

Inhaltsverzeichnis

1 Herausforderungen in der digitalen Transformation	1
2 Theoretische Grundlagen zu Chatbots	3
2.1 Begriffserklärung	3
2.2 Von ELIZA zu Siri und Co	4
2.3 Klassifikation von Chatbots	6
2.4 Aufbau eines Chatbots	8
3 Chatbots bei der Schweizerischen Post	11
3.1 Chatbot-Projekte	11
3.2 Klassifikation der Chatbots	15
3.3 Anwendungsfälle	17
3.4 Eintrittspunkte	18
3.5 Technologien und Marktlösungen	20
3.6 Funktionsweise der Chatbots	21
4 Erfahrungsberichte	25
4.1 Kundenfeedback und Akzeptanz	25
4.2 Persönlichkeitsgestaltung	27
4.3 Beginn und Führung eines Dialogs	30
4.4 Technische Herausforderungen	31
5 Weiterentwicklung	35
Literatur	41