

# CHATBOT

Veröffentlicht am 20. Januar 2026 von Marie

## Was ist ein Chatbot?

Ein Chatbot ist ein digitales Dialogsystem, das automatisch mit Website-Besuchern kommuniziert. Er beantwortet Fragen, gibt Informationen weiter oder hilft bei einfachen Anliegen – rund um die Uhr und ohne menschliches Eingreifen.

### Beispiel:

Ein Besucher ist abends auf deiner Website und hat eine Frage zu Leistungen oder Öffnungszeiten. Der Chatbot erscheint im Chatfenster und liefert sofort die passende Antwort, ohne dass jemand aus dem Team online sein muss.

### Worauf es ankommt:

Ein guter Chatbot muss verständlich formuliert sein und echte Mehrwerte bieten. Wichtig ist außerdem, dass er weiß, wann er an einen echten Ansprechpartner übergeben sollte – etwa bei komplexeren Fragen.

### Wichtig:

Chatbots ersetzen kein persönliches Gespräch, sie entlasten aber den Kundenservice und verbessern die Nutzererfahrung. Besonders sinnvoll sind sie für häufige Fragen und erste Kontaktaufnahmen.