

# Chatbots im E-Commerce zur B2C-Kommunikation

Thema:

Chatbots im E-Commerce zur B2C-Kommunikation

Art:

BA

BetreuerIn:

Christian Wolff

BearbeiterIn:

Manar Al-Saifi

ErstgutachterIn:

Christian Wolff

ZweitgutachterIn:

Niels Henze

Status:

in Bearbeitung

Stichworte:

VChatbot, Conversational Interface, B2C, E-Commerce

angelegt:

2020-07-27

## Hintergrund

Chatbots sind inzwischen ein großer Teil des Webs geworden und bekommen zunehmend Zuspruch. Viele Portale und dazu gehören auch Konzerne, nutzen bereits die Chatbots um Support anfragen schneller und effizienter zu bearbeiten, ohne zusätzliche Ressourcen aufbrauchen zu müssen. Dies gelingt in den meisten Fällen ganz gut, da Simple Fragen schnell zu beantworten sind. Hier zu wird der Einsatz von einem Chatbot um die Kommunikation zwischen B2C im Bereich Support herzustellen.

## Zielsetzung der Arbeit

Der Fokus der Arbeit liegt auf die Entwicklung des Chatbots und die Evaluierung.

## Konkrete Aufgaben

Die Fragen der User werden aufgeteilt und nach einem Schlüsselwort gesucht, dass in der Frage vorkommt um anschließend eine passende Antwort liefern zu können. Da der Chatbot in einem Software E-Commerce Portal eingesetzt wird, werden beispielsweise auch Lizenzschlüssel angefragt. Dies könnte durch den Chatbot geliefert werden.

## Erwartete Vorkenntnisse

HCI Chatbots Conversational Interfaces

## Weiterführende Quellen

TBD McTear 2016

From:  
<https://wiki.mi.ur.de/> - MI Wiki

Permanent link:  
[https://wiki.mi.ur.de/arbeiten/chatbots\\_im\\_e-commerce\\_zur\\_b2c-kommunikation?rev=1595850008](https://wiki.mi.ur.de/arbeiten/chatbots_im_e-commerce_zur_b2c-kommunikation?rev=1595850008)

Last update: **27.07.2020 11:40**

