

# DER ULTIMATIVE CHATBOT-LEITFADEN

---

ALLES WAS SIE FÜR IHR  
UNTERNEHMEN ÜBER  
CHATBOTS WISSEN MÜSSEN!



[WWW.ONLIM.COM](http://WWW.ONLIM.COM) | © ONLIM GMBH 2020

# INHALTSVERZEICHNIS

## 1. GRUNDLAGEN & TECHNOLOGIE

Was sind Chatbots und wie funktionieren sie? .....	4
Basieren alle Chatbots auf künstlicher Intelligenz? .....	5
Welche Rolle spielen Knowledge Graphen? .....	6

## 2. CHATBOTS FÜR IHR UNTERNEHMEN & IMPLEMENTIERUNG

Ist ein Chatbot passend für mein Unternehmen? .....	7
Welche Tipps gibt es zur Chatbot Implementierung? .....	8

## 3. STATISTIKEN & TRENDS:

Wie sehen die aktuellsten Chatbot Statistiken aus? .....	10
Welche Chatbot Trends spielen 2020 eine Rolle? .....	11

# ÜBER ONLIM

**Onlim unterstützt Unternehmen bei der Automatisierung ihrer Kundenkommunikation über KI-basierte Chatbots und Sprachassistenten.**

Die voll integrierte Conversational-AI-Plattform basiert auf eigenen KI-Anwendungen, die für intelligente, datenbasierte Wissensgenerierung und Zugriff auf das Wissen in natürlicher Sprache sorgen. Dadurch werden mehr Wissen und bessere Konversationen ermöglicht.

Onlim wurde im Jahr 2015 als Spin-Off der Universität Innsbruck gegründet, ist Mitgründer von MindLab, einem der größten KI-Forschungsinstitute in Österreich, und gilt als einer der führenden Anbieter im Conversational-AI-Bereich im DACH-Raum.

Onlims Kunden profitieren von einer Technologie, die sich immer am aktuellsten Stand der Technik befindet da aktuelle Forschungsergebnisse direkt in die Plattform einfließen.

**Kontakt:**

Onlim GmbH  
Weintraubengasse 22  
A-1020 Wien  
office@onlim.com  
+43 1 997 44 31

# WAS SIND CHATBOTS UND WIE FUNKTIONIEREN SIE?

**Chatbots sind eine Form von automatisiertem Service. Quasi ein Roboter mit dem Kunden über einen Chat kommunizieren können.**

Man kann einen Chatbot auf unterschiedliche Art und Weise über Text und Sprache einsetzen. So zum Beispiel auf einer Website, über Facebook Messenger oder über einen Sprachassistenten wie Amazon Alexa, Siri oder Google Assistant.

Im Grunde führen Sie eine virtuelle Konversation mit einem Roboter, der bestimmte Aufgaben für Sie ausführen bzw. auf Ihre Fragen antworten kann.



**Es gibt zwei Typen an Chatbots - durch Fragen/Antworten strukturierete und durch maschinelles Lernen lernfähige Chatbots.**

Die ersten verfügen über eine kleinere Wissensbasis und beschränkte Fähigkeiten. Sie können korrekten Output nur zu spezifischen Instruktionen geben. D.h. die gestellten Fragen müssen der festgelegten Programmierung entsprechen.

Lernfähige Chatbots verstehen natürliche Sprache und benötigen daher keine ganz so spezifischen Kommandos. Das bedeutet, Bots die auf maschinellem Lernen basieren werden mit jeder Interaktion klüger. Der Aufwand hinter diesen automatisierten Helferlein ist natürlich viel größer.

Mehr zum Thema regelbasierte vs. KI-basierte Chatbots finden Sie im nächsten Abschnitt.

# BASIEREN ALLE CHATBOTS AUF KÜNSTLICHER INTELLIGENZ?

Es gibt zwei unterschiedliche Arten von Chatbots:

## **Regelbasierte und KI-basierte Chatbots.**

Bei einem regelbasierten Chatbot werden im Vorfeld mögliche Nutzereingaben und die entsprechenden Antwortmöglichkeiten definiert. Wird eine Frage gestellt, die nicht im Vorfeld definiert wurde, so kann der Chatbot bei der Beantwortung dieser Frage nicht behilflich sein.

Im Gegensatz zu regelbasierten Bots sind Chatbots die auf künstlicher Intelligenz basieren in der Lage, natürliche Sprache zu verarbeiten. Dies erfolgt mit Hilfe von Natural Language Understanding (NLU). Zudem sind KI-basierte Chatbots fähig semi-automatisiert zu lernen.

## **Welche Art Chatbot für Ihr Unternehmen am besten geeignet ist, hängt vor allem von den folgenden zwei Faktoren ab.**

Wenn Sie zum Beispiel einen Bot benötigen, der nur eine sehr begrenzte Anzahl an klar definierten Aufgaben erfüllen soll ist es ausreichend, einen regelbasierten Bot zu nutzen. Eine KI-basierter Bot macht eher Sinn, wenn der Bot für unterschiedliche Aufgaben genutzt wird bzw. komplexere Probleme lösen soll. Regelbasierte Bots werden oft für Marketingzwecke, wie das Verteilen von Informationen oder Angeboten eingesetzt, während KI-basierte Chatbots eher im Customer Service Einsatz finden.

Ein weiterer entscheidender Faktor, der zu berücksichtigen ist, ist das verfügbare Budget bzw. die verfügbare Arbeitszeit, um einen Bot zu implementieren. Generell lässt sich ein regelbasierter Bot deutlich günstiger und mit weniger Arbeitsaufwand umsetzen.

## 05

## WELCHE ROLLE SPIELEN KNOWLEDGE GRAPHEN?

Zwei ganz wesentliche Faktoren für die Performance eines Chatbots sind die Struktur und Qualität der Daten, die für die Beantwortung von Fragen zur Verfügung stehen. Genau hier kommen Knowledge Graphen ins Spiel.

Knowledge Graphen stehen als Synonym für eine spezielle Art der Wissensrepräsentation. Dabei werden Fakten in Form von Kanten zwischen Knoten in einem Graphen/Netzwerk gespeichert. Zusätzlich wird auch das Schema der Daten im Graphen gespeichert (z.B. Klassenhierarchien). Knowledge Graphen entfalten ihr volles Potential insbesondere bei großen und komplexen Datenstrukturen.

**Beim Einsatz für Chatbots, bietet ein Knowledge Graph zwei direkte Vorteile - Verbesserte Datenintegration und gleichzeitige Verbesserung der Konversationen.**

Neue Datenquellen können einfacher integriert werden, da diese nur mehr auf ein einziges bestimmtes Format und Schema gebracht werden müssen. Außerdem bieten Knowledge Graphen eine erhöhte Flexibilität für die Erweiterung des vorhandenen Wissens. So werden neue Fakten direkt als neue Knoten und Kanten in den Graphen gespeichert.

Auch die Verknüpfung von mehreren Knowledge Graphen ist generell problemlos möglich, entweder werden schon gleiche Knoten verwendet oder aber neue Kanten hinzugefügt. So kann unter anderem eine moderne Verwaltung des Unternehmenswissens, das via API und Sprach-Interfaces über natürliche Sprache abgefragt werden kann, aufgebaut werden.

# IST EIN CHATBOT PASSEND FÜR MEIN UNTERNEHMEN?

Chatbots eignen sich für zahlreiche Branchen und Use Cases.

Der wohl Bekannteste ist der Einsatz im Kundenservice, jedoch finden Chatbots auch im Marketing & Vertrieb vermehrt Anwendung.

## Durch Chatbots profitieren Unternehmen von:

- Automatisiertem 24/7 Support, der wenn benötigt jederzeit von einem Mitarbeiter übernommen werden kann
- Kommunikation und Erreichbarkeit auf den von Kunden bevorzugten Kanälen
- Erhöhter Interaktion und Öffnungsraten
- Automatisierter Leadgenerierung
- Effizientem Ressourceneinsatz
- Innovativem Wettbewerbsvorteil

## Diese Punkte sollten vor der Implementierung eines Chatbots beachtet werden:

- Wie häufig hat Ihr Unternehmen direkten Kundenkontakt?
- Erhält Ihr Kundenservice häufig wiederkehrende Anfragen?
- Wie betreuungsintensiv sind die Anfragen Ihrer Kunden?
- Welchen Kommunikationskanäle bevorzugen Ihre Kunden?
- Welchen zusätzlichen Wert kann ein Chatbot in Ihrem Unternehmen schaffen?

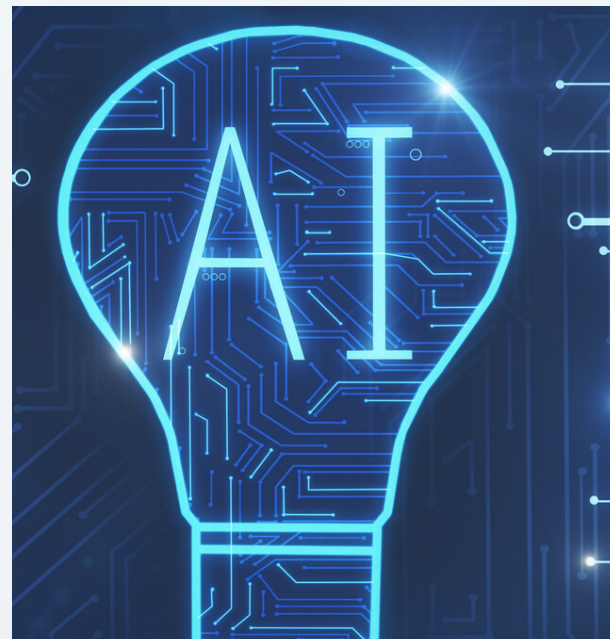
# WELCHE TIPPS GIBT ES ZUR CHATBOT IMPLEMENTIERUNG?

## 1. Der Use Case

Wichtig ist es den konkreten Anwendungsfall so genau wie möglich zu verstehen. Viele Unternehmen lassen den Nutzen für den Anwender oft völlig außer Acht und betrachten den Use Case rein aus Unternehmenssicht. Fragen Sie sich, wo kann ein Chatbot die Nutzer Experience verbessern und zugleich eine bestmögliche Unterstützung für Mitarbeiter bieten?

## 2. Die Implementierung

Drei der wichtigsten Faktoren bei der Implementierung sind das Projektteam, der Umfang des Anwendungsfalls sowie die Anbindung an verschiedene Datenquellen. Ziehen Sie die richtigen internen/externen Leute für das Projekt heran, definieren Sie einen klar abgrenzbaren Use Case und unterschätzen Sie die Wichtigkeit von unternehmensinternen/-externen Datenquellen für die allgemeine Performance des Chatbots nicht.





# WELCHE TIPPS GIBT ES ZUR CHATBOT IMPLEMENTIERUNG?

## 3. Multikanalfähigkeit

Ein Grund für den Erfolg von Chatbots, ist der Faktor, dass Kommunikationsgewohnheiten von Kunden berücksichtigt werden. Beachten Sie, welche Kanäle für Ihre Zielgruppe Sinn machen und ob z.B. auch Sprachassistenten in Frage kommen um optimal für die Kundenkommunikation der Zukunft gerüstet zu sein.



## 4. Testen & Optimieren

Lernende Systeme „leben“ von einer Vielzahl von Interaktionen. Nur so können die Chatbots rasch optimiert werden. Daher müssen vor allem auch nach dem Launch Ressourcen für die ständige Verbesserung zur Verfügung gestellt werden.



# WIE SEHEN DIE AKTUELLSTEN CHATBOT STATISTIKEN AUS?

## Chatbots und Sprachassistenten aus Nutzersicht:

- Konsumenten sehen folgende Vorteile durch Chatbots: 24-Stunden-Service (64%), umgehende Antworten (55%), Antworten auf einfache Fragen (55%). (Drift, 2018)
- 60% der Deutschen haben bereits einen Sprachassistenten benutzt, darunter sind 30% Intensiv-Nutzer. (Spendid Research, 2019)
- Konsumenten würden einen Sprachassistenten gegenüber einer Website oder App bevorzugen, weil es praktischer ist (52%). (Conversational Commerce von Capgemini Report – 2018)

## Chatbots und Sprachassistenten in Unternehmen:

- 58% der Befragten sagten aus, dass Technologien wie Chatbots oder Sprachassistenten ihre Erwartungen an Unternehmen verändert haben und dies auch in Zukunft weiter tun werden (77%). (Salesforce, 2019)
- Diese Unternehmensbereiche werden am meisten von Chatbots profitieren: Customer Service (ca. 95%), Sales/Marketing (55%), Auftragsabwicklung (48%). (Mindbrowser, 2017)
- Unternehmen, die KI, Chatbots und Automatisierung nutzen, erleben einen Anstieg der allgemeinen Kundenzufriedenheit. (LivePerson, 2019)

# WELCHE CHATBOT TRENDS SPIELEN 2020 EINE ROLLE?

## 1. KI wird "intelligenter"

Knowledge Graphen werden eine bedeutende Rolle bei der weiteren Entwicklung von KI-Systemen spielen. Viele Chatbots werden auf öffentlich zugängliche Knowledge Graphen zugreifen und so eine Fülle von Inhalten abrufen und dementsprechend Daten, Aufgaben und Interaktionen besser verstehen können.

## 2. Stärkerer Fokus auf die Zielerreichung

Durch die Fähigkeit, Daten besser zu verstehen, können Chatbots Expertenwissen in bestimmten Themenfeldern aufbauen und dadurch beim Lösen eines konkreten Problems besser helfen, indem sie präzise Antworten zu komplexen Fragen geben oder sogar komplexe automatisierte Prozesse durchführen.

## 3. Chatbots werden menschlicher

Technologieanbieter werden weiterhin daran arbeiten, den menschlichen Aspekt ihrer Chatbots zu verbessern – die Fehlinterpretation von Anfragen zu verringern und die Nuancen des menschlichen Dialogs, die Akzente oder kulturellen Dialekte sowie die Absichten der Kunden zu verstehen.

## 4. „Voice assistants are booming and blooming“

Die Nutzung von Sprachassistenten nimmt stetig zu und soll sich bis 2023 sogar verdreifachen. Voice Commerce und Sprachsuche gewinnen ebenfalls an Bedeutung. In diesem Jahr müssen sich Unternehmen über eine sprachbasierte Strategie Gedanken machen um für Kunden relevant zu bleiben.

# LASSEN SIE UNS IHRE KUNDENKOMMUNIKATION AUTOMATISIEREN!

## Ist Onlim das Richtige für Ihr Unternehmen?

Onlim zählt zu den Pionieren in Conversational-AI-Lösungen in der DACH-Region, kooperiert für Forschungsprojekte mit der Universität Innsbruck und bietet dadurch eine Plattform, die sich auf dem neuesten Stand der Wissenschaft und Technik befindet. Mit über 50 erfolgreich implementierten Chatbot-Projekten vertrauen mittlere und große Unternehmen sowie Konzerne bei der Umsetzung ihrer Chatbot-Projekte und Unterstützung in den jeweiligen Projektphasen auf Onlim.

## Wie geht's weiter?

Wir möchten mehr über Ihr Unternehmen und die Herausforderungen erfahren, denen Sie sich täglich stellen. Darauf basierend können wir schnell erkennen, ob unsere Chatbot- und Sprachassistenten-Lösung das richtige für Ihr Unternehmen ist.



**Valentina Kössler**  
Key Account Manager

Fordern Sie hier eine kostenlose Beratung an oder rufen Sie uns direkt unter +43 1 997 44 31 an um eine sofortige Rückmeldung zu erhalten.

[Online Beratung Vereinbaren >>](#)