Stadtwerke Rüsselsheim

Facebook Chat-Bot antwortet

[10.05.2017] Einen Facebook Chat-Bot, der die passenden Antworten liefert, testen momentan die Stadtwerke Rüsselsheim. Der Bot ist zunächst nur auf Fragen rund um den Auftritt der Stadtwerke auf dem Hessentag programmiert.

Die Stadtwerke Rüsselsheim testen einen Chat-Bot für Facebook. Ein solches Programm chattet mit Facebook-Nutzern und beantwortet ihre Fragen automatisch. „Chat-Bots sind eine spannende Möglichkeit, unseren Kundenservice noch weiter zu optimieren“, erklärt Stadtwerke-Geschäftsführer Hans-Peter Scheerer. „So könnten zum Beispiel Kunden, die eine Frage an uns haben, in Sekundenschnelle eine Antwort erhalten.“ Der Chat-Bot soll jedoch allenfalls ein ergänzendes Angebot sein, die persönliche Beratung durch Mitarbeiter werde weiterhin vorgezogen.
Deshalb ist der Chat-Bot während einer ersten Testphase zunächst auch nur auf Fragen zu den Aktivitäten der Stadtwerke auf dem Hessentag programmiert. Scheerer: „Wir wollen den Chat-Bot während des Tests auf eine spielerische Weise einsetzen und Erfahrungen sammeln, wie er bei den Facebook-Nutzern ankommt.“ Bisher sei die Resonanz positiv gewesen. Dies liege vor allem daran, dass der Facebook Chat-Bot dem modernen Nutzerverhalten entspreche. So sei es inzwischen üblich, über Netzwerke wie WhatsApp oder Facebook zu chatten, während klassische Online-Angebote wie eine FAQ-Seite immer weniger gefragt seien.
Wie die Stadtwerke melden, ist der Chat-Bot so aufgebaut, dass er dem Nutzer eine Nachricht sendet. Der Nutzer hat dann die Möglichkeit, aus drei vorgegebenen Möglichkeiten eine Antwort zu wählen. So könne der Nutzer das Gespräch mit dem Chat-Bot in die von ihm gewünschte Richtung lenken. Aktuell zeige der Facebook Chat-Bot der Stadtwerke, wo der Stand des Unternehmens auf dem Hessentag ist, und verrate, wie man täglich Tickets für Hessentagskonzerte gewinnen kann.

(me)

zum Hessentagsbot

Stichwörter: Informationstechnik, Digitalisierung, Stadtwerke Rüsselsheim