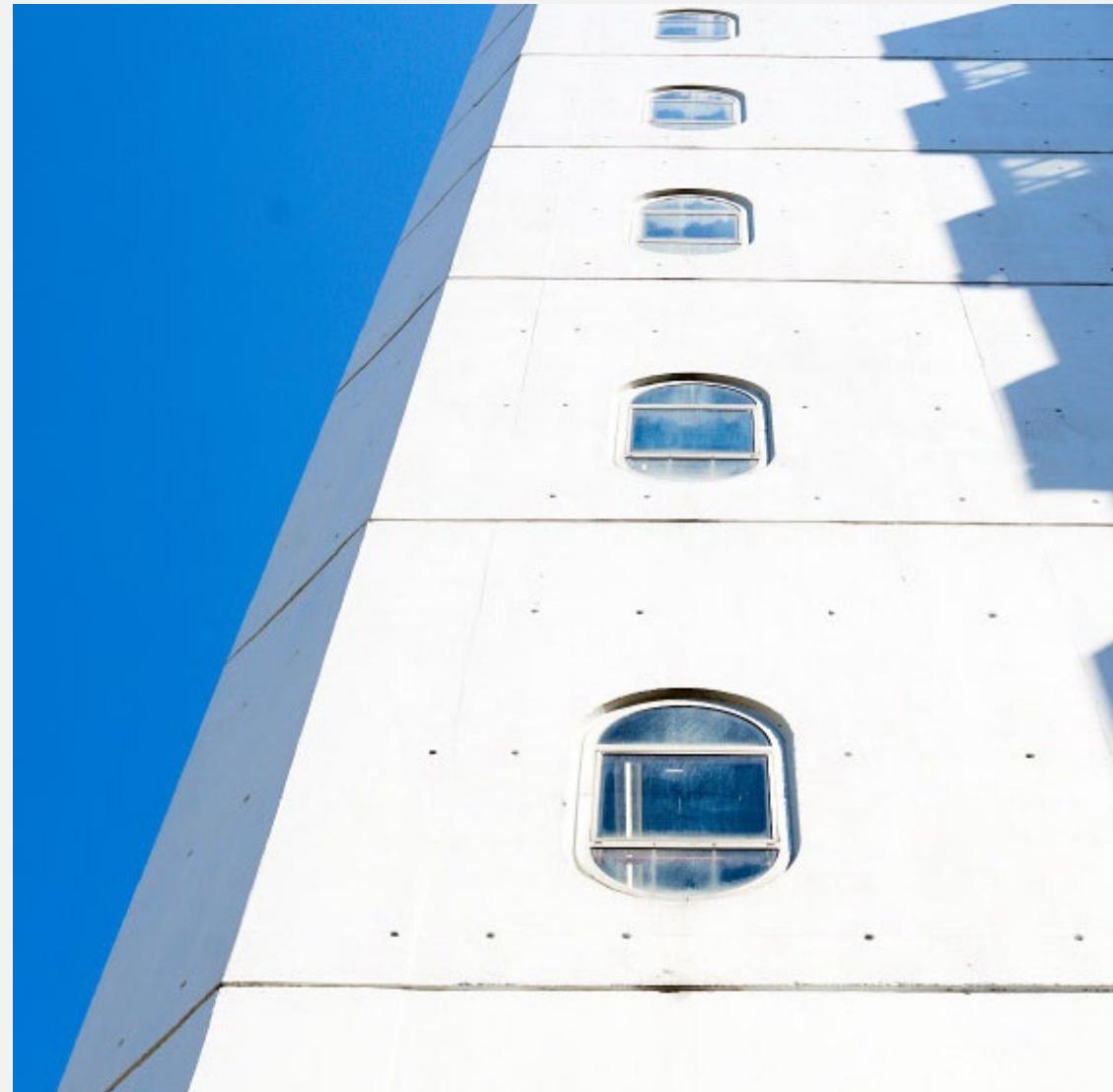


„Frag FABi“ und „FABI fragt“

Einsatz eines deterministischen Bots zur
Unterstützung von Bewerber*innen und
Studieninteressierten

Ingrid Tiemann
Dezernat Studium und Lehre
Universität Bielefeld



Agenda

- Vorstellung
- Worum es geht
- Organisatorischer Projektrahmen
- Unsere Vision – was haben wir uns vorgestellt? Was wollten wir nicht?
- Etwas zur Technik
- Etwas zum Anbieter
- Projektverlauf (was passierte wann?)
- „Frag FABi“
- „FABi fragt“
- Bot für Internationals
- Was haben wir gelernt?
- KI oder Expert*innensystem (oder beides)?



Vorstellung



Vorstellung

Universität Bielefeld:

- Volluniversität
- 14 Fakultäten
- Rund 23.000 Studierende
- 3.500 Abschlüsse in BA, MA,

Staatsexamen und Promotion (2023)



Studienangebot insgesamt	94 Fächer
davon im Bachelor und Staatsexamen	56 Fächer
davon im Master	60 Fächer
davon weiterbildende Masterstudiengänge	3 Fächer
davon Promotionsstudiengänge	12 Fächer

Vorstellung

Teil des Teams „Lehr- und Studienorganisation“ im Dezernat Studium und Lehre.

Kommunikation und Support für die Campusmanagement-Anwendungen.

Bei uns im Einsatz:

- **HiO** für das Bewerbungs- und Studierendenmanagement
- **BIS** für Lehrveranstaltungsmanagement, Studieninformation, Prüfungsmanagement, Studiengangsmodellierung (und mehr)

Der technische Support und die Beratung werden an unterschiedlichen Stellen geleistet (Rechenzentrum, Studierendensekretariat, Team LSO, ZSB, ...)

Frau Ingrid Tiemann



[1. Dezernat Studium und Lehre \(SL\) / Abteilung SL.2 - Lehr- und Studierendenservice / Team Lehr- und Studienorganisation \(LSO\)](#)

Kommunikationsmanagement

E-Mail	ingrid.tiemann@uni-bielefeld.de
Homepage	Öffnen
Telefon	+49 521 106-67294
Büro	UHG B1-206 – Lage-/Raumplan



[Kontakt im Adressbuch speichern](#)

[2. Dezernat Studium und Lehre \(SL\) / Abteilung SL.2 - Lehr- und Studierendenservice / Team Lehr- und Studienorganisation \(LSO\)](#)

BIS-Support

E-Mail	bissupport@uni-bielefeld.de
Homepage	Öffnen

[Kontakt im Adressbuch speichern](#)

Worum es geht



Worum es geht

Wir betreiben an der Universität Bielefeld mittlerweile drei verschiedene Chatbots in einem Probetrieb, die Studieninteressierten, Bewerber*innen und Studierenden helfen sollen, sich Informationen über Bewerbung, Einschreibung und Studienorganisation zu verschaffen. Die Bots sind eingebettet in verschiedene Seiten für diese Zielgruppen.

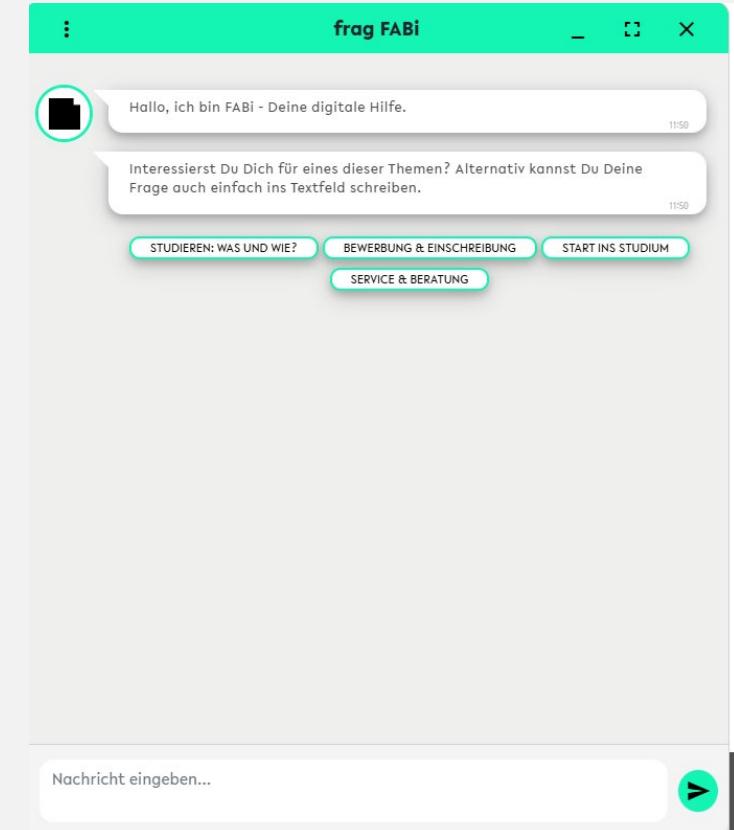
Es handelt sich dabei um jeweils einen deutschen und einen englischen Chat, sowie eine Interviewkomponente (später mehr zu den Details).

Die Chats sind deterministisch, was bedeutet, dass der Bot nur Antworten geben kann, die ihm wortwörtlich beigebracht wurden. Die Interviewkomponente befragt Bewerber*innen und gibt ihnen dann Links, die zu ihrem Profil passen.

Worum es geht

„FABi“

- ... ist ein Chatbot.
- ... beantwortet Fragen rund um Bewerbung und Studium.
- ... ist unser größter und „ältester“ Bot.
- ... ist als Chat-Icon eingebettet in die zentral gemanagten Seiten zur Ansprache von Studieninteressierten, Bewerber*innen und Studierenden.



Worum es geht

„FABi fragt“

- ... ist eine Interviewkomponente.
- ... der Bot fragt, die Ratsuchenden antworten.
- ... sammelt die individuellen Informationen zusammen, die auf das Bewerbungsprofil einer Person passen (z.B. deutsches Abitur, Erststudium, Wunschstudium im DOSV).

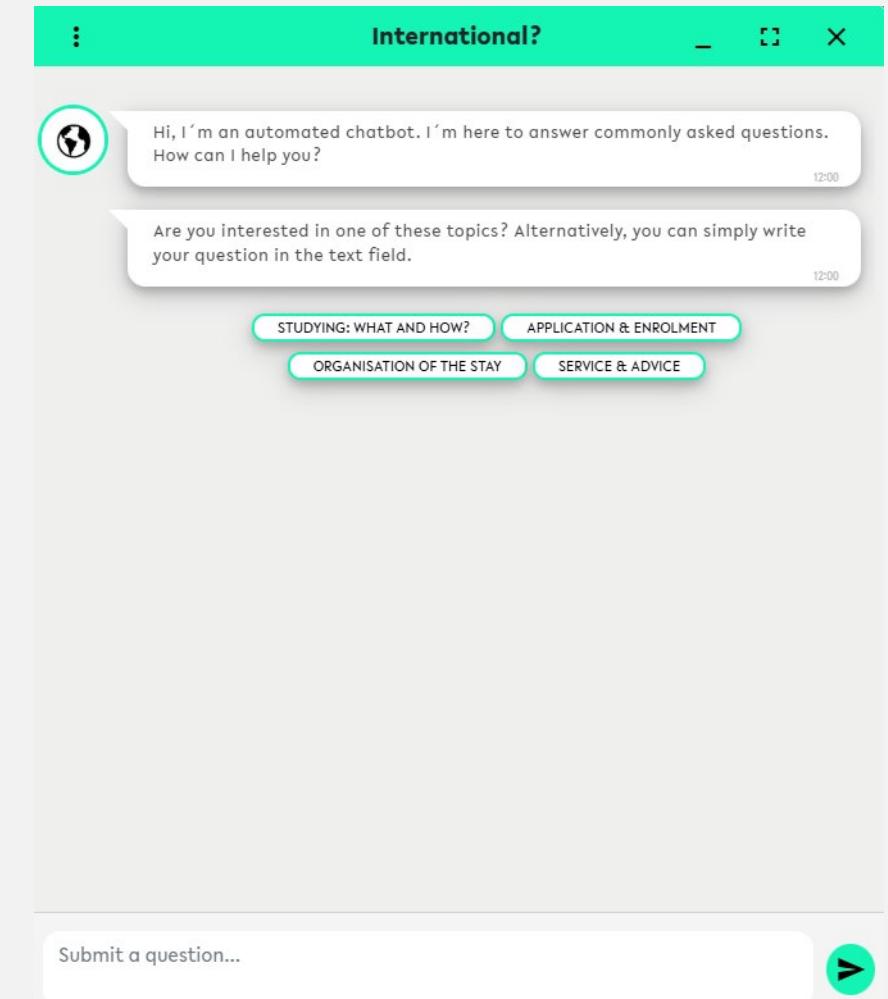
Noch keinen Plan? - FABi hilft



Worum es geht

Bot für Internationals

- ... ist ein englischer Chatbot.
- ... ist spezialisiert auf die Anfragen internationaler Studieninteressierter.
- ... ist als Chat-Icon eingebettet in die Seiten des International Office im Bereich „Come in“.



Organisatorischer Rahmen



Organisatorischer Rahmen

Die Erprobung der Chatbots ist in ein Projekt eingebunden, das das Ziel hat, die Supportstrukturen für Studierende rund um die Organisation von Studium und Lehre zu bündeln. Dazu gehören sowohl der First-Level-Support des Studierendensekretariats, des E-Learnings als auch der Support des Campusmanagementsystems.

Die Erprobung der Chatbots ist dabei ein Projekt im Projekt.

Für uns bedeutet der Status als Projekt, dass wir im Haus eine gewisse Sichtbarkeit bekommen haben und uns aus Projektmitteln Ressourcen bereitgestellt werden. Wir kommen Berichtspflichten nach und beziehen regelhaft die verschiedenen Leitungsebenen und Mitbestimmungsgremien ein.

Organisatorischer Rahmen

Im Projektteam arbeiten Kolleg*innen aus unterschiedlichen Einrichtungen zusammen, die im operativen Geschäft normalerweise getrennt sind:

- Team Studierendensekretariat
- Team LSO
- Zentrale Studienberatung
- International Office
- Referat für Kommunikation und Rechenzentrum (beratend)

In das operative Geschäft sind vier Personen plus Projektleitung eingebunden, dafür werden 10 Stunden pro Woche aus Projektmitteln finanziert. Zwei Personen sind Expert*innen für Pflege und Training der Bots. Im Schwerpunkt handelt es sich um ein Verwaltungsprojekt, das von IT und Marketing beraten wird. Diese inhaltliche Setzung prägt uns.

Unsere Vision: Was hatten wir uns vorgestellt?



Unsere Vision: was hatten wir uns vorgestellt?

Aus dem Projektantrag:

„Wir möchten einen Chatbot einführen, um Studierenden und Studieninteressierten ein niedrigschwelliges Informationsangebot zu machen. Wir hoffen damit einerseits, uns um typische First-Level-Support-Fragen zu entlasten („Kann ich in Bielefeld Maschinenbau studieren?“, „Wo finde ich die Mensa?“, „Wie bekomme ich eine Uni-Card?“) und andererseits, Studierenden eine Alternative zu Mails oder Kontaktformularen zu bieten. Der Chatbot sollte in Informations- und Hilfeseiten eingebettet werden und Studierende „abfangen“, bevor sie Kontakt zu einer Beratungs- oder Supporteinrichtung aufnehmen.“

Im Kontakt mit Ratsuchenden soll er einfache Fragen beantworten können, geführte Dialoge unterstützen, weiterführendes Informationsmaterial anbieten und ggf. an die passende Stelle im Second-Level-Support verweisen.“

Unsere Vision: was hatten wir uns vorgestellt?

- Wir wollten uns um wiederkehrende First-Level-Support-Anfragen entlasten.
- Wir wollten einen niedrigschwlligen zusätzlichen Kommunikationskanal anbieten, für den man weder die Organisation kennen („wer ist für was zuständig?“), noch die Fachbegriffe beherrschen muss („was ist eigentlich eine Fakultät?“).
- Unser Anspruch an die Korrektheit der Antworten sollte genau so hoch sein, wie bei der Anfrage bei Mitarbeiter*innen im Support. Der Bot als „korrekter Verwaltungsmitarbeiter“.
- Trainingsaufwand und –nutzen sollten in einem guten Verhältnis stehen, so dass sich der Bot irgendwann in das normale Kommunikationsmanagement (aus Webseiten, Mails, persönlichen Anlaufstellen) eingliedert.
- Der Bot sollte einfach zu pflegen und zu trainieren sein, ohne dass besondere technische Kompetenz nötig wäre.

Unsere Vision: was wollten wir NICHT?

- Unser Bot sollte nicht suggerieren, dass es sich um ein echtes Beratungsgespräch handelt, deshalb haben wir uns auch gegen einen Avatar entschieden.
- Er sollte thematisch begrenzt sein auf häufig wiederkehrende Fragen, wir wollten keine komplette Wissensdatenbank für alle Fragen aufbauen, die jemals gestellt werden oder wurden.
- Er soll keine inhaltliche Studienberatung machen oder Entscheidungen für ein Studienfach nahelegen.

Etwas zur Technik



Etwas zur Technik

Alle eingesetzten Bots basieren auf dem IBM-Clouddienst „Watson“. Administration, Hosting und Betrieb werden von einem Dienstleister übernommen. Wir melden uns online im IBM-Backend an.

Die Funktionsweise von FABi, grob vereinfacht:

- Wir pflegen einen „Dialogbaum“ mit Fragen und Antworten, der auf sog. „intents“ (Absichten) beruht.
- Für einen intent geben wir dem Bot (mindestens) eine Handvoll Beispielsätze.
- Wird der Bot angesprochen, erkennt er anhand der Beispielsätze den intent und durchläuft dann seine Struktur von oben nach unten, um nach der passenden Antwort zu suchen.

Ein Beispiel folgt auf den nächsten Folien:

Etwas zur Technik

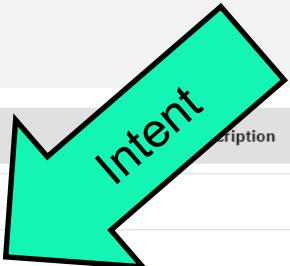
Beispiel: Eine Frage nach der Wiederholbarkeit von Prüfungen (im grünen Textfeld: „Wie oft kann ich eine Prüfung wiederholen?“)

Was dann im Backend passiert, zeigen die nächsten Folien:
FABi läuft los und sucht ...



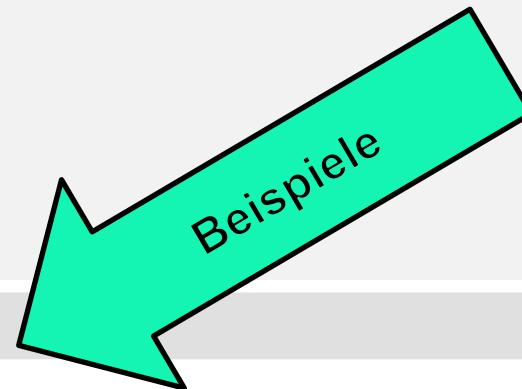
Etwas zur Technik

<input type="checkbox"/> Intents (194) ↑	Description
<input type="checkbox"/> #Profil_Uni	
<input type="checkbox"/> #Prüfung_wiederholbarkeit	
<input type="checkbox"/> #Prüfungen	allgemeine Fragen zu Prüfungen
<input type="checkbox"/> #Prüfungen_Anmeldung	
<input type="checkbox"/> #Prüfungen_Prüfungsordnungen	
<input type="checkbox"/> #prüfungsamt	
<input type="checkbox"/> #Prüfungsangst	
<input type="checkbox"/> #Prüfungseinsicht	
<input type="checkbox"/> #Prüfungsphase	
<input type="checkbox"/> #Regelstudienzeit	
<input type="checkbox"/> #Regelzeitüberschreitung	
<input type="checkbox"/> #rektorat	
<input type="checkbox"/> #Rückmeldung	Wie funktioniert die Rückmeldung?
<input type="checkbox"/> #Rückmeldung_bankverbindung	
<input type="checkbox"/> #Rückmeldung_Beitrag	



Intent

<input type="checkbox"/> User examples (16) ↑	
<input type="checkbox"/> Freiversuche	
<input type="checkbox"/> Gibt es an dieser Uni wirklich unbegrenzt Prüfungsversuche?	
<input type="checkbox"/> hab meine @prüfung nicht bestanden	
<input type="checkbox"/> ich bin durch @prüfung durchgefallen	
<input type="checkbox"/> kann ich die Prüfung noch mal schreiben?	
<input type="checkbox"/> kann ich meine Note verbessern?	
<input type="checkbox"/> Kann ich meine Prüfung nochmal schreiben?	
<input type="checkbox"/> Können Prüfungen in jedem Semester wiederholt werden?	
<input type="checkbox"/> sind die Klausuren im Teilstudiengang Sprachliche Grundbildung im Grundschullehramt uneingeschränkt wiederholbar	
<input type="checkbox"/> Wie häufig kann ich eine Klausur wiederholen?	
<input type="checkbox"/> Wie ist die Regel bei Prüfungen in Rechtswissenschaften bzgl. Wiederholungsversuchen?	
<input type="checkbox"/> wie oft darf ich eine Prüfung wiederholen?	



Beispiele

Etwas zur Technik



Willkommen
welcome || input.text.equals('Neustart') || input.text.equals('...')
0 Responses / 33 Context Set / Jump to / Does not return

Reset agentCounter
intents[0].confidence > 0.7 && false
0 Responses / 1 Context Set / Does not return

Themenmenü Button-Angebot
1 Responses / 0 Context Set / Does not return

Komplexitätsprüfung
5 Dialog nodes / Does not return

Menü Button-Reaktionen
4 Dialog nodes / Does not return

Studieninformationen
19 Dialog nodes / Does not return

General_Chatbot_Capabilities
9 Dialog nodes / Does not return

anything_else

Add node Add child node Add folder

@glossar:Leistungspunkte && @quantity
1 Responses / 0 Context Set / Return allowed

Prüfungsaamt
@glossar:Prüfungsaamt || #prüfungsaamt
1 Responses / 0 Context Set / Return allowed

IndiErg
#IndiErg || @glossar:(Individueller Ergänzungsbereich)
1 Responses / 0 Context Set / Return allowed

Prüfungsphase
#Prüfungsphase
1 Responses / 0 Context Set / Return allowed

Prüfungsanmeldung
#Prüfungen_Anmeldung
2 Responses / 1 Context Set / Return allowed

Prüfungseinsicht
#Prüfungseinsicht
1 Responses / 0 Context Set / Return allowed

Prüfungsangst
#Prüfungsangst
1 Responses / 0 Context Set / Return allowed

Wiederholbarkeit von Prüfungen
#Prüfung_wiederholbarkeit
1 Responses / 0 Context Set / Return allowed

Customize

Wiederholbarkeit von Prüfungen

If assistant recognizes
#Prüfung_wiederholbarkeit

Assistant responds

Text

Der richtige Intent

Der richtige Ordner

Der richtige Dialog

Im Bielefelder Studienmodell mit den Bachelor- und Masterstudiengängen und mit dem Studiengang Medizin gibt es keine Begrenzung der Wiederholbarkeit von Modulprüfungen und Modulteilprüfungen. Im Studiengang Medizin gibt es jedoch eine Begrenzung der Wiederholbarkeit bezogen auf die Abschlussprüfung für den ersten Studienabschnitt nach sechs Fachsemestern und bezogen auf die beiden Staatsprüfungen.
Im Staatsexamen Rechtswissenschaft besteht eine eingeschränkte Wiederholbarkeit von Prüfungen.
 ↪ Informationen zu Wiederholbarkeit von Prüfungen

 ↪ Informationen zur Prüfungsordnung des Studienganges Rechtswissenschaft

Enter response variation

Etwas zur Technik

Im laufenden Betrieb benötigt FABi (abhängig von den Nutzungszahlen) pro Tag ca. eine halbe Stunde Training. Dabei werden die Konversationen von Personen mit dem Bot geprüft. Falsche Antworten können korrigiert (oder ignoriert) werden, so dass FABi bei der nächsten Gelegenheit richtig antworten kann. Neue Beispielsätze können hinzugefügt oder irreführende Sätze entfernt werden.

Wenn mehr als eine Person trainieren (was bei uns der Fall ist), muss nach gemeinsamen Regeln und Prinzipien gearbeitet werden.

Es muss darauf geachtet werden, dass einzelne Themen nicht zu viel Gewicht bekommen und z.B. häufige Formulierungen („wie geht …“) vermieden werden. Für „was bedeutet …“ haben wir einen eigenen Glossar-Dialog entwickelt.

Training ist eine Kunst!

Projektverlauf: Was passierte wann?



Projektverlauf

- **Mitte 2021:** Beginn der Markterkundung, wir haben die Wahl aus 3 Anbietern.
- **Januar 2022:** Abstimmung mit den Mitbestimmungsgremien. Vereinbarung einer engen Zusammenarbeit mit dem Personalrat; Bedenken, ein Chatbot könnte Mitarbeiter*innen überflüssig machen.
- **Februar 2022:** Vertragsabschluss mit einem Dienstleister.
- **April und Mai 2022:** Schulungen und erste Arbeiten im Backend, dann im ...
- **... Juli 2022:** erster Livegang mit einem kleinen Prototypen des Chatbots FABi auf Informationsseiten des Studierendensekretariats. Wir haben ihn bewusst klein und eher unauffällig gehalten, denn:
 - der Bot muss anhand von echten Beispielen lernen.
 - wir müssen das Trainieren des Bots lernen.

Projektverlauf

- **Jahreswechsel 2023:** Entscheidung über die Verlängerung des Projekts um ein weiteres Jahr, im Einvernehmen mit Personalrat und Projektsteuerung. Ziel: Den Bot wachsen lassen und weiter Erfahrungen sammeln.
- **März 2023:** Längerer Ausfall des Bots wegen Fehler auf Anbieterseite.
- **Sommer 2023:** Erweiterung der Themen, die der Bot bearbeiten kann.
- **August 2023:**
 - Versuche mit einer Crawling-Funktion („Watson Discovery“), die Dokumente und Webseiten durchsuchen und daraus Antworten generieren kann, die dann durch unseren Bot ausgegeben werden.
 - Ausweitung der Einbindung von FABi auf allen zentralen Seiten, die sich an Studierende, Bewerber*innen und Studienanfänger*innen richten.

Projektverlauf

- **November 2023:**
 - Entscheidung über eine Verlängerung des Betriebs für das Kalenderjahr 2024.
 - Erkenntnis, dass das Crawling von Webseiten sehr aufwändig ist (Performance und Pflege der Suchfunktion) und keine besseren Ergebnisse liefert, als unsere handgemachten Dialoge.
- **Februar 2024:** Überarbeitung des Chat-Icons, Optimierung der mobilen Ansicht. Später noch Bewegung des Icons nach ein paar Sekunden Inaktivität auf einer Seite.
- **August 2024:** Projektverlängerung für die Kalenderjahre 2025 und 2026. Neben dem Betrieb von FABi sollen zwei weitere Projekte verfolgt werden:

Projektverlauf

- Aufbau einer Interviewkomponente („FABi fragt“), bei der Bewerber*innen eine Reihe von Fragen beantworten („Welchen Abschluss strebst Du an?“, „Hast Du Dein Abitur im Ausland gemacht?“, „Hat Dein Wunsch-Studiengang einen NC?“, etc. ...) und die dann die für sie passenden Links zur Bewerbung erhalten.
- Aufbau eines Bots für internationale Studienbewerber*innen.
- **Oktober 2024:** Livegang der Interview-Komponente und Einbindung in die Werbekampagnen für den Bewerbungszeitraum des Sommersemesters 2025.
- **Winter 2024:** Sammlung von Themen für den Internationalen Bot im Studierendensekretariat und im International Office. Einbindung von Kolleg*innen aus dem IO ins Projektteam.
- **Ostern 2025:** Start des internationalen Bots.

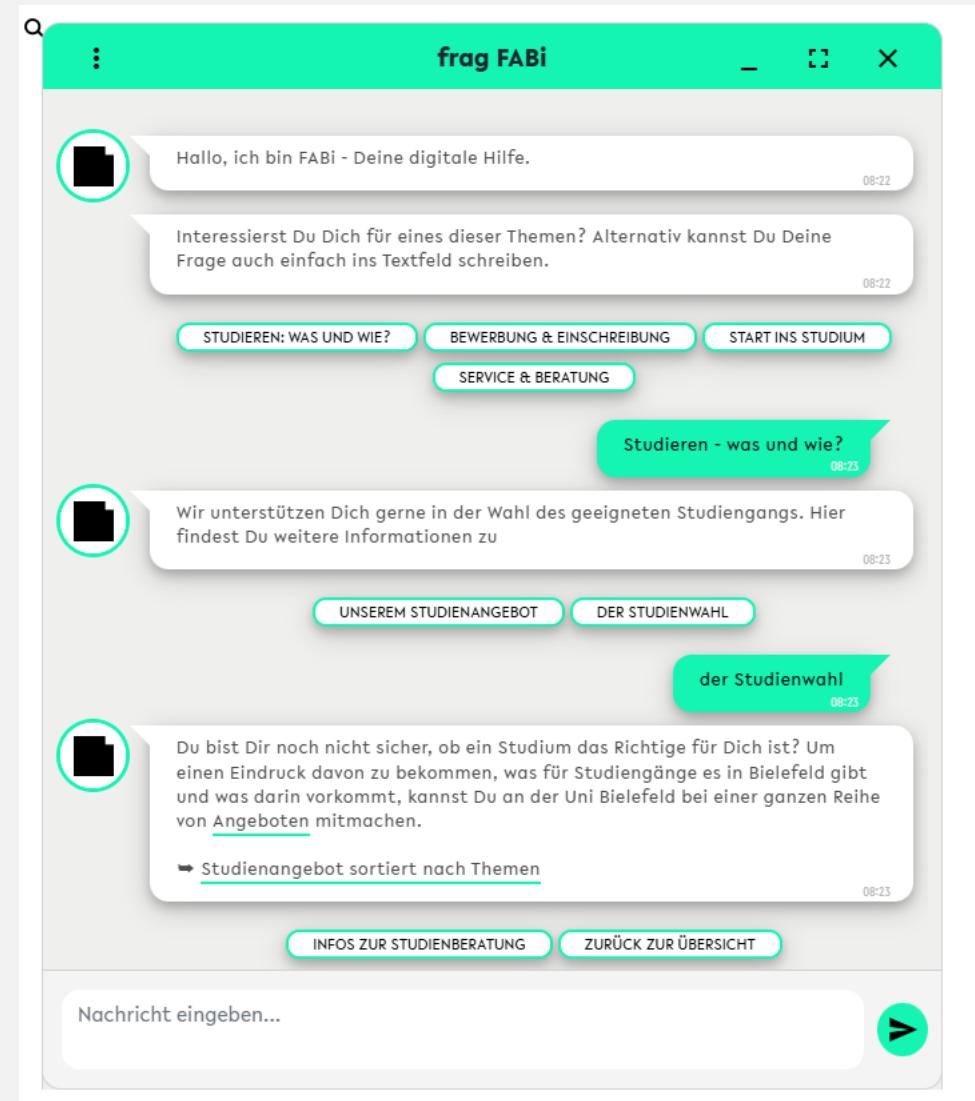
„Frag FABi“ Unser erster und größter Bot



Was kann FABi?

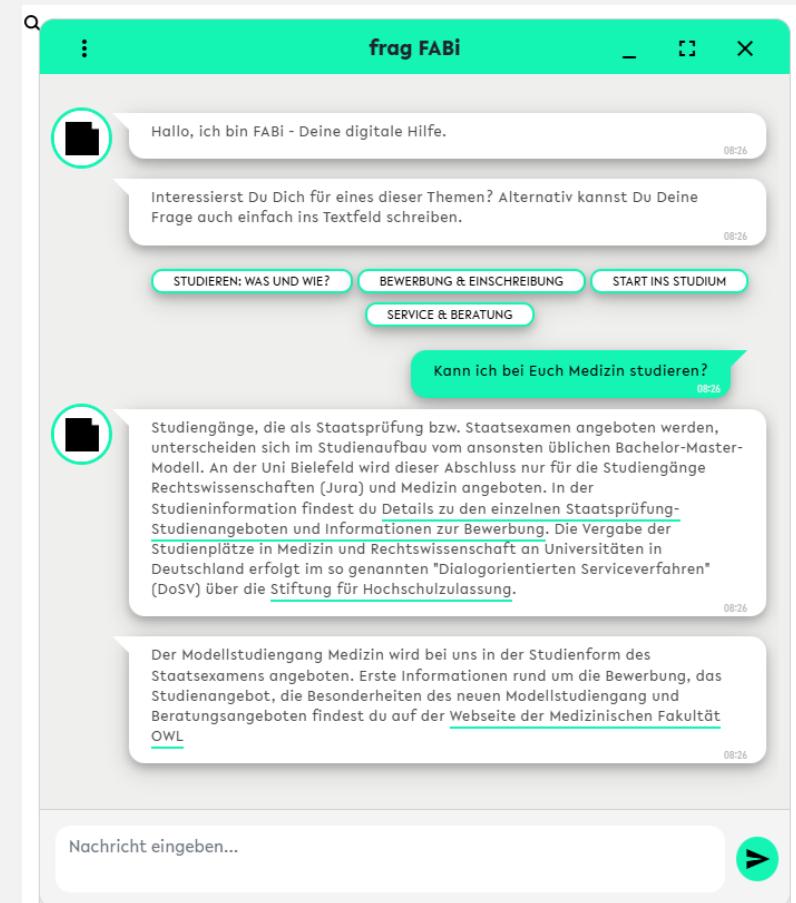
FABi ist ein Chatfenster, das in Webseiten eingebettet wird.

Startet man den Dialog, stellt er sich kurz vor und bietet dann eine Reihe von Themen zur Auswahl:



Was kann FABi?

Alternativ zu den Auswahlbuttons
beantwortet er auch getippte
Fragen.



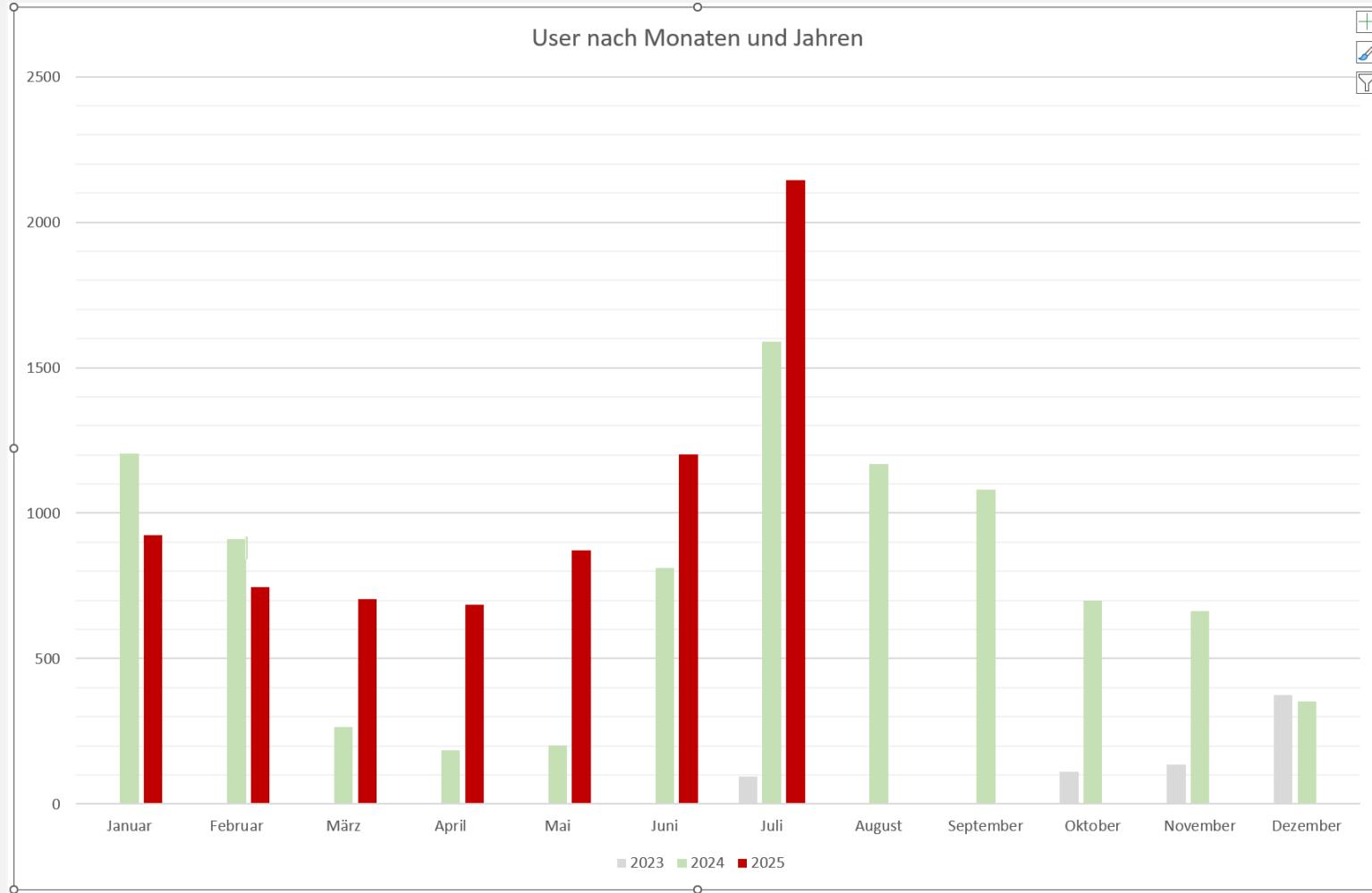
Was kann FABi gut?

- FABis Superkraft ist das Verweisen auf die passende Webseite zu einer spezifischen Frage. Er bietet damit Ratsuchenden verlässliche Abkürzungen zur gesuchten Information. (Fast) alles was er gefragt wird, haben wir schon auf Webseiten aufbereitet. Diese Webseiten zu finden, ist für Außenstehende häufig eine Herausforderung.
- Er ist durch „Erfahrung“ (Training) mittlerweile sehr gut darin, die Absicht hinter der Frage (den „intent“) zu erkennen. Das ist die eigentliche KI-Leistung in diesem System.
- Er ist damit eine sehr wertvolle Alternative zu Google oder ChatGPT, denn er erlaubt uns eine Steuerung der Ratsuchenden. Wir kontrollieren selbst, wie eine Frage beantwortet wird.
- Er schickt eine große Zahl Nutzer*innen direkt in ein spezifisches Studienangebot, das wir im Campusmanagement in einer eigenen Anwendung abbilden.
- Er sagt Bescheid, wenn er etwas nicht versteht und fantasiert nicht.

Was kann FABi nicht so gut?

- Je länger der Text, desto schwieriger wird es für FABi, den intent zu erkennen. Nach unserer Erfahrung sind die meisten Ratsuchenden mittlerweile darauf eingestellt und formulieren entsprechend.
- Er kann keinen natürlichsprachlichen Dialog ersetzen.
- Seltene Themen erkennt er nicht oder falsch und gibt dann auch unpassende Antworten.

Nutzungsstatistik: Wie viele Nutzer*innen?

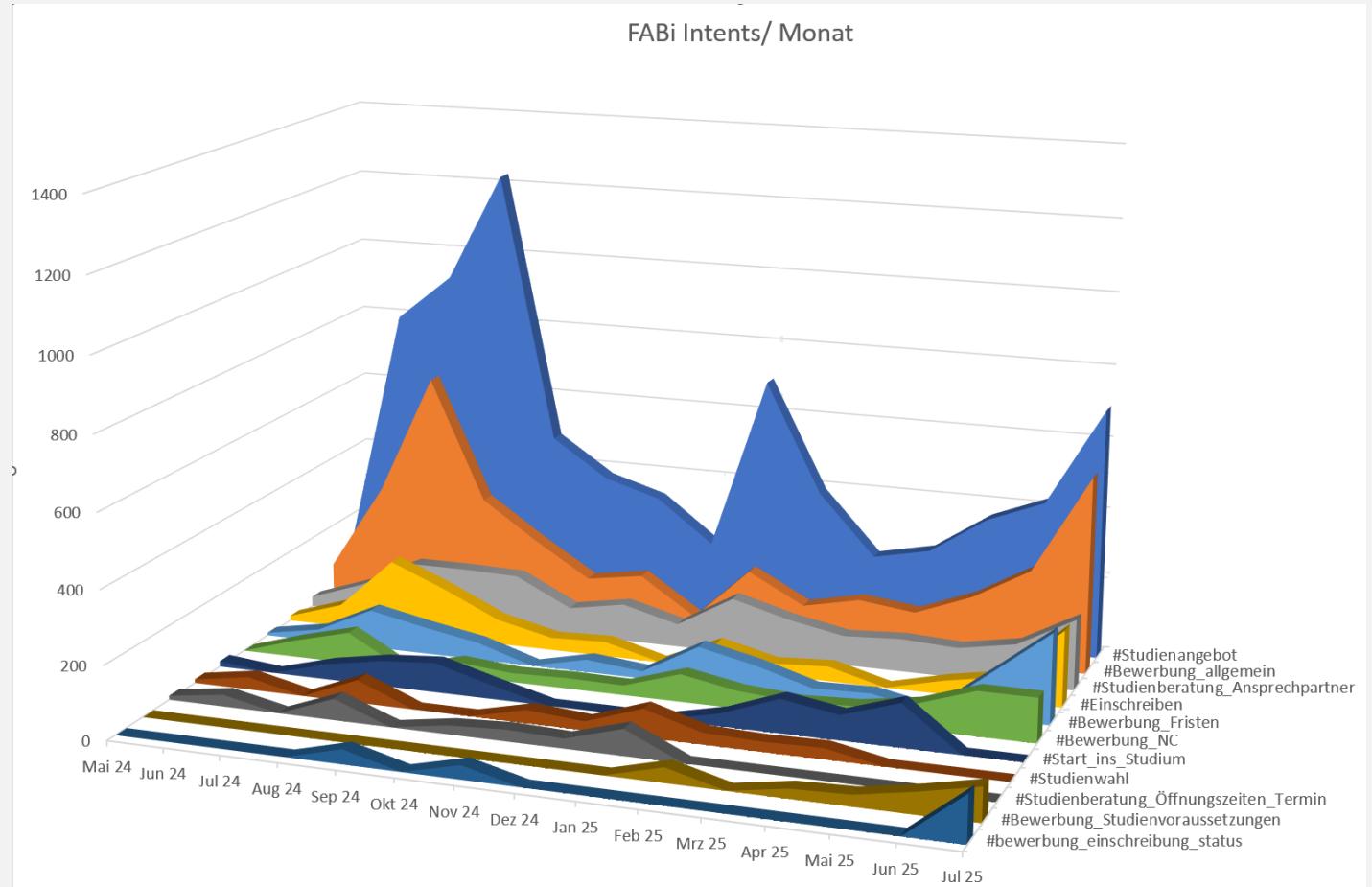


	2023	2024	2025
Januar		1205	924
Februar		911	745
März		266	706
April		185	685
Mai		201	872
Juni		811	1201
Juli		1590	2144
August		1168	1557
September		1081	
Oktober	110		698
November	136		663
Dezember	375		352

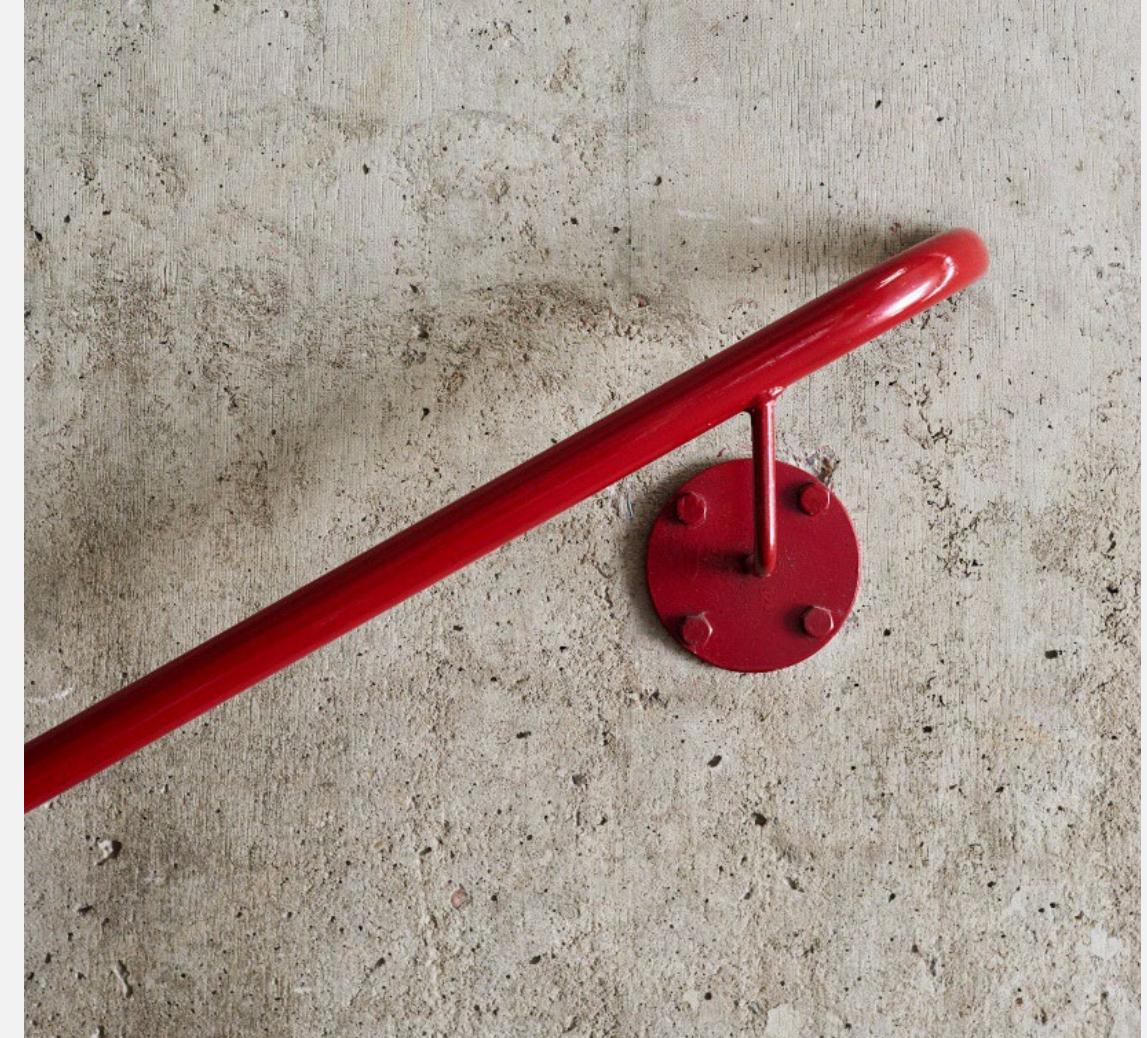
Nutzungsstatistik: Welche Inhalte?

Die Art der Fragen wechselt im Semesterverlauf. Die ersten Plätze sind aber ziemlich stabil:

- Studienangebot
- Bewerbung
- Kontakte für Beratung
- Einschreibung



„FABi fragt“ Interviewkomponente



Was macht „FABi fragt“?

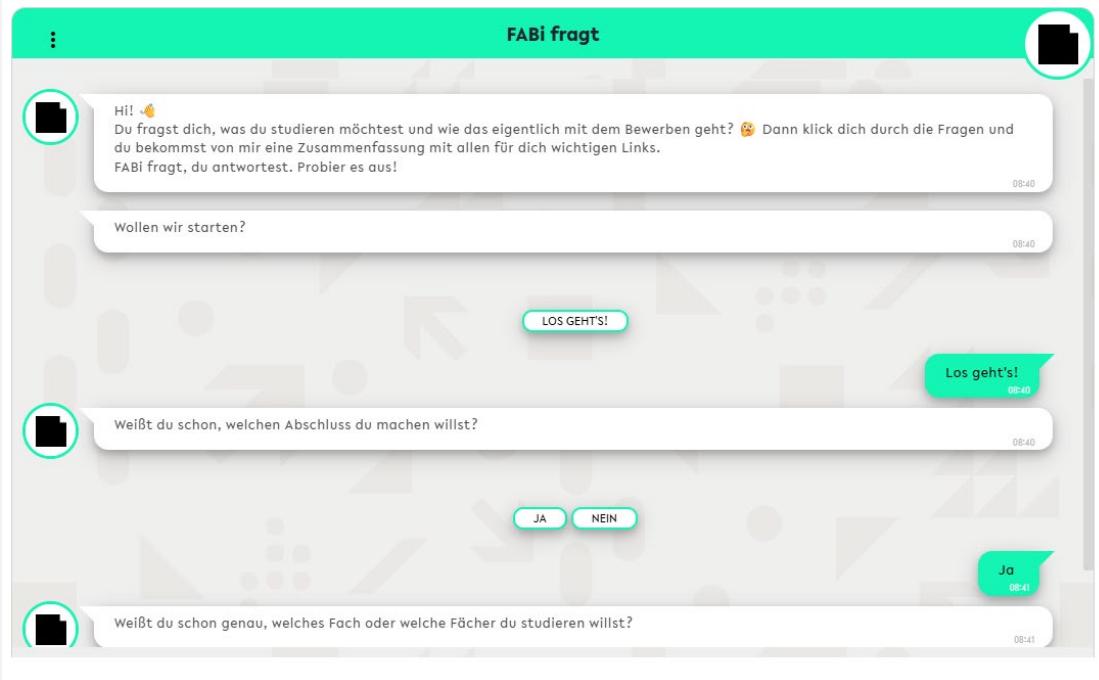
- Unsere Interviewkomponente dreht den Spieß um und fragt Studieninteressierte gezielt nach ihren Wünschen und den persönlichen Voraussetzungen.
- Hintergrund ist, dass der Bewerbungsprozess kompliziert ist. Bist Du Abiturient*in (oder nicht), kommst Du aus dem Ausland, ist Dein Studiengang im DOSV (und was ist das überhaupt?), willst Du auf Lehramt studieren, hat Dein Studiengang einen NC, bewirbst Du Dich auf ein höheres Fachsemester, etc. ...?
- Für jede dieser Gruppen haben wir Informationen und Handreichungen, aber sich darin zu orientieren ist gerade für Personen, die zum ersten Mal mit einer Hochschule zu tun haben, eine sehr große Hürde.

Was macht „FABi fragt“?

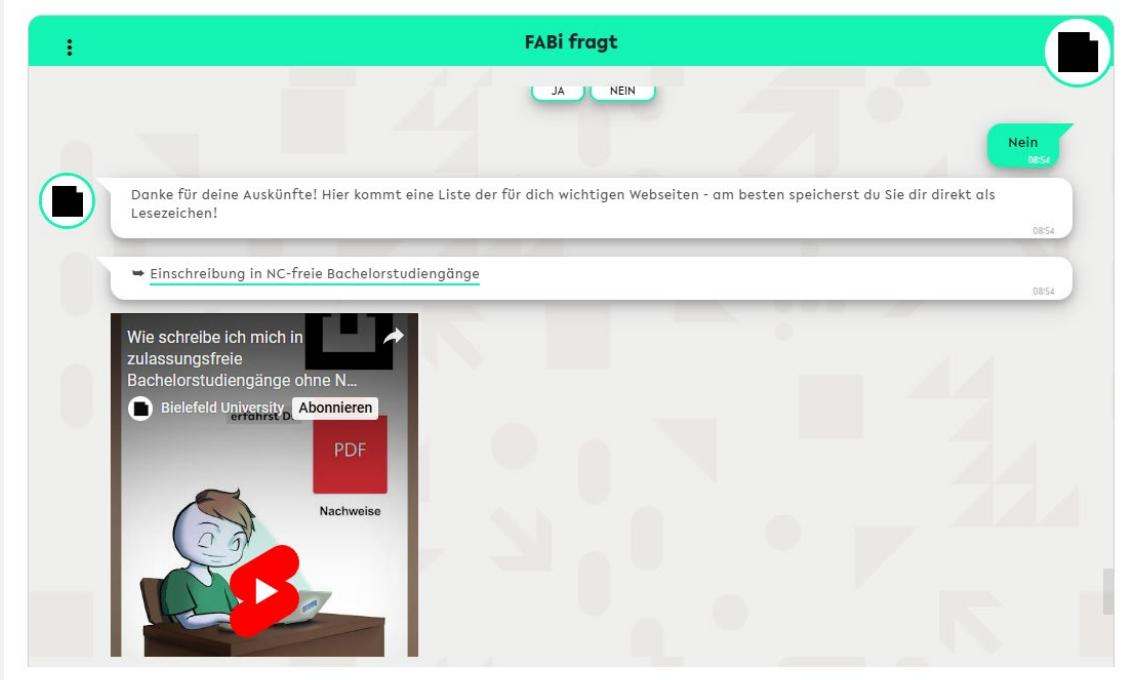
- Die Interviewkomponente stellt Bewerber*innen gezielt eine Reihe von Links zusammen, die sie für ihre Einschreibung brauchen und die auf ihre individuellen Voraussetzungen zugeschnitten sind.
- Die eigentliche Leistung besteht also darin, dass einerseits die passenden Informationen angeboten werden und dass andererseits alles was überflüssig ist, nicht angeboten wird.
- Wir versuchen mit der Interviewkomponente den Start in die Universität etwas weniger verwirrend und beängstigend zu machen.
- Die Interviewkomponente ist ein wesentlicher Teil der Bewerbungskampagnen der Universität geworden.

Was macht „FABi fragt“?

Noch keinen Plan? - FABi hilft

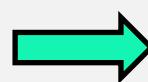
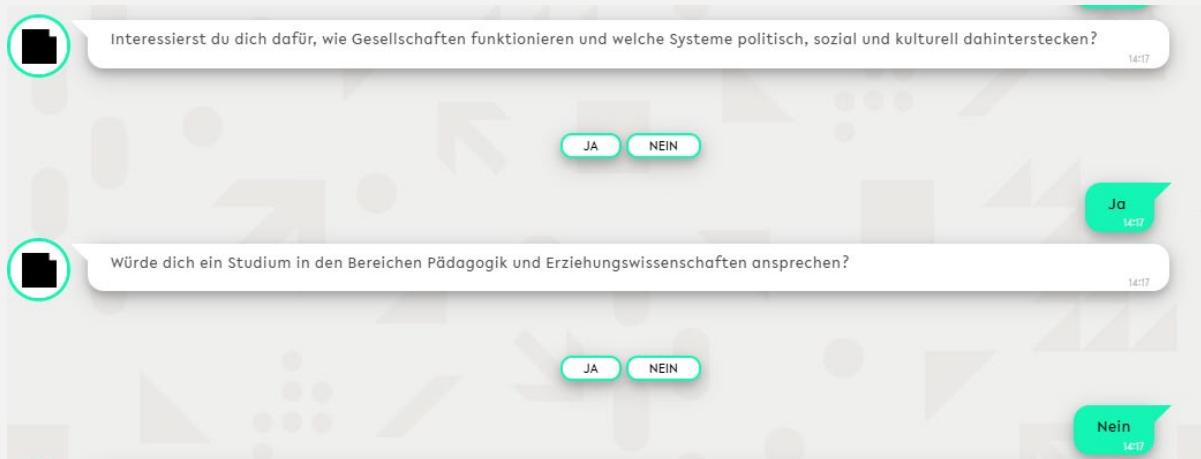


Noch keinen Plan? - FABi hilft



Was macht „FABi fragt“?

- „FABi fragt“ macht keine inhaltliche Studienberatung, aber er bietet nach Interesse verschiedene Themenfelder an, in denen sich Studierende informieren können:



The screenshot shows the University of Bielefeld website's "Gesellschafts- und Sozialwissenschaften" page. The top navigation bar includes links for Universität, Forschung, Studium, Lehre, International, Meine Uni, and EN | ANMELDEN. A sidebar on the left lists "Studiengänge" such as Bachelor, Master of Arts / Science, Master of Education, Staatsprüfung, and Promotionstudienfächer. The main content area displays various study programs under "Gesellschafts- und Sozialwissenschaften", including:
Bachelor: Master of Arts / Science, Master of Education, Staatsprüfung, Promotionstudienfächer, Angewandte Psychologie: Diagnostik, Beratung und Training, Bildungswissenschaften, Bildungswissenschaften - Integrierte Sonderpädagogik, Diakoniewissenschaft, Erziehungswissenschaft, Erziehungswissenschaft Integrierte Sonderpädagogik mit dem Berufsziel Lehramt für sonderpädagogische Förderung, Evangelische Theologie, Gender Studies „Interdisziplinäre Forschung und Anwendung“, Intelligenz und Bewegung, Interdisziplinäre Medienwissenschaft, Klinische Psychologie und Psychotherapie, Politikwissenschaft, Psychologie, Psychologie mit Schwerpunkt Experimentelle Psychologie und Neurowissenschaft, Sozialwissenschaften, Soziologie, Sportwissenschaft, Sportwissenschaft: Organisationsentwicklung und Management, Wirtschaft-Politik/Sozialwissenschaften, World Studies: Orders, Politics, Cultures.

Was kann „FABi fragt“ nicht?

- Man kann sich nicht mit ihm „unterhalten“. Wir haben ihm zwar eine gewisse Flexibilität beigebracht, aber es ist nicht möglich, aus dem geführten Dialog in eine Chatkommunikation umzusteigen.
- Er hat kaum Analysetools, so dass er für uns ein wenig wie eine „Black-box“ ist. Wir sehen zwar, welche Links häufiger ausgegeben werden als andere, aber nicht, wie sich die Nutzer*innen im Dialog verhalten.

Nutzungsstatistik

Die Interviewkomponente ist nur während der Bewerbungsphase relevant und wird auch außerhalb dieser Zeit kaum erreicht, weil sie auf einer ganz speziellen Seite eingebunden ist, die sich ausschließlich an Studieninteressierte wendet. Eine Statistik haben wir nur für die letzten Monate gesichert:

	Nutzer*innen
Mai	237
Juni	306
Juli	283
August	141

Bot für Internationals



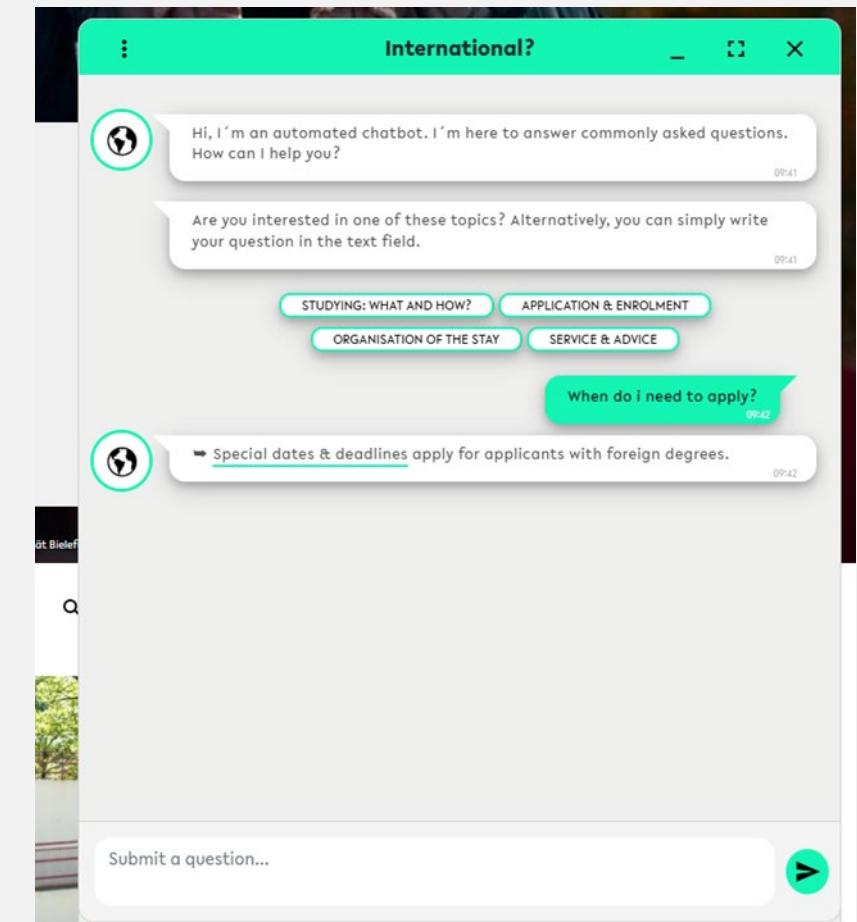
Ein besonderes Anliegen: der Bot für Internationals

Einen Bot für Internationals hatten wir schon bei Projektstart im Auge, denn die Vorteile liegen klar auf der Hand:

- Die Möglichkeit, orts- und zeitunabhängige Fragen stellen zu können.
- Anfragen von internationalen Studieninteressierten erreichen uns häufig nach dem Gießkannenprinzip: Es werden viele Hochschulen und innerhalb dieser Hochschulen viele Anlaufstellen angeschrieben.
- Es gibt ganz klare Top-5-Fragen, die sich immer wiederholen.
- Viele Fragen dienen der Vorklärung, danach kann an eine individuelle Beratung verwiesen werden, oder der Kontakt bricht ab.

Ein besonderes Anliegen: der Bot für Internationals

- Nachdem wir mit FABi im Projekt Erfahrungen gesammelt hatten, konnte der Bot für Internationals mit der inhaltlichen Expertise aus Studierendensekretariat, International Office und ZSB recht schnell umgesetzt werden. Er funktioniert genau so wie „FABi“, nur mit englischen Dialogen.
- Er ist ausschließlich auf den Seiten der Universität für Incomings eingebunden.
- Wenn eine Person beginnt, mit FABi Englisch zu sprechen, wird er an den Internationalen Bot verwiesen und umgekehrt.



Nutzungsstatistik

	Nutzer*innen
Mai	235
Juni	247
Juli	344
August	174

Top-Themen:

- Studienangebot
- Wie funktioniert die Bewerbung?
- Internationale Bewerber
- Fristen
- Ansprechpersonen
- Studium auf Englisch
- Studienvoraussetzungen

Was haben wir gelernt?



Erfahrungen

Bereichsübergreifende Zusammenarbeit:

Um gemeinsam einen Bot aufzubauen und zu trainieren, sind viele Absprachen nötig. Wir haben sehr viel über Inhalte gesprochen („wer berät eigentlich zu welchen Themen, was ist die richtige Antwort, wer weiß es am Besten?“). Gerade zwischen Studierendensekretariat und zentraler Studienberatung ist der Austausch intensiviert worden und davon haben neben dem Bot auch die Webseiten und die Praxis des Weiterleitens untereinander profitiert. Beim internationalen Bot haben wir das in kleinerem Maßstab mit dem International Office wiederholt.

Im Training kann es leicht passieren, dass man die Arbeit des Anderen aus Versehen torpediert, da sind Absprachen, Rücksicht und Wertschätzung sehr nützliche Prinzipien.

Erfahrungen

Wir profitieren von unterschiedlichen Perspektiven:

In diesem Projekt kamen ganz unterschiedliche Perspektiven zusammen:

- „Korrekte Verwaltung“. Eine falsche Information, z.B. zu Bewerbungsfristen, kann für die Ratsuchenden verheerend sein. Wenn wir nicht sicher sind, dass der Bot korrekt antworten kann, dann verweisen wir lieber auf eine Webseite.
- „Beratungshaltung“. Wir denken immer die Beratung als Profession mit und können uns vorstellen, in welcher Situation die Personen sind, die unseren Bot befragen.
- „Marketing“. Unsere Arbeit sollte zu den Marketingzielen der Hochschule passen und wir nutzen die Kompetenz der Marketing-Kolleg*innen.

Erfahrungen

Spaß:

Es kann großen Spaß machen, etwas Neues aufzubauen und etwas Neues zu lernen. Es war befriedigend und vergnütiglich zu sehen, wie unser Bot seine ersten Schritte macht und Erfolg hat.

Die Lernkurve:

Wir hatten uns eine Oberfläche gewünscht, die auch von Lai*innen bearbeitet werden kann. Uns war es wichtig, dass die inhaltlichen Expert*innen die Arbeit bestimmen. Das hat nicht ganz so funktioniert, wie gehofft. Sich in die Oberflächen einzuarbeiten kostet Zeit und es ist nicht realistisch, dass jede Person im Team selbst Dialoge pflegt und trainiert. Der Einsatz einer SHK für das Training hat sich aus diesem Grund auch nicht als lohnend erwiesen.

Erfahrungen

Arbeitsersparnis:

Unsere Hoffnung und die Befürchtung des Personalrats war, dass wir uns um First-Level-Support-Anfragen entlasten. Das haben wir nicht nachweisen können. Natürlich wissen wir nicht, wie sich die Zahlen ohne die Hilfe unserer Bots entwickelt hätten, aber sie sind auf jeden Fall nicht gesunken.

Die Bots scheinen eher ein Ersatz für die Suche auf Webseiten und in Suchmaschinen zu sein, als für den Kontakt mit „echten“ Menschen.

Wir haben einen gut funktionierenden zusätzlichen Kommunikationskanal geschaffen, aber dabei keine Effizienz-Schätze geborgen.

KI oder Expert*innensystem?



KI oder Expert*innensystem (oder beides)?

Der Elefant, der im Raum steht, wenn wir über Chatbots sprechen:

„Ist das KI?“

Und wenn nein: „Warum nicht?“

Definition KI*: Programmierung, die eigenständig komplexe Probleme bearbeitet und je nach Technik ihre Lösungswege optimieren kann. In Form eines „large language model“ können wir uns mit so einer Programmierung in natürlicher Sprache austauschen.

Unsere Chatbots sind Expertensysteme*: „Spezialisierte Computerprogramme, die den Nutzer*innen Handlungsempfehlungen zu komplexen Problemen geben können.“

KI oder Expert*innensystem (oder beides)?

Das Nutzungserlebnis bei der Unterhaltung mit einem large language model (llm) ist angenehmer, interaktiver, störungsfreier als die Interaktion mit einem Expertensystem. Was spricht also gegen den Einsatz einer solchen „echten KI“, beim First-Level-Support im Hochschulkontext?

- Wir haben heute kein marktfähiges Produkt, das ohne die Gefahr von Halluzinationen so korrekt berät, wie eine Verwaltungsmitarbeiterin.
- Der technische Aufwand, der geleistet werden muss um eine KI auf eine selbst gepflegte Wissensdatenbank zu beschränken, ist noch sehr hoch.

Als wir 2021 mit der Marktbeobachtung begonnen haben, war ChatGPT in der öffentlichen Wahrnehmung noch kein Thema. Wir haben seitdem ein laufendes System aufgebaut, das heute mit sehr zufriedenstellenden Nutzungszahlen gute Arbeit leistet.

KI oder Expert*innensystem (oder beides)?

Ausblick:

- Unser Projekt läuft noch bis Ende 2026. In dieser Zeit werden wir mit unserer Wissensdatenbank aus Dialogen, Intents und Beispielsätzen und dem hochschuleigenen KI-Portal „BIKI“ experimentieren. Was passiert, wenn wir KI mit unserem Wissen füttern?
- Wir nutzen die wissenschaftliche Expertise der Uni Bielefeld in diesem Feld um den aktuellen technischen Stand zu kennen.
- Wir sind vernetzt mit anderen Hochschulen und Initiativen, um aus deren Erfahrungen mit Chatbots zu lernen.

Ich vermute, dass wir das Thema 2027 anders beurteilen werden. Und bis dahin lassen wir unsere drei Bots für uns arbeiten.

Frag FABi



Fragen?

FABi fragt



Noch keinen Plan?

Internationals



Need help?

Aktualisierung aus gegebenem Anlass

Wegen eines momentan ungeklärten Problems mit dem Dienstleister ist unsere Interviewkomponente „FABi fragt“ momentan (September 2025) nicht im Dienst. Sie wird aber sicherlich zur nächsten Bewerbungskampagne wieder mit dabei sein und Studierenden den Weg durch den Bewerbungsdschungel weisen.

**Vielen Dank für die
Aufmerksamkeit!**

