

AUTOMATISIERTE KONVERSATION:

CHATBOTS ALS 24/7 HR-MITARBEITER



CHATBOTS: HILFREICH UND IMMER VERFÜGBAR

Ein Chatbot verwendet künstliche Intelligenz, um sich mit Menschen in natürlicher Sprache via Textnachrichten zu unterhalten. Er dient dem Automatisieren wiederkehrender Konversationen. Typische Anwendungsfälle finden sich in der digitalen Antragstellung, im Kundensupport oder als Unterstützung in Bestellprozessen.

PRAKTISCHES BEISPIEL: HILFE FÜR HR-ABTEILUNG

Gerade im Bereich Human Resources gibt es viele immer wiederkehrende Aufgaben und Fragen seitens der Belegschaft. Viele dieser Fragen sind mit standardisierten Aussagen beantwortbar. Diese Aufgaben können perfekt von einem Chatbot übernommen werden.

Der virtuelle Assistent...

- > beantwortet häufige Fragen
- > erinnert an wiederkehrende Aufgaben
- > koordiniert Termine
- > unterstützt beim Onboarding neuer oder beim Offboarding ausscheidender Mitarbeiter
- > vermittelt interne Ansprechpartner
- > kündigt tagesaktuelle Themen an

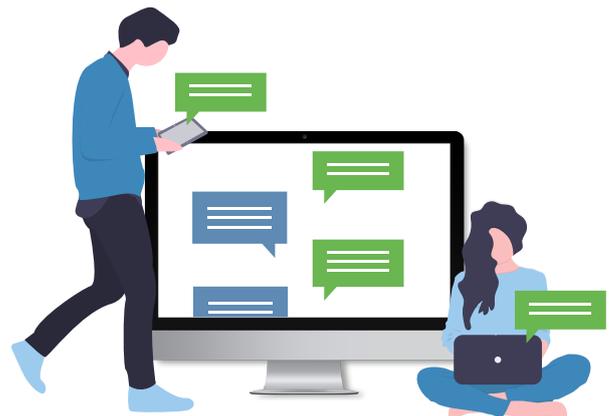


Abb. 1: Chatbots unterstützen den Mitarbeiter jeden Tag 24 Stunden und von überall

VORTEILE AUS SICHT DER MITARBEITER

Der Einsatz von Chatbots hat unterschiedliche Benefits, die hier nach Mitarbeiternutzen und Unternehmensnutzen unterteilt werden. Der Chatbot...

- > liefert prompte Antworten auf Fragen, weil er ein 24/7 verfügbarer Ansprechpartner ist
- > sorgt für schnellere Prozess-Erledigung, weil er Schritt für Schritt durch den Prozess leitet
- > beugt durch automatische Erinnerungen dem Vergessen von Pflichtaufgaben vor
- > erleichtert das Eingewöhnen und Einarbeiten neuer Teammitglieder
- > führt ausscheidende Kollegen professionell durch den Offboarding-Prozess
- > bietet leicht zugängliche Informationen, weil der Chatbot in täglich verwendete Kanäle integriert wird
- > ist besonders bei jüngeren Mitarbeitern sehr akzeptiert und sorgt in den „Generationen Y & Z“ für hohe Aufmerksamkeit und stärkeres Engagement

VORTEILE AUS SICHT DES UNTERNEHMENS UND DER HR-ABTEILUNG

Unternehmen und besonders HR-Abteilung profitieren, denn der Chatbot...

- > spart Zeit und besonders in größerem Unternehmen mit vielen Mitarbeitern und hohem Fragenaufkommen/Informationsbedarf auch Kosten
- > entlastet von monotonen Tätigkeiten und schafft damit mehr Freiraum für komplexe Aufgaben
- > liefert abgestimmte, einheitliche Antworten und verhindert damit unterschiedliche Aussagen zum gleichen Thema von unterschiedlichen HR-Mitarbeitern
- > ist in der Auskunftsqualität konstant gut und im Ton gleichbleibend freundlich und professionell, nie genervt
- > bietet einen guten Zugang zu jüngeren Mitarbeitern, weil diese Chatbots sehr gut akzeptieren

BITGRIP KREIERT IHREN CHATBOT

Unsere Leistungen beim Erstellen, Designen und Integrieren lassen sich in vier Phasen unterteilen:

1. VORBEREITUNG:

- > Forschung und Anforderungsmanagement: Wo kann ein Chatbot am meisten helfen?
- > Definieren und überwachen von KPIs: Was wollen Sie erreichen/Erreichen Sie diese Ziele auch?
- > Erstellen individueller User Personas: Wer soll/wird den Chatbot nutzen?
- > Modellieren der Bot-Persönlichkeit (sprachliche Tonalität, visuelle Gestaltung etc.)

2. KOVERSATIONS-DESIGN:

- > Beispiel-Dialoge durchspielen, Dialogflows anlegen und Dialogsequenzen texten
- > Management der Konversations-Inhalte zum Erkennen der Nutzerabsichten

3. Testen, lernen, optimieren:

- > User Tests
- > Supervised Machine Learning (System leicht optimierbar)
- > Inhaltliche Anpassungen bei veränderten Prozessen & Informationen

4. Technische Beratung:

- > Technisches Setup und Bereitstellen von Schnittstellen
- > Anpassung der CUI-Plattform nach individuellen Anforderungen
- > Integration in gewünschte Channels (Social Media, Website, Slack etc.)



Abb. 2: Design der Konversationen





BITS MIT GRIPS FÜR EXZELLENT KUNDENERLEBNISSE

BITGRIP erschafft exzellente digitale Erlebnisse und zaubert Ihren Kunden ein Lächeln aufs Gesicht.

Auf Basis von über 450 Jahren geballter IT-Projekterfahrung unterstützen die Berliner IT-Berater in jedem Bereich der digitalen Wertschöpfung: Von der Business- und Prozess-Analyse und Beratung über Strategie, IT-Architektur, Softwareentwicklung, Automatisierung, UX-Design bis hin zum Betrieb.

BITGRIP IST TRUSTED INTEGRATOR

- > integriert eigenen Programmcode, Partnerprodukte und attraktives UX-Design zu digitalen Produkten mit langanhaltendem Wert
- > integriert Informationen aller datenliefernden Systeme in ein einheitliches digitales Tor zur Welt
- > integriert Robots und Analysetools für eine Optimierung von Prozessen
- > integriert alle Stakeholder von Kunden, Partnern und BITGRIP-Experten in ein echtes Projektteam und sorgt damit für eine vertrauensvolle und professionelle Zusammenarbeit

DAFÜR STEHT DAS BITGRIP-TEAM

- > Entspannte, freundschaftliche Atmosphäre in den Projekten und im täglichen Miteinander
- > Erfahrene und hochqualifizierte ‚Seniors‘ mit durchschnittlich mehr als zehn Jahre Berufserfahrung als Frontend- oder Backend-Dev, QA-Manager, DevOps, IT-Architekten, Produktmanager, Projektleiter, Scrum Master, Product Owner, UX-Designer – kurz: „Nerds mit Herz“ für Ihren Projekterfolg
- > Neugier, Wissensdurst und der unbändige Wille, die beste Lösung zu finden

BITGRIP GmbH

Kurfürstendamm 170 > 10707 Berlin

www.bitgrip.de > berlin@bitgrip.de

+49 30 28 44 33 99