

Customer driven architecture for a Chatbot

Laura Gander, Winterthur, 18.06.2019









NEW PLS





Conclusion: the chatbot should be as smart as a human.





Expectations vs. Reality



LIVE CHAT









Focus on key features for your MVP.

Digitaler Assistent der SBB

Nutzungsbedingungen

Mit der Nutzung des digitalen Assistenten erklären Sie sich mit den Nutzungsbedingungen einverstanden.

Guten Morgen,
ich bin der digitale Assistent der SBB und bin zurzeit in der Pilotphase. Aktuell kann ich Ihnen zu den Themen

- Generalabonnemente
- Halbtax-Abonnemente

Auskunft geben. Ich verstehe Sie am besten, wenn Sie mir immer nur eine Frage gleichzeitig stellen.

Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Digitaler Assistent

hallo

Sie

Hallo, wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

Digitaler Assistent um 07:48:41

Verfasse eine Nachricht...



Example of a customer who doesn't realize that he's talking to a Bot.

A diagram of a chat conversation between a customer and a bot. The customer's messages are on the left, and the bot's responses are on the right. The bot's responses are more formal and detailed than a typical human would be.

Guten Abend

Guten Abend

Sie können Ihr Abo mit nur wenigen Klicks aus www.swisspass.ch kündigen, indem Sie unter Ihren persönlichen Angaben «Abo kündigen» anklicken. Natürlich nehmen wir Ihre Kündigung auch am SBB Schalter sowie telefonisch im GA- oder Halbtax-Service Center unter 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min) entgegen.

Sie können mir eine weitere Frage stellen, falls Sie noch andere Anliegen haben

Es freut mich, dass ich Ihnen helfen konnte

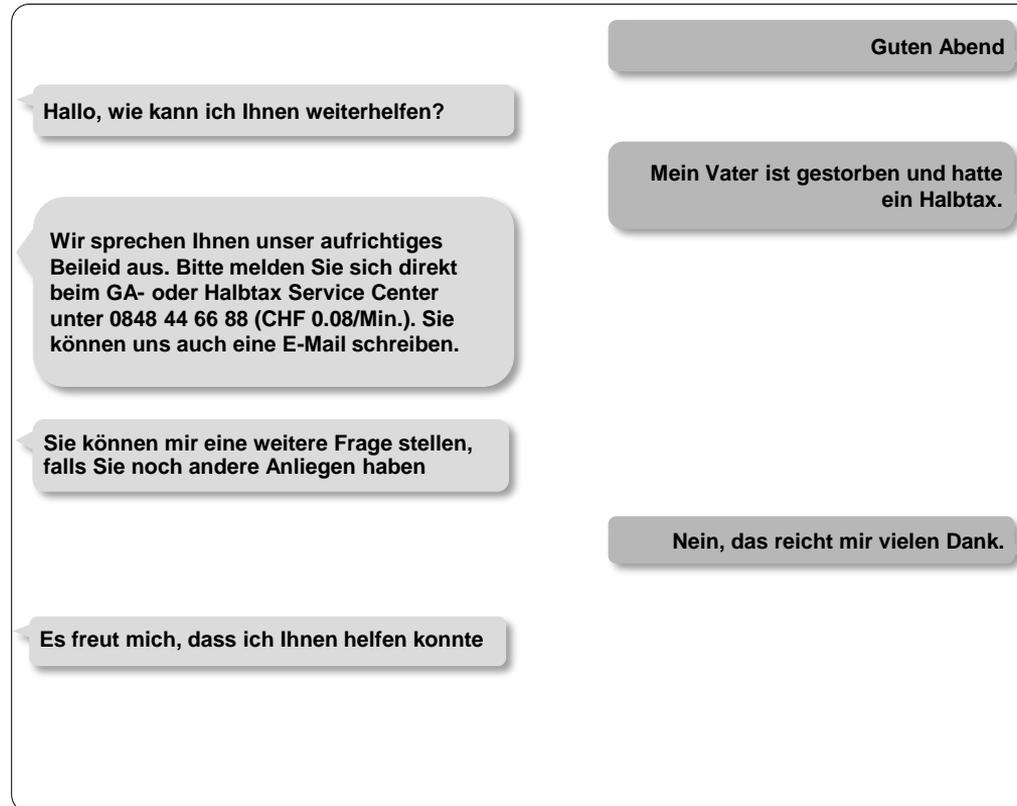
Guten Abend

Wie kündige ich mein GA?

Danke, Sie haben mir geholfen.
Gruss G.



Sentiment and Smalltalk is an essential requirement.



Customers don't understand how to communicate with a Chatbot.



Ich mache momentan eine Weiterbildung in Richtung Techniker HF und habe gelesen, dass ich das Junior GA vergünstigt erwerben kann mit einer Bescheinigung. Ich habe Jahrgang 1994 und besitze ein Halbtax, welches sich bereichs automatisch verlängert hat. Wenn ich nun ein GA anfordern möchte ist meine Frage, ob das bereits bezahlte Halbtax abgezogen werden kann?

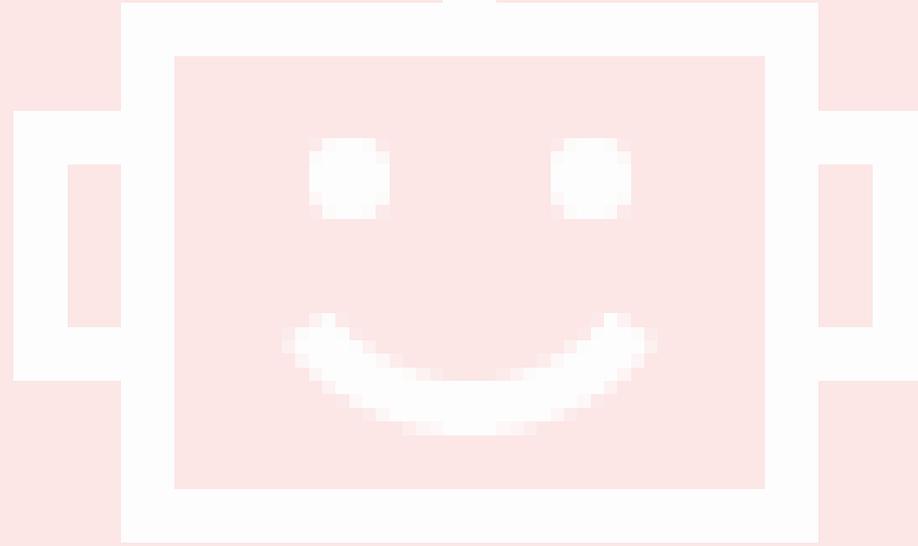
Ich habe leider Ihre Frage nicht verstanden. Ich bin ein Digitaler Assistent der sich noch in der Lernphase befindet. Ich verstehe Fragen am besten, wenn Sie mir 1 Frage stellen. Bitte formulieren Sie Ihre Frage um.

Customers share more data and information than expected.



Guten Tag. Ich habe die verlangte Wohnsitzbestätigung für das GA Familie Jugend (Kundennr. 000-000-000-0) noch nicht fristgerecht einreichen können. Fällig am 18.11.2018. Kann ich die Wohnsitzbestätigung noch bis 23.11 nachreichen? Die Rechnung für die Verlängerung des GA ist am 19.11.2018 bezahlt. Vielen Dank Gruss Peter Muster (Basis-GA Kundennr. 000-000-000-0)

Ich habe leider Ihre Frage nicht verstanden. Ich bin ein Digitaler Assistent der sich noch in der Lernphase befindet. Ich verstehe Fragen am besten, wenn Sie mir 1 Frage stellen. Bitte formulieren Sie Ihre Frage um.



conclusion: just because it's a hype it doesn't need to be our solution for the problem.







Two use cases to test with customers.

Digitaler Assistent



Nutzungsbedingungen ▾



Guten Tag, ich bin der digitale Assistent der SBB und helfe Ihnen gerne bei den Themen **Generalabos** und **Halbtax** weiter.



Tipp: Am besten kommunizieren Sie mit mir in kurzen, einfachen Sätzen.

Halbtax

Generalabonnemente

Schreiben Sie Ihre Nachricht hier...
(Limit: 140 Zeichen)

140



Guten Tag. Ich bin der digitale Assistent der SBB und kann Dir zu folgenden Themen Auskunft geben:

Abo Verlängerung

Abo wechseln

Abofinder

Adress- und Namensänderungen

Generalabonnement

Halbtax-Abonnement

SwissPass

BBB
#SBB1412007X

Informationen im Störfall SBB
#SBB1412008X

Herz-Coach Pathmate Technologies
#SBB1412009X

My4D Kickboxteveryone Gewinner 2018
#SBB1412010X

SBB My Choice SBB
#SBB1412011X

Digitaler Assistent SBB
#SBB1412012X

VAY Sports Kickboxteveryone Gewinner 2018
#SBB1412013X

SBB FastLane SBB
#SBB1412014X

dermaZoo
#SBB1412015X

nearBETA App (MGT)
#SBB1412016X

AirGenote N-Dream AG
#SBB1412017X

Myosotis-Garten THW
#SBB1412018X

AI-Bachelor Systeme
#SBB1412019X

Z&B Info App Züricher Kantonalbank
#SBB1412020X

3D Food Printer Gourmetha
#SBB1412021X

Kombination 3D von 3D-Modellen und SBB
#SBB1412022X

Help the customers on how to use the Chatbot.

Nutzungsbedingungen ▾

Guten Tag, ich bin der digitale Assistent der SBB und helfe Ihnen gerne bei den Themen **Generalabos und Halbtax** weiter.

Tipp: Am besten kommunizieren Sie mit mir in kurzen, einfachen Sätzen.

hallo

Hallo!

Ich bin der digitale Assistent der SBB und helfe Ihnen gerne bei den Themen Generalabonnemente und Halbtax-Abonnemente weiter.

Schreiben Sie Ihre Nachricht hier... (Limit: 140 Zeichen) 140

The screenshot shows a chatbot interface. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Nutzungsbedingungen'. Below it, the chatbot greets the user and offers help with 'Generalabos und Halbtax'. A tip is provided: 'Am besten kommunizieren Sie mit mir in kurzen, einfachen Sätzen.' A red arrow points to this tip. Below the tip, a user message 'hallo' is shown. The chatbot responds with 'Hallo!' and a more detailed introduction. At the bottom, there is an input field with the placeholder text 'Schreiben Sie Ihre Nachricht hier... (Limit: 140 Zeichen)' and a character count '140'. A red arrow points to the input field.

Show that the Chatbot recognized the intention of the customer.



meine mutter ist gestorben

Herzliches Beileid. Ein Kundenberater oder eine Kundenberaterin wird Ihnen gleich weiterhelfen.

Meine Kollegen und Kolleginnen im Service Center stehen aber Ihnen auch telefonisch zur Verfügung.

Kontakt Informationen

Chatten mit KundenberaterIn

Schreiben Sie Ihre Nachricht hier... (Limit: 140 Zeichen) 140

Make it easy and fun to interact with the Chatbot.

Halbtax



HALBTAX

Zum halben Preis durch die Schweiz.

Erstkauf: CHF 185.-
Mit Treuerabatt: CHF 165.-

Details

Kaufen

Schreiben Sie Ihre Nachricht hier...
(Limit: 140 Zeichen)

140



Support the customer in finding their solution and provide some suggestions.



Generalabonnemente 

 Mit dem Generalabonnement (GA) 1. oder 2. Klasse geniessen Sie freie Fahrt in den Zügen der SBB und den meisten anderen Bahnen in der Schweiz.

Abo-Empfehlung ▾

 Über welches Abonnement möchten Sie gerne mehr wissen?

GA für Erwachsene ←

Halbtax

GA Kind

Mehr Optionen ▾

Schreiben Sie Ihre Nachricht hier... (Limit: 140 Zeichen) 140 

Think in what the customer needs to know next.

The screenshot shows a chatbot interface with the following elements:

- Header:** A red circle icon containing a white robot head.
- Text:** "Mit dem Generalabonnement (GA) 1. oder 2. Klasse geniessen Sie freie Fahrt in den Zügen der SBB und den meisten anderen Bahnen in der Schweiz."
- Section Header:** "Abo-Empfehlung" with a downward arrow icon. A red arrow points to this section from the right.
- Text:** "Ich kann Ihnen gerne helfen herauszufinden, welches Abo sich am besten für Sie eignet:"
- Button:** "Ich benötige eine Empfehlung" (red background, white text).
- Header:** A red circle icon containing a white robot head.
- Text:** "Über welches Abonnement möchten Sie gerne mehr wissen?"
- Buttons:** Three red buttons with white text: "GA für Erwachsene", "Halbtax", and "GA Kind".
- Dropdown:** "Mehr Optionen" with a downward arrow icon.
- Footer:** "Schreiben Sie Ihre Nachricht hier... (Limit: 140 Zeichen)" and a red paper plane icon.



Be a step ahead and lead the customer through the flow.

was ist meine kundennummer 

 Die Kundennummer ist eine zehnstellige Nummer, die jede Abokundin und jeder Abokunde besitzt. Sie dient zur persönlichen Identifikation. Diese befindet sich auf der Vorderseite der SwissPass-Karte:



SwissPass

 Katrin Burgermeister

10.04.1969 F
QYM677
010-636-393-4 ←

Meinten Sie Kartennummer?

Schreiben Sie Ihre Nachricht hier... (Limit: 140 Zeichen) 140 



When is it time to hand the customer over to an agent?

The screenshot shows a chat conversation. On the left, a red robot icon represents the system. The first message from the system asks: "Über welches Abonnement möchten Sie gerne mehr wissen?". The customer's response, in a grey bubble, says: "ich will mit einem agent verbunden werden". A grey user icon is next to this message. The system's second message asks: "Möchten Sie mit einem Kundenberater oder einer Kundenberaterin chatten?". Below this are two red buttons labeled "Ja" and "Nein". At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Schreiben Sie Ihre Nachricht hier..." and a character count "140 (Limit: 140 Zeichen)". A red paper plane icon is on the right side of the input field.



Try to focus on context and dialog.



**GA JUNIOR FÜR
STUDIERENDE**

Von 25 bis 30 Jahren.

1. Klasse: CHF 4'520.-
2. Klasse: CHF 2'650.-

Details

Kaufen



Für den Kauf eines GA Junior für Studierende benötigen Sie die folgenden Unterlagen:



- 1) Aktuelles, qualitativ gutes und farbiges, digitales Passfoto. Besitzen Sie bereits einen SwissPass, laden Sie Ihr Digitalfoto bequem auf www.swisspass.ch hoch.
- 2) Kopie Ihres Passes oder Ihrer ID.
- 3) Kopie Ihrer Legitimation einer Schweizer Universität bzw. die offizielle SBB Studienbescheinigung eines SHK-anerkannten Studiengangs an einer Fachhochschule oder Höheren Fachschule (erhältlich im Schulsekretariat).

Schreiben Sie Ihre Nachricht hier...
(Limit: 140 Zeichen)

140



wie viel kostet ein ga für studierende?



welche unterlagen brauche ich dafür?





We ask the customer directly for their feedback.

Digitaler Assistent 

Waren Sie mit dem Service unseres digitalen Assistenten zufrieden?

Bitte wählen Sie Ihr Feedback aus

Falsche/keine Antwort

Design

Verfügbarkeit KundenberaterIn

Bedienbarkeit vom digitalen Assistenten

Freitext

Feedback Senden



conclusion: a combination of free text and chatbot suggestions allows to find easy and fast the right answer.





SBB CFF FFS

Thanks for your attention.