

VOICEBOT DIALOGDESIGN

Unsere Tipps für eine exzellente Kundenerfahrung

WARUM IST ES WICHTIG?

Am Telefon gibt es keinen visuellen Verlauf, kein Zurückscrollen und keine Buttons. Jede Sekunde Stille verunsichert. Dialogdesign entscheidet über Frustration oder Begeisterung.

DIE 6 ZENTRALEN DIALOGSTRATEGIEN

Proaktive Gesprächsführung

Da Anrufende im Gegensatz zu Chat-Nutzer:innen nicht zurückscrollen können, muss der Voicebot das Gespräch durch klare Fragen, eindeutige Optionen und unmissverständliche Sprechsignale aktiv strukturieren.

Immer nur einen Wert auf einmal abfragen

Um Überforderung und Erkennungsfehler zu vermeiden, sollten Daten konsequent einzeln nacheinander abgefragt werden, was Missverständnisse minimiert und den Prozess am Ende beschleunigt.

Kurze Sätze statt Textwüsten

Da gesprochene Sprache im Moment verstanden werden muss, sollte ein Voicebot kurze, prägnante Sätze nutzen und komplexe Informationen in mehrere kleine, verdauliche Gesprächsschritte aufteilen.

Klares Protokoll für die Übergabe

Bei wiederholten Verständnisproblemen oder Grenzfällen sollte der Bot den Nutzer frühzeitig samt aller bisher erfassten Daten an ein menschliches Teammitglied übergeben, statt durch endlose Schleifen Frustration zu erzeugen.

Latenzen bewusst überbrücken

Da bereits kurze Schweigemomente am Telefon verunsichern, müssen Hintergrundprozesse durch kurze akustische oder sprachliche Überbrückungssignale (Response Filler) wie „Einen Moment“ kaschiert werden.

Bestätigungen dosiert einsetzen

Für einen flüssigen Gesprächsfluss sollten nur kritische Daten wie Namen oder Zahlen explizit rückbestätigt werden, während unkritische Schritte ohne ständige Nachfragen weiterlaufen.

KI-GESTÜTZTES DIALOGDESIGN: CHANCEN & LEITPLANKEN

Generative KI macht Gespräche natürlicher und flexibler bei Zwischenrufen. Weil Fehler am Telefon aber sofort in eine Sackgasse führen, sind feste Leitplanken zwingend erforderlich. Dies geschieht durch präzise Systemprompts, klar definierte Rollen, verlässliche Bestätigungsschritte und stringente Übergabepunkte.

5 PRAXISSCHRITTE ZUR IMPLEMENTIERUNG

- **Einstiegspunkt wählen:** Anliegen automatisieren, die die meisten Wartezeiten & Folgekontakte erzeugen.
- **Status quo analysieren:** Wie führt ein Mensch das Gespräch heute? Welche Rückfragen, welche Reihenfolge?
- **Abbruch- & Übergabebedingungen definieren:** Nach wie vielen Fehlversuchen, an wen, mit welchen Infos?
- **Sprachausgabe & Timing testen:** Stimme, Tempo und Länge der Response Filler entscheiden über Natürlichkeit.
- **Kennzahlen im Betrieb messen** und Bot kontinuierlich nachschärfen (siehe rechts).