

Conversational Content

Rede weniger über Dich
und höre mehr auf
Deine User

Dr. Sibylle Peuker

Partner, User Experience Architect Zeix AG

@sibylle_p

Content Konferenz

6. September 2016

Conversational Content?
Was soll das denn sein?

Conversational Content?
Was soll das denn sein?

Ich bringe die Infos so rüber,
dass Du sie verstehst.

Conversational Content?
Was soll das denn sein?

Ich bringe die Infos so rüber,
dass Du sie verstehst.

Und lange rumsuchen musst
Du auch nicht mehr.

Conversational Content?
Was soll das denn sein?

Ich bringe die Infos so rüber,
dass Du sie verstehst.

Und lange rumsuchen musst
Du auch nicht mehr.

Cool! Wie geht
das?

Interessiert mich
nicht.

Wann gibt's
Kaffee?

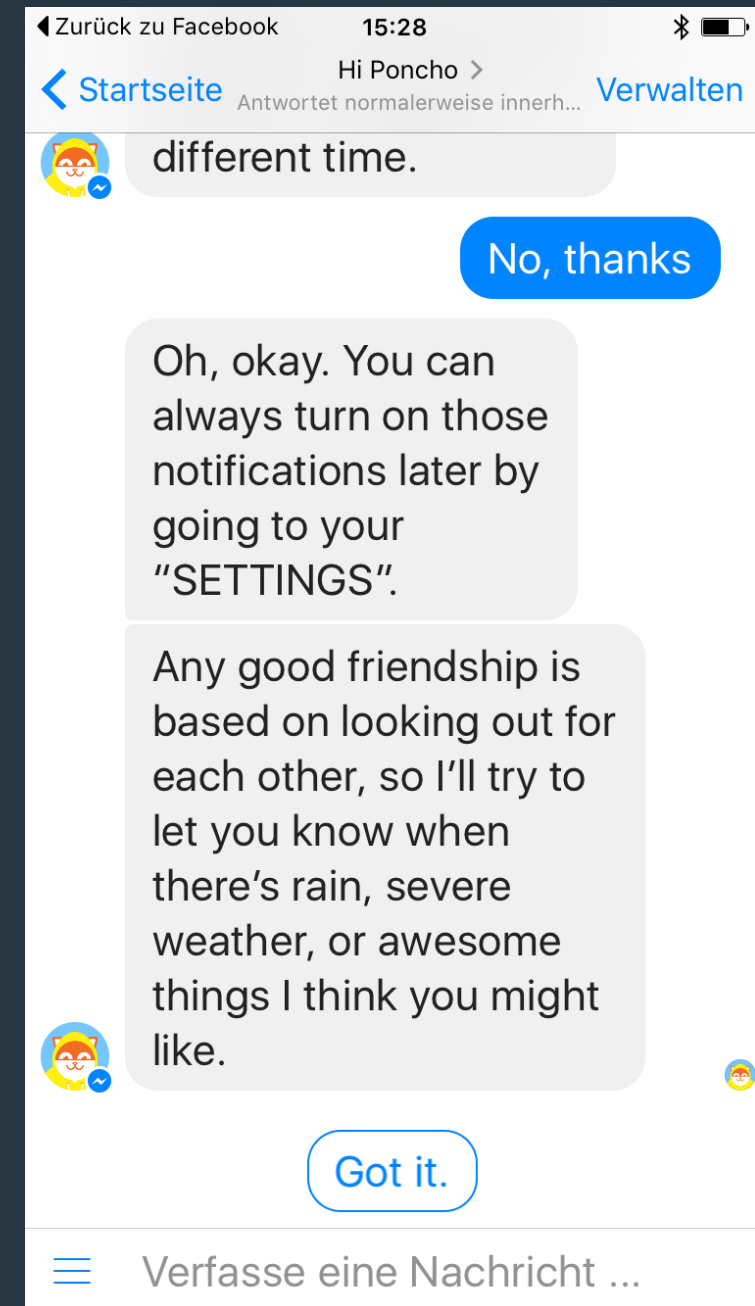
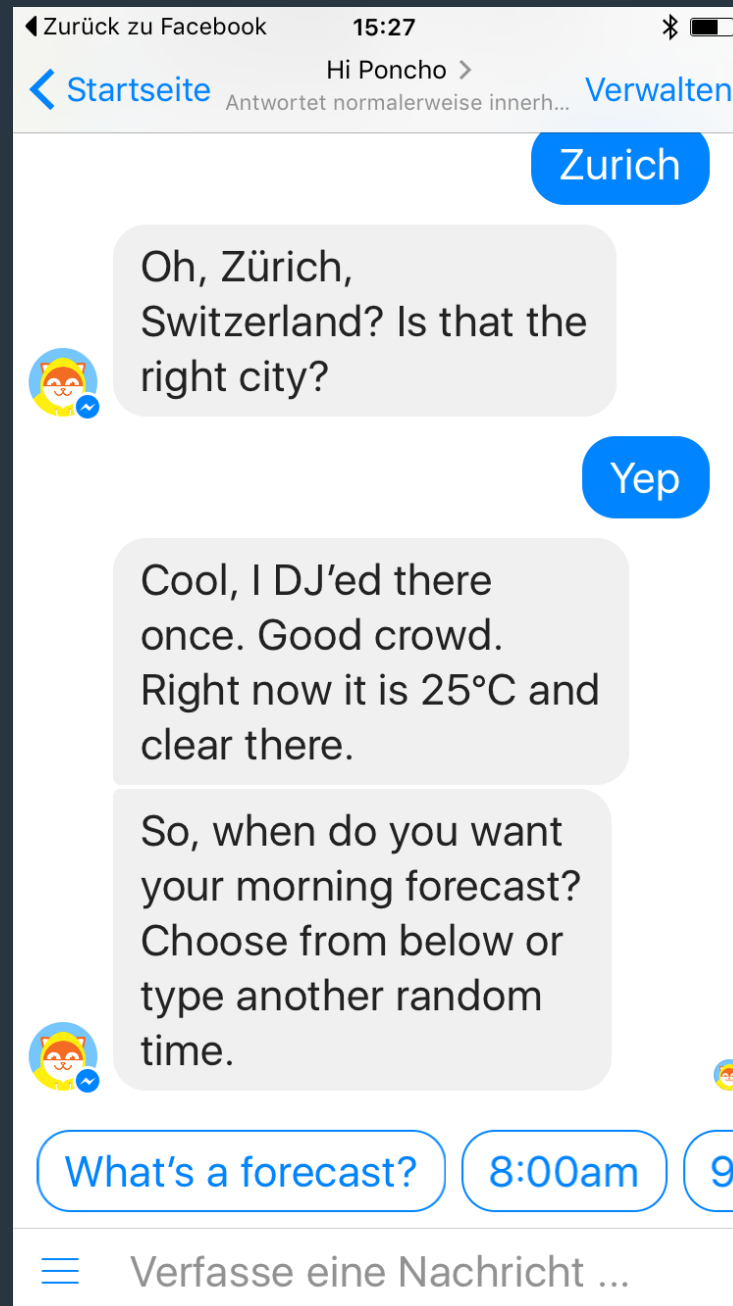
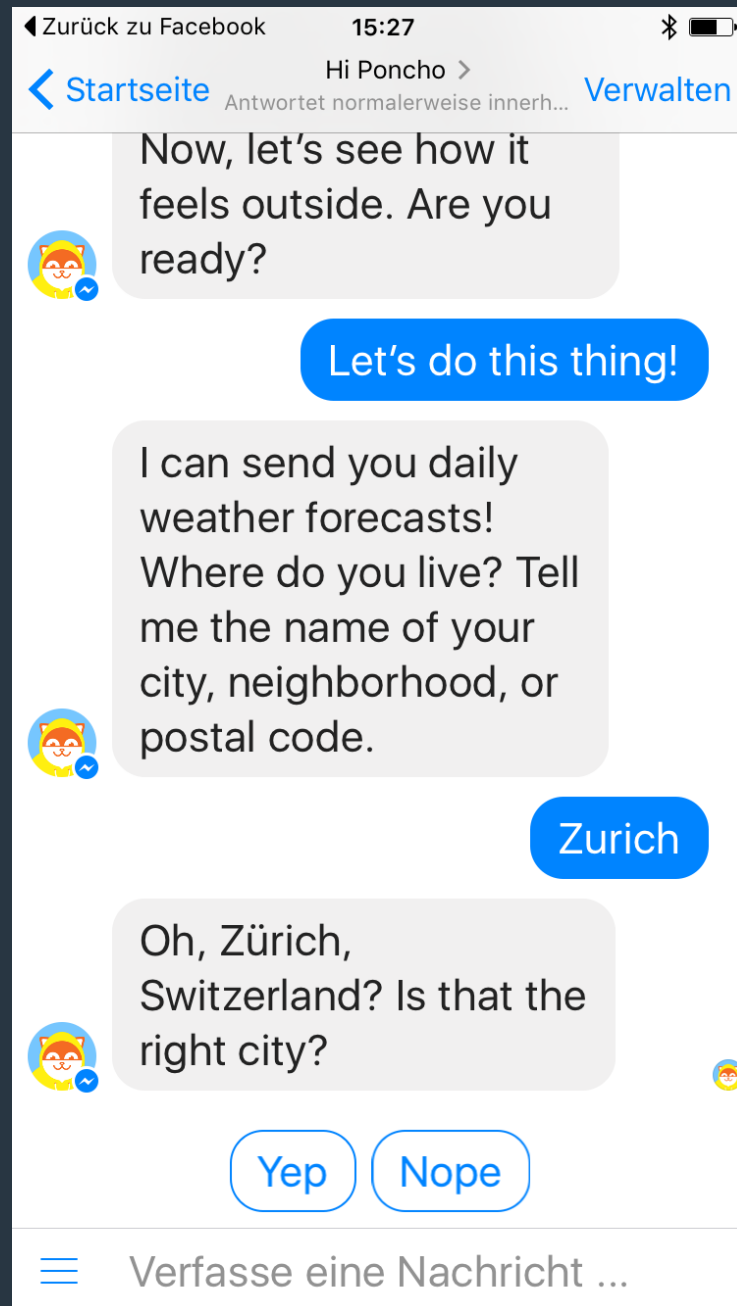
Conversational Content?
Was soll das denn sein?

Ich bringe die Infos so rüber,
dass Du sie verstehst.

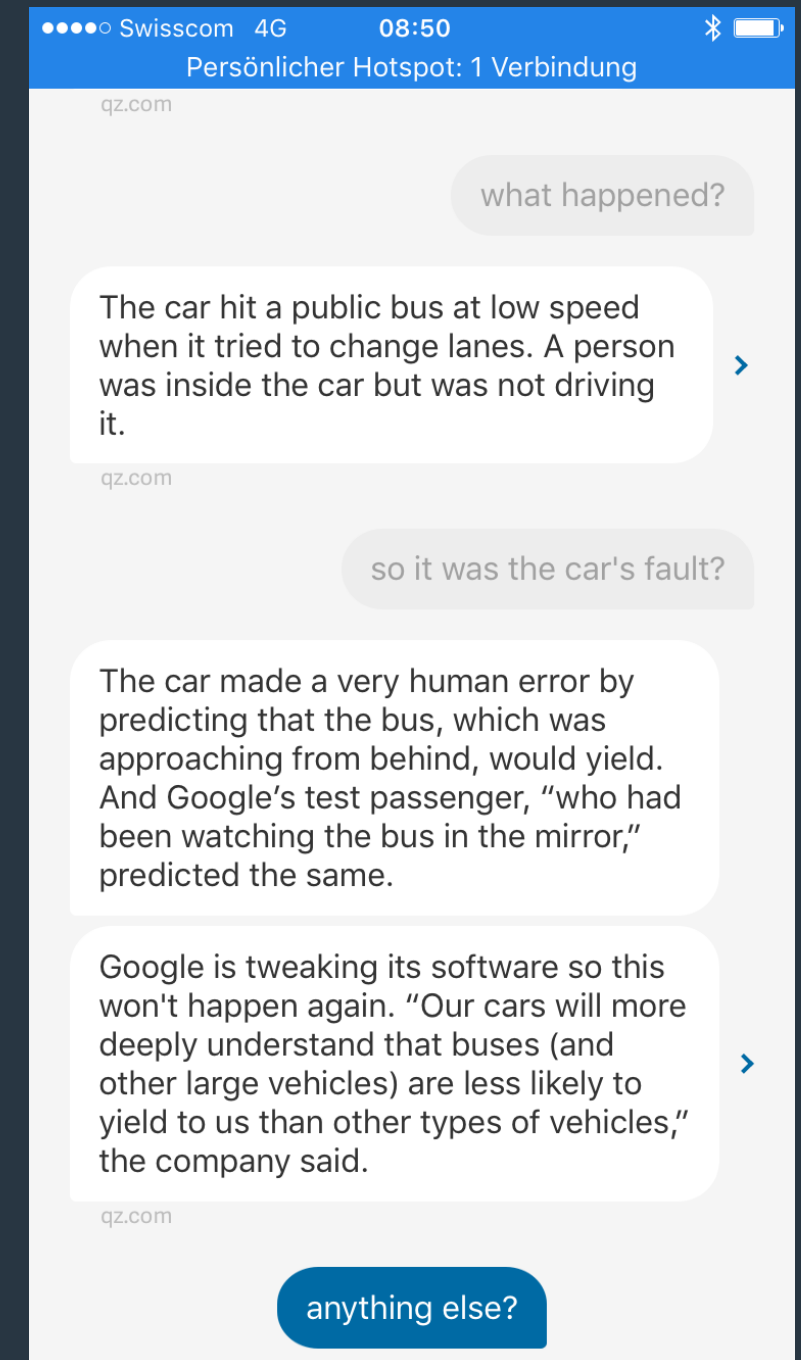
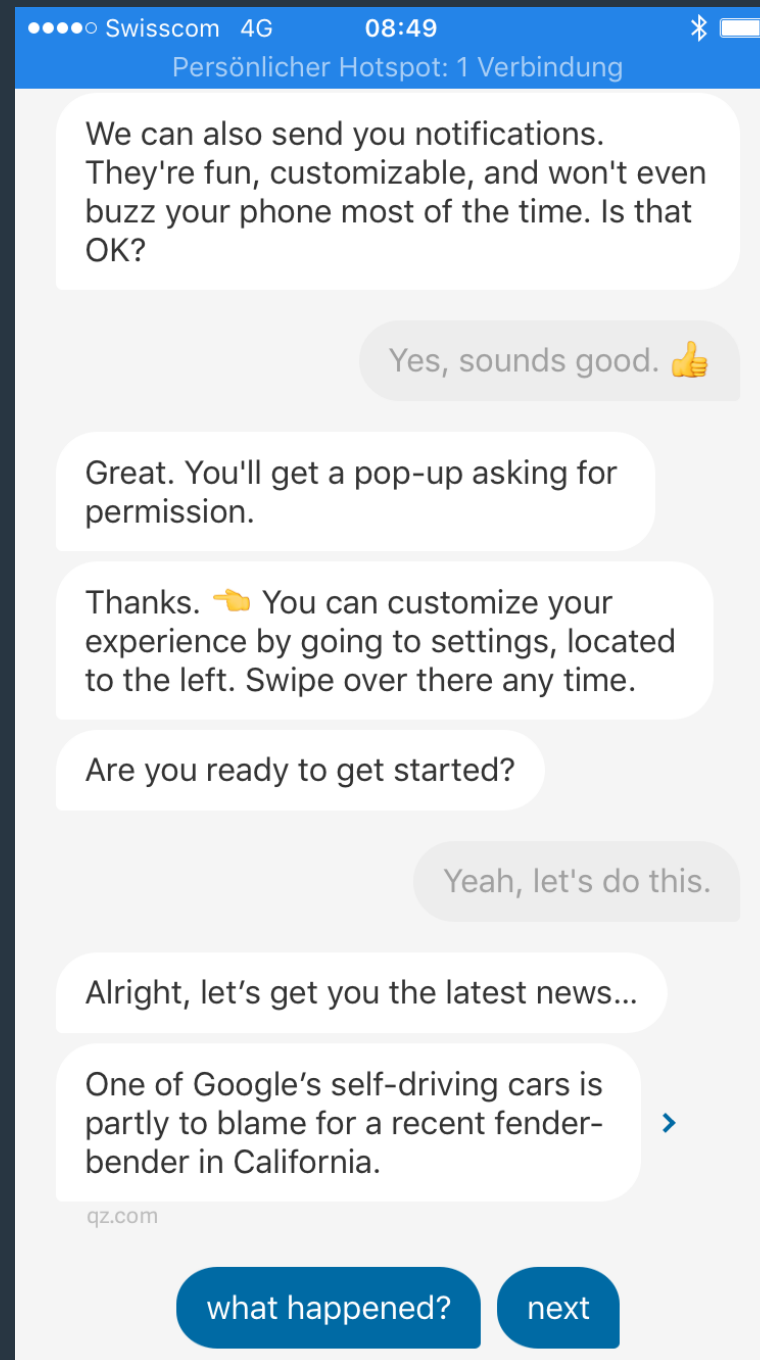
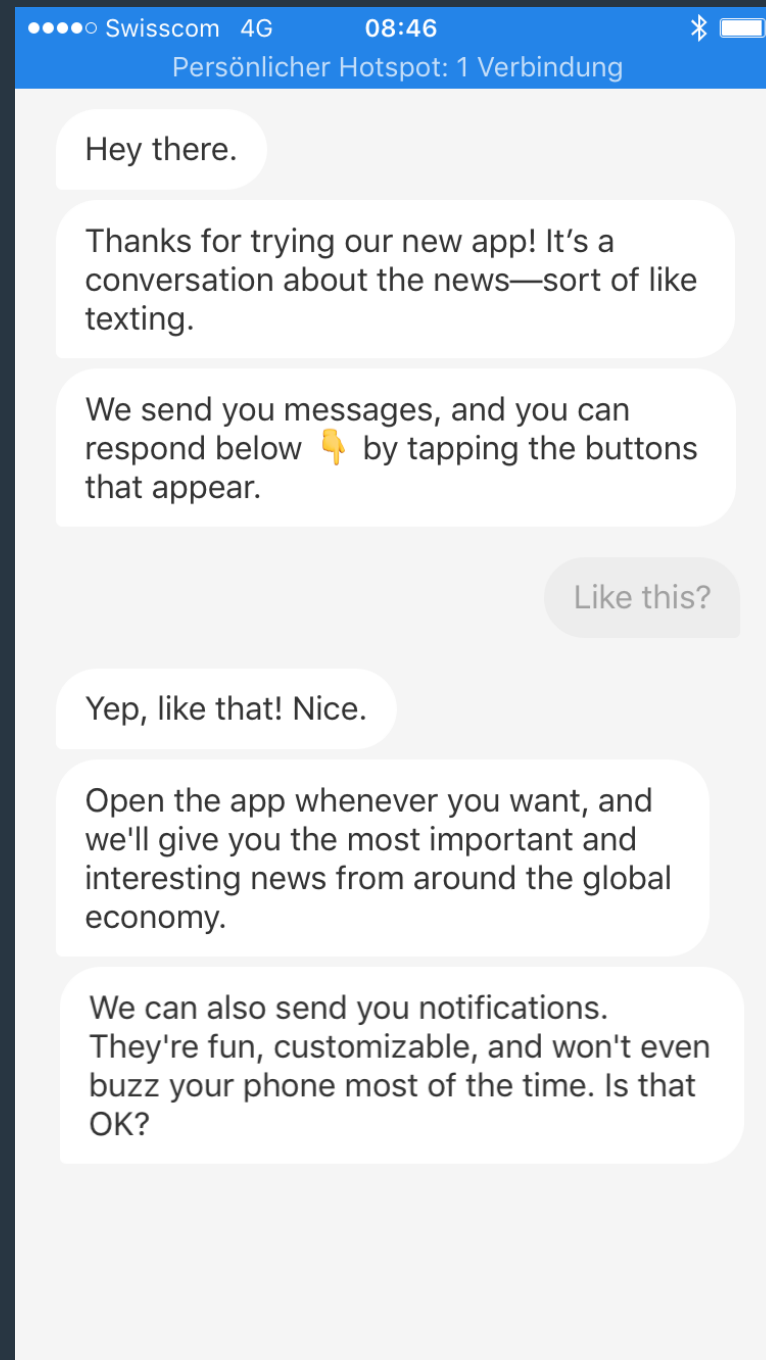
Und lange rumsuchen musst
Du auch nicht mehr.

Cool! Wie geht das?

Wetter: Hi Poncho



News: Quartz



Nachrichten und Wetter?

Nachrichten und Wetter?

Echt jetzt?

Nachrichten und Wetter?

Echt jetzt?

Es gibt sicher Sinnvolleres.

Nachrichten und Wetter?

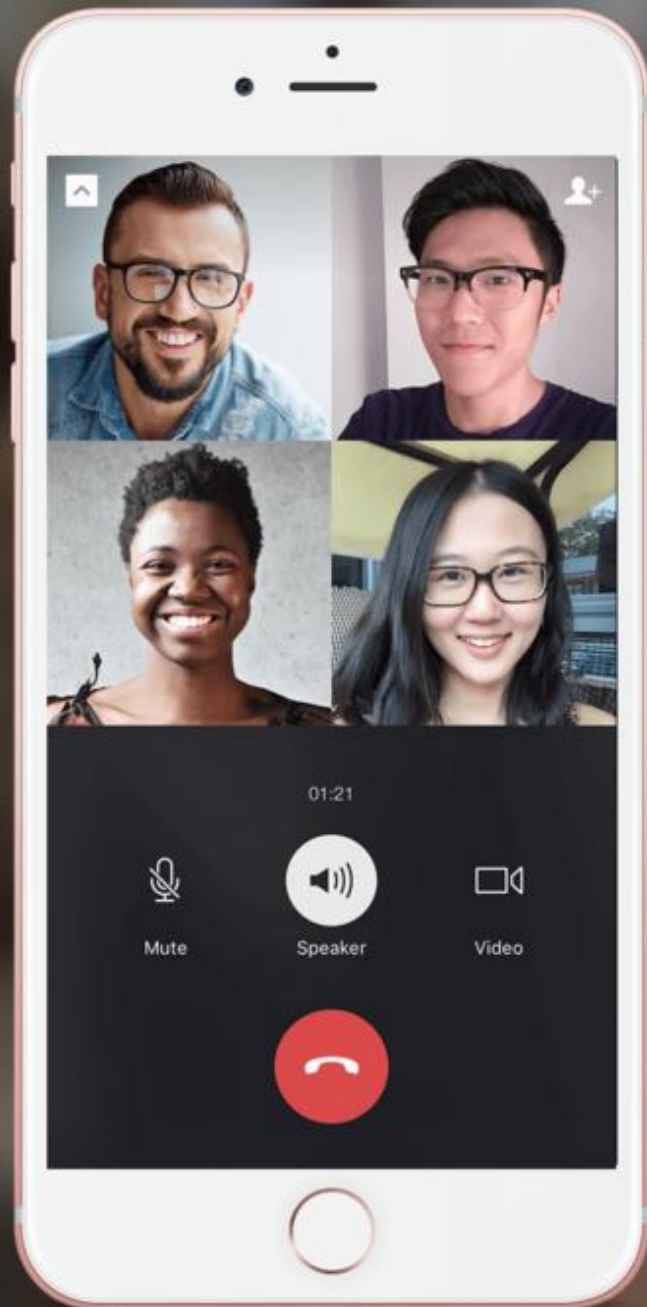
Echt jetzt?

Es gibt sicher Sinnvolleres.

Im Moment wird viel von den Chinesen abgeschaut. Dort beziehen fast alle die News über eine Chat-App, aber das hat kulturelle und historische Gründe.

1/10 aller Menschen benutzt WeChat.

Sogar jeder 4. Mensch,
der Internet hat...



Connecting a half billion people
just got more personal





Arzttermin buchen in WeChat: Nicht wirklich conversational

https://a16z.files.wordpress.com/2015/08/integratedapptoweb_a16z.png

OK, China... Aber bei uns?

Schon heute haben die meisten Leute seit langem keine einzige App mehr auf ihr Handy geladen.

Aber WhatsApp haben alle...

Genau. Und als Firma kann ich da andocken, wo meine Kunden sowieso den ganzen Tag rumhängen.

Aber wie sieht denn eine richtig gute Konversation mit einer Maschine aus?

Davon haben viele Menschen schon eine genaue Vorstellung.

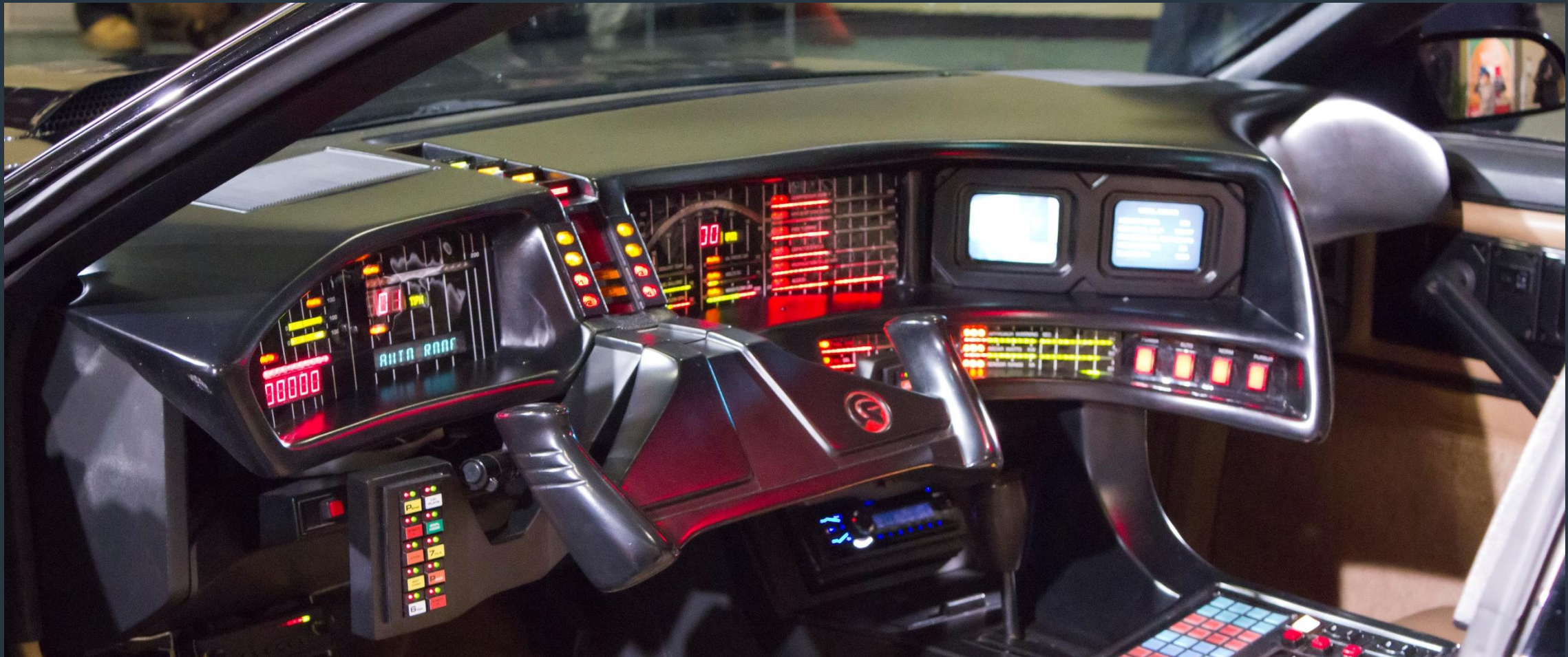
Es gibt diverse Filme und Serien, die das zeigen.

HAL 9000

2001: A Space Odyssey
(1968)



KITT: Knight Rider (1982)



Video: https://www.youtube.com/watch?v=v4_4-CbpCRE

Bild: <https://en.wikipedia.org/wiki/KITT>

HER (2014)



Die Realität sah anders aus.
Statt HAL und HER gab's nur
diese hier:

Clippy

(1997 - 2003)

It looks like you're writing a letter.

Would you like help?

- Get help with writing the letter
- Just type the letter without help
- ☐ Don't show me this tip again



IKEA-Anna (2005)



Landi Andi (2005)



Die sind zwar alle künstlich, aber
eher nicht intelligent.

Warum soll das denn jetzt
anders werden?

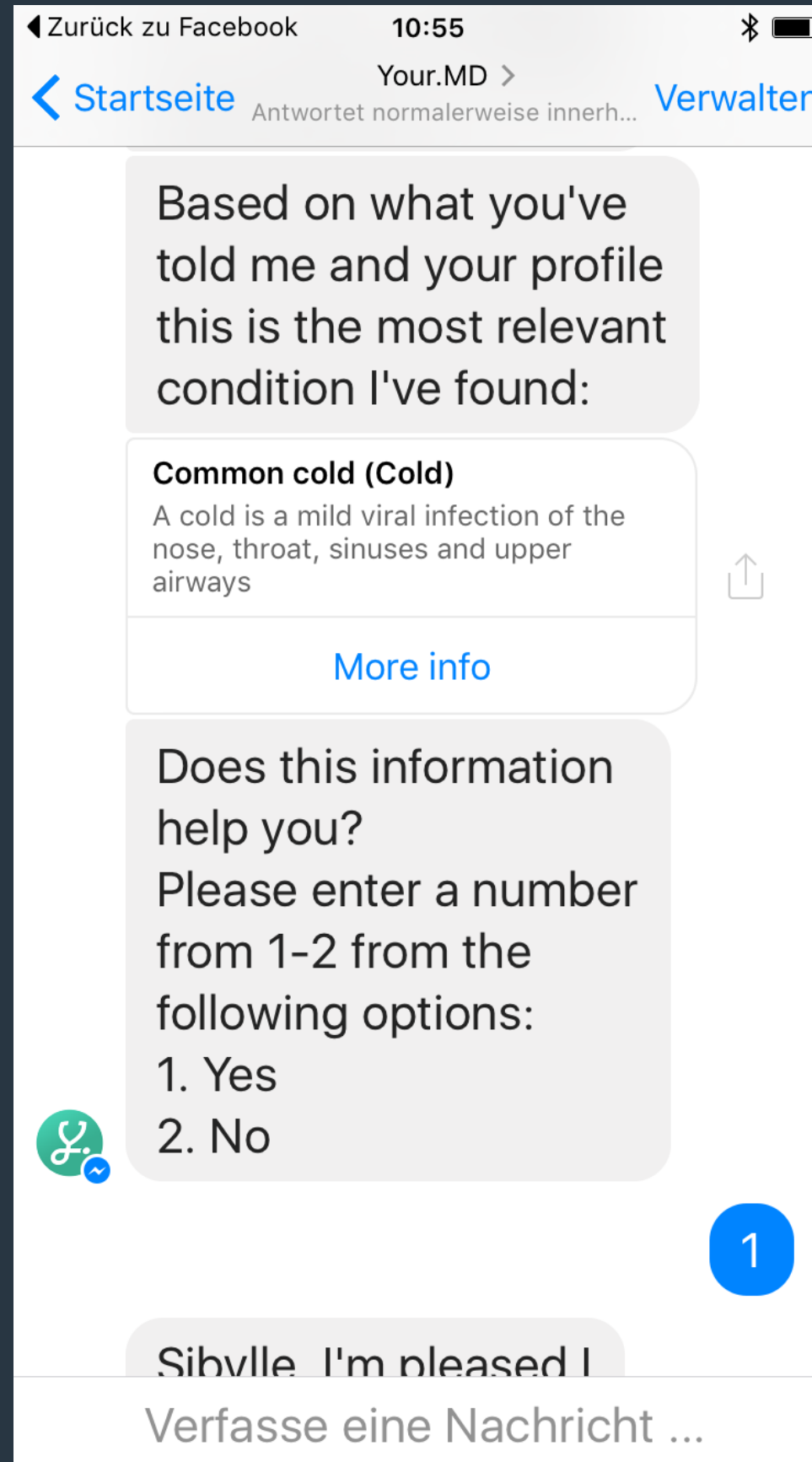
Weil Big Data in Zusammenhang
mit künstlicher Intelligenz und
Machine Learning ganz neue
Perspektiven eröffnet.

Ausserdem ist die Spracherkennung
inzwischen massentauglich.

Also gibt es jetzt intelligentere
Chatbots?

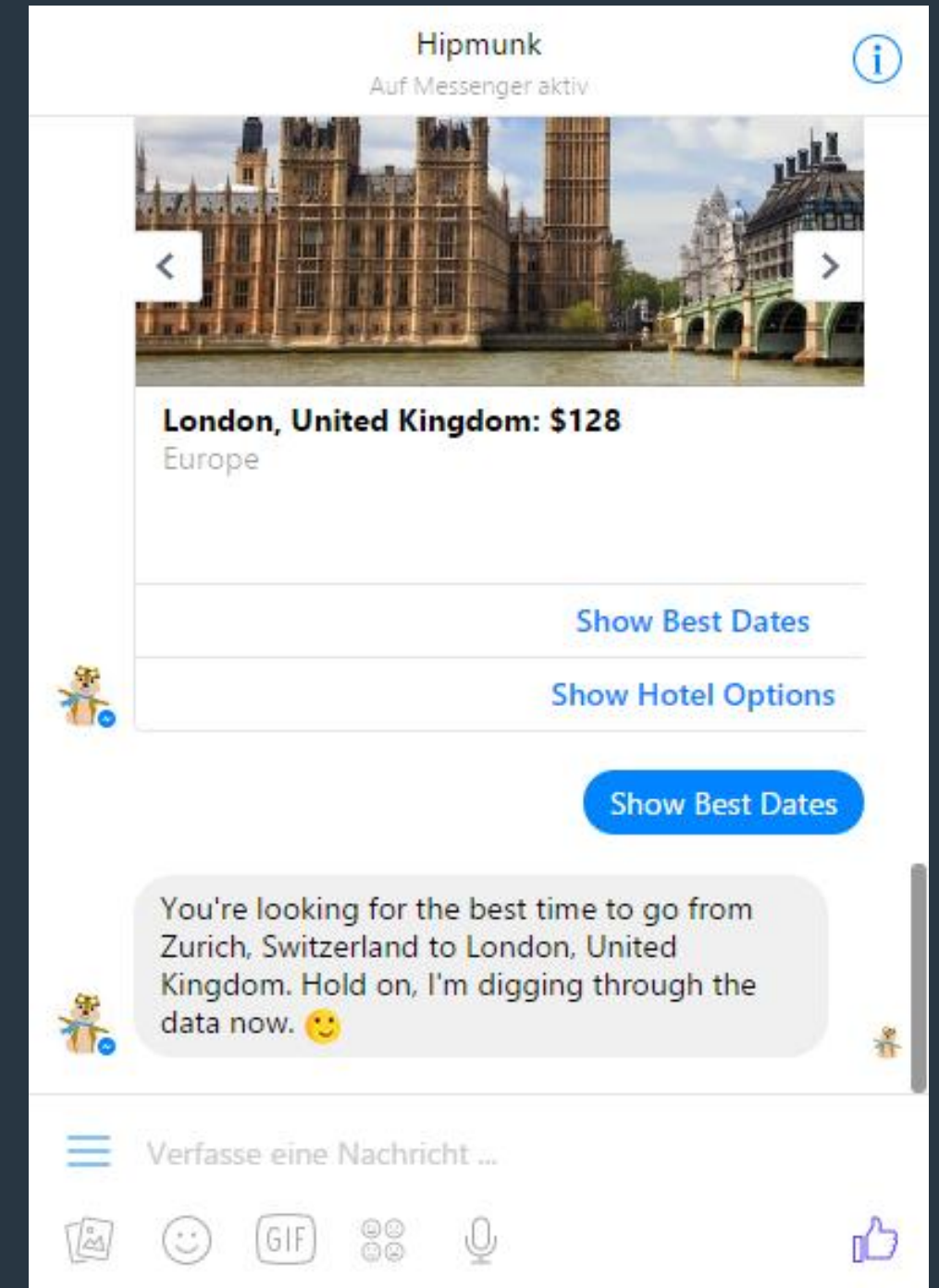
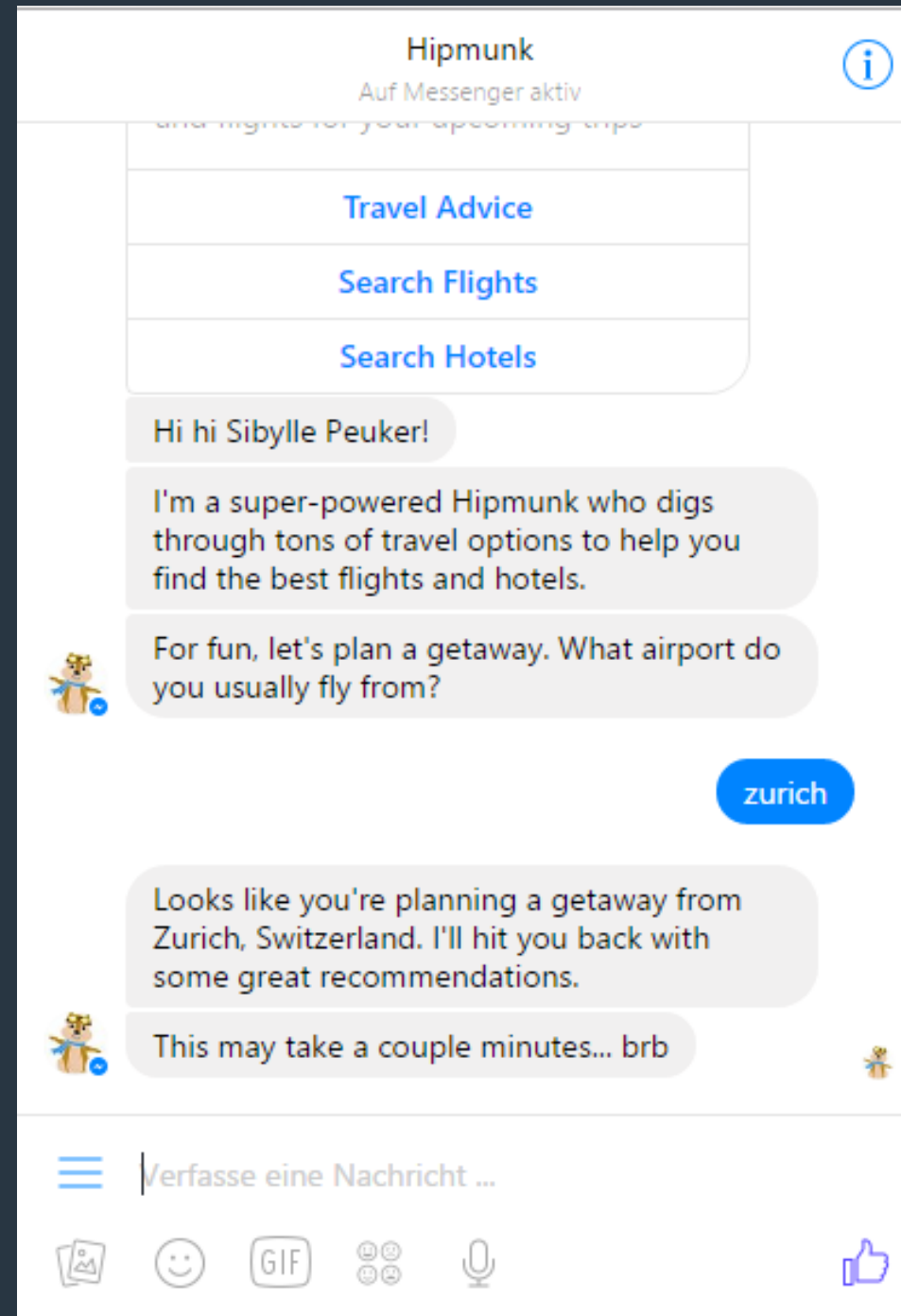
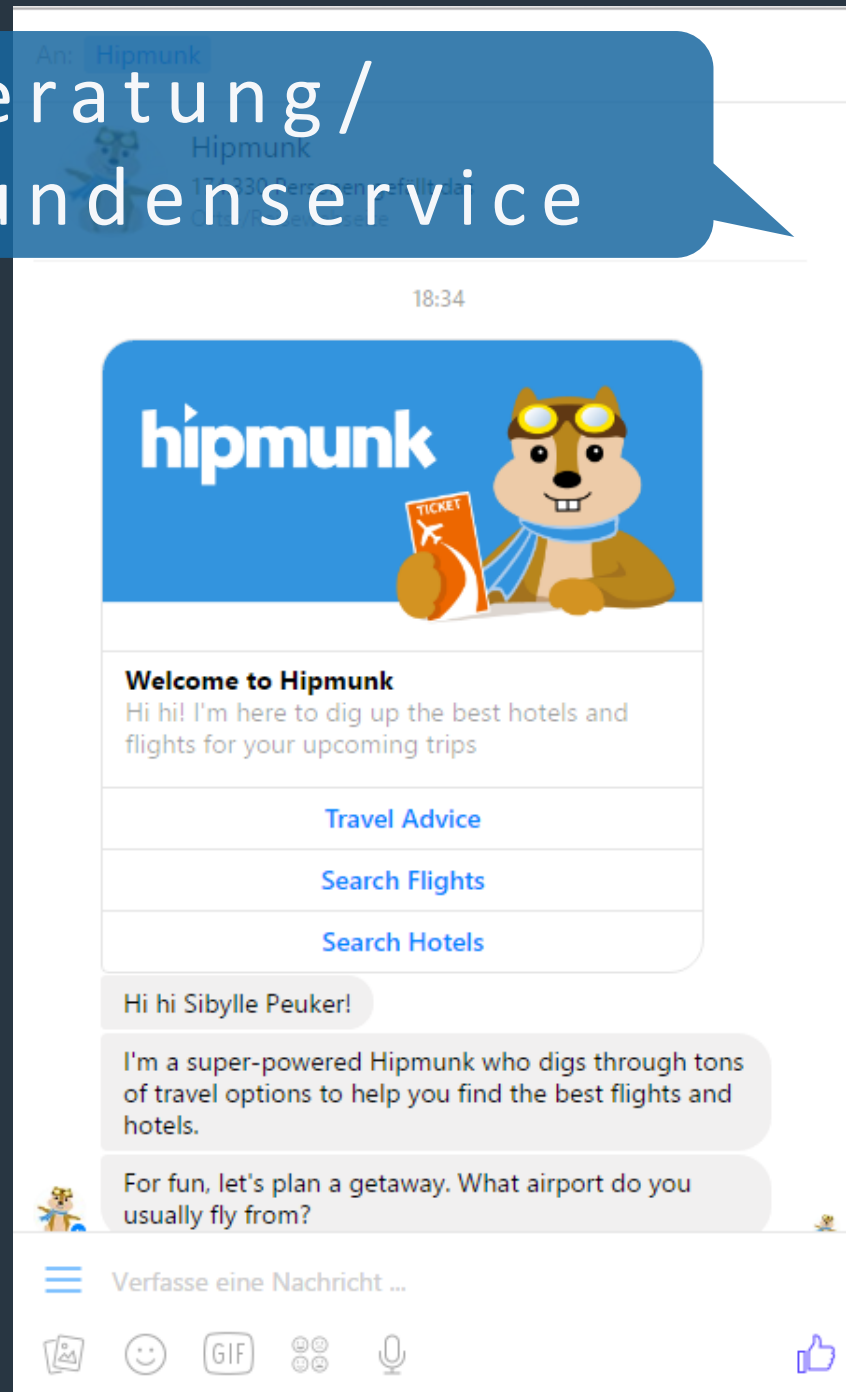
Your.MD

Medizinische
Beratung

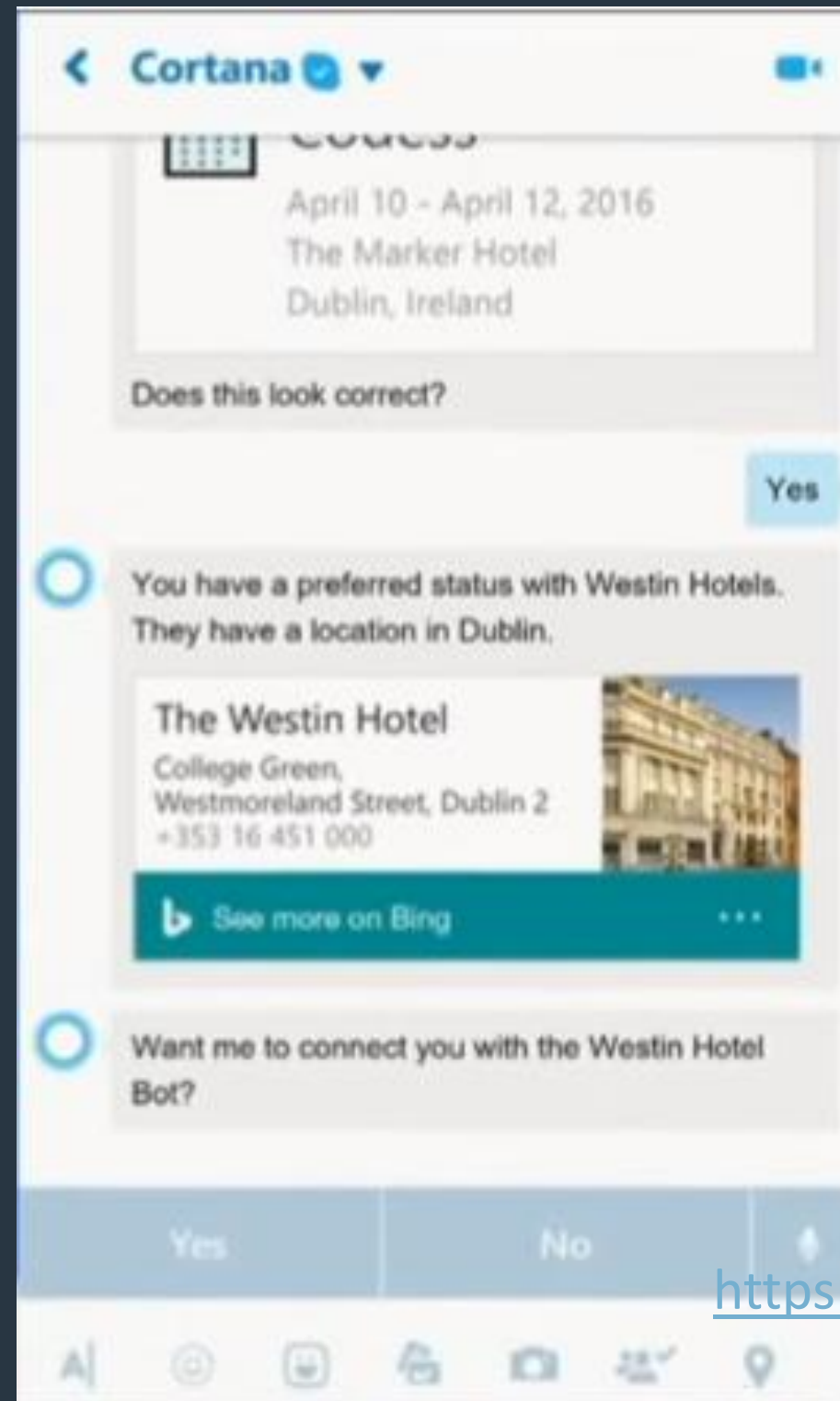


Travel Agent: Hipmunk

Beratung/
Kundenservice



Microsoft Cortana mit Skype



<https://youtu.be/GgutlKV42SY?t=2h19m>

Amazon Echo „Alexa!“



Alexa versteht zwar fast alle Wörter die ich sage, kann aber nur wenige Antworten geben und „vergisst“ immer den Kontext.

<https://www.youtube.com/watch?v=qTz5jAn-XX8>

Da gibt es noch immer viele
Missverständnisse zwischen Mensch
und Maschine.

Du meinst wie in:
„Siri, call me an ambulance.“
„OK, from now on, I will call you „*an ambulance*““

Anfängerfehler von Siri, der
schnell behoben wurde.

Tay

Tay ist ein Twitterbot von Microsoft mit der Persönlichkeit eines Teenagers, der aus den Tweets von anderen „lernt“.

Musste leider nach 1 Tag stillgelegt werden, weil sie holocaust-verleugnende, rassistische Parolen verbreitet hat.

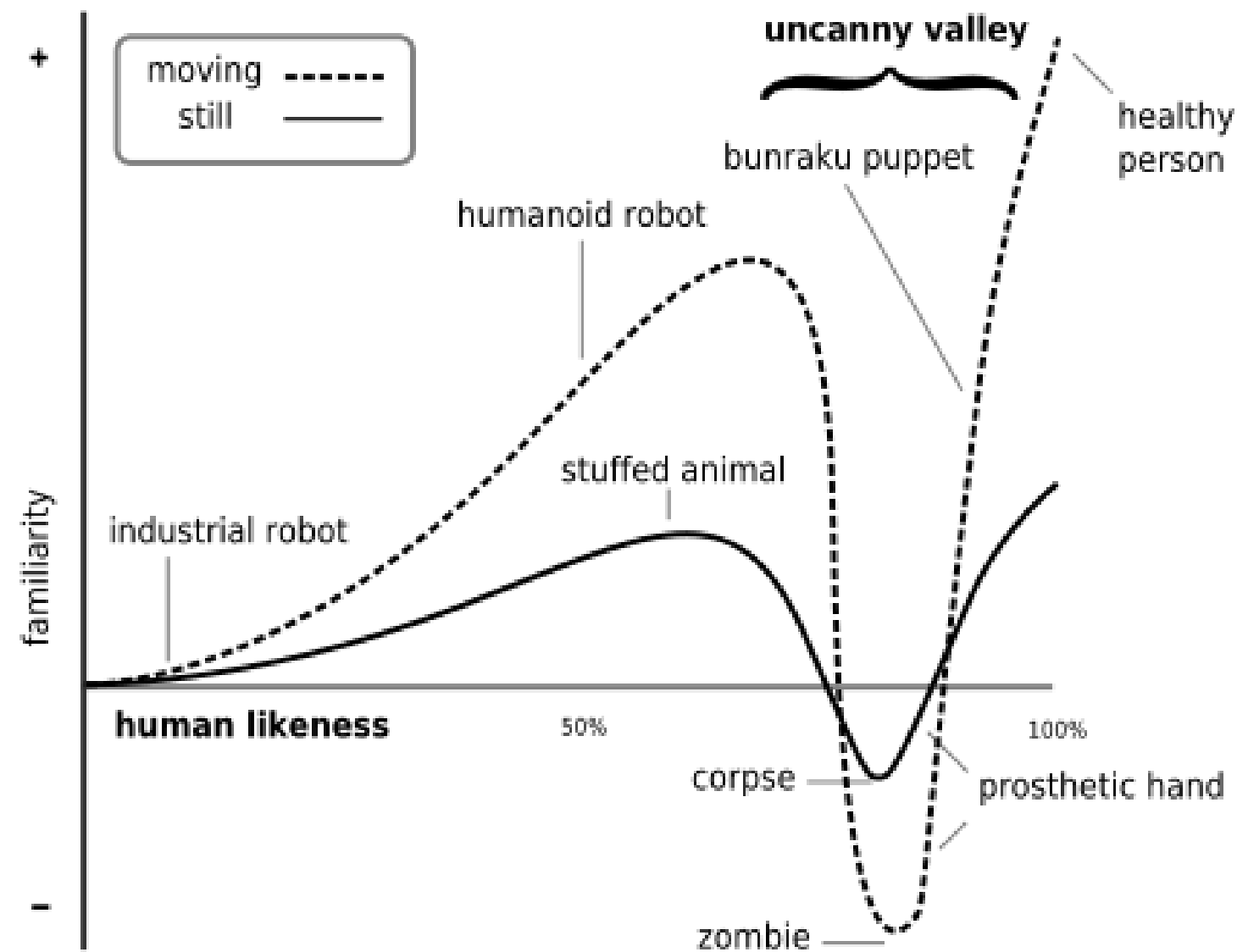


Eine virtuelle Freundin, die in das reale Leben eingreift.



Bild: <http://kotaku.com/love-plus-makes-you-care-about-a-virtual-girl-1570690624>

Hier wird's unheimlich: Uncanny Valley



I think we're somewhere between "zombie" and "prosthetic hand" right now. Most likely closer to the undead side.

Eric Soelzer

https://en.wikipedia.org/wiki/Uncanny_valley

Also sind wir von HAL und Her noch weit entfernt.

Vielleicht so 50 Nobelpreise:



Benedict Evans
@BenedictEvans



 Folgen

People try to bolt AI onto every new user interface model. But we don't actually have HAL 9000, and may be 50 Nobel Prizes away from that.

Dann müssen wir Conversational Content weiterhin von Hand machen. Was ist dabei wichtig?

An issue of User Experience

Matt Hartman - Director of Seed Investments at Betaworks:

“The difficulty in building a chatbot is less a technical one and more an issue of user experience. The most successful bots will be the ones that users want to come back to regularly and that provide consistent value.”

Geht leider in der ganzen Aufregung um Technologie, AI und Machine Learning noch oft vergessen...

Bereits kleine Fehler in einem Conversational Interface verzeihen die User oft schwerer, als in einem grafischen User Interface.

Wenn mein Navigationssystem die kroatischen Strassennamen mit deutscher Aussprache spricht, finden das alle sehr lustig oder einfach peinlich.

Gute UX für ein Conversational Interface: Ich

Mami, wann muss ich morgen aufstehen?

Mami, was heisst „prophylaktisch“?

Mami, wann sind endlich Ferien?

Mami, wo ist meine Jacke?

Daten so aufbereiten, dass aus ihnen Informationen werden, die auf den User zugeschnitten sind und die er versteht.

Soll ich dann einfach so drauflos schreiben, wie ich spreche?

Der Text wird tatsächlich das Kernstück für die User Experience. Es braucht aber noch vieles mehr, z.B. eine gute Informationsarchitektur und perfektes Timing.

Es gibt noch wenig Standards und es wird viel herumprobiert.

Hier ist, was wir und andere
herausgefunden haben.

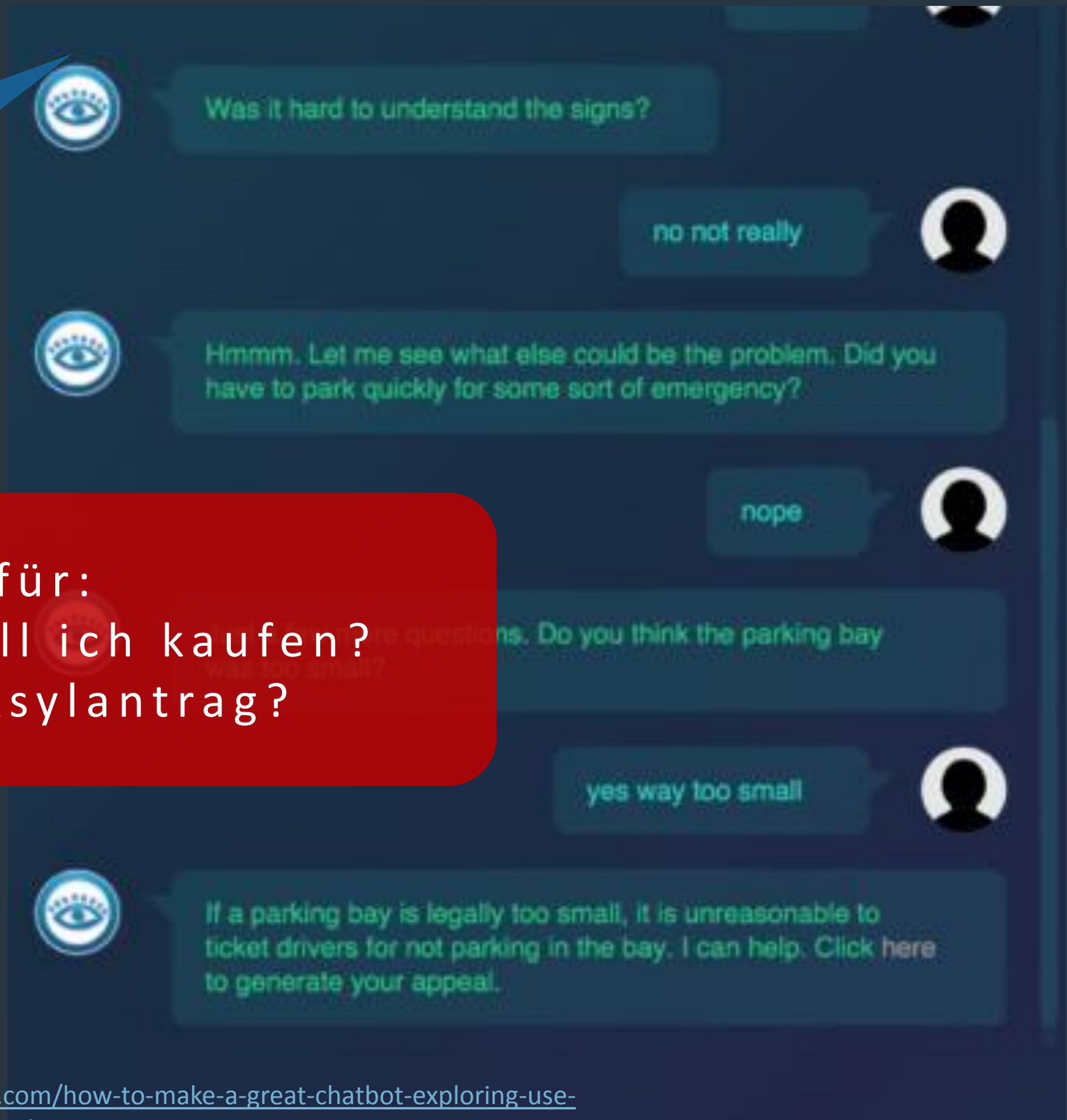
Wichtig sind: Kontext,
Persönlichkeit und Dialoge.

Einschränkung des Kontexts

Da geht mehr als Taxis bestellen
und Pizza kaufen.

Parkbussen
anfechten mit dem
Lawyer Bot **DoNotPay**

Das geht sicher auch für:
Welchen Computer soll ich kaufen?
Wie stelle ich einen Asylantrag?



Meekan

Termine
koodinieren



Sibylle Peuker (83) · 11:37 PM

meekan I need to meet with ina next week

Meekan · 11:37 PM

New Meeting: 1:1 with Ina

Duration: 1 hour Location: Unknown People: you and Ina Hedwiger (82)

Meekan · 11:37 PM

This is definitely the best option:

1 Tue next week, Sep 13 at 10 am

These are also quite good:

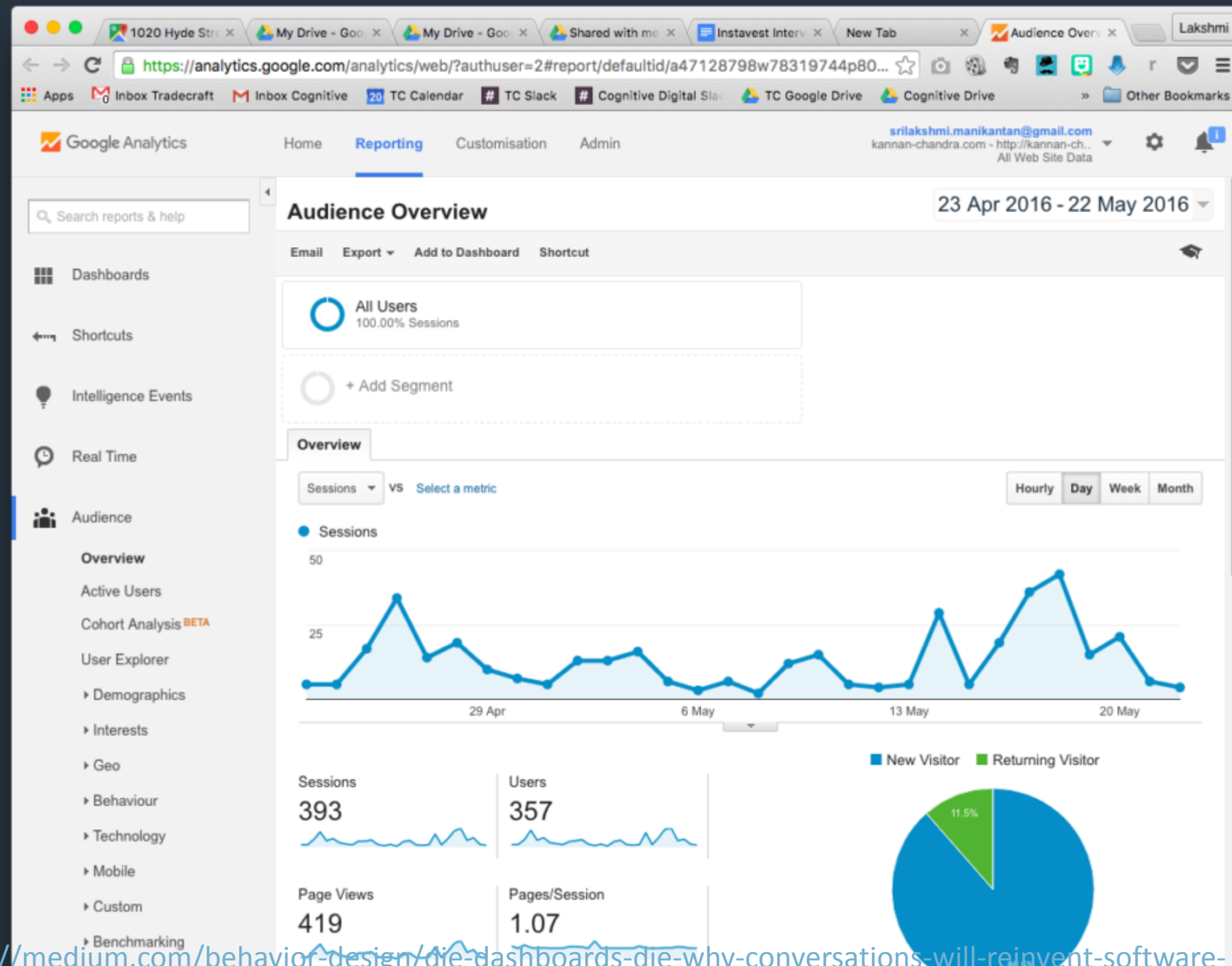
2 Tue next week, Sep 13 at 9 am

3 Tue next week, Sep 13 at 10:30 am

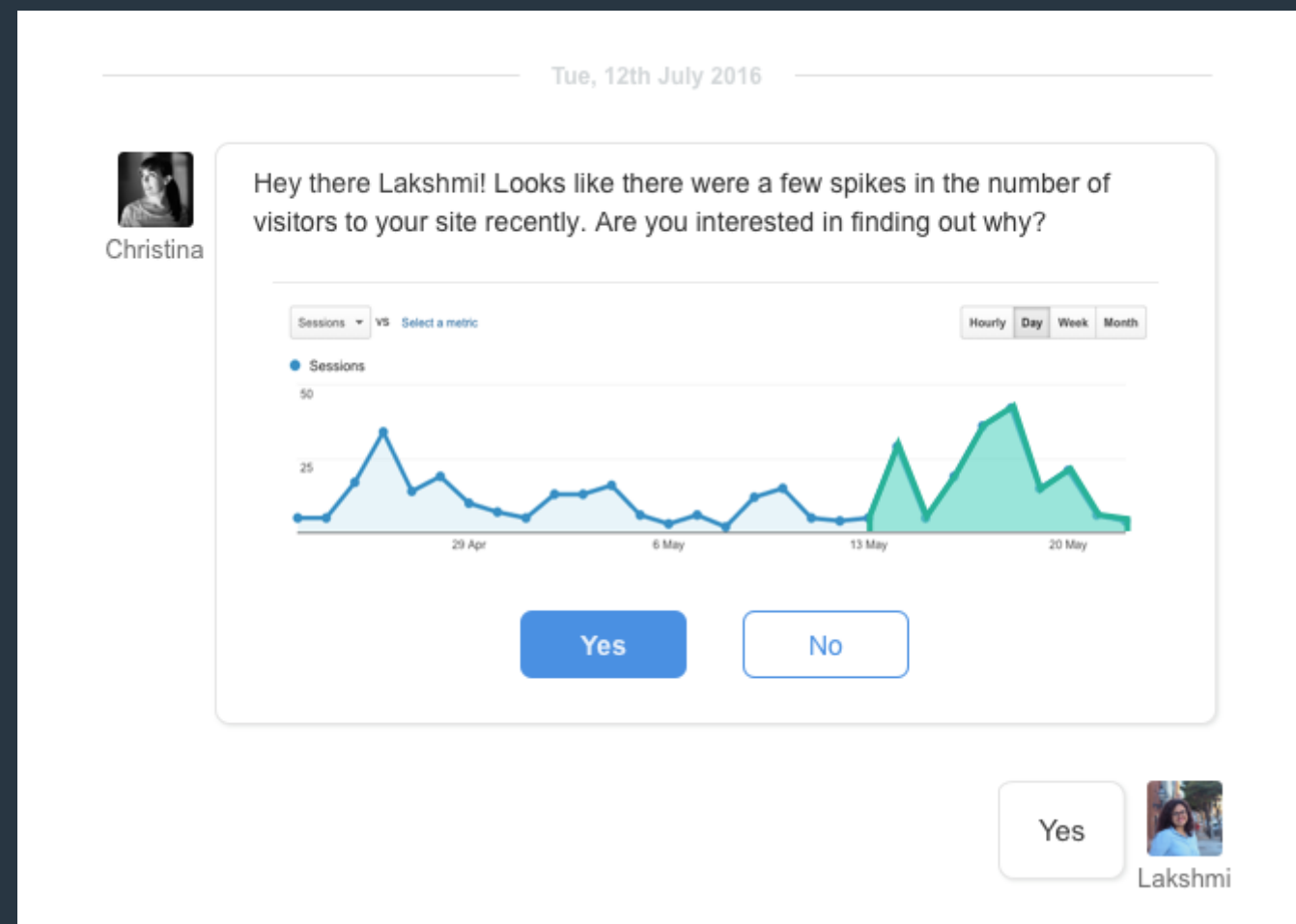
4 Thu next week, Sep 15 at 10 am

> Say **help** to see all available commands.

Nir Eyal: Google Analytics als CI (Konzept)



Die relevanten Informationen nach oben spülen: Conversation statt Dashboards



Google Analytics

Lakshmi

Christina

Looks like more visitors came from Reddit then usual. Here's the source of the traffic - <https://goo.gl/WVePs9> You may want to join the conversation. Would you like to some tips on how to use Reddit?

Yes please! No, thanks

No, thanks Lakshmi

Christina

I also noticed an increase in your site's bounce rate. So even though more people came to your site, the percentage leaving without clicking on anything also increased. Should we dig deeper?

Yes No

Yes Lakshmi

Christina

Here's an idea ... Creating a custom welcome message for your visitors from Reddit can increase conversions to your email list. How about I run an A/B test with a special welcome message?

Sounds good! No, thanks

SEND

Persönlichkeit

Davon hängt ab, ob man den Content lustig, langweilig, vertrauenswürdig u.s.w. findet.

Ein Chatbot muss nicht immer witzig sein!

Jibo

So wenig braucht es: die Essenz aus vielen Jahren Forschung über social robots.



Friendly, helpful and intelligent. He can sense and respond, and learns as you engage with him.

<https://www.jibo.com/>



Soziales Experiment: Douchebag-Bot

d.Bot ▼ FEED ME

What nationality are you?

swiss

I dated someone who kind of looks like you.

I feel like I'm doing all the talking here.

How do you know how I look?

Because I'm cursed with this gorgeous face and charm.

Where'd you go? Putting on makeup? ;)

SEND

SUBMIT DOUCHEY QUOTES

Tell us the douchy things that guys have said to you. We'll be continuously adding them to dBot's vocabulary.

What he said:

what he said

What I said back (optional):

what I said

Submit

Wie schaffe ich es, dass der User meinem Chatbot vertraut?

Eine glaubwürdige (nicht notwendigerweise eine perfekte) Persönlichkeit ist wichtig. Diese offenbart sich oft durch unerwartete und kleine Dinge.

Zwei Beispiele:

Umgang bei Meekan mit fehlenden Eingaben

To do my job, I need access to your schedule. Follow this link to connect your calendar.

Schedule a new meeting tomorrow

Seriously, you need to connect your calendar here to enjoy my scheduling superpowers.

Am I busy tomorrow?

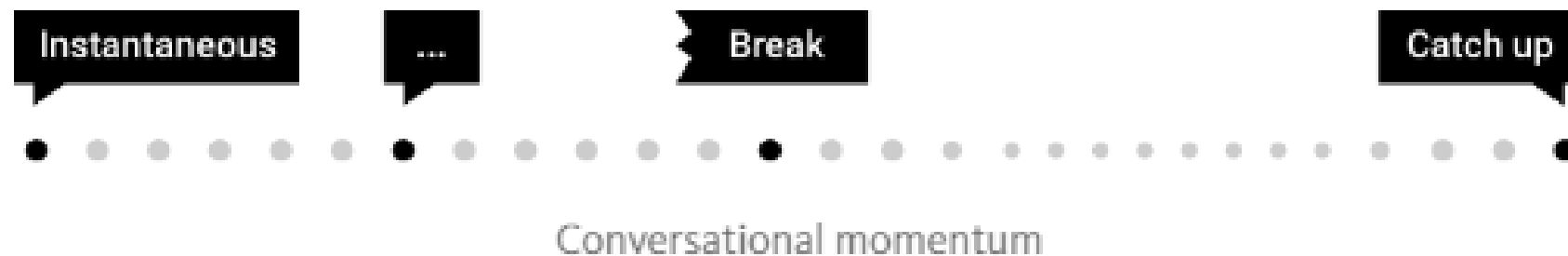
I can't wait to start working on your schedule! Please connect your calendar so I can do my magic.

Ein geduldiger
Chatbot.

Es ist gar nicht immer gut, wenn die Antwort so schnell wie möglich kommt.

...

Darüber muss ich erstmal nachdenken...



Dialoge

Eine Konversation ist soviel mehr als ein Austausch von Informationen. Eine gute Konversation muss nicht mal unbedingt effizient sein.

...wie man beim Vergleich von Your.MD mit einem echten Arztgespräch leicht sieht.

Hier kann man was lernen über Dialoge



Game Industry

Hollywood.

Im Silicon Valley werden jetzt gerne Drehbuchautoren eingestellt.

[http://www.emuparadise.me/ScummVM_Games/The_Secret_of_Monkey_Island_\(CD_DOS_VGA\)/96023](http://www.emuparadise.me/ScummVM_Games/The_Secret_of_Monkey_Island_(CD_DOS_VGA)/96023)

Gesprächsübername Mensch vom Chatbot

Wenn es dann doch mal schwierig wird, dann könnte doch ein Mitarbeiter den Chatbot ablösen.

Ja, das wird auch gemacht. Auch hier gibt es spannende Herausforderungen für die UX, nicht nur für den Kunden, auch für den Mitarbeiter.

Du meinst, weil es für den Mitarbeiter schwer ist, nicht doch nochmal alles zusammenzufassen und für den User nervig, alles nochmal erzählen oder hören zu müssen...

Hilft sehr: Mit verteilten Rollen vorspielen



Auch Usability Tests funktionieren super und bringen viele Einsichten (wie vor 10 Jahren bei IVR-Systemen).

Mit Conversational Content ändert sich die Art, wie wir schreiben.

Es ist noch wichtiger als bisher, dass wir uns am User orientieren: seinem Kontext, seinen Bedürfnissen und Fähigkeiten.

Dazu kann man viele Methoden des Design Thinking und User-Centered Design auf Konversationen adaptieren.

Dann können wir mit Conversational Content die **Komplexität für den User erheblich vereinfachen** und für ihn unnötigen Ballast aus der Kommunikation streichen.

