
Inhaltsverzeichnis

1	Das Conversational Web	1
2	Chatbot-Typen und Einsatz-Szenarien	5
3	Konzeption eines Chatbots	11
3.1	Strategischen Überlegungen auf dem Weg zum Chatbot	12
3.2	Der richtige Einsatz des Chatbots im Unternehmen	14
3.3	Die Persönlichkeit – wie spricht der Bot?	18
3.4	Die Inhalte – was spricht der Bot?	24
4	Umsetzung eines Chatbots	27
4.1	Übersicht verschiedene Antworttypen	28
4.2	Allgemeine Tipps bei der Dialog-Erstellung	32
4.3	Tools zur Bot-Umsetzung	34
4.4	Wie lernt der Bot?	35
5	Die Entwicklungsstufen von Künstlicher Intelligenz	39
	Literatur	43