In der heutigen Zeit ist es wichtig, die Serviceanfragenbearbeitung so effizient wie möglich zu gestalten. Eine Lösung dafür sind Chatbots. Aber wie funktionieren sie und welche Automatisierungspotenziale gibt es? In diesem Vortrag werden die wichtigsten Best Practices vorgestellt.

Einleitung

Was sind Chatbots?

Chatbots sind automatisierte Programme, die in der Lage sind, Kommunikation mit Menschen zu simulieren. Sie können auf Serviceanfragen reagieren und Antworten geben. Die künstliche Intelligenz der Chatbots verbessert sich kontinuierlich, wodurch sie immer effektiver werden.

Automatisierungspotenziale

Chatbots bieten ein großes Automatisierungspotenzial. Sie können häufig gestellte Fragen beantworten und einfache Aufgaben wie Passwort änderungen übernehmen. Dadurch können Mitarbeiter entlastet werden und sich auf komplexere Anfragen konzentrieren. Außerdem können Chatbots rund um die Uhr verfügbar sein.

Best Practices: Design

Bei der Gestaltung von Chatbots sollten einige Best Practices beachtet werden. Ein klarer Aufbau und eine einfache Sprache sind wichtig, damit Nutzer schnell die gewünschten Informationen finden. Auch die Persönlichkeit des Chatbots kann entscheidend sein, um eine positive Nutzererfahrung zu schaffen.

Best Practices: Training

Um sicherzustellen, dass Chatbots richtige Antworten geben, müssen sie trainiert werden. Dafür müssen Daten gesammelt und ausgewertet werden. Auch der Einsatz von menschlichen Mitarbeitern zur Verbesserung der Antworten ist sinnvoll. Durch kontinuierliches Training kann die Qualität der Antworten verbessert werden.