



FRANZISKA LANIG



CHATBOTS UND IHRE POTENTIALLE WÄHREND DER CUSTOMER JOURNEY

Franziska Lanig

**Chatbots und ihre
Potentiale während der
Customer Journey**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Impressum:

Copyright © Science Factory 2021

Ein Imprint der GRIN Publishing GmbH, München

Druck und Bindung: Books on Demand GmbH, Norderstedt, Germany

Covergestaltung: GRIN Publishing GmbH

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Abkürzungsverzeichnis..... | V |
| Abbildungsverzeichnis | VI |
| 1 Einführung in die Thematik | 1 |
| 2 Theoretischer Hintergrund..... | 5 |
| 2.1 Historische Entwicklung von Chatbots..... | 5 |
| 2.2 Die Customer Journey im digitalen Zeitalter | 12 |
| 2.3 Anwendung von Chatbots innerhalb der Customer Journey. | 19 |
| 3 Forschungsmethode..... | 23 |
| 3.1 Umfang der Recherche | 24 |
| 3.2 Konzeptualisierung des Themas | 26 |
| 3.3 Literaturrecherche | 28 |
| 4 Ergebnisse | 31 |
| 4.1 Motive für den Einsatz von Chatbots..... | 33 |
| 4.2 Potentiale von Chatbots | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 5 Inhaltliche Diskussion der Ergebnisse | 49 |
| 5.1 Implikationen und weiterer Forschungsbedarf..... | 49 |
| 5.2 Limitationen..... | 55 |
| 6 Fazit | 57 |
| Literaturverzeichnis | 59 |
| Anhang | 68 |

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|------|--------------------------------|
| AI: | Artificial Intelligence |
| CC: | Conversational Commerce |
| CJ: | Customer Journey |
| CX: | Customer Experience |
| ML: | Machine Learning |
| SLA: | Systematische Literaturanalyse |
| TP: | Touchpoint |
| UX: | User Experience |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abbildung 1: Begriffsabgrenzung "Conversational Agents" | 7 |
| Abbildung 2: Arten von Chatbots | 9 |
| Abbildung 3: Klassifizierung von Chatbots | 10 |
| Abbildung 4: Kaufentscheidungsprozess..... | 15 |
| Abbildung 5: Prozessmodell | 16 |
| Abbildung 6: Prozessmodell mit Integration von Chatbots..... | 21 |
| Abbildung 7: Framework for literature reviewing | 23 |
| Abbildung 8: Taxonomy of Literature Review..... | 25 |
| Abbildung 9: Auswahlverfahren Literaturrecherche | 28 |
| Abbildung 10: Konzeptmatrix..... | 32 |

1 Einführung in die Thematik

Die digitale Transformation hat das gesellschaftliche und wirtschaftliche Leben maßgeblich verändert. Die permanente Erreichbarkeit der Menschen und die ständige Verfügbarkeit von Wissen und Informationen prägen das Verhalten sowie die Bedürfnisse der Kunden nach einem schnellen und individuellen Service (Kruse Brandão und Wolfram 2018). Zudem sind Unternehmen mit ständigen Änderungen der Kundenanforderungen konfrontiert, welche wiederum die Dynamik der Customer Journey (CJ) beeinflussen. Dies erschwert es den Unternehmen zusätzlich, die individuellen Bedürfnisse der Kunden zu verstehen, diese in die betriebliche Realität abzubilden und langfristig gesehen, die für den wirtschaftlichen Erfolg verantwortliche Customer Experience (CX) zu optimieren. Die steigende Komplexität der CJ und die Geschwindigkeit, mit der sich die digitale Welt als auch die Kundenbedürfnisse verändern, erfordern innovative und intelligente Möglichkeiten, um die Informationen und Angebote entlang der gesamten CJ zur richtigen Zeit und am richtigen Ort platzieren zu können.

Ein möglicher Lösungsansatz bietet der Einsatz von Artificial Intelligence (AI) in Form von sprach- oder textbasierten Interfaces, auch Chatbots genannt (Dale 2016). Chatbots als ein Tool der AI besitzen das Potential die Interaktion mit dem Kunden über die unterschiedlichen Kaufphasen auf eine neue Ebene zu setzen, die Kundenkommunikation effizienter zu gestalten und so die Grenzen der Produktivität zu erweitern. Chatbots sind „digitale Dialogsysteme“, die in der Lage sind auf Basis der natürlichen Sprache einen automatisierten Dialog zu führen. Die Aufgabengebiete sind dabei vielfältig und lassen sich theoretisch in vielen Bereichen innerhalb der CJ integrieren