

Chatbots – die passende Lösung für Ihr Unternehmen

Chatbots sind das Rückgrat des Customer Service. Sie beantworten Fragen und bieten personalisierten Service 24/7. Es gibt diverse Möglichkeiten, Chatbots für den Kundenservice umzusetzen. Wir haben die gängigsten Lösungen für Sie miteinander verglichen.

	Multibot / USU	Monolith / (Inbenta, Cognigy, moin.ai ...)	Baukasten Google, AWS, Microsoft	Eigene Programmierung
	Mehrere Bots arbeiten zusammen, können unabhängig von einander gepflegt, zu- oder abgeschaltet werden	Ein Bot arbeitet isoliert und muss auch isoliert gepflegt werden	Baukasten für einen Chatbot, zusätzliche Programmierung notwendig	Komplette, individualisierte Programmierung notwendig
Einsatz-Möglichkeiten				
FAQ-Chatbot	✓	✓	✓	✓
Service Bot	✓	○	✓	○
Virtual Assistant	✓	○	✓	○
Umsetzung umfangreicher Service Szenarien	✓	—	✓	○
Situationsabhängige Unterstützung möglich	✓	—	✓	○
Set up und Investition				
Einfacher/niedrigschwelliger Einstieg möglich	✓	✓	—	—
Aufwand für Implementierung vorab absehbar	✓	✓	—	—
Kostenrahmen für den kompletten Aufbau	✓	○	—	—
ROI	✓	○	—	—
Integrationsfähigkeit				
Integration in bestehende Systemlandschaft	✓	○	✓	✓
Schnittstellenmöglichkeit	✓	○	✓	✓
Integration in verschiedene Kanäle (bspw. Social Media und Website)	✓	✓	✓	○
Redaktion und Pflege				
Aufwand bei häufigen Inhaltlichen Anpassungen	✓	○	—	○
Einfache Redaktion möglich	✓	○	—	○
Keine Programmierkenntnisse nötig	✓	○	—	—
Redaktionsworkflows werden berücksichtigt	✓	—	—	—
Enge Integration mit Wissensdatenbank möglich	✓	—	○	○
Zukunftssicherheit				
Einfache Integration ChatGPT	✓	—	—	—
Wachstumsfähigkeit und Investitionssicherheit	✓	○	✓	—
Regelmäßige updates	✓	✓	✓	—
Produktinnovationen	✓	✓	✓	—
Support und langfristige Betreuung	✓	✓	✓	—
Fazit	Speziell für den Kundenservice die idealer Lösung, da klein gestartet und auch umfangreiche Serviceportfolien automatisiert werden können. Innovationen fördern die Zukunftsausrichtung des Produktes.	Stark auf Masse am Markt ausgerichtet. Etablierte und stabile Lösung, bietet Mehrwert in speziellen Situationen und begrenzten Einsatzfällen.	Grundsätzlich sehr leistungsfähige Lösung, Änderungen in den Serviceleistungen und -angeboten können schnell zu relativ komplexen Anpassungsleistungen führen.	Einstieg erscheint leicht, da mit Bestandsressourcen gearbeitet werden kann. Schnell jedoch werden Leistungsgrenzen erreicht, die die Lösung sehr kostenintensiv werden lassen.

- ✓ Sehr gut
- teilweise
- nicht möglich

White Paper: Chatbots im Customer Service

Hier finden Sie ausführliche Informationen, was Chatbots im Customer Service leisten.

[Jetzt herunterladen](#)

Smart Guide: Die ersten Schritte in Ihrem Chatbot-Projekt

Erste Schritte, wie Sie einen Chatbot etablieren, finden Sie in unserem Smart Guide.

[Jetzt herunterladen](#)

E-Book: Use Cases für Chatbots

In unserem E-Book erfahren Sie die Top 5 Einsatzgebiete von Chatbots.

[Jetzt herunterladen](#)

Sie möchten sich von einer dialogfähigen Lösung überzeugen lassen? **Dann kontaktieren Sie uns und erleben Sie die Vorteile der USU Chatbots live in einer Demo.**