Vorgehensweise:

1. Anforderungsanalyse: In diesem Schritt werden die Anforderungen an den Chatbot definiert. Welche Fragen und Anfragen soll der Chatbot erkennen und beantworten können? Welche Integrationen in bestehende Systeme sind erforderlich?
2. Datensammlung und Vorverarbeitung: Um den Chatbot zu trainieren, werden Chat-Protokolle oder Aufzeichnungen von Kundenservice-Interaktionen gesammelt. Diese Daten werden vorverarbeitet, um Störungen zu entfernen und eine qualitativ hochwertige Trainingsdatenbasis zu schaffen.
3. Training des Chatbots: Mit den vorverarbeiteten Daten wird der Chatbot mithilfe von Machine-Learning- und Natural Language Processing (NLP)-Techniken trainiert. Hier kommt Python ins Spiel, da es zahlreiche Bibliotheken und Frameworks wie TensorFlow oder PyTorch bietet, die für das Training von Chatbot-Modellen verwendet werden können.
4. Entwicklung der Chatbot-Anwendung: Basierend auf dem trainierten Modell wird die eigentliche Chatbot-Anwendung entwickelt. Diese Anwendung könnte eine Web- oder Mobilanwendung sein, über die Kunden mit dem Chatbot interagieren können.
5. Integration mit dem Kundenservice-System: Der entwickelte Chatbot muss in das Kundenservice-System des Unternehmens integriert werden. Dies ermöglicht den nahtlosen Austausch von Informationen zwischen dem Chatbot und den Kundendatenbanken oder anderen relevanten Systemen.
6. Evaluierung und Optimierung: Die Leistung des Chatbots wird anhand verschiedener Kriterien wie Genauigkeit der Antworten, Reaktionszeit und Benutzerzufriedenheit bewertet. Basierend auf den Ergebnissen können Optimierungen vorgenommen werden, um die Effektivität und Effizienz des Chatbots zu verbessern.

Abschließend könnte die Bachelorarbeit mit einer Zusammenfassung der Ergebnisse, Schlussfolgerungen und möglichen Erweiterungen des Chatbots für zukünftige Arbeiten abgeschlossen werden.