





Zwischen Innovation und Realität

Praxiserfahrungen mit Chatbots in der beruflichen Beratung


Erfahrungen und Ergebnisse aus Erasmus+ Projekten

Paul Schober


 **Kofinanziert von der Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.


1




Agenda



1. Careerbot **vs** Innovators AI-launchpad
2. Use cases **vs** User journeys
3. Geskriptete Bots **vs** Generative AI Bots
4. Lessons learnt – Innovation **vs** Praxis?
5. Careerbot **vs** AMS Berufsinformat



 **Kofinanziert von der Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

2

1. Careerbot vs Innovators AI-launchpad



• Zielgruppe: Arbeitssuchende, Bildungs- und Berufsberater:innen

• Funktionen:

- Bereitstellung von Arbeitsmarkinfos, Berufsbildern und Stellenangeboten
- Unterstützung bei der Erstellung von Lebensläufen und Bewerbungsschreiben
- Videos zur Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche

• Technologie: regelgeleitete Chatbot-Technologie mit APIs zu Berufsbildungs-Datenbanken wie ESCO, EUROPass und Jobbörsen

www.careerbot.eu



• Zielgruppe: Start-ups, Unternehmer:innen, Innovatoren, Coaches

• Funktionen:

- Unterstützung bei der Entwicklung und Skalierung von Geschäftsmodellen
- Bereitstellung von Tools und Ressourcen für Gründer
- Förderung von Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit durch KI

• Technologie: Nutzung von generativer KI, Large Language Models (LLM), knowledge Bases und Management-Ansätzen

www.AI-startup.eu




Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

3


2. Use cases vs User journeys





I. Für wen? – Zielgruppe
Arbeit mit Personas

II. Welches Problem? –
Arbeit mit Use Cases

III. Welche Lösung?
Arbeit mit User Journeys



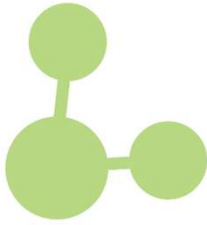





Kofinanziert von der Europäischen Union


Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

4



CareerBOT






Kofinanziert von der Europäischen Union


Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

5




CareerBOT

Careerbot



Samira - will arbeiten und ihre Familie unterstützen

I. Persona



Samira

„Ich möchte wieder in dem Beruf arbeiten, den ich bereits ausübt habe.“

Alter, Status: 32, Asylberechtigt, Arbeitsmarktzugang in Österreich.
Derzeitige Situation: auf Arbeitssuche und auf der Suche nach einem Platz zum Leben mit ihrer Familie.
Ausbildung: 8 Jahre Schule in Syrien, 10 Jahre Arbeit als Friseurin in Syrien.
 Samira kommt aus Kurdistan in Nordsyrien.
 Sie kam vor 5 Jahren mit ihrem Mann und zwei Kindern (halten noch keine Schule besucht) nach Österreich.
 Vor einem Jahr haben sie einen positiven Asylstatus bekommen. Jetzt ist sie auf der Suche nach einem Job und einer Wohnung, um aus der Unterkunft für Geflüchtete auszugehen.
 Sie hat soziale Kontakte zu anderen Eltern. Ihr Deutsch ist im Gespräch recht gut, aber es fehlt ihr die B2-Prüfung.

Ziele

- Wieder in ihrem Beruf als Friseurin arbeiten
- Geld verdienen
- Stabilität für die Familie zu schaffen

Motivation

- ebenso wie andere Frauen auch arbeiten und Geld verdienen zu können
- Wunsch nach Austausch mit Kunden

Ich muss wissen

- Was brauche ich, um als Friseurin zu arbeiten?
- Brauche ich eine zusätzliche Ausbildung?
- Wo kann ich eine Stelle finden?
- Wie viel kann ich verdienen?
- Gibt es besser bezahlte Arbeitsplätze?
- Wie kann ich Kinderbetreuung und Arbeit miteinander verbinden?

Ich brauche das Gefühl

- Beruf und Familie vereinbaren zu können
- der Zuversicht sein, einen Job finden zu können

Motivation bei Arbeitssuche

Intrinsisch

Jahrelanges Warten überwinden

Etwas tun das ich schon zuvor gemacht habe

Andere Familien kennenlernen

Meine Fähigkeiten entwickeln

Neues lernen, neue Erfahrungen machen

Zufriedenheit mit der Arbeit

Nicht wichtig Sehr wichtig

Motivation bei Arbeitssuche

extrinsisch


Geld verdienen

Meine Qualifikation anerkennen lassen

Ein fixes und regelmäßiges Einkommen

Abwechslung von der Familienroutine


Nicht wichtig Sehr wichtig



Kofinanziert von der Europäischen Union


Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.


6



CareerBOT

Careerbot





career-bot-v07-austria


🗑️ ↶️ ⬇️ ☰ ✕

22. Mai, 19:55

Unterhaltung zurücksetzen


II.
Use Case 1
„Jobsuche als Koch“

Hallo, schön, dass Sie hier sind! Ich bin der CareerBot, ein Karriere Chatbot, und habe viele Informationen über Jobs, Skills und mögliche Karrierewege, die Sie entdecken können.




Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.



Aber zuerst: Wie darf ich Sie nennen?


Tommy



Kofinanziert von der Europäischen Union


Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.


7



CareerBOT

Careerbot






career-bot-v07-austria

🗑️ ↶️ ⬇️ ☰ ✕

II.
Use Case 1
„Jobsuche als Koch“


Freut mich Sie kennenzulernen, Tommy! Alles was Sie schreiben bleibt privat und vertraulich. Ich speichere keine Daten unserer Unterhaltungen. Sie können so oft Sie wollen zu mir kommen und sich mit mir austauschen.

Mit der Nutzung des Careerbot erklären Sie sich mit den Nutzungsbedingungen einverstanden, die Sie [hier](#) finden



Da ich ein Bot bin, der auf künstlicher Intelligenz basiert, kann ich sehr schnell reagieren. Manchmal kann das störend sein, also können Sie wählen, wie schnell ich antworten soll.

Normal



Sehr gut! Wie kann ich Ihnen heute helfen? Wählen Sie eines der unten stehenden Themen um zu beginnen.

Info Arbeitsmarkt

Info Berufe und Fähigkeiten

Jobsuche


Lebenslauf

Anschreiben

Job-Interview

Kontakt

Geschwindigkeit anpassen




Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.


8

4



CareerBOT

Careerbot



II. Use Case 1
„Jobsuche als Koch“

Wann wurde der Job erstmals ausgeschrieben?

Alle

20 Stellen gefunden für Koch in Innsbruck


Koch (m/w/d); Barkeeper (m/w/d); Kellner (m/w/d) mit Inkasso; Küchenhilfe (m/w/d)

Arbeitgeber: TT-Anzeigen

Arbeitsort: Innsbruck
Bewerbungsfrist: 27/11/2023


Für diese Stelle bewerben

Was möchten Sie als nächstes tun?




Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.



CareerBOT

Careerbot



II. Use Case 2
„Berufsbild Koch“

An welchem Beruf sind Sie interessiert?

Koch

Ich finde mehrere Stellenbezeichnungen, die mit Ihren Angaben übereinstimmen. Bitte klicken Sie auf diejenige, die Ihnen am nächsten liegt, und ich zeige Ihnen eine Stellenbeschreibung für diese Stelle

"Koch/Köchin" "Privatkoch/Privatköchin" "Küchenleiter/Küchenleiterin"

"Firnissieder/Firnissiederin" "Zellstoffkocher/Zellstoffkocherin"

"Fischkonservenabfüllanlagenbediener/Fischkonservenabfüllanlagenbedienerin"

"Brauhausbetreiber/Brauhausbetreiberin"


"Hauswirtschafter Privathaushalt/Hauswirtschaftlerin Privathaushalt"

"Imbissmitarbeiter/Imbissmitarbeiterin" "Industriekoch/Industrieköchin" "Grillkoch/Grillköchin"

"Diätkoch/Diätköchin" "Fischkoch/Fischköchin" "Chefkoch/Chefköchin"

"Bediener für Kochkessel/Bedienerin für Kochkessel" "Pizzabäcker/Pizzabäckerin"

"Küchenhilfe" "Lehrkraft im Bereich Gastronomie" "Asphaltkocher/Asphaltkocherin"




Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.



Careerbot



II. Use Case 2

„Berufsbild Koch“

Was möchten Sie als nächstes tun?
Auf "diesem PC" gespeichert
Siehe Kenntnisse und Fähigkeiten

Ich habe 16 Grundlegende Fertigkeiten für Koch/Köchin gefunden

kulinarische Veredelungsverfahren nutzen

Anwendung kulinarischer Veredelungsverfahren wie Garnieren, Dekorieren, Überziehen, Glasieren, Anrichten und Portionieren.

Was möchten Sie als nächstes tun?


Zurück zur Liste [Siehe Kenntnisse und Fähigkeiten](#) [Über Fähigkeiten und Kenntnisse](#)

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.




Kofinanziert von der Europäischen Union

11




Careerbot




III. User Journey

User Journey CareerBot vor der Beratung




Kofinanziert von der Europäischen Union

User Journey CareerBot begleitend zur Beratung




Kofinanziert von der Europäischen Union

User Journey CareerBot nach der Beratung



Kofinanziert von der Europäischen Union

[CareerBot-UserJourney- After-DE \(genially.com\)](https://genially.com/CareerBot-UserJourney-After-DE)



Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

12



CareerBOT

Careerbot





Kofinanziert von der Europäischen Union

Ana, sucht einen besseren Job






Ana, eine 24-jährige Spanierin, hätte gerne eine Stelle, die zu ihrer Expertise im Gastgewerbe passt. Sie hat Tourismus und Hotelmanagement studiert.

Sie möchte eine geeignete Stelle in Spanien finden und ihre Karriere im Gastgewerbe beginnen.

Ana weiß nicht, wo sie ihre Suche beginnen soll und fragt CareerBot nach offenen Stellen im Gastgewerbe.


[CareerBot-UserJourney- After-DE \(genially.com\)](#)



Kofinanziert von der Europäischen Union


Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.


13



CareerBOT



Careerbot






Kofinanziert von der Europäischen Union

Anas Reise





✱


Ana muss folgendes wissen:

- 


1.

Wo bekomme ich Unterstützung, um in meiner Karriere voranzukommen?
<https://careerbot.eu/bot/bot.html>
- 

2.

Wo kann ich Stellenangebote finden?
- 

3.

Informationen über notwendige Fähigkeiten für die Arbeit im Tourismus.
- 

4.

Wie kann ich meinen Lebenslauf verbessern, um meine Jobchancen zu erhöhen?

[CareerBot-UserJourney- After-DE \(genially.com\)](#)



Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.


14





Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

15





Innovators AI-launchpad




III. Use Case Feedback

Please note that your conversations will be recorded.

 Hallo, ich bin der 360 AI stakeholder feedback bot. Beschreiben Sie kurz ihre Geschäftsidee

 Ich will einen Chatbot für die Bildungs- und Berufsberatung entwickeln


 Guten Tag! Lassen Sie uns diese Geschäftsidee aus vier verschiedenen Perspektiven betrachten:

1. Technologische Perspektive: Ein Chatbot für Bildungs- und Berufsberatung kann durch den Einsatz von KI und maschinellem Lernen personalisierte Beratung bieten. Es kann Daten aus verschiedenen Quellen integrieren, um genaue und relevante Informationen bereitzustellen.
2. Marktperspektive: Es gibt eine wachsende Nachfrage nach digitalen Beratungsdiensten. Ein solcher Chatbot könnte eine kosteneffiziente Lösung für Bildungs- und Berufsberatungsagenturen sein, um ihre Dienstleistungen zu skalieren und mehr Kunden zu erreichen.


Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

16



Innovators AI-launchpad




III. Use Case Feedback

3. Benutzerperspektive: Für Benutzer könnte ein solcher Chatbot einen einfachen und bequemen Zugang zu Beratungsdiensten bieten, die rund um die Uhr verfügbar sind. Es könnte auch dazu beitragen, die Qualität der Beratung zu verbessern, indem es personalisierte Empfehlungen auf der Grundlage der individuellen Bedürfnisse und Ziele des Benutzers bietet.

4. Rechtliche Perspektive: Es gibt bestimmte rechtliche Aspekte, die bei der Entwicklung eines solchen Chatbots zu berücksichtigen sind, wie z.B. Datenschutz und Einhaltung von Vorschriften. Es ist wichtig, sicherzustellen, dass der Chatbot die Privatsphäre der Benutzer respektiert und ihre Daten sicher verwaltet.


Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Entwicklung eines Chatbots für die Bildungs- und Berufsberatung eine vielversprechende Geschäftsidee sein könnte, die jedoch sorgfältige Planung und Umsetzung erfordert.




Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

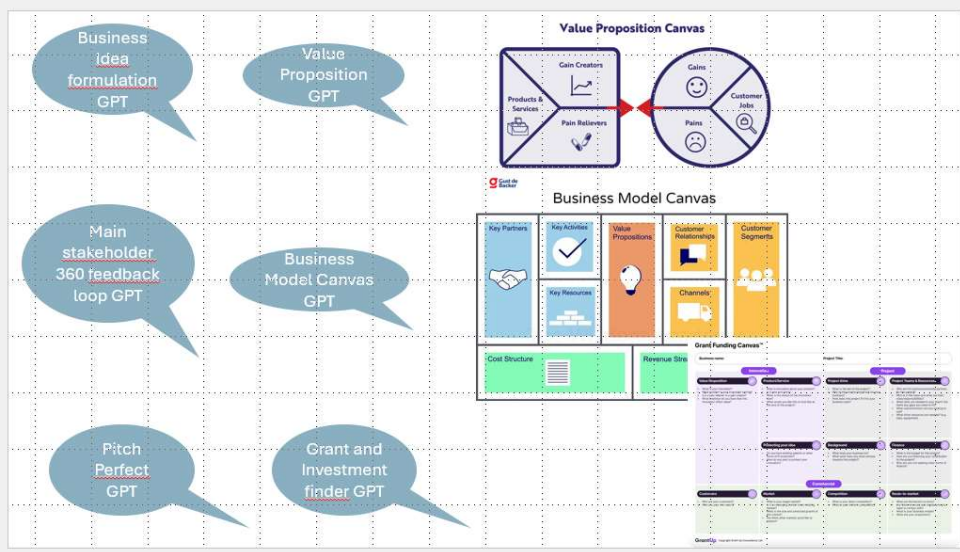
17




Innovators AI-launchpad



III. User Journey





Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

18

3. Geskriptete Bots vs Generative AI Bots



- **Regelbasierte Programmierung:**

Bots reagieren auf Regeln und greifen auf vordefinierte Datenquellen zu

- **Eingeschränkte Flexibilität:**

Weniger Anpassungsfähigkeit, da sie nur vordefinierte Gesprächsverläufe (Flows) abarbeiten.

- **Klare Struktur:** Einfache Handhabung und Wartung durch explizite Regeln.

- **Geeignet für spezifische Anwendungsfälle:** für repetitive Aufgaben mit klaren Entscheidungsstrukturen.

- **Lernfähigkeit:** Bots lernen aus Daten, (definierte Wissensbasis und/oder LLM), können sich anpassen und verbessern.

- **Hohe Flexibilität:** Reagieren auf vielfältige Anfragen und führen natürlichere Konversationen.

- **Kontinuierliche Verbesserung:** Trainings- und Feinabstimmungsprozesse verbessern ihre Leistung.

- **Komplexe Aufgabenbewältigung:** Fähigkeit, komplexe Anfragen zu bearbeiten und mehrstufige Dialoge zu führen.



Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

19

4. Lessons learnt – Innovation vs Praxis?




- **Individuelle Begleitung:** Sowohl Beraterinnen als auch Teilnehmer:innen benötigen eine maßgeschneiderte Unterstützung, die auf ihre individuellen Bedürfnisse eingeht.
- **Anwendungsnutzen im Fokus:** Der Erfolg hängt stark von der tatsächlichen Nützlichkeit für die Benutzer ab. Es zählt nicht nur das technisch Machbare, sondern vor allem das Sinnvolle für die Bildungs- und Arbeitssuchenden bzw. Entrepreneurs.
- **Betonung der persönlichen Beratung:** Bots können persönliche Beratung nicht ersetzen, sondern sollten sie ergänzen. Es ist notwendig und möglich, ihre Rolle klar zu definieren und damit "Quality Time" für persönliche Beratungsgespräche zu schaffen.
- **Klare Use Cases und User Journeys:** Der Erfolg von Projekten hängt von der klaren Definition und Umsetzung von Use Cases sowie der Gestaltung nutzerzentrierter User Journeys ab.
- **Kontinuierliche Evaluation und Optimierung:** Die Arbeit an Chatbots endet nicht mit ihrer Einführung, sondern stellt den Ausgangspunkt dar. Durch die Analyse von Nutzungsdaten und das Einholen von Feedback können Schwachstellen identifiziert und Verbesserungen vorgenommen werden, um die Benutzererfahrung zu optimieren.




Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.

20



5. Careerbot vs AMS Berufsinformat



gemeinsame Veranstaltung von

Arbeitsmarktservice Österreich
Abteilung für Arbeitsmarktforschung und
Berufsinformation


und der

Hafelekar Unternehmensberatung

Termin: **Mittwoch, 17. Juli 2024, 14:00 – 16:00 Uhr**

Ort: Präsenzveranstaltung in Wien


Voranmeldungen unter: info@hafelekar.at




Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der OeAD-GmbH wider. Weder die Europäische Union noch die OeAD-GmbH können dafür verantwortlich gemacht werden.


21



Herzlichen Dank für Ihr Interesse



Für Rückfragen
und Vernetzung:



Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/paul-schober-hafelekar/>

Email: office@hafelekar.at

web: www.hafelekar.at

22