

FORUM

Das Kundenmagazin der Stieglmeyer-Gruppe



Der Burmeier-Chatbot weiß Rat – und einen Witz

06. Mai 2021 // **Produkte & Service**

Wer Fragen hat, hängt oft in Telefon-Warteschleifen fest. Gerade in Corona-Zeiten machen wieder viele Menschen diese Erfahrung – vom Gesundheitsamt bis zum Impfzentrum. Viel praktischer als der Anruf bei einer Info-Hotline kann hingegen ein Chatbot sein. Dabei handelt es sich um ein intelligentes, lernfähiges Programm, das auf der Webseite einer Behörde oder eines Unternehmens Kundenfragen beantwortet. Man tippt eine Frage ein, der Chatbot schreibt sekundenschnell zurück. Erstmals feiert nun auch bei uns ein Chatbot Premiere: Seit kurzem ist er auf unserer Seite www.burmeier.com online und beantwortet alle Fragen über häusliche Pflegebetten.

Der Burmeier-Chatbot weiß Rat – und einen Witz

Intelligentes Programm beantwortet Fragen zu häuslichen Pflegebetten

Wer Fragen hat, hängt oft in Telefon-Warteschleifen fest. Gerade in Corona-Zeiten machen wieder viele Menschen diese Erfahrung – vom Gesundheitsamt bis zum Impfzentrum. Viel praktischer als der Anruf bei einer Info-Hotline kann hingegen ein Chatbot sein. Dabei handelt es sich um ein intelligentes, lernfähiges Programm, das auf der Webseite einer Behörde oder eines Unternehmens Kundenfragen beantwortet. Man tippt eine Frage ein, der Chatbot schreibt sekundenschnell zurück. Erstmals feiert nun auch bei uns ein Chatbot Premiere: Seit kurzem ist er auf unserer Seite www.burmeier.com online und beantwortet alle Fragen über häusliche Pflegebetten.

Die Programmierung eines Chatbots ist eine spannende Sache, die Burmeier gemeinsam mit der Firma Ubitec aus Linz durchgeführt hat. Eigentlich ist auf der Burmeier-Internetseite schon lange jede Information verfügbar, die man sich nur wünschen kann. Über Jahre sind ausführliche Produkt- und Themenseiten, Download-Kataloge und technische Tabellen gewachsen. Der Chatbot-Nutzer möchte jedoch nicht all diese Inhalte studieren, sondern wünscht sofort eine präzise Antwort auf seine Frage.

Der Chatbot ist daher unter der Bedienoberfläche eine riesige Tabelle: Auf der einen Seite stehen alle möglichen Fragen, die uns im Alltag gestellt werden, auf der anderen Seite kurze Antworten oder Links zu

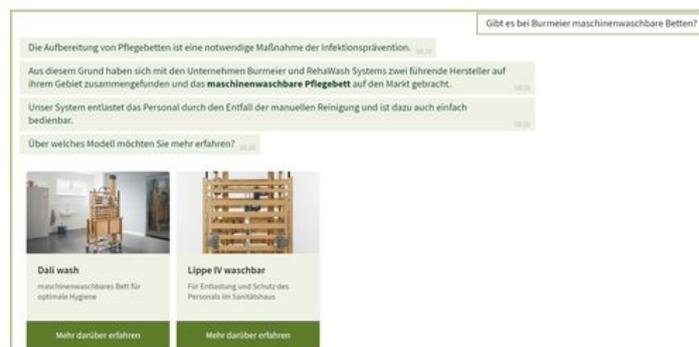
den gewünschten Dokumenten der Burmeier-Webseite.



Der Chatbot macht durch eine Sprechblase unten rechts auf der Burmeier-Webseite auf sich aufmerksam.

Die größte Herausforderung liegt darin, die Fragen der Nutzer vorab möglichst genau zu vorherzusehen. Das ist nicht einfach, denn für eine Sache gibt es oft etliche Begriffe. Zum Beispiel bei maschinell waschbaren Pflegebetten, einem Thema, das Burmeier besonders am Herzen liegt. Je nach Fachmagazin oder Hersteller sind diese Betten „waschbar“, „maschinenwaschbar“, „maschinell waschbar“ oder „bereit für die automatische Aufbereitung“. Demnächst kommt noch die „aerogene Desinfektion“ hinzu. All diese Begriffe müssen in das System eingepflegt werden, denn sonst versteht der Chatbot nichts, wenn die Frage sprachlich nur ein bisschen danebenliegt.

Auch die Inhalte selbst müssen genau abgewogen werden. Sehr oft wird zum Beispiel die Frage „Was kostet das Bett XY?“ kommen. Doch darauf gibt es keine kurze Antwort. Zum einen vertreibt Burmeier seine Produkte ausschließlich über den Fachhandel, der seine Preise selbst festlegt – daher verweist der Chatbot immer auf ein nahegelegenes Sanitätshaus. Zum anderen variiert der Preis je nach Ausstattung des Bettes. Bei einem Regia besteht eine erhebliche Preisspanne zwischen verschiedenen Häuptionen, Polsterungen und Seitensicherungen. Dennoch lassen wir unsere Kunden natürlich nicht ohne Antwort zurück: Der Chatbot verweist per Link auf unseren Händlerkatalog, in dem für alle Betten und Optionen unverbindliche Preisempfehlungen aufgelistet sind.



Auf der Suche nach modernen maschinenwaschbaren Pflegebetten? Der Chatbot weiß alles darüber.

Selbst, wenn der Chatbot einmal gar nichts versteht, gibt es noch Interaktionsmöglichkeiten. Wenn Nutzer in diesem Fall das Daumen-runter-Icon klicken, öffnet sich ein Feedback-Feld. Hier kann man weitere Erklärungen einfügen oder einfach seinem Ärger Luft machen. Für Burmeier und Ubitec ist dieses Feedback sehr wertvoll, um Wissenslücken des Programms zu schließen.

Apropos Ärger: Chatbots müssen damit leben, mit emotionalen Äußerungen konfrontiert zu werden. Wie die Experten von Ubitec erklären, kommen Beschimpfungen, Liebeserklärungen, zweideutige Angebote oder Fragen nach dem Wetterbericht durchaus vor. Auch unser Bot ist darauf programmiert, in solchen Fällen schlagfertig zu antworten. Fragen Sie ihn unbedingt nach einem Witz!

Bleibt zuletzt die Sache mit der Lieblingsfarbe. Unser Chatbot hat eine Lieblingsfarbe, und sie liegt sogar voll im modischen Trend: Gelb. Aber das geht natürlich gar nicht. Hier mussten wir unseren Bot umtrainieren,

denn wer die Burmeier-Webseite besucht, sieht sofort, dass es hier nur eine Farbe geben kann: Grün.