

Innovation Unplugged

Chatbot Agnes

Mag. Bernd Datler

CEO Asfinag Maut GmbH



Setting the Stage



Eingebettet in eine größere KI-Strategie soll das Thema Wissensmanagement umfassend im Unternehmen auf vielen Ebenen positiv wirken.



Effizienz

steigern



Transparenz

schaffen



Produktivität

erhöhen



Erweiterbarkeit

sicherstellen



Innovation

vorantreiben

Finding the Beat



Informationen sind reichlich vorhanden, der Zugang dazu ist teilweise schwierig.



Dokumentenanzahl

Unzählige Richtlinien / Handbücher / Leitfäden



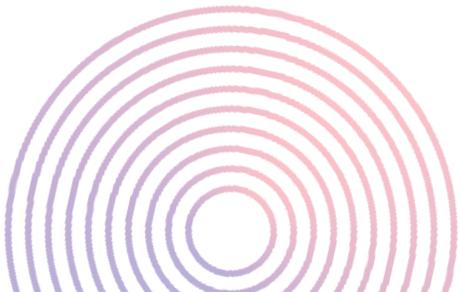
Speicherorte

Viele verschiedene Speicherorte und Datenquellen



Neue Mitarbeiter:innen / interne Trainings

„Know your company“



The Art of Conducting

Am Anfang stand die Projektdefinition...



Wieso einen Chatbot einführen?

KI Kampagne (AI4usfinag)

- Was ist eine KI?
- Was kann eine KI?
- Wie kann mit eine KI helfen?

Wo macht ein Chatbot Sinn?

HR & IT

- Viele Dokumente
- Derzeit keine Suche
- Großer Mehrwert für viele Kolleg:innen

Was soll der Chatbot wissen?

Am besten Alles ☺

- Verantwortlichkeiten
- Abkürzungen
- FAQs
- Regeln
- ...

Wie wollen wir dieses Wissen warten?

Verteilte Zuständigkeiten / Content Ninjas

- Wissen über Inhalte bescheid
- Beantworten täglich Fragen
- ...

Womit identifizieren sich Kolleg:innen?

Einbinden der Mitarbeiter

- Logo Umfrage
- Goodiebag für fleißige Tester

Wohin geht der Weg weiter?

Neue Usecases

- Weiterentwicklung & Teams Live Termine
- Agnes soll erwachsen werden



The Art of Conducting

Warum Ginger?



- **Kein Start bei null**
 - Verwendung eines „Baukastens“
 - Framework für die Zukunft
 - Kein fertiges Produkt
- **Schnelle Time to Market**
- **Abbildung mehrerer Usecases**
 - Wortwörtliche Wiedergabe (HR Informationen)
 - Sinngemäße Wiedergabe (IT Informationen)



The Art of Conducting

Content Ninjas



Agnes bietet ein Framework - Wissen liegt in Fachbereichen

- **Content Ninja Kampagne**
- **Content Ninjas sind für Inhalte verantwortlich**
 - Dokumente Hinzufügen, Aktualisieren, Löschen
 - FAQs warten
 - Häufigste erfolglose Suchen für Verbesserungen heranziehen
- **Aktuell: 17 Personen in verschiedenen Abteilungen**



The Art of Conducting

Gamification: Wir geben Agnes ein Gesicht



Ergebnis wird am 21.3. im Rahmen eines KI-Live Events veröffentlicht

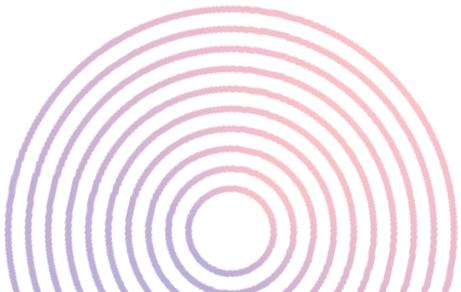


The Art of Conducting

Zeitplan



- **Kickoff Oktober 2023**
- **Wissen Aufbereiten (Start November 2023 – ongoing)**
 - Dokumente aufbereiten
 - FAQs definieren
 - ChitChat Questions
- **Testversion ~ KW 14/24**
 - User Acceptance Test
 - Gamification & Goodie Bag
- **Release ~ KW 21/24**



Encore: Lessons Learned



- **Geeignete Pilotgebiete auswählen**
 - Hoher Nutzen
 - Ausreichend Dokumentation verfügbar
- **Anwenderzentriert denken**
 - Was wollen die Anwender:innen?
 - Was hilft ihnen am meisten?
- **Schnittstellen, Schnittstellen & nochmals Schnittstellen**
 - Keine doppelte Datenhaltung / keine Widersprüche
 - „Führende“ Systeme anbinden / Keine Pflege von Quelleninformationen im Chatbot
- **Zeit lassen**
 - Qualität ist wichtiger als Quantität: nicht zu viele Wissensgebiete auf einmal
 - Testphase beachten
 - Es gibt keinen zweiten ersten Eindruck



The background consists of a series of concentric circles that create a tunnel-like effect. The circles are centered in the middle of the frame and expand outwards. The color of the circles transitions from a bright magenta/pink at the center to a deep, dark blue at the outer edges. The text "Thank you." is centered within the innermost circles.

Thank you.