Chatbot

Stand: 20.09.2022

Bei Chatbots handelt es sich um **textbasierte Dialogsysteme**, mit denen der Nutzer per Sprache oder Texteingabe kommunizieren kann. Sie dienen der schnellen Informationsvermittlung für Nutzer.

Der Begriff Chatbot, der sich aus Chat und Robot zusammensetzt, bezeichnet also einen **digitalen Assistenten**, der auf einer Website eine direkte Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden herstellt. Dabei werden Text- oder Spracheingaben verwendet, um sicherzustellen, dass die Nutzer schnell und einfach Informationen über Produkte oder Antworten auf ihre spezifischen Fragen erhalten.

Die klassischen Einsatzgebiete von Chatbots im Kundenservice sind die Bearbeitung von Kundenbestellungen und im Bereich des Supports. So werden Fragen zu Dienstleistungen und Produkten in Sekundenschnelle beantwortet und der Kunde genießt ein personalisiertes Kundenerlebnis. Chatbots sind eine **KI, die ständig lernt**, da sie immer mehr Daten sammelt und so ihre Leistung immer weiter verbessert.

Wie funktioniert ein Chatbot?

Chatbots sind **mit einer Wissensdatenbank verknüpft**, in der Erkennungsmuster und Antworten hinterlegt sind. Der Ablauf ist dann folgender: Der Nutzer gibt eine Frage oder einen Befehl ein, das Programm zerlegt die Nachricht in ihre Einzelteile und verarbeitet sie nach bestimmten Regeln. Der zweite Schritt besteht darin, dass das Programm die Nachricht erkennt. Sie wird über Erkennungsmuster gelöst. Sobald der Chatbot eine passende Antwort gefunden hat, spielt er sie dem Nutzer über den gleichen Kanal aus. Dann kann der Nutzer erneut antworten und der Chatbot durchläuft das gleiche Prinzip erneut, bis der Nutzer die Kommunikation beendet.

Welche Chatbots gibt es?

Chatbots existieren in unterschiedlichen Ausprägungen für verschiedene Anwendungen. Damit die Nutzer sie als authentisch wahrnehmen, brauchen sie einen Namen und die Fähigkeit, sich auf besonders menschliche Weise auszudrücken. Chatbots **werden in der Regel auch grafisch als Menschen oder Roboter dargestellt**, für ein personalisiertes Benutzererlebnis. Ziel ist es, eine Ausdrucksform zu erreichen, die angenehm und werblich, aber gleichzeitig nicht aufdringlich wirkt.

Regelbasierte Chatbots

Regelbasierte Chatbots werden auch als **Clickbots** bezeichnet: Sie **beantworten Fragen nach vordefinierten Regeln**. Der Nutzer gibt in diesem Fall keinen Text über die Tastatur ein, sondern klickt verschiedene Auswahlmöglichkeiten an, die dann zu den gewünschten Informationen wie Telefonnummer oder Öffnungszeiten führen. Alle möglichen Fragen und Antworten sind in der verknüpften Wissensdatenbank gespeichert.

Intelligente Chatbots

Diese intelligenten Chatbots sind **KI-basiert** und damit **lernende Systeme**. Die Nachrichten werden mithilfe von KI- und Sprachverarbeitungsmethoden identifiziert und analysiert. Diese künstliche Intelligenz ahmt also die menschliche Kommunikation nach und sorgt so für ein verbessertes Nutzererlebnis. Sie lassen sich zudem genau an die jeweilige Zielgruppe anpassen und werden meist von größeren Unternehmen eingesetzt.

Einsatzbereiche von Chatbots

Chatbots werden immer mehr eingesetzt und der Fokus liegt dabei auf der **Benutzerfreundlichkeit** und dem **Mehrwert für den Nutzer**. Sind diese beiden Aspekte nicht gegeben, könnte der Nutzer den Chatbot als ermüdend und lästig empfinden und ihn dann wegklicken. Zu den möglichen Einsatzgebieten von Chatbots gehören die **Gewinnung neuer Kunden** und die **Steigerung des Bekanntheitsgrades des Unternehmens**. Vor allem im Bereich des Kundenservice stellen sie eine große Erleichterung dar. Weitere beliebte Einsatzgebiete sind Reservierungen und Umbuchungen, Terminvereinbarungen sowie diverse Bestellvorgänge.

Die Vorteile eines Chatbots

Ein Chatbot bietet zahlreiche Vorteile. Zu diesen zählen:

- Schnelle Beantwortung von Fragen
- Verbesserte Benutzererfahrung
- Erhöhte Effizienz durch Parallelbearbeitung von Personen
- Hoher Wiedererkennungswert
- Gute Erreichbarkeit

Der größte Nachteil eines Chatbots sind die Kosten, die durch die Anschaffung und die zeitaufwendige Installation entstehen. Darüber hinaus erkennt die KI komplexe Problemstellungen nicht und muss dann an einen Mitarbeiter weiterleiten. Außerdem speichert der Chatbot keine vollständige Konversation, sondern beginnt den Dialog für den Kunden jedes Mal von Neuem, sodass dieser möglicherweise Informationen wiederholen muss.