

CHATBOT DIALOGDESIGN

Unsere Tipps für eine exzellente Kundenerfahrung

WARUM IST ES WICHTIG?

Im Gegensatz zu Voicebots erlauben textbasierte Bots es Nutzern, in Ruhe nachzulesen und zurückzuscrollen. Auch visuelle Hilfsmittel wie Buttons, Karten und Medien helfen, Barrieren abzubauen.

DIE 6 ZENTRALEN DIALOGSTRATEGIEN

Erwartungen von Anfang an richtig setzen

Um Enttäuschungen zu vermeiden, sollte der Bot direkt zu Beginn transparent kommunizieren, für welche Themenbereiche er zuständig ist und wo seine Grenzen liegen.

Quick-Reply-Buttons strategisch einsetzen

Buttons beschleunigen die Interaktion auf dem Smartphone und lenken den Gesprächsfluss effizient, indem sie Nutzer:innen bei klar definierten Optionen mühsames Tippen ersparen.

Multimodale Eingabe ermöglichen, wo sinnvoll

Das optionale Zulassen von Foto- oder Dokumentenuploads verkürzt den Dialog bei komplexen Sachverhalten erheblich und steigert die Benutzerfreundlichkeit.

Den Gesprächsfluss aktiv steuern

Der Bot muss die Gesprächsführung durch gezielte Fragen und Optionen behalten und bei Bedarf eine nahtlose, verlustfreie Übergabe an menschliche Agenten einleiten.

Rich Media Elemente gezielt einsetzen

Visuelle Elemente wie Bilder oder Karussells sollten komplexe Informationen unterstützen, dürfen den Chatbot aber nicht in eine reine Klick-Oberfläche verwandeln.

Eigene Grenzen offen kommunizieren

Den Scope zu kommunizieren und das Aufzeigen alternativer Lösungswege schaffen mehr Vertrauen, als wenn der Bot versucht, unpassende Antworten zu erzwingen.

KI-GESTÜTZTES DIALOGDESIGN: CHANCEN & LEITPLANKEN

Generative KI versteht Kontext hervorragend, doch Universalmodelle bergen Risiken. BOTfriends empfiehlt spezialisierte, zweckgebundene Chatbots. Sie lassen sich präzise steuern und über Systemprompts, feste Rollenstrukturen und feingliedrige Human-Handover-Punkte perfekt auf Kurs halten.

5 PRAXISSCHRITTE ZUR IMPLEMENTIERUNG

- **Den „akutesten“ Use Case wählen:** Mit den Top-Themen starten, die aktuell die meisten manuellen Hotlines oder Eskalationen belasten.
- **Menschlichen Dialog spiegeln:** Analysieren, welche Fragen Agenten im Live-Chat stellen, um Workflows und Datenpunkte exakt abzubilden.
- **Nahtloses Human Handover:** Abbruchbedingungen klar definieren. Daten müssen verlustfrei an Agenten übergeben werden.
- **4 Testing & UI-Check:** Das Zusammenspiel aus Text, Quick-Replies und Rich Media intensiv auf Mobilgeräten testen.
- **5 KPIs fortlaufend analysieren:** Den Bot daten- und analysegestützt kontinuierlich verfeinern und nachschärfen.