



## Konzeptentwicklungen eines generativen Chatbots für das Stellwerk18

### PROJEKTTEAM:



Nora  
Asam



Jean  
Avril



Maximilian  
Haibl



Lucas  
Oberleiter

Technische  
Hochschule  
Rosenheim



X



WERK18®  
Weichen in die  
digitale Zukunft

### AUSGANGSLAGE:

Aktuell bietet die Webseite keine Chatbot- und Such-Funktion. Nutzer müssen manuell auf verschiedenen Unterseiten nach Informationen suchen. Da dies sehr zeitaufwendig sein kann, kann eine vereinfachte und zeitsparende Suchmöglichkeit, wie die Integration eines Chatbots, die Nutzererfahrung verbessern.

### ZIELSETZUNG:

- 1) **Evaluierung**, ob die Integration eines Chatbots auf der Webseite die **Ziele** des Stellwerk18 erfüllt
- 2) **Konzeptentwicklung** und Erstellung eines **Prototypen** für den Chatbot

### ERGEBNIS:

Entwicklung von zwei Konzepten zur Integration eines Chatbots mit den folgenden Gemeinsamkeiten:



#### Unterschiede beider Konzepte



#### 1) Chatbot-Baukastenanbieter

- Komplettlösung: Anbieter stellt alle benötigten Funktionen bereit  
→ geringe Anpassungsfähigkeit
- Einfache Bedienoberfläche
- Keine Expertise notwendig

#### 2) Konzept für die Eigenentwicklung

- Hohe Anpassungsfähigkeit  
→ hoher Entwicklungsaufwand
- Konzepte zur Errichtung
- Pipeline zur Informationsaufbereitung
- Chatbot mit Wissensdatenbank
- Webseitenintegration

### LESSONS LEARNED:

- Eine Voraussetzung für einen gut funktionierenden Chatbot ist eine aufbereitete Datengrundlage
- Aufwand und Kosten steigen überproportional mit den qualitativen Anforderungen