**Nutzungsrichtlinien für die Interaktion mit dem Chatbot**

*(Teil der internen/externen Knowledge Base – Compliance-relevant)*

**1. Ziel und Geltungsbereich**

Dieses Dokument definiert verbindliche Richtlinien für die Nutzung des Chatbots [Name des Chatbots] im Rahmen der Knowledge Base. Es dient als **Compliance-Komponente** zur Risikominimierung und Qualitätssicherung im Umgang mit automatisierter Kommunikation.

Diese Richtlinien gelten für alle Nutzer des Chatbots – intern (Mitarbeiter, Partner) und extern (Kunden, Dritte), soweit Zugriff besteht.

**2. Grundsätze der Nutzung**

**2.1 Zweckbindung**

Der Chatbot ist ausschließlich für die Bearbeitung und Unterstützung bei **SAP Supportanfragen** vorgesehen. Dazu zählen unter anderem:

* Ersteinschätzung und Vorqualifizierung von SAP-Problemen (z. B. Login-Probleme, Fehlermeldungen, Transaktionsfragen)
* Weiterleitung komplexer Fälle an zuständige SAP-Supporteinheiten
* Bereitstellung von Anleitungen, Lösungswegen und Links zu relevanten Artikeln aus der SAP Knowledge Base oder internen Dokumentationen
* Auskunft zu bekannten SAP-Störungen oder Wartungsfenstern (sofern verfügbar)

Die Nutzung des Chatbots **außerhalb des SAP-Kontextes**, insbesondere für allgemeine IT-Fragen, private Anliegen oder Testzwecke, ist nicht zulässig. Der Chatbot basiert auf einer kontrollierten Datenbasis, die ausschließlich SAP-spezifische Inhalte abdeckt.

**2.2 Qualität und Sicherheit der Kommunikation**

* Formulieren Sie Anfragen klar, sachlich und themenbezogen.
* Verzichten Sie auf ironische, doppeldeutige oder beleidigende Sprache.
* Der Chatbot gibt ausschließlich Inhalte wieder, die in der Knowledge Base hinterlegt und regelmäßig geprüft wurden.

**3. Compliance-Vorgaben**

**3.1 Umgang mit vertraulichen Daten**

* Geben Sie **keine personenbezogenen, sensiblen oder vertraulichen Informationen** in den Chat ein, es sei denn, dies ist durch eine freigegebene Schnittstelle explizit vorgesehen.
* Der Chatbot verarbeitet Nutzereingaben ggf. automatisiert – Nutzer tragen Mitverantwortung für die datenschutzkonforme Eingabe.

**3.2 Protokollierung und Nachvollziehbarkeit**

* Interaktionen mit dem Chatbot können zu Dokumentationszwecken protokolliert werden.
* Bei sicherheitsrelevanten oder compliancekritischen Anfragen erfolgt ggf. eine automatische Weiterleitung an menschliche Ansprechpartner.

**4. Verantwortungsabgrenzung**

**4.1 Keine rechts- oder geschäftsverbindlichen Aussagen**

* Der Chatbot trifft **keine Entscheidungen**, gibt **keine rechtsverbindlichen Auskünfte** und kann **nicht für Handlungen oder Zusagen haftbar** gemacht werden.

**4.2 Menschliche Eskalation**

* In komplexen Fällen oder bei Unsicherheiten erfolgt eine Eskalation an zuständige Fachbereiche oder den menschlichen Support. Die Nutzer werden automatisch informiert, wenn eine Weiterleitung notwendig ist.

**5. Meldung von Problemen und Feedback**

* Jede Unstimmigkeit, technische Störung oder potenzielle Compliance-Verletzung im Verhalten des Chatbots ist **umgehend an [Kontaktstelle] zu melden**.
* Nutzerfeedback fließt in die fortlaufende Verbesserung und Validierung der Knowledge Base ein.

**6. Änderung und Revision**

Diese Richtlinie wird regelmäßig durch das Compliance- und Fachteam überprüft und aktualisiert. Die jeweils aktuelle Fassung ist verbindlich und Teil der offiziellen Knowledge-Base-Struktur.