

BOTFRIENDS

Tag 11 – Wie teste ich meinen Chat- oder Voicebot?

Hallo :),

bevor Sie Ihren Bot live schalten, sollten Sie ihn natürlich **testen**. Daher stelle ich Ihnen heute drei Testmethoden vor: **Conversational Testing**, das **Wizard of Oz Experiment** und das technische Testing.

Beim **Conversational Testing** werden Gesprächsstränge des Bots ausformuliert und in einer echten Konversation nachgespielt. Das Testing könnte folgendermaßen aussehen:

1

Zwei Gesprächspartner finden sich als Tester zusammen. Einer repräsentiert den Chatbot und einer den User.

2

Ein Gesprächsstrang aus der Conversational Map wird zum Testen festgelegt.

3

Die Testpersonen setzen sich Rücken an Rücken.

4

Der fiktive Nutzer versucht das Problem des zuvor festgelegten Gesprächsstranges zu lösen und der Partner versucht so zu antworten, wie der Chatbot es tun würde.

5

Das Gespräch wird aufgenommen und transkribiert.

6

Die Konversation wird gegebenenfalls überarbeitet und somit optimiert.

Bei dem **Wizard of Oz Experiment** werden Tester:innen gebeten, mit dem Chatbot zu kommunizieren. Ihnen wird mitgeteilt, dass der Chatbot autonom auf die Fragen antwortet. Tatsächlich werden die Fragen aber **von einem Menschen beantwortet**, der Reaktionen des Bots simuliert. Bei dem Experiment können Sie folgendermaßen vorgehen:

1

Sie definieren verschiedene Chatbot Flows, die Sie testen wollen.

2

Es wird ein Live Chat oder "leerer" Chatbot, der ausschließlich einen Human Handover triggert, eingebunden.

3

Die Nutzeranfragen werden manuell von dem "versteckten" Menschen beantwortet.

4

Aus diesen Konversationen können Sie nun Optimierungen für die vorher ausgearbeiteten Chatbot Flows ableiten.

Beim **technischen Testing** in einer Conversational AI Plattform überprüfen Sie die Funktionalität des Chatbots gründlich. Das bedeutet, Sie testen, ob der Bot auf verschiedene Aufgaben korrekt reagiert, indem Sie umstrukturierte Phrasen und

verschiedene Anfragen korrekt reagiert, indem sie unterschiedliche Eingaben und Formulierungen ausprobieren.

1

Testen der Bot-Reaktionen

Testen Sie, ob der Bot auf unterschiedliche Anfragen korrekt reagiert. Geben Sie verschiedene Formulierungen und Eingaben ein, um zu prüfen, ob die Antworten den Erwartungen entsprechen.

2

Überprüfung der Anwendungsfälle

Gehen Sie die vorab definierten Anwendungsfälle Schritt für Schritt durch. Stellen Sie sicher, dass alle Dialogpfade korrekt ablaufen und der Bot den vorgesehenen Gesprächsfluss einhält.

3

Schnittstellen testen

Prüfen Sie, ob alle Verbindungen zu externen Systemen (wie Datenbanken, CRM-Systemen oder anderen Integrationen) einwandfrei funktionieren. Dies stellt sicher, dass Daten korrekt abgerufen und weitergegeben werden.

4

Überprüfung der Knowledge Base

Testen Sie, ob der Chatbot die Inhalte aus der Knowledge Base richtig versteht und korrekt wiedergibt. Stellen Sie dabei sicher, dass die hinterlegten Informationen in den richtigen Kontext gesetzt und verständlich formuliert werden.

5

Lasttests durchführen

Führen Sie automatische Tests durch, um sicherzustellen, dass der Bot auch unter hoher Last stabil bleibt. Dies simuliert eine große Anzahl gleichzeitiger Anfragen und zeigt, wie der Bot in stressigen Situationen reagiert.

Morgen schauen wir uns an, wie man seinen Bot Stück für Stück optimieren kann.

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](#)