NEWS

Chatbots schlafen nie

Tim Klapper und Daniel Reichert haben einen Chatbot für den Graduate Campus programmiert

11.10.2021 | Chatbots sind textbasierte Dialogsysteme auf Internetseiten, die zu jeder Tageszeit erreichbar sind. Unternehmen bieten Ihrer Zielgruppe damit einen weiteren Kommunikationskanal zu Ihrem Unternehmen an. Dieser ist zwar in den meisten Fällen nicht so ausführlich oder persönlich, wie reale Mitarbeitende, aber dennoch können User Antworten auf die häufigsten Fragen bekommen oder Ihre Anliegen platzieren- rund um die Uhr.Die zentrale Weiterbildungseinrichtung der Hochschule Aalen, der Graduate Campus, hat einen Chatbot auf der Webseite www.graduatecampus.de integriert, der als Masterarbeit von Tim Klapper und Daniel Reichert entwickelt wurde. Beide studieren an der Hochschule in Aalen berufsbegleitend. „Durch die Kombination der Studiengänge Wirtschaftsinformatik und Data Science konnten die Stärken der jeweiligen Vertiefung genutzt werden", so Prof. Dr. Carsten Lecon, der die Masterarbeit betreute. „Mit unserem Chatbot ist es möglich, schnell und intelligent auf Anfragen von Studieninteressierten oder Studierende zu reagieren und somit die Studienberatung zu entlasten“, so Tim Klapper und Daniel Reichert.

Der Chatbot bedient sich aktueller Technologien in einer Cloud Umgebung, unter anderem des maschinellen Lernens. So ist es möglich, dass er bei jeder Frage dazu lernt. Diese textbasierten Dialogsysteme antworten sofort und führen Unterhaltungen in Echtzeit. „Interessenten bekommen so einen besseren Überblick über unser Angebot und den Ablauf der nächsten Schritte. Und das mit 24/7 Erreichbarkeit, also auch dann, wenn das Team schon längst Feierabend hat“, sagt Dr. Alexandra Jürgens, Geschäftsführerin des Graduate Campus.„Unser Chatbot „Bottie“ ist nicht dazu gedacht, Mitarbeitende zu ersetzen. Aber „Bottie“ macht sich gut als Assistent“, so Jürgens.

Die Eintrittsbarrieren bei Chatbots sind sehr gering, sogar weniger technikaffine User können über diese Art der Kommunikation erreicht werden. Vielen Usern hilft hier gleichzeitig die Tatsache, dass sie bei der Kommunikation mit einem Chatbot anonym bleiben.

Dennoch: Kaum zu glauben, aber immer mehr Chatbot-Nutzer sagen „Danke“ oder „Tschüss“ am Ende der Konversation. Sie tun dies, obwohl sie genau wissen, dass es sich

bei der Kommunikation mit dem Chatbot um ein Gespräch mit einem Roboter bzw. mit einer Software handelt. Die meisten Chatbots schaffen es aber, Emotionen bei den Usern zu erwecken und dies kann zu Empathie und zu Ausdrücken wie „Danke“ oder „bis bald“ führen.