

## Chatbot

### Was ist ein Chatbot?

Ein Chatbot ist ein textbasiertes Dialogsystem, mit dem User per Texteingabe oder Sprache kommunizieren können. Chatbots unterstützen User bei der Suche nach schnellen Informationen und werden deshalb zunehmend beliebter.

### Chatbot: Definition

Der Begriff „Chatbot“ setzt sich aus den Wörtern „Chat“ und „Roboter“ zusammen. Als Chatbot wird ein digitaler Assistent bezeichnet, der eine **direkte Kommunikation** zwischen Kunden und Unternehmen durch die **Text- oder Spracheingabe** ermöglicht. So erhalten User **schnelle Informationen** und Antworten zu ihren Fragen, so beispielsweise zum Wetter oder zu einem Produkt. Viele [User](#) nutzen bereits Chatbots, ohne das zu wissen. Denn neben Amazon Alexa oder Messenger-Apps wie Facebook Messenger setzen auch [Websites](#) teilweise Chatbots in den verschiedenen Bereichen ein.

So kommen Chatbots im **Kundenservice** immer öfter für Kundenanfragen, Bestellungen und im Support zum Einsatz. Diese können konkrete Fragen zu Produkten oder Dienstleistungen innerhalb von Sekunden beantworten und sorgen damit für ein **persönliches Kundenerlebnis**. Mit jedem Gespräch und jeder Anfrage sammelt die KI (künstliche Intelligenz) mehr Daten und verbessert so ihre Leistung immer weiter. Der Mensch muss nur noch ran, wenn der Chatbot zu spezifische oder zu komplexe Anfragen erhält. Denn seine Erfahrung reicht dafür noch nicht aus, um solche Fragen zufriedenstellend beantworten zu können.

### Chatbot: Funktionsweise

Die meisten Chatbots greifen zur Beantwortung der Fragen auf eine Datenbank zurück (Wissensdatenbank) mit Antworten und **Erkennungsmustern**. Die Funktionsweise ist bei allen Arten gleich:

1. Ein User gibt über einen Kanal wie eine Website eine **Nachricht** in Text- oder Sprachform an einen Chatbot weiter. Hierbei kann es sich um ein Befehl oder um eine Frage handeln. Das

Programm zerlegt die eingegebene Nachricht in Einzelteile und verarbeitet sie nach programmierten Regeln. So können unter anderem Schreibweisen angepasst, Satzzeichen interpretiert und Tippfehler korrigiert werden.

2. Im zweiten Schritt erfolgt die eigentliche **Erkennung** der Nachricht. Normalerweise wird sie über Erkennungsmuster gelöst, andere Chatbots ermöglichen aber auch eine Kombination von verschiedenen Mustererkennungen. Der Chatbot nutzt **NLP**, um die Intention der Nachricht zu ermitteln.
3. Wenn der Chatbot eine **passende Antwort** gefunden hat, gibt er sie über denselben Kanal an den User zurück. Diese Schritte wiederholen sich so lange, bis der User die Kommunikation abbricht. Dies ist meistens der Fall, wenn eine Antwort auf die Frage erhalten, eine Lösung gefunden oder die Anfrage an einen Mitarbeiter weitergeleitet wird.

## Arten von Chatbots

Es gibt verschiedene Arten von Chatbots, die sich für unterschiedliche Einsatzbereiche eignen. Damit der Chatbot möglichst **authentisch** von den Nutzern wahrgenommen wird, benötigt er sowohl einen Namen als auch eine **menschliche Ausdrucksweise**. Zudem werden die meisten Chatbots als Menschen oder Roboter grafisch dargestellt. Mit einer Persönlichkeit haben die User das Gefühl, dass sie mit einem echten Menschen kommunizieren. Für einen menschenähnlichen Dialog ist eine angenehme und werbliche Ausdrucksweise wichtig, die nicht aufdringlich ist.

- **Regelbasierte Chatbots (Klickbots):**

Diese Chatbots beantworten einfache Fragen der Nutzer nach vordefinierten Regeln. User können verschiedene **Auswahlmöglichkeiten** anklicken, wobei eine persönliche Eingabe per Tastatur oft nicht vorhanden ist. Diese werden vor allem für [mobile Websites](#) eingesetzt, damit die User **schnelle Informationen** erhalten. So beispielsweise die Öffnungszeiten eines Geschäfts oder die Telefonnummer eines Unternehmens. Hierfür müssen die entsprechenden Fragen-Antwort-Möglichkeiten zur Wissensdatenbank hinzugefügt werden, damit der Chatbot bei der Suche nach einer passenden Antwort darauf zugreifen kann.

- **Intelligente Chatbots:**

KI-basierte Chatbots sind in der Lage, **ständig zu lernen**. Die Installation und Funktion sind zwar mit mehr Aufwand verbunden, sie bieten jedoch erweiterte und **bessere Möglichkeiten**. Intelligente Chatbots können die eingegebene Nachricht des Users mit künstlicher Intelligenz sowie natürlicher Sprachverarbeitung identifizieren und entsprechend darauf reagieren. Der Chatbot soll eine menschlich geführte **Konversation nachahmen**, was einen großen Einfluss auf die [User Experience](#) hat. Vor allem in großen Unternehmen kommen diese Chatbots zum Einsatz, um noch mehr über die jeweilige [Zielgruppe](#) zu erfahren. So können eigene Produkte und Dienstleistungen wesentlich besser auf die Zielgruppe angepasst werden.

## Der Zweck eines Chatbots

Chatbots bieten vielfältige Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten, weshalb sie zunehmend eingesetzt werden. Doch Chatbots kommen bei den Usern nur dann gut an, wenn die [Benutzerfreundlichkeit](#) und ein konkreter **Mehrwert** im Vordergrund stehen. Ansonsten führt das dazu, dass die User den Chatbot als nervig empfinden und diesen ignorieren oder wegklicken. Wenn ein Chatbot aber richtig eingesetzt wird, können Unternehmen von vielen Vorteilen profitieren. So können Unternehmen neue **Kunden gewinnen** und ihren **Bekanntheitsgrad** erhöhen. Chatbots sorgen zudem dafür, dass die eigene Marke weniger aufdringlich wirkt und das Unternehmen mit Mehrwert überzeugt. Vor allem im Kundenservice sind sie eine Erleichterung, da sie tausende Anfragen gleichzeitig bearbeiten können. Chatbots werden in verschiedenen Websites, mobile Messenger-Dienste oder sozialen Netzwerken unter anderem für folgende Zwecke eingesetzt:

- Fragen beantworten (zum Beispiel im Bereich Gesundheit, Ernährung und Produkte)
- Anfragen im First-Level-Support bearbeiten
- Tickets/Sitzplätze/Zimmer reservieren oder umbuchen
- Termine vereinbaren
- Lebensmitteln/Waren bestellen
- Kunden/Mitarbeiter informieren
- Mitarbeiterpläne verwalten

## Vorteile

Ein erfolgreich eingesetzter Chatbot führt nicht nur zu einer höheren Kundenzufriedenheit, sondern hat noch viele weitere Vorteile.

- Ständige Erreichbarkeit
- Sofortige Beantwortung der Fragen
- Stärkung der User Experience
- Gleichzeitige Verwaltung mehrerer Kunden
- Effizienzsteigerung
- Erkennungswert erhöhen

## Nachteile

Neben der vielen Vorteile hat der Einsatz eines Chatbots natürlich auch Nachteile.

- Installation ist zeitaufwendig und kostenintensiv
- Komplexe Anfragen sind nicht möglich
- Chatbots können ganze Konversationen nicht speichern. Dies kann die Verbraucher frustrieren, da sie ihr Anliegen immer wieder wiederholen müssen.