

# „Weniger ist mehr“

Einsatzmöglichkeiten schlanker Agenten

Referent:  
Daniel Springwald

# Inhalt

- Status Quo
- Herausforderungen
- Skalierung lokaler Agenten
- Anwendung am Beispiel Kundensupport
- Fragen und Diskussion

# 1 Medienübergreifende Herausforderung

- Bei Informationsprodukten bedeutet Support auch inhaltlichen Service.

# 1.1 Beispiel Enzyklopädie oder Nachschlagewerk

Recherche per Sucheingabe

MSDN Library Visual Studio 6.0

Suchbegriff(e) eingeben:

Themen auswählen: Gefunden: 500

Titel	Position	F
Konfigurieren von Visual FoxPro	Visual FoxPro 6.0	1
Remote-Debuggen	Visual InterDev	2
Anwendungsentwicklung und Ent...	Visual FoxPro 6.0	3
Debuggen von Server-Skripten	Visual InterDev	4
Debug-Optionen im Untermenü 'D...	Visual C++ Benutzungs...	5
Debuggen der Datei 'Global.asa'	Visual InterDev	6
Fehlerbehebung in prozexternen...	Visual Basic-Konzepte	7
Starten des Paket- und Weitergab...	Visual Basic-Konzepte	8
Problembehandlung	Visual InterDev	9
Debuggen von Client-Skripten	Visual InterDev	1
Umgebung (Registrierkarte, Dialog...	Visual Basic-Referenz	1
Starten, vollständige Kompilierung [...]	Visual Basic-Referenz	1
Überblick über das Steuern der SQ...	Visual C++ Programmier...	1
Weitere Informationen über Formul...	Visual Basic-Konzepte	1
Der T-SQL-Debugger	Visual Basic-Konzepte	1
Richtlinien zur Verwendung der Vis...	Visual FoxPro 6.0	1
Registrierkarte Starten (Dialogfeld P...	Visual J++-Referenz	1
Installieren von Application Perform...	Application Performanc...	1
Konfigurieren von Sicherheit für Vis...	Komponenten-, Entwurf...	1
Starten des Visual Studio Analyzer...	Komponenten-, Entwurf...	2
Entwurfszeit, Laufzeit und Haltemo...	Visual Basic-Konzepte	2
Arbeiten mit Dokumentfenstern	Visual C++ Benutzungs...	2
Abrufen von Daten	Visual FoxPro 6.0	2
Dr. GUI braut sein ActiveX-Süppch...	MSDN Library Visual St...	2
Kompilieren einer Anwendung	Visual FoxPro 6.0	2
Multithreading: Erstellen von Work...	Visual C++ Programmier...	2
Einführung in das Beispiel 'Bestells...	Komponenten-, Entwurf...	2
Starten des RPC Listener-Dienstes...	Komponenten-, Entwurf...	2
Starten eines HTML-Editors vom S...	Visual Basic-Konzepte	2

Vorherige Ergebnisse suchen  
 Ähnliche Wörter suchen  
 Nur Titel suchen

### Neues in der Library

[Neuer Inhalt in der Visual Studio 6.0 Edition der MSDN Library](#)

[Technische Artikel](#)  
[Backgrounder](#)  
[Microsoft Knowledge Base](#)  
[Bücher](#)  
[Zeitschriften](#)

[Überarbeiteter Inhalt in der Visual Studio 6.0 Edition der MSDN Library](#)

[Office-Dokumentation](#)  
[SDK-Dokumentation](#)  
[Plattform SDK](#)  
[Spezifikationen](#)

**Anmerkung** Kürzliche Aktualisierungen des Inhalts und wesentliche Folgeinformationen, einschließlich bekannter Probleme und deren Behebung sowie häufig gestellte Fragen und Antworten (FAQs) finden Sie auf der Webseite zu den MSDN Release Notes unter <http://www.microsoft.com/msdn/services/subscription/release.htm>.

### Neuer Inhalt der Visual Studio 6.0 Edition der MSDN Library

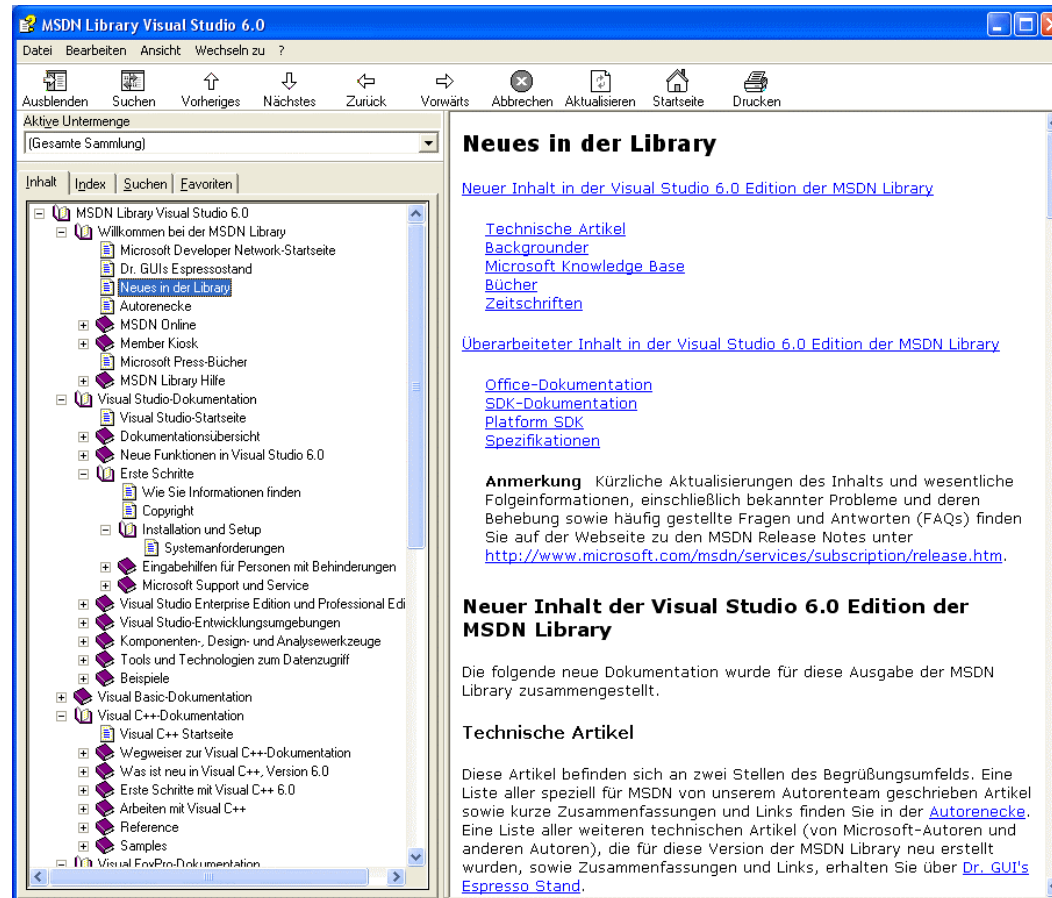
Die folgende neue Dokumentation wurde für diese Ausgabe der MSDN Library zusammengestellt.

### Technische Artikel

Diese Artikel befinden sich an zwei Stellen des Begrüßungsumfelds. Eine Liste aller speziell für MSDN von unserem Autorenteam geschriebenen Artikel sowie kurze Zusammenfassungen und Links finden Sie in der [Autorenecke](#). Eine Liste aller weiteren technischen Artikel (von Microsoft-Autoren und anderen Autoren), die für diese Version der MSDN Library neu erstellt wurden, sowie Zusammenfassungen und Links, erhalten Sie über [Dr. GUI's Espresso Stand](#).

# 1.1 Beispiel Enzyklopädie oder Nachschlagewerk

Recherche per Navigation / Themenbaum



The screenshot displays the MSDN Library Visual Studio 6.0 interface. On the left, a navigation tree (Themenbaum) is visible, listing various topics such as 'Willkommen bei der MSDN Library', 'MSDN Online', 'Visual Studio-Dokumentation', and 'Visual C++-Dokumentation'. The 'Neues in der Library' link is highlighted in the tree. The main content area on the right is titled 'Neues in der Library' and contains several links and an announcement. The announcement states: 'Die folgende neue Dokumentation wurde für diese Ausgabe der MSDN Library zusammengestellt.' Below this, there is a section for 'Technische Artikel' which mentions that these articles are located in the 'Autorenecke' and 'Dr. GUI's Espresso Stand'.

**Neues in der Library**

[Neuer Inhalt in der Visual Studio 6.0 Edition der MSDN Library](#)

[Technische Artikel](#)  
[Backgrounder](#)  
[Microsoft Knowledge Base](#)  
[Bücher](#)  
[Zeitschriften](#)

[Überarbeiteter Inhalt in der Visual Studio 6.0 Edition der MSDN Library](#)

[Office-Dokumentation](#)  
[SDK-Dokumentation](#)  
[Plattform SDK](#)  
[Spezifikationen](#)

**Anmerkung** Kürzliche Aktualisierungen des Inhalts und wesentliche Folgeinformationen, einschließlich bekannter Probleme und deren Behebung sowie häufig gestellte Fragen und Antworten (FAQs) finden Sie auf der Webseite zu den MSDN Release Notes unter <http://www.microsoft.com/msdn/services/subscription/release.htm>.

**Neuer Inhalt der Visual Studio 6.0 Edition der MSDN Library**

Die folgende neue Dokumentation wurde für diese Ausgabe der MSDN Library zusammengestellt.

**Technische Artikel**

Diese Artikel befinden sich an zwei Stellen des Begrüßungsumfelds. Eine Liste aller speziell für MSDN von unserem Autorenteam geschriebenen Artikel sowie kurze Zusammenfassungen und Links finden Sie in der [Autorenecke](#). Eine Liste aller weiteren technischen Artikel (von Microsoft-Autoren und anderen Autoren), die für diese Version der MSDN Library neu erstellt wurden, sowie Zusammenfassungen und Links, erhalten Sie über [Dr. GUI's Espresso Stand](#).

# 1.1 Beispiel Enzyklopädie oder Nachschlagewerk

- Bisherige Ansätze:
  - Sucheingaben
  - hierarchisch strukturierte Themenbäume.

# 1.2 Agenten ja – aber wie?

- Auf den ersten Blick erscheint als Lösung nur ein natürlichsprachliches Dialogsystem (Chatbot).

# 1.3 Online oder Offline?

- CD-ROM ist nicht vom Internet verdrängt worden.
- Verlage bieten Hybridprodukte an.

# Den Agenten nur online anbieten?

- Der Agent muss online und offline zur Verfügung stehen.

# Anforderung: Online und offline in nahezu identischer Form

- Es scheint zunächst nicht realistisch, einen Berater sowohl im Internet als auch auf CD-ROM anzubieten.

# 2 Lokale Agenten, schlanke Agenten

- Lokale Agenten müssen schlank und in Ihren Fähigkeiten skalierbar sein.

# 2.1 Skalierung Stufe 1

Einstieg + Dialog:



Herzlich willkommen.  
Ich bin Claudia, Ihre  
interaktive Beraterin.  
Was kann ich für Sie tun?

Ihre Eingabe:

Wie viele Jahre beträgt die  
Abschreibungsdauer für PKW?

absenden

- Frei dialogfähiges Interface
- Natürlichsprachige Ausgabe
- Natürlichsprachige Eingabe

## 2.2 Skalierung Stufe 2

Einstieg:



Willkommen!

Ich bin Ihr Berater.

Bitte geben Sie Ihre Frage unten in das Textfeld ein.

Ihre Frage:

Was kostet mich ein Gaito?

absenden

- Dialogfähiges Interface
- Natürlichsprachige Ausgabe
- Natürlichsprachige Eingabe nur als Einstieg in den Dialog

## 2.2 Skalierung Stufe 2

Dialog:



Der Preis einer Lizenz hängt vom Einsatzzweck ab.

Wofür genau möchten Sie Gaito verwenden?

- Kommerzieller Einsatz
- Private Nutzung

- Dialogfähiges Interface
- Natürlichsprachige Ausgabe
- Natürlichsprachige Eingabe nur als Einstieg in den Dialog

## 2.2 Skalierung Stufe 3

Einstieg:



Willkommen!

Ich bin Linda, Ihre virtuelle Beraterin.

Bitte geben Sie Ihre Suchbegriffe in das Feld unten ein.

Suchbegriffe:

absenden

- Dialogfähiges Interface
- Natürlichsprachige Ausgabe
- Eingabe von einzelnen Suchbegriffen als Einstieg in Dialog

## 2.2 Skalierung Stufe 3

Dialog:



Was genau darf ich Ihnen über die Abschreibung eines PKW zeigen?

- Abschreibungstabelle anzeigen
- Häufige Fehler bei PKW-Abschreibung
- Abschreibung nach Unfall mit Totalschaden
- Abschreibung eines gebraucht erworbenen PKW

- Dialogfähiges Interface
- Natürlichsprachige Ausgabe
- Eingabe von einzelnen Suchbegriffen als Einstieg in Dialog

## 2.2 Skalierung Stufe 4

Dialog:



Was genau darf ich Ihnen über die Abschreibung eines PKW zeigen?

- Abschreibungstabelle anzeigen
- Häufige Fehler bei PKW-Abschreibung
- Abschreibung nach Unfall mit Totalschaden
- Abschreibung eines gebraucht erworbenen PKW

- Eingeschränkt dialogfähiges Interface

## 2.5 Avatare

- Soweit möglich, sollten Avatare in jeder Skalierungsstufe eingesetzt werden.

## 2.6 Agenten welcher Stufe verwenden?

- Nicht mehr als eine Stufe Skalierungsstufe  
Unterschied bei medienübergreifender  
Produktpräsenz.

# 3 Ist das Kundensupport?

- Ein Supportfall wirft schlechtes Licht auf die Qualität des Produktes.
- Besser: Indirekte Entlastung des Supports durch Verbesserung der Benutzbarkeit.

# Weitere Entlastung der Hotline

- Mehr als Unterstützung bei Recherche und Bedienung: Lokale Beratung.
- Voraussetzung: Benutzer wird sich der erweiterten Funktion bewusst.

# Anforderungen an Produktdesign und Gestaltung der Interaktion

- Aufgabe: Beim Kunden Bewusstsein für die erweiterten Fähigkeiten schaffen

# Zusammenfassung

- Der Einsatz schlanker Agenten bietet sich an
  - wenn erklärungsbedürftige bzw. inhaltlich sehr komplexe Produkte medienübergreifend angeboten werden sollen, oder
  - wenn die Verwendung eines „ausgewachsenen“ Chatbots aus ökonomischen Gründen nicht in Frage kommt.
- Dabei sollte intensiv geprüft werden, welche (unterschiedlichen) Stufen auf dem jeweiligen Medium sinnvoll einsetzbar sind.

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

- Fragen und Diskussion
- Begleitmaterial, Literaturempfehlungen und weitere Informationen finden Sie unter:  
<http://www.gaito.de/de/online2003>
- Den Referenten erreichen Sie per E-Mail unter:  
[daniel@springwald.de](mailto:daniel@springwald.de)