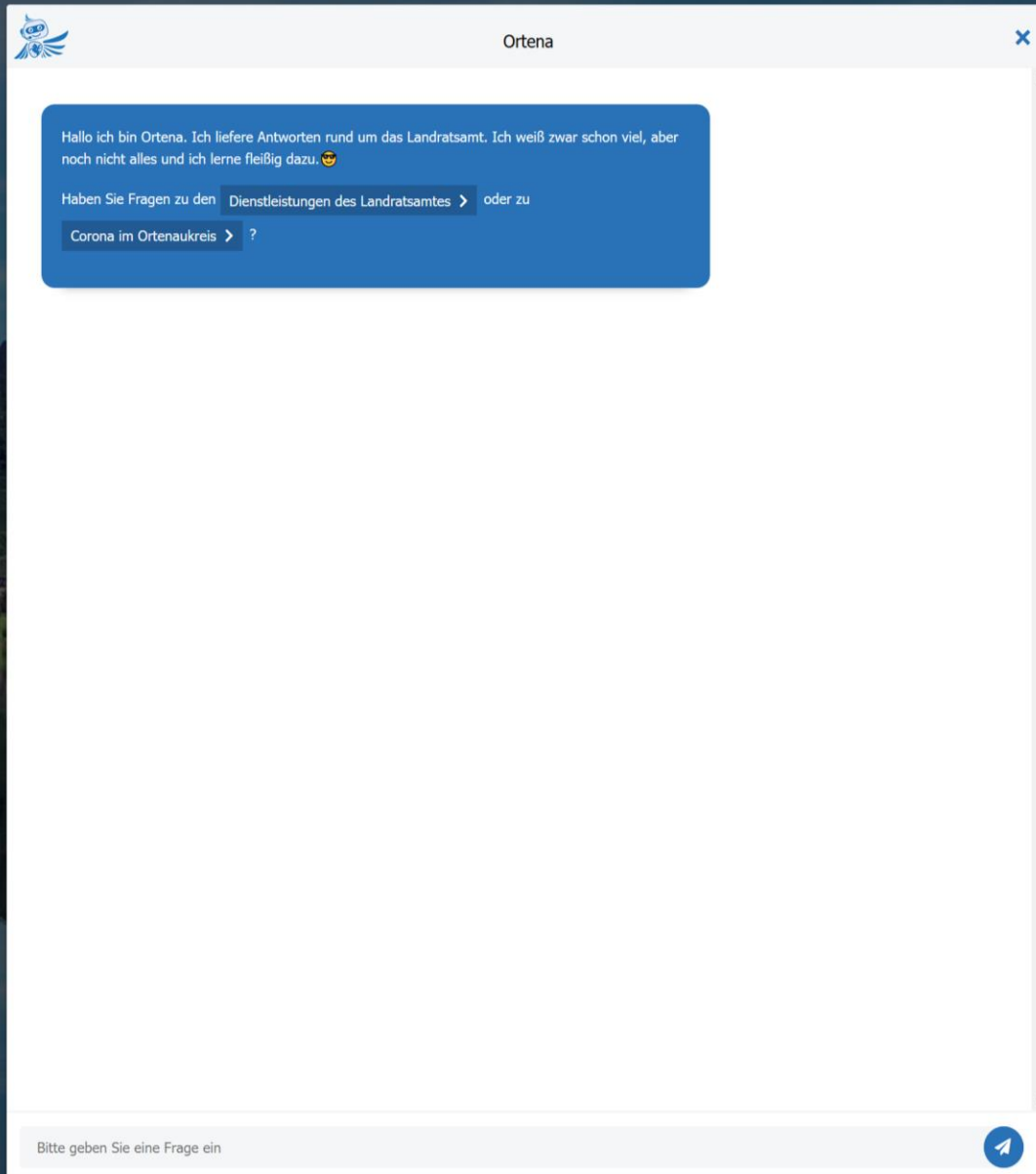
Zu den Datenschutzhinweisen 

Wie kann ich helfen?

Bitte geben Sie eine Frage ein



Dialogflow & Kontext



The screenshot shows a chat window titled "Ortena" with a small robot icon in the top left corner. The chat content is as follows:

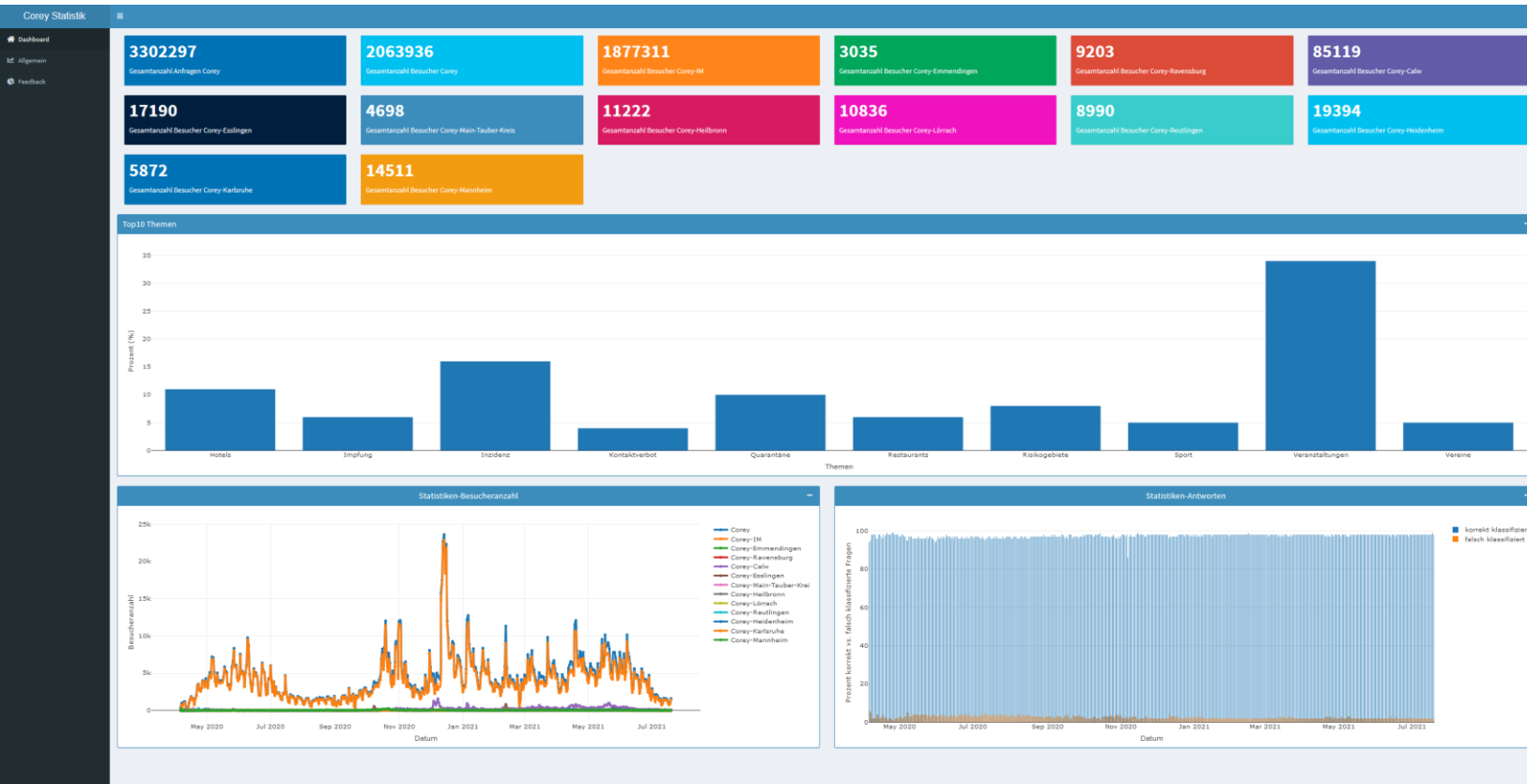
Hallo ich bin Ortena. Ich liefere Antworten rund um das Landratsamt. Ich weiß zwar schon viel, aber noch nicht alles und ich lerne fleißig dazu. 😊

Haben Sie Fragen zu den [Dienstleistungen des Landratsamtes](#) > oder zu [Corona im Ortenaukreis](#) > ?

At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder text "Bitte geben Sie eine Frage ein" and a blue circular button with a white paper plane icon.



Integrationen



Monitoring

TOPFEATURES CHATBOT



Editor

- von Komm.ONE in-house entwickelte Datenbank-Anwendung
- mit User Front-End
- intuitiv



Dialogflow & Kontext

- Intelligente Benutzersteuerung durch definierte Dialogflows
- Kontext im Dialog
- Barrierefreiheit



Integrationen

- Service-BW
- Veranstaltungen
- Wetter
- Pirobase CMS
- Tbc.



Künstliche Intelligenz

- Eigenständige, selbstlernende künstliche Intelligenz
- Flexibel und zielorientiert anpassbar
- Ständig anpassbares neuronales Netz



Opensource und unabhängig

- TensorFlow
- In allen Bereichen flexibel und variabel einsetzbar
- Keine Lizenzen



Datenschutz

- Ihre Daten bleiben bei uns
- Daten werden in Deutschland verarbeitet

04 AUSBLICK

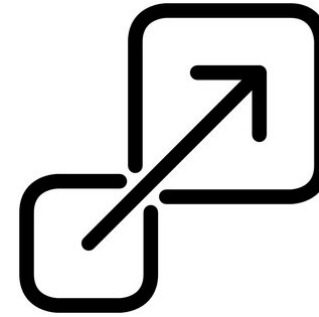
ENTWICKLUNGEN BEIM CHATBOT



Phonebot



Voicebot



Skalierte Services für jede
Anforderung



SAVE THE DATE: CHATBOT-KUNDENTAG AM 21.06.23

Bei Interesse schreiben Sie uns gerne:
chatbot@komm.one

Wir freuen uns auf Sie!



**DANKE FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT!**