

Einfach zum eigenen Chatbot

Virtual Agent Guide

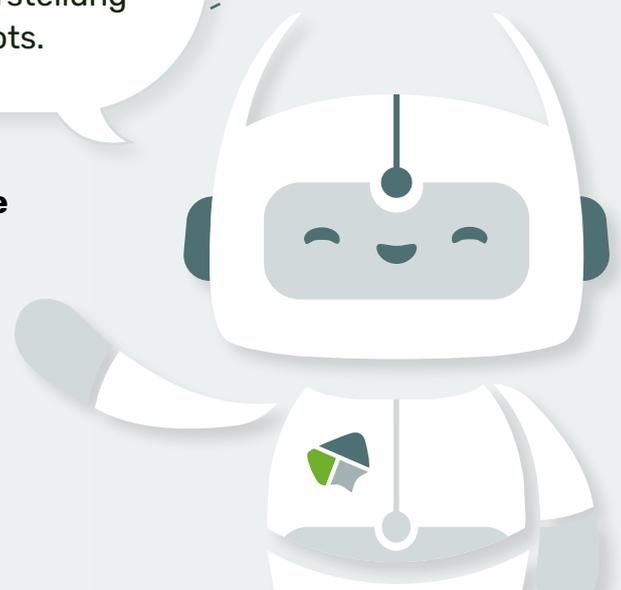
?



Der Virtual Agent Guide ist eine Bearbeitungsvorlage für die erfolgreiche Erstellung Ihres Chatbots.

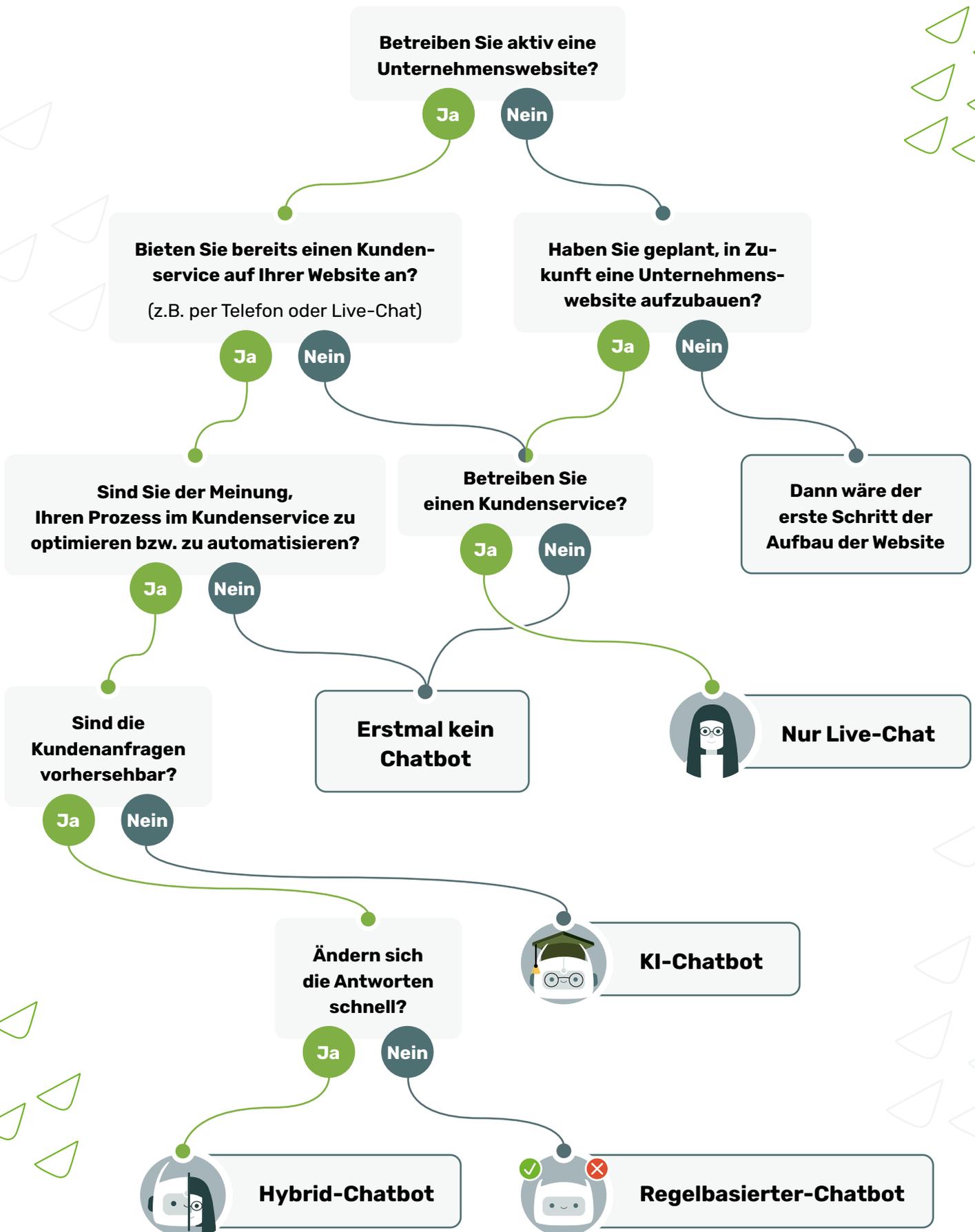
Anleitung zur Verwendung des Virtual Agent Guide

Dabei sind die Inhalte in 6 Stages aufgeteilt, bei denen Sie zu jeder Stage Hinweistexte, Abbildungen sowie Textfelder finden. Diese werden Ihnen bei der Erarbeitung Ihrer Chatbot-Inhalte helfen und einen Leitfaden zu Ihrem ersten eigenen Chatbot darstellen.



Chatbot-Art bestimmen

Product Owner Name _____

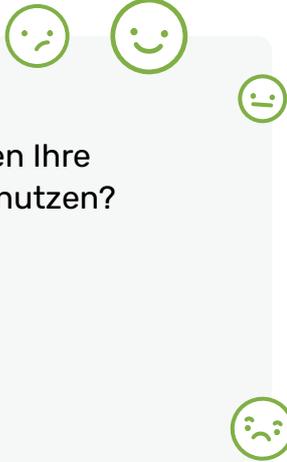


Zielgruppe definieren

Product Owner Name _____

Emotionen

Welche Emotionen haben Ihre User, wenn sie den Bot nutzen?



Situation

In welcher Situation sind die User, wenn sie Ihren Bot nutzen?

Erwartungen

Was wird der User von Ihrem Chatbot erwarten?

Allgemein:

Welche 5 Adjektive beschreiben einen typischen Chatbot User von Ihnen?

1

2

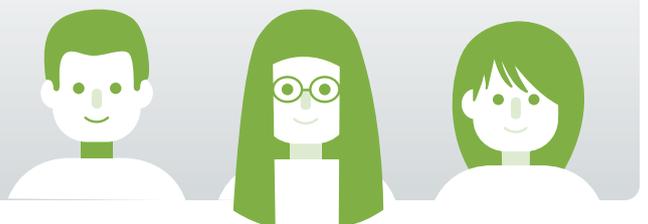
3

4

5

Erfahrungen

Wie viel Erfahrung haben die User bereits mit neueren Technologien und Chatbots?



Dialog-Design

Product Owner Name _____

Flowzuordnung	Absicht	Exemplarische Formulierungen	Platzhalter	Antwort
Zu welchem Flow kann die Absicht zugeordnet werden? z.B. Feedback	Name der Absicht z.B. Feedback abfragen	Was könnte ein Nutzer sagen oder schreiben, um die Absicht auszulösen?	Name des Platzhaltertyps z.B. Stadt	Passende Antwort auf die Absicht

Name der Antwortvorlage	Antwort
z.B. Danksagung	Mehrere Antwortvarianten eintragen z.B. Vielen Dank für Ihr Feedback!

Glossar

Hier finden Sie die Definitionen sowie weitere Begriffe rund um das Thema Chatbots und Conversational AI.

www.dialogbits.com/glossar



Chatbot-Design

Product Owner Name _____

Schritt 1

Skizzieren Sie den Bot:

Schritt 2

Spricht der Bot die User mit Du oder mit Sie an?

Du Sie

Schritt 3

Wenn der Bot ein Mensch wäre, welche Adjektive beschreiben ihn am besten?

Schritt 4

Schreiben Sie 2 typische User-Anliegen und kreieren Sie dazu einen Beispiel-Dialog mit Ihrem Bot:



[Empty speech bubble for bot response]

[Empty speech bubble for user input]



[Empty speech bubble for bot response]

[Empty speech bubble for user input]



[Empty speech bubble for bot response]

[Empty speech bubble for user input]



Ihr Chatbot-Team

Product Owner Name _____

Wer ist im Chatbot-Team?

Listen Sie auf, wer im Chatbot-Team ist, welche Rolle die Person übernimmt und warum genau diese Mitarbeitenden dafür geeignet sind.



Name

E-Mail

Beschreibung:



Name

E-Mail

Beschreibung:



Name

E-Mail

Beschreibung:



Name

E-Mail

Beschreibung:



Name

E-Mail

Beschreibung:



Name

E-Mail

Beschreibung:



Testplan & Checkliste

Product Owner Name _____



Stage 1:

Chatbot-Art bestimmen

- Nur Live-Chat
- KI-Chatbot
- Hybrid-Chatbot
- Regelbasierter-Chatbot
- Kein Chatbot

Stage 2:

Zielgruppe definieren

- Emotionen
- Erwartungen
- Erfahrungen
- Situationen
- Allgemein

Stage 3:

Dialog-Design

- Absichten
- Platzhalter
- Beispielformulierungen
- Antworten

Stage 4:

Chatbot-Design

- Schritt 1: Skizze des Bots
- Schritt 2: Du oder Sie?
- Schritt 3: Adjektive
- Schritt 4: User-Anliegen

Stage 5:

Chatbot-Team

- Name
- E-Mail
- Beschreibung

Testplan

- Review erstellen und überprüfen
- Zur Abnahme (vor Produktion)
Family & Friends Testing
- Produktion
- Regelmäßige Überprüfung
der Analytics und Anpassung

Weitere Chatbot-Inhalte

Hundertmark

Sophie ist Expertin und selbständige Chatbot-Beraterin. In ihrer Chatbot-Beratung organisiert Sie Workshops, Trainings, Vorträge, Forschungen und alles rund um Conversational Systems.

Mehr über Sophie auf www.hundertmark.ch



DialogBits

DialogBits ist eine intuitive Conversational AI Plattform zum Erstellen effizienter Chatbots mit künstlicher Intelligenz. Für unsere Chatbot Software sind keine Programmierkenntnisse notwendig.

Mehr zu DialogBits auf www.dialogbits.com



Nützliche Links

Chatbot erstellen (DialogBits)

Erfahren Sie in diesem Artikel, wie Sie in 10 einfachen Schritten, Ihren ersten eigenen Chatbot erstellen können. Orientieren Sie sich dafür an unseren Tipps und lassen Sie sich für Ihr eigenes Chatbot-Projekt inspirieren.



www.dialogbits.com/chatbot-erstellen

Podcast

Im ersten deutschsprachigen Chatbot-Podcast spricht Sophie Hundertmark über die Welt der digitalen Assistenten. Als Zuhörer lernen Sie verschiedene Chatbot Use-Cases kennen und profitieren von den Erfahrungen interessanter Persönlichkeiten.



www.hundertmark.ch/podcast/

Six-Stage Model of Conversational AI Design

Das Six-Stage Model of Conversational AI Design wurde am 30. Juni 2021 von Sophie Hundertmark und Prof. Dr. Christian Hildebrand im St. Galler Marketing Review erstmals veröffentlicht. Ein Auszug der wichtigsten Steps befindet sich in diesem Blogbeitrag.



www.hundertmark.ch/six-stage-model-of-conversational-ai-design/