

Stichwortverzeichnis

- A** Absichtserkennung 223
 Ad 181
 aiaibot 204, 286
 AI-basierter Chatbot 158, 159
 ai-zurich 101
 Akzeptanzfaktor 92
 Alexa 45, 47, 62, 283
 Algorithmus 231
 A.L.I.C.E. 278
 Amazon Echo 45
 Amy 68
 Analytics-Tool 224, 227
 Anbindung an Drittsystem 157
 Anonyme Gespräche 76
 Anonymität 51
 Anzeige 82
 App 33
 Applikation 33
 Arbeitsstunden 64
 Artificial Intelligence (AI) 197
 Assistent, digitaler 67
 Auftragsverarbeitung 274
 Augenhöhe 95
 Außendienst 60
 Ausweis 172
 Auswertung 121
 Authentizität 96
 Automatisierung von Prozessen 61
- B** Backend 160
 Barrierefreiheit 24
 Baukasten 203, 271
 Baumdiagramm 167
 Bedarfsanalyse 144
 Begrüßungsnachricht 195
 Benutzer 188
 Beratung 137
 Beratung, persönliche 106
 Beratungsprozess 110
 Beschimpfung 173
 Bestellung 62, 69
 Betriebsinterne Wissensvermittlung 126
 Bewegung 67
 Bewerber 75
 Bewerbung 98
 Beziehung 91, 99
 Beziehungsaufbau 51
- Big Data 25
 Bild 53, 105, 172
 Bindung 121
 BMW 84
 Bote, der 115
 Broadcasting 212
 Buddy Nutrition 32
 Button 53, 128, 158
- C** Callcenter 84
 Candidate Journey 121
 Canvas 183
 Chatbase 227, 229
 Chatbot Ad 44, 82
 Chatbot aufsetzen 225
 Chatbot-Canvas 183
 Chatbot-Engine 221
 Chatbot-Konzept 143
 Chatfuel 217
 Chatverlauf 273
 Client 220, 225
 Coach 67
 Colby, Kenneth 276
 Collaboard 34, 167, 263
 Collect.chat 207
 Content Management System (CMS) 203, 224, 225
 Content-Marketing-Strategie 69
 Conversational Interface 287
 Conversation Engine 160
 Conversation Profile 199
 Cookies 274
 Cortana 282
 Credit Suisse 65
 Crowdfunding 43
 Crowdttesting 177
 Cryptowährung 43
 CSIEC 279
 Customer Journey 71, 90, 108
 Customer Service 87
 Cyber Security Trainings 127
- D** Datenbank 157, 160, 222
 Datenhoheit 31, 33, 34, 36, 40, 42
 Datenschutz 63, 103, 121, 123, 171, 179, 181, 206, 271, 272
 Datenschutzbeauftragter 274
 Datenschutzerklärung 274
 Datensicherheit 204, 271

- Deep Learning 26, 160
- Dekodierer 27
- Design 204
- Deutsche Bahn 47
- Dialog 190, 230
- Dialoginhalt 165
- Digitaler Assistent 27, 67
- Display-Anzeige 82
- Dokumentation 121
- Domino's 62
- Drift 210
- Drittssystem 222, 230
- Dr. Sbaitso 277
- DSGVO 179
- E** Effizienzsteigerung 149
 - eggheads.ai 126
 - Eigenentwicklung 218, 271
 - Einfache Nutzung 49
 - Einsicht 272
 - Eintrittsbarriere 50
 - Einwilligung 273
 - Eliza 275
 - Emoji-Typ 124
 - Emoticon 93
 - Emotion 50, 51, 79, 94, 105
 - Empathie 50
 - Employer Branding 75, 120
 - Engine 225
 - Entertaining 181
 - Enttäuschung 55, 104
 - Ernährung 67
 - Ernüchterung 55
 - Erreichbarkeit rund um die Uhr 52
 - Erwartung 104
 - Erwartungshaltung 55
 - Erwartungsmanagement 140
 - Erweiterbarkeit 147
- F** Facebook Messenger 35, 62, 283
 - Fall-Back 164, 167, 173
 - FAQ (Frequently Asked Questions) 57
 - FAQ Bot 58
 - Feature 157, 204, 252
 - Fehlermeldung 196
 - Fehler-Toleranz 60
 - Fehlzeiten 149
 - Finanzen 77
 - Fitness-Coach 67
 - Floskel 166
- Flow.ai 214
- Flow.xo 213
- Fluance AG 131
- Frage-Antwort-Muster 58
- Fragen, sich wiederholende 57
- Frech 95
- Freeminum-Modell 33
- Freitext 99, 158
- Freundlichkeit 95
- Fünf-Faktoren-Modell (FFM) 192
- Funktional 157
- Funktional 94
- G** Generation Z 130
 - Geschenk 97
 - Geschenk-Assistent 69
 - Geschenkeidee.ch 69
 - Gesicht 156
 - Gespräch 52
 - Gesprächsstrang, zusätzlicher 230
 - Gesundheit 77
 - Gesundheits-Coach 67
 - Gewinnspiel 226
 - Gilbert, Jason 185
 - Glaubwürdigkeit 96
 - Google Assistant 282
 - Google Dialogflow 216
 - Google Drive 42
 - Google Home 45, 62
 - Google Now 281
- H** H&M 69
 - Hosting 204
 - How-To-Video 53
 - Humor 71, 166, 173
 - Hybrid Chat 29, 30, 88
 - Hybrid-Chatbot 59
- I** IBM Watson 73, 216
 - Imagefilm 75
 - Inhalte erfassen 226
 - Initiativbewerbung 99
 - Integration 226
 - Integrationsmöglichkeiten 29
 - Intent 112, 139, 159, 162, 231
 - Interaktionsmöglichkeit 58
 - Invisible Interface 197
 - IT-Sicherheit 127
 - IT-Support 65
- J** Jabberwacky 277
 - James 80

- K** Kalender 68, 207
 Katz, Stefan 192
 Key Performance Indicator (KPI) 148, 149, 227, 269
 Kik 43
 Kochtipp 73
 Kommunikationsmaßnahme 179
 Kompetenz 157
 Komplexe Produktpalette 70
 Komplexität 108
 Komponenten 219
 Konsistenz 172
 Konzept 235
 Kundenanfrage 84
 Kundenberater 69
 Kundenberatung 109
 Kundenerlebnis 92
 Kundenportal 62
 Kundenservice 178
 Kundenzufriedenheit 52, 104, 107
 Künstliche Intelligenz (KI) 25, 90, 102, 159, 228, 275, 284
- L** Landbot.io 207
 Landingpage 180
 Landingpage, separate 32
 Language Parser 160
 Launch-Kampagne 178
 Leadgenerierung 71, 97
 Letzte Nachricht 196
 Liebeserklärung 173
 Livechat 88, 106
 Logik, spezielle 226
 Löschung 273
- M** Machine Learning 25, 160
 Maggi 73
 Manychat 212
 Marke 188, 197
 Markenbindung 51
 Markenbotschafter 154
 Marketing 69, 72, 97, 178
 Marketing-Kampagne 51, 114
 Master-Bot 232
 Medien 105
 Medikament 67
 Mehrwert 145, 181
 Meinungsumfrage 32
 Messenger 52
 Messenger Apps 35
 MessengerPeople 209
- MetaDesign 197
 Microsoft Bot Framework 218
 Microsoft Teams 40, 64
 Migros 120
 Mindmister 167
 Mischform 163
 Mitarbeiter 60, 63–65
 Mitarbeiter, neuer 41
 Mitsuku 285
 Mockup 124
 Modeberater 69
 Musik 53
- N** Nachrichten 81
 Nachteile von Chatbots 55
 Name 107, 156
 Natural Language Processing (NLP) 26, 110, 158, 223, 275
 Natural Language Understanding (NLU) 219
 NDR 81
 Neuronales Netzwerk 25, 228, 284
 Newsletter 212
 Newsletter-Anmeldung 71
 NLP-Komponente 225, 231
 No-Code-Lösung 203
 Nutzenaspekt 94
- O** Onboarding 41, 65
 Online-Shop 59
 Opt-in-Verfahren 273
 Ordering Bot 62
- P** Parry 276
 Persona 150, 186, 187
 Personalabteilung 60, 75, 120
 Persönlicher Coach 67
 Persönlichkeit 50, 51, 75, 79, 91, 96, 107, 111, 115, 122, 126, 154, 185, 186, 192, 197
 Plattform 164
 Plattformunabhängigkeit 82
 Pressemitteilung 181
 Produktberater 69
 Produktbild 53
 Produktfinder 70
 Produktivitäts-Chatbot 131
 Produktpalette, komplexe 70
 Programmierung 143
 Projektdauer 227
 Projektteam 182
 Prototyp 124

- Prozessautomatisierung 61
 Psychotherapie 275
 Publisher Bot 81
 Publizieren 226
- Q** Quiz 129
- R** Recht auf Vergessenwerden 272
 Regelbasierter Chatbot 158, 159, 203
 Reiseanbieter 35
 Relevanz 108
 Response Picker 160
 Restaurant 35
 Rewe 73
 Rezept 73
- S** Sales 60, 69, 178
 SAP 215
 Schlaf 67
 Schnellantwortbutton 99, 102
 Schnittstelle 157, 230
 Selbst lernender Chatbot 228
 Self-Service 137
 Self Service Bot 62
 Selma 78
 Sensible Daten 36
 Sensibles Thema 77
 Separate Landingpage 32
 Service-Qualität 59
 Sicherheitsrisiko 127
 Siri 281
 Skoda 84
 Skype 40
 Slack 41, 64
 Smarterchild 278
 Software-as-a-Service (SaaS) 203
 Sparkasse 114
 Spezielle Logik 226
 Sport 67
 Sprache 95, 166
 Sprachsteuerung 198
 Stellenanfrage 120
 Stimme 197
 Storytelling 51, 54, 69, 72
 Suchmaschine 180
 Suggestion Bot 69
 SWICA 104
 Sympany 89
 Systemcredit 71
- T** Tabelle 53
 Tagesschau 81
 Telegram Messenger 42
 Terminplanungsassistent 68
 Testing 176, 182
 Testphase 140, 227
 Textmenge 96, 105
 Tinkerbelle 97
 Toleranz 78
 Tonalität 95
 Tool 203
 Touchpoint 95, 107
 Trainingsdaten 231
 Trampilot 75
 Turing-Test 276
- U** Überstunden 64
 Umfrage 79
 Umsetzung 176, 203
 Umsysteme 222
 Unabhängige Frage 196
 Update 81
 UPS 63
 Upselling 137
 Urlaubsmanagement 64
 Usability 273
 Usecase-Definition 145
 User Experience (UX) 63, 129, 169, 197, 230
 Userlike 210
- V** Variable 164
 Velux-Gruppe 108
 Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) 75
 Veröffentlichung 178
 Versicherung 104
 Vertrag zur Auftragsverarbeitung 274
 Vertrieb 60
 Viber 43
 Video 53, 103, 120, 172
 Voice-Assistent 45
 Voice Bots 45
 Vorteile von Chatbots 49
- W** Webseite 29, 284
 WeChat 39, 280

**Stichwortverzeichnis****297**

- Weiterempfehlung 181
Weiterentwicklung 228
Weizenbaum, Joseph 275
Werbekampagne 36
Werbung 181
WhatsApp 37, 50, 85, 87
Wissensmangel 126
- Wissensvermittlung 126
Worswick, Steve 285
- Z** ZAK 72
Zeitplan 182
Zieldefinition 148
Zielerreichung 229
Zweck 189



