

BOTFRIENDS

Tag 6 – Was passiert, wenn der Bot die Antwort nicht weiß?

Hallo :),

nobody is perfect. Chatbots und Voicebots auch nicht. Es kann immer mal passieren, dass die Anfrage der Nutzer:innen zu keinem bestehenden Intent passt oder der Confidence Score der zugeordneten Intents zu niedrig ist.

Wenn dies der Fall ist, wird die **Default Message** (oder auch Fallback Message genannt) ausgespielt. Sie informiert die Nutzer:innen darüber, dass der Bot die Antwort nicht weiß oder die Anfrage nicht verstanden hat.

Entschuldigung, ich habe das nicht verstanden. Könnten Sie das anders formulieren?

Das habe ich leider nicht verstanden. Soll ich Sie an einen menschlichen Kollegen weiterleiten?

Es tut mir leid, ich bin nicht in der Lage, darauf zu antworten. Möchten Sie etwas anderes wissen?

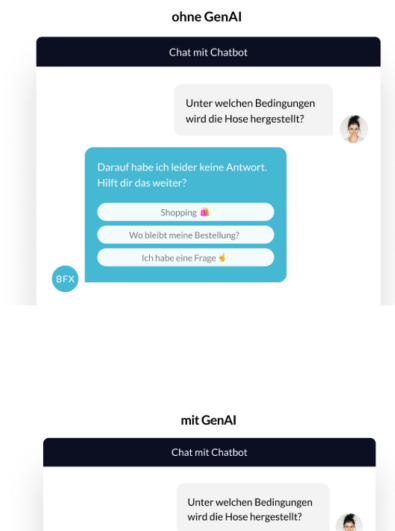
Da der Fallback Intent potenziell eine der **am häufigsten ausgespielten** Nachrichten ist, sollte ein besonderes Augenmerk auf den Aufbau und die Formulierung der Fallback Nachricht geachtet werden.

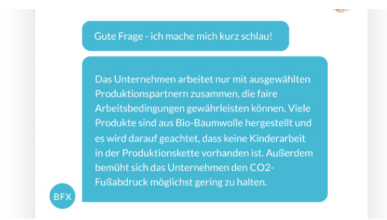
Sie kann:

- das Missverständnis aufklären
- die Nutzer:innen an die Fähigkeiten und Grenzen des Chatbots erinnern
- vorschlagen, was die Nutzer:innen als Nächstes tun können

Ebenso wichtig ist es, dass Sie für die Fallback-Nachricht **mehrere Variationen** erstellen, damit die Nutzer:innen nicht wiederholt dieselbe Nachricht erhalten.

Dank **Generative AI** lassen sich nun auch Fallback-Nachrichten automatisiert generieren, die sich für den Nutzer wie eine reguläre Antwort anfühlen. Dabei begibt sich der Chatbot selbständig auf die Suche, recherchiert zum gewünschten Thema und bringt die Antwort wiederum in einen sinnvollen Kontext. Und das in Echtzeit.





Können die Nutzer auch mit echten Mitarbeitern sprechen?

Tatsache ist, dass eine **Zusammenarbeit** von Bot und Mensch sowohl für die Nutzer als auch die Mitarbeiter **viele Vorteile** bietet. Den Nutzern kann ein sehr viel schneller Service geboten werden und die Mitarbeiter:innen werden von Standardanfragen entlastet.

Dennoch ist es wichtig, dass die Nutzer auch **jederzeit mit einem echten Mitarbeiter sprechen** können. Hierbei wird zwischen zwei verschiedenen Vorgängen unterschieden.



Diesen Vorgang bezeichnet man als **Human Handover**. Dabei übergibt der Bot das Gespräch an einen der Mitarbeiter:innen.

Wann wird er eingeleitet:

- wenn die Nutzer den Bot bitten, einen Mitarbeiter zu sprechen
- von dem Bot selbst, wenn dieser eine Anfrage nicht bearbeiten kann
- wenn der Bot einen negativen Sentiment Score bei den Nutzer:innen wahrnimmt

*Der **Sentiment Score** wird von einem Bot berechnet, indem er die Wortwahl der Nutzer analysiert. Bestimmte Wörter werden zuvor als positiv oder negativ definiert. Verwenden Nutzer:innen nun vermehrt Wörter, die als negativ definiert wurden, wird dies vom Bot registriert.*



Der andere Vorgang ist das **Human Takeover**. Hier beobachten die Mitarbeiter:innen den Chatverlauf und **übernehmen aktiv** die Konversation.

Wenn Sie mehr über die Zusammenarbeit von Bot und Mensch und die Vorteile davon wissen möchten, kann ich Ihnen den Blogbeitrag "[10 Gründe für einen Hybrid - Ansatz zwischen Mensch und Chatbot](#)" empfehlen.

Morgen schauen wir uns an, wie man sein Botprojekt am besten in Angriff nimmt.

Viele Grüße aus Würzburg,

Volker von BOTfriends



BOTfriends GmbH · Eichhornstraße 28 · 97070 Würzburg, Bavaria
Tel.: +49 931 80474739 · E-Mail: info@botfriends.de

Geschäftsführer: Daniel Rösch, Kevin Dees · Registergericht: Würzburg, HRB 13732
Bitte nehmen Sie unsere allgemeine [Datenschutzbelehrung](#) zur Kenntnis.

[Abmelden](#) | [Einstellungen verwalten](#)