
ItkChatbot

Anwenderdokumentation

André Fischer

30.03.2026

Inhaltsverzeichnis

1 Zweck und Funktionsumfang	2
1.1 Diagramm: Ein Widget zwei Wege	3
2 Wo du alles findest	3
3 Konfiguration: LLM-API	3
4 Konfiguration: Embeddings / RAG (semantische Suche)	4
5 Konfiguration: KI-Chat (Verhalten & UX)	5
6 Konfiguration: Live-Chat	5
7 Konfiguration: Bad Word Filter	6
8 Wissensbasis pflegen	7
9 Live-Chat im Alltag	7
10 CLI-Befehle (Kurzreferenz)	7
11 Logs und typische Probleme	8
12 FAQ	8

1 Zweck und Funktionsumfang

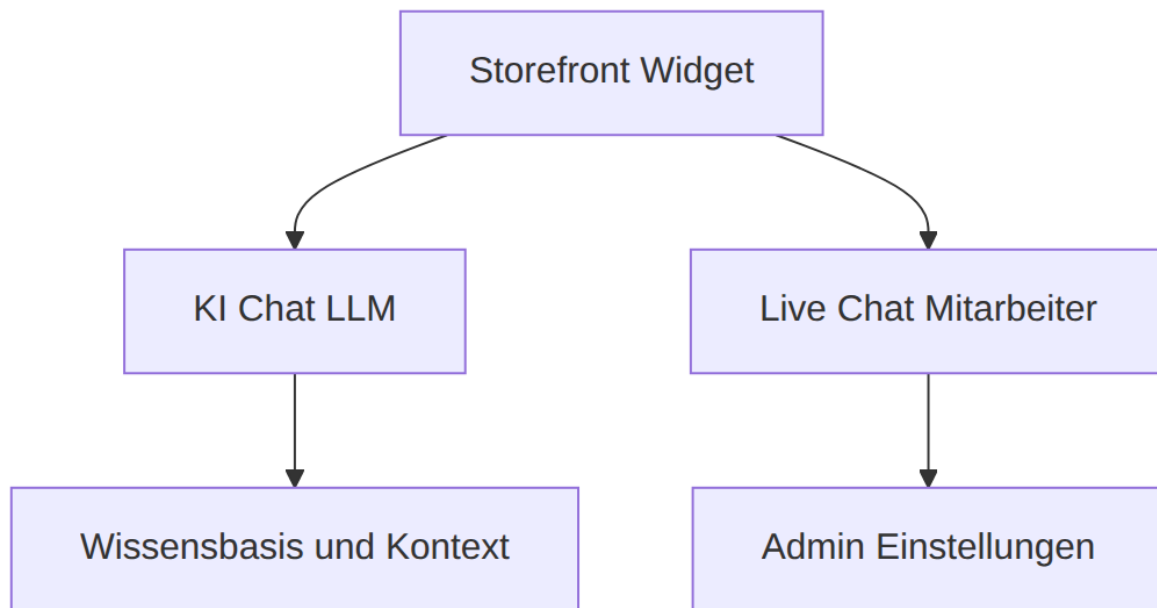
Du betreibst einen Shopware-Shop und willst Besuchern **sofort Antworten** geben – teils automatisch per **KI**, teils persönlich per **Live-Chat** vom Team. Genau dafür ist **ITK Live-Chat & KI-Chatbot** gedacht (technischer Name **ItkChatbot**): ein **einziges Widget** im Storefront, in dem du KI und menschlichen Support kombinieren oder nur eine der beiden Varianten einschalten kannst. Technisch bündelt das Plugin zwei getrennte Funktionen im gleichen Widget:

1. **KI-Chat**: Automatische Antworten über ein externes Sprachmodell (z. B. Ollama lokal oder ein OpenAI-kompatibler Dienst). Kontext kommt aus der **Wissensbasis**, optional aus **semantischer Suche (Embeddings/RAG)**, aus **Shop-Daten** (Produkt-/Kategorielisten oder eingebettete Shop-Daten) und aus der **aktuellen Seite** (z. B. Produktkontext).
2. **Live-Chat**: Echtzeit-Chat zwischen Kunde und Mitarbeitenden im Shopware-Admin, inkl. Sessions, Übernahme („Claim“), interne Notizen, Nachrichtenvorlagen (Presets) und Produktverknüpfung in Nachrichten.

Das Widget erscheint nur, wenn mindestens eine der Optionen **KI-Chat aktivieren** oder **Live-Chat aktivieren** für den jeweiligen **Sales Channel** eingeschaltet ist.

Ergänzend gibt es einen **Bad-Word-Filter** (Moderation), der für Kunden-Nachrichten im Live-Chat greift und optional auch für Mitarbeiter-Nachrichten aktivierbar ist.

1.1 Diagramm: Ein Widget zwei Wege



2 Wo du alles findest

Bereich	Ort im Admin
Plugin-Konfiguration	Erweiterungen → Meine Erweiterungen → ITK Live-Chat & KI-Chatbot → Konfiguration (pro Sales Channel wählbar)
Wissensbasis	Im Menü unter Einstellungen
Live-Chat Bedienung	Im Menü unter Einstellungen

3 Konfiguration: LLM-API

Diese Felder steuern, wie der Shop mit dem Sprachmodell spricht.

Feld	Bedeutung
API-URL	Pflicht. Endpunkt des LLM, z. B. Ollama http://...:11434/api/generate oder ein OpenAI-kompatibler Chat-Endpunkt.
API-Key	Optional, falls der Endpunkt Authentifizierung verlangt.
API-Format	Ollama (prompt) – klassischer Prompt/Response-Flow. OpenAI-kompatibel (messages) – Chat-Verlauf als Nachrichtenliste. Custom (Ollama + CSV-Middleware) – wie Ollama, aber für eine eigene Middleware, die zusätzlich aufbereiteten Kontext wie z. B. CSV-Daten einblendet.
Modell-Name	Optional; wird an den Endpunkt übergeben, falls erforderlich.
Timeout (Sekunden)	Abbruch bei zu langsamer API (Standard 30).
Max Tokens	Obergrenze für die Antwortlänge (Standard 512).
SSL-Zertifikatsprüfung deaktivieren (nur API)	Nur für Tests oder interne Dienste mit „falschem“ Zertifikat; in Produktion möglichst aus.

4 Konfiguration: Embeddings / RAG (semantische Suche)

Wenn aktiviert, werden Anfragen nicht nur per Stichwort, sondern über **Bedeutungsähnlichkeit** mit Einträgen der Wissensbasis und optional mit **Produkt- und Kategorie-Embeddings** abgeglichen.

Feld	Bedeutung
Semantische Wissenssuche aktivieren	Schaltet Embedding-Suche für die Wissensbasis ein. Benötigt laufendes Embedding-Modell (z. B. Ollama nomic-embed-text).
Embedding-API-URL	z. B. http://...:11434/api/embed . Leer = Ableitung aus der LLM-URL (.../generate → .../embed).
Embedding-Modell	Standard nomic-embed-text ; Modell muss auf dem Embedding-Host geladen sein.
Anzahl relevanter Einträge (Top-K)	Wie viele Wissens-Abschnitte maximal in den Kontext dürfen.
SSL für Embedding-API deaktivieren	Wie bei der LLM-API, nur für Embedding-Calls.

Feld	Bedeutung
Semantische Produktsuche / Semantische Kategoriesuche	Bindet per Embedding passende Produkte/Kategorien ein. Voraussetzung: einmalig CLI itk:chatbot:embeddings:generate-shop ausführen (und bei großen Änderungen wiederholen).
Max. Produkte im Kontext / Max. Kategorien im Kontext	Top-K für Shop-Embeddings.

5 Konfiguration: KI-Chat (Verhalten & UX)

Feld	Bedeutung
KI-Chat aktivieren	Wenn aus, ist der KI-Teil im Widget deaktiviert (404 auf die Nachrichten-Route).
Name des Chatbots	Anzeige im Chat-Header; leer = Shopware-Übersetzung.
Start- / Willkommensnachricht	Erste Nachricht; HTML erlaubt (Absätze, Listen, Fettung).
Rate-Limit (Anfragen pro Minute, 0 = aus)	Standard 20. Schützt vor Missbrauch und vor API-Kosten; basiert auf Session (nicht global pro IP).
Neue-Nachricht-Sound	Optional URL zu MP3 o. Ä., wird bei Bot-Antwort abgespielt.
Chat in Cookie speichern	Verlauf bleibt über Seitenwechsel erhalten. Nur sinnvoll mit passender Cookie-Einwilligung.
Cookie-Consent-Cookie (optional)	Wenn gesetzt, wird nur gespeichert/wiederhergestellt, wenn dieses Cookie existiert (Name wie euer Consent-Tool). Leer bei aktiviertem Speichern = immer speichern (rechtlich mit Marketing/Consent abstimmen).
Shop-Daten (Produkte/Kategorien) in Kontext einbinden	Wenn an, fließen strukturierte Shop-Listen in den KI-Kontext (wenn aus, eher nur Wissensbasis + Embeddings).

6 Konfiguration: Live-Chat

Feld	Bedeutung
Live-Chat aktivieren	Zeigt den Wechsel zwischen KI und Live-Support im Widget.
Öffnungszeiten (JSON)	Array von Objekten mit day (0 = Sonntag ... 6 = Samstag), start, end im Format HH:MM . Leer = Chat technisch immer „offen“ für neue Nachrichten; außerhalb der Zeiten kann trotzdem geschrieben werden, der Kunde erhält dann die geschlossene Nachricht als Info.
Zeitzone	Auswahl z. B. Europe/Berlin für die Öffnungszeit-Prüfung.
Live-Chat Willkommensnachricht	HTML erlaubt.
Nachricht außerhalb der Öffnungszeiten	Wird als infoMessage zurückgegeben, wenn der Kunde außerhalb der Zeiten sendet; Nachricht wird trotzdem gespeichert .

Hinweis für Gäste: Beim Start eines Live-Chats ohne Login erzeugt das System ein **Session-Token**; der Browser muss es bei Folge-Requests mitsenden, sonst wird die Session abgewiesen (Sicherheit).

7 Konfiguration: Bad Word Filter

Feld	Bedeutung
Bad Word Filter aktivieren	Schaltet die Moderation ein.
Liste der zu filternden Wörter	Komma- oder zeilengetrennt.
Filter-Modus	Ganze Wörter (empfohlen), Teilwörter (strenger), Regex (nur für Experten).
Groß-/Kleinschreibung beachten	Standard nein.
Aktion	Nachricht blockieren , ersetzen oder zensieren (*****).
Ersatztext	Bei Ersetzen/Zensieren.
Fehlermeldung	Bei Blockieren, wird dem Kunden angezeigt.
Filter auch auf Mitarbeiter	Standard nein; nur aktivieren, wenn gewollt.

8 Wissensbasis pflegen

Jeder Eintrag hat typischerweise **Titel**, **Inhalt**, optional **Sales Channel**, **aktiv**, **Sortierung**. Qualität der KI-Antworten hängt stark davon ab, ob Themen **kleinteilig** und **faktisch** gepflegt sind (ein Eintrag = ein Thema).

Nach Änderungen an der Wissensbasis: bei aktivierter semantischer Suche Embeddings neu erzeugen (`itk:chatbot:embeddings:generate`), sonst findet die Suche alte Vektoren.

9 Live-Chat im Alltag

- **Liste:** Offene Sessions und von dir übernommene Sessions; **ungelesene Kundennachrichten** werden markiert.
- **Übernehmen:** Erst übernehmen, dann antworten – vermeidet parallele Bearbeitung.
- **Befehle im Eingabefeld:** z. B. `/preset ...`, `/product ...`, `/close` (siehe Admin-Schulung / Entwicklerdoku).
- **Polling:** Das Admin-UI fragt regelmäßig nach neuen Nachrichten; für sofortige Push-Benachrichtigungen ist das Plugin nicht ausgelegt – Tab offen lassen oder Monitoring extern ergänzen.

10 CLI-Befehle (Kurzreferenz)

Befehl	Zweck
<code>php bin/console itk:chatbot:products-csv:warmup</code>	CSV mit Produkten/Kategorien für Middleware/Export vorbereiten (optional mit Sales-Channel-ID).
<code>php bin/console itk:chatbot:knowledge:optimize</code>	Wissensbasis analysieren/aufräumen (Optionen siehe <code>--help</code>).
<code>php bin/console itk:chatbot:embeddings:generate</code>	Embeddings für Wissensbeiträge.

Befehl	Zweck
php bin/console itk:chatbot:embeddings:generate-shop	Embeddings für Produkte und Kategorien (-f / --force für Neuaufbau).

11 Logs und typische Probleme

Logdatei	Inhalt
var/log/itk_chatbot.log	KI-Anfragen, Fehler, Rate-Limit, Kontext-Debug, allgemeine Plugin-Fehler.
var/log/itk_chatbot_embeddings.log	Embedding-Generierung und Shop-Embeddings.

KI antwortet nicht / 503: API-URL leer oder Host nicht erreichbar; Firewall, VPN, Timeout prüfen.

502 mit Fehlertext: Antwort der LLM-API fehlerhaft oder Parsing schlägt fehl – Log prüfen.

429 : Rate-Limit pro Session überschritten – warten oder Limit in der Config erhöhen.

Schwache Antworten: Wissensbasis ergänzen; Embeddings aktualisieren; **Shop-Daten**-Schalter und **Top-K** prüfen.

Öffnungszeiten falsch: Zeitzone in der Config und Serverzeit prüfen; JSON-Syntax der Öffnungszeiten validieren.

12 FAQ

Kann ich nur Live-Chat ohne KI?

Ja – KI aus, Live-Chat an (und umgekehrt).

Warum sieht der Kunde das Widget nicht?

Mindestens eine der beiden Optionen muss für den **Sales Channel** aktiv sein; Theme/Cache prüfen.

Muss ich Ollama nutzen?

Nein – jeder **OpenAI-kompatible** Chat-Endpunkt oder der **Custom**-Modus mit Middleware ist möglich, sofern das Format passt.

Wie oft Embeddings neu berechnen?

Nach größeren Änderungen an Wissen oder Katalog; sonst „vergisst“ die semantische Suche den neuen Stand.