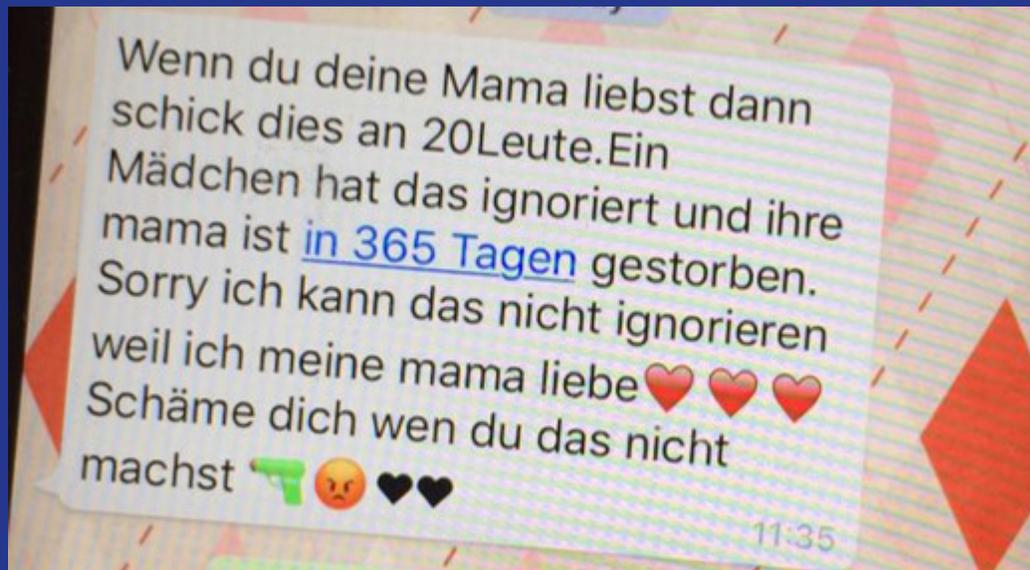


# Chatbots in der Beratung

Möglichkeiten und Grenzen

**Bernhard Jungwirth**

# Kettenbriefe



# Agenda

---

- Was sind Chatbots und wie intelligent sind sie?

Christian Vorhemus, Microsoft Austria

- Demonstration: Safer Internet-Bot

Louise Horvath, ÖIAT

- Wie authentisch können und sollen Chatbots sein?

Luisa Brinkschulte, Google & MCI

- Diskussion

# Was sind Chatbots?

Christian Vorhemus, Microsoft



# Safer Internet-Bot

Louise Horvath, ÖIAT

[www.saferinternetbot.at](http://www.saferinternetbot.at)

2

# Safer Internet-Bot

---



Wir haben gemeinsam **mit Kindern im Volksschulalter** ein Dialogsystem entwickelt und getestet.

Der Chatbot erkennt Kettenbriefe und beantwortet grundlegende Fragen.

# Ziele

---

- Rasche Entlastung durch Debunking
- Einfache Fragestellungen zu Kettenbriefen beantworten
- Erste Filterung von Anfragen – Verweis an I47 Rat auf Draht bei Bedarf
- Beobachtung aktueller Kettenbriefe
  
- Nicht-Ziele:
  - Psychologische Hilfestellungen
  - Kinder zu langen Dialogen mit einem Chatbot animieren

# Dialogsystem I

Gutscheincode von € 100 H&M  
Du erhältst einen Gutscheincode von H&M im Wert von € 100  
www.hm.com



Guck mal: <http://mypromo.co/hm/> 100€ Gutscheine von H&M .  
Sie feiern ihren Jahrestag. Ich glaube, es ist ein beschränktes Angebot. Ich habe mir meinen schon geholt. ❤️❤️

12:37

Erkennen und Zuordnen der Anfrage  
~ LUIS ~

Monitoring

Zuweisung Antwort

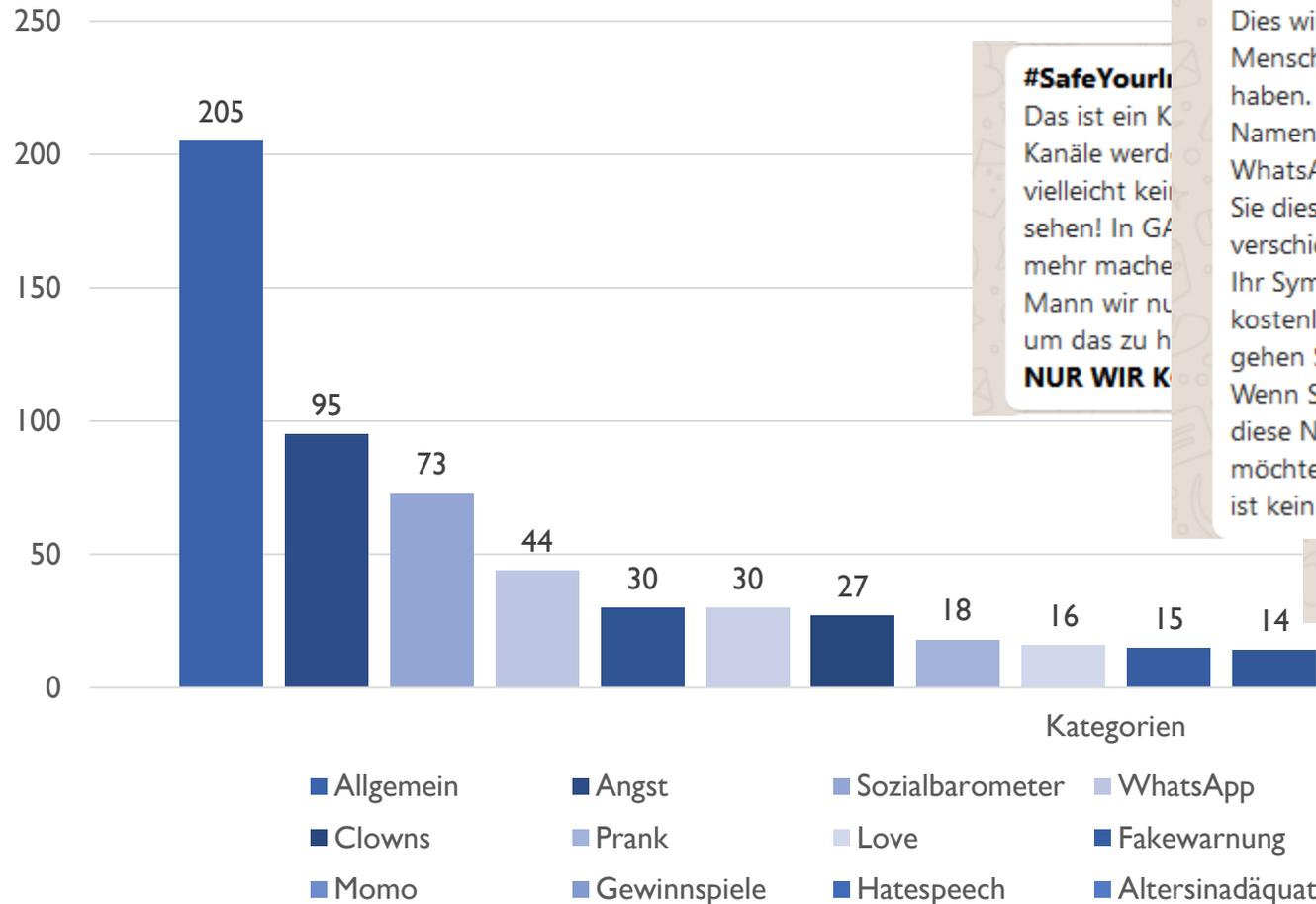
Nicht Erkannt

Verfeinerung der Intents



# Datenbasis: 617 Kettenbriefe

Wir beginnen den längsten Kettenbrief des Universums 2018/19 kopiere den Brief schreib deinen Namen dazu schicke ihn 8 leuten sonst verlierst du alles!!! Bis Dezember 2019 soll der Brief fertig sein



#SafeYourLife  
Das ist ein K...  
Kanäle werd...  
vielleicht kei...  
sehen! In GA...  
mehr mache...  
Mann wir nu...  
um das zu h...  
**NUR WIR K...**

Hallo wir sind Andy und John (die Whatsapp-Regisseure) zuerst, wir entschuldigen uns für die Unterbrechung, aber whatsapp wird geschlossen. Dies wird passieren, weil viele rücksichtslose Menschen mehrere unterschiedliche Konten haben. In diesem Moment haben wir nur 578 freie Namen und deshalb wird die Verwendung von WhatsApp ab dem Sommer 2018 kosten. Wenn Sie diese Nachricht an mindestens achtzehn verschiedene Personen auf Ihrer Liste senden, wird Ihr Symbol rot, was bedeutet, dass es wird kostenlos für Sie sein. Wenn Sie mir nicht glauben, gehen Sie zu [whatsapp.com](https://www.whatsapp.com) und sehen Sie selbst. Wenn Sie Ihr Konto schließen möchten, senden Sie diese Nachricht nicht, aber wenn Sie sie behalten möchten, senden Sie diese an Ihre Kontakte. das ist kein Witz

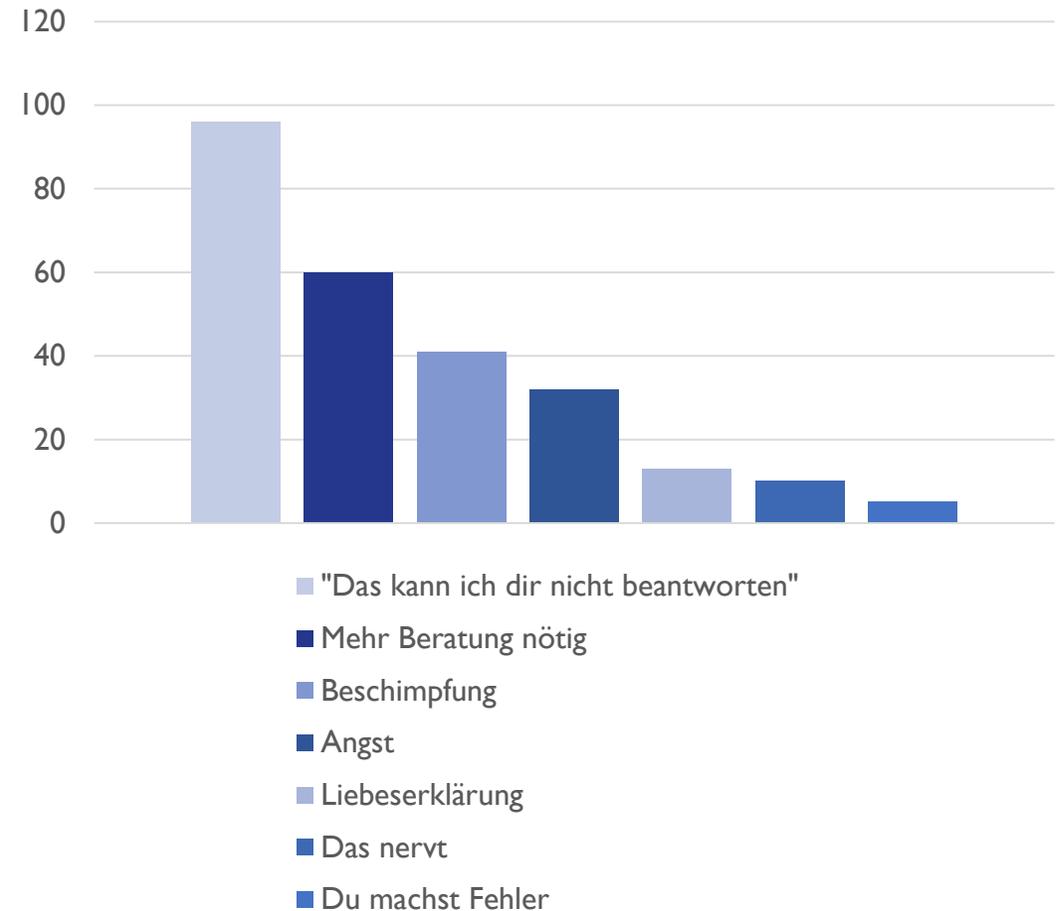
storben ich wurde von einem Auto  
ich heute Abend um 00:00 Uhr in  
uschaue dann sende diese  
mir nicht?  
nickte sie an niemanden weiter in  
ihres zimmers sie wollte nach  
am nächsten Morgen wurde sie  
weiter am nächsten Morgen wachte  
abgeschnittenen Arm auf  
heute hat die ihre wahre liebe  
er modernen Villa

Falls du diese Nachricht nicht weiter schickst weisst du was passiert also pass auf und schicke sie weiter ⚡

- Latizia
- Angel
- anja
- silbeli
- loredana
- Salomé
- Chicka
- Jamaica

# Dialogsystem II

- Insgesamt derzeit 1.400 Utterances und 43 Kategorien
- Anfragen die nicht beantwortet werden können und sollen
- Wenn mehr Beratung gebraucht wird, weil Angst/Sorge/etc. – Verweis auf **147 Rat auf Draht**
- Der Gesprächsrahmen: Begrüßung, Verabschiedung, Danke, „Du machst Fehler“, etc.
- Fragen der Kinder zum **Chatbot und dem Team**



# Das System

chainletter-article13 

Delete Intent

Type about 5 examples of what a user might say and hit Enter

Entity filters   Show All  Entities View 

Utterance

Labeled intent ?

wir gegen artikel 13 ab 2019 soll es kein internet mehr geben ! grund ? artikel 13 wir wollen uns nicht den spaß an social media wegnehmen - lassen ! # wirgegenartikel13 verb reitet diese nachricht und tut etwas dagegen ! # saveyourinternet

chainletter-article13 0.99 

...

hallo  bitte kopiere diesen text und schick es alle euren kontakten !!! in den jahr 2019 wird internet gelöscht !!!  aber nicht nur internet sondern ... youtube , tiktok , snapchat , instergram , twitter usw ... aber wir können es verb essern !!! schreibt alle in euren status , , # saveyourinternet " und , , # gegenartikel13 " !!! wenn du das alles gemacht hast ... siehst du das dieser ketten brief an allen geschickt wurde !!! obwohl manche leute ketten briefe hasen bedeutet es nicht das sie internet hasen oder ? ! z.b.

chainletter-article13 1.00 

...

bitte nicht löschen     # safeyourinternet     

chainletter-article13 0.94 

...

obwohl manche leute ketten briefe hasen bedeutet es nicht das sie internet hasen oder ? ! z.b. ich hasse auch ketten briefe aber ich - mache es nur für internet !!! bitteee schickeee esss annn allennn deinennn kontaktennn !!!  

chainletter-article13 0.97 

...

hallo  bitte kopiere diesen text und schick es alle euren kontakten !!! in den jahr 2019 wird internet gelöscht !!!  aber nicht nur internet sondern ... youtube , tiktok , snapchat , instergram , twitter usw ... aber wir können es verb essern !!! schreibt alle in euren status , , # saveyourinternet " und , , # gegenartikel13 " !!! wenn du das alles gemacht hast ... siehst du das dieser ketten brief an allen geschickt wurde !!!

chainletter-article13 0.99 

...

# Monitoring

---

## Review endpoint utterances <sup>?</sup>

Filter:	chainletter-socialbarometer	<input checked="" type="checkbox"/> Entities view		
<input type="checkbox"/> Utterance		Aligned intent <sup>?</sup>	Add to aligned intent	Delete
	kannst du die person die den ketenbrief geschickt hat suchen ? die nummer ist +49 677 629992096	question-organization 0... 	<input checked="" type="checkbox"/>	

Load more

# Dialoge



**Louise**

hallo wer bist du?

15:31:09



**Saferinternet-Bot**

Ich bin der Roboter 🤖 von Safer Internet. Ich erkenne Kettenbriefe, die mir geschickt werden. Programmiert ✨ wurde ich von Menschen 🧑🧑🧑, aber ich bin ein Computerprogramm.

15:31:10



**Louise**

Wenn du diese Nachricht nicht sofort an 25 Personen schickst 🧑🧑🧑🧑🧑 bist du morgen Tot 🗡️ und deine GANZE FAMILIE auch 🗡️. Aber wennn du die Nachricht versendest, wird morgen dein Schatz um Mitternacht 🕒 dich fragen ob du mit ihm eind Ehe eingehn willst 🤝👰❤️

15:31:15



**Saferinternet-Bot**

Das brauchst du nicht glauben, das ist eine ERFINDUNG. Keine Sorge! Dein Safer Internet-Roboter 🤖

15:31:16



**Louise**

Stimmt das?

13:39:25



**Saferinternet-Bot**

Ich bin ein Roboter 🤖 – ich kann nur auf einen Kettenbrief einzeln antworten. Schick mir jeden Kettenbrief als einzelne Nachricht – dann kann ich auf deine Frage antworten 💕💕 Dein Safer Internet -Roboter

13:39:30



**Louise**

Okay danke

13:39:37



**Saferinternet-Bot**

Danke dir! Dein Safer Internet-Roboter 🤖

13:39:38



**Louise**

Ich will mit jemandem reden

13:39:45



**Saferinternet-Bot**

Da brauchst du sicher Hilfe – aber leider nicht von mir. Ich bin nur ein Roboter und kann nur Kettenbriefe erkennen. Ruf doch unter der Nummer 📞 „147“ Rat auf Draht an. Die können dir helfen. Dein Safer Internet-Roboter 🤖

13:39:45

# Dialoge



Louise

13:41:58



photo5938... .jpg 47 KB

Download Öffnen



Saferinternet-Bot

13:42:00

Als Chatbot erkenne ich 👁️🗨️ bislang nur Text. Bilder, Audio- oder Video-Nachrichten verstehe ich nicht. 😞 Hast du noch eine Frage an mich? Dein Saferinternet-Bot 🤖



Louise

13:52:55

Stimmt dieser Kettenbrief mit Momo eigentlich?



Saferinternet-Bot

13:53:00

Danke! Die Horrorgeschichten rund um den WhatsApp-Account namens Momo häufen sich derzeit. 😨😨 Doch bei dem Grusel-Account handelt es sich um einen Hoax, eine Falschmeldung. Am Besten du löschst diesen Kettenbrief sofort! Dein Safer Internet-Bot 🤖



Louise

13:53:10

hm



Saferinternet-Bot

13:53:10



Louise

13:53:15

mir ist fad



Saferinternet-Bot

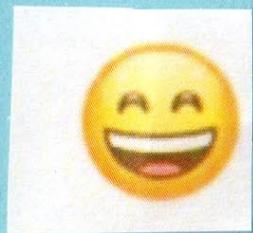
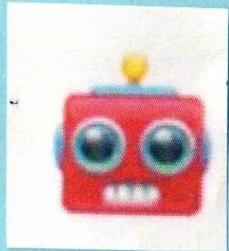
13:53:15



# Status Quo und Ausblick

---

- [www.saferinternetbot.at](http://www.saferinternetbot.at)
- @SaferInternetBot auf Telegram und Web
  - Mögliche weitere Anbindungen: Facebook Messenger, WhatsApp
- Lerneffekte
  - Bedeutung einer guten Datengrundlage für den Aufbau
  - Dialogsysteme partizipativ entwickeln
  - Niederschwellig, aber beschränkte Nutzbarkeit – „FAQ“-Logik



Riki

Es ist alles gut es gibt keine Monster.  
 die dich töten es ist alles gut das ist alles nicht wahr  
 du musst dir keine sorgen machen und schick es nicht  
 weiter und immer wenn du angst hast geh zu deinen Eltern  
 die nehmen dich lieb in den arm außerdem gibt es  
 eine Nummer an die du den Kettenbrief schicken kannst  
 unzurear ist die Nummer 147



# Vielen Dank!

*Louise Horvath*

*horvath@oiat.at*