

Chatbots

Bessere Chatbots dank künstlicher Intelligenz

Warum sind Chatbots eine Riesenchance für Unternehmen?

Ein Chatbot ist ein Programm oder eine künstliche Intelligenz, die ein Gespräch mittels auditiver oder textueller Methoden führt. Social Media und Chat-Tools haben in den letzten Jahren die Gewohnheiten der Nutzer geprägt. Der Chatbot nutzt die Gewohnheiten der Nutzer, indem er ihre Wünsche aus ihren kurzen Anfragen erfüllt. Durch den Wegfall der klassischen Browseroberfläche kommt sehr schnell der Hauptvorteil des Chatbot zur Geltung: Der Nutzer muss keine App mehr herunterladen, sondern kann in seinem vertrauten Chat-Tool Dienstleistungen beanspruchen (z.B. seinen Sitzplatz im Flugzeug ändern oder Schuhe kaufen).

Vorteile für Unternehmen und ihre Kunden

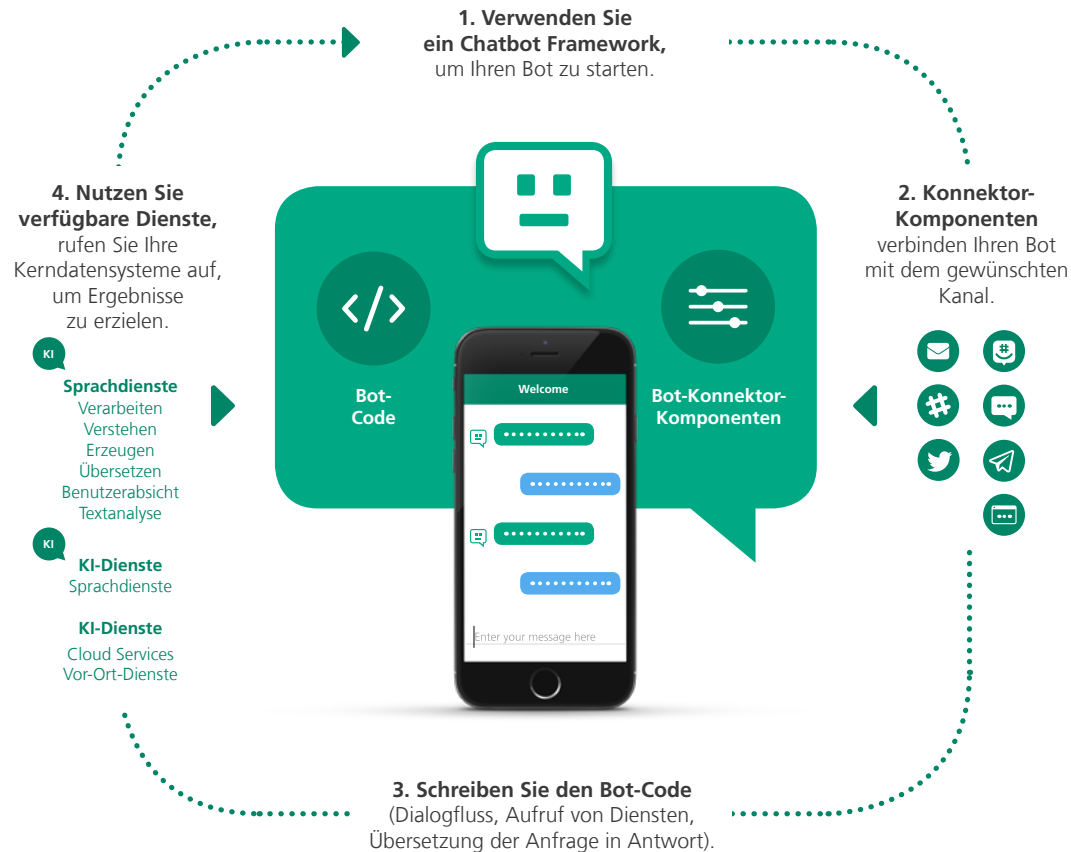
Verglichen mit traditionellen Ansätzen erlaubt es ein Chatbot, Prozesse deutlich effizienter zu automatisieren. Zwar braucht es für viele Prozesse noch die Mitwirkung von Menschen, doch einfache Anfragen wie Terminvereinbarungen, Produktsuchen oder die Änderung des Kundenprofils lassen sich mithilfe eines Chatbot automatisieren. Für den Nutzer gestalten sich kleine Anfragen und der On-Demand-Dienst einfacher.

Wie KI einem Chatbot mehr Wert verleiht

Das grösste Potenzial von künstlicher Intelligenz (KI) für einen Chatbot liegt in der Prozesskompetenz, die sich im Dialog zeigt. Je besser der Chatbot den Dialog führen kann, desto effizienter wird die Benutzung des Chatbot und desto wertvoller das Tool für den Nutzer. Da ein Chatbot die Bedürfnisse des Benutzers je nach Situation mit vielen verschiedenen Datenquellen und Systemen sowie mit einem Ablauf verbinden muss, braucht es ein massgeschneidertes Machine-Learning-Modell, das mit dem Chatbot integriert wird. Das Modell steht in einer starken Wechselwirkung mit der Persönlichkeit des Chatbot (Persona) und dem Design des Dialogs, um den grösstmöglichen Nutzen zu erzielen.

Was sind die nächsten Schritte?

Möchten Sie mehr über Chatbots wissen, wie KI sie verbessern kann oder warum UX-Methodologien entscheidend für zukünftige Chatbots sind? Kontaktieren Sie uns! Unsere Experten entwickeln gemeinsam mit Ihnen einen Chatbot für Ihr Unternehmen oder analysieren und optimieren einen bestehenden Chatbot, um Ihren Kunden ein optimales Nutzererlebnis zu bieten. Wir unterstützen Sie ganz nach Bedarf oder übernehmen gleich die gesamte Implementation des Chatbot.




Kontaktieren Sie unsere Experten
und finden Sie heraus, wie Sie Chatbots
optimal nutzen können.



Peter Gassmann
CCO
peter.gassmann@adnovum.ch



Thomas Zweifel
Head of IT Consulting
thomas.zweifel@adnovum.ch