

Im Rahmen des Chatbot-Anbieterscreenings wurden Anbieter für Code-Plattformen, Conversational AI Plattformen, Chatbot-Lösungen sowie Live-Chat Anbieter berücksichtigt. Im Folgenden werden die jeweiligen Plattform-Arten bzw. Anbieter kurz erläutert.

Anbieter von Code-Plattformen zeichnen sich dadurch aus, dass sie durch die Bereitstellung eines Frameworks Unternehmen die Möglichkeit bieten, eigenständig einen Chatbot zu entwickeln. Weiter sind die Conversational AI Plattformen zu nennen, welche Unternehmen ein ganzheitliches Paket an Services bieten. Unter Services sind in diesem Kontext Funktionalitäten zu verstehen, wie die Bereitstellung einer NLU-Technologie oder der Möglichkeit, Speech-to-Text in den Chatbot einzubauen. Anbieter von Chatbot-Lösungen bauen meist auf Code-Plattformen auf und nutzen diese für ihre Chatbot-Entwicklung oder verwenden ihre eigens entwickelten Technologien. Eine weitere Möglichkeit, einen Chatbot in Anspruch nehmen zu können, stellt der sog. Live-Chat dar, in welchen sich Chatbots integrieren lassen.

Insgesamt wurden 25 Anbieter in Steckbriefen aufbereitet.

Die nachfolgende Ausführung erläutert die einzelnen Bestandteile des Steckbriefs. Im Allgemeinen umfasst der Steckbrief die beiden Kategorien: *Allgemeine Angaben* und *Detaillierte Beschreibung*. Die Kategorien lassen sich weiter in Abschnitte gliedern, welche wie folgt lauten: *Funktionen*, *Einsatzszenarien*, *Voraussetzungen*, *Anbindungsmöglichkeiten*, *Preismodell* sowie *Besonderheiten*. Im Folgenden werden die Kategorien und die jeweiligen Abschnitte erläutert.

Die Kategorie *Allgemeine Angaben* umfasst Informationen über das Unternehmen wie Name des Unternehmens, Anschrift, Unternehmensgröße sowie die Fokuskundengruppe, einen Link zur Unternehmenswebseite, eine kurze Angabe über den Chatbot-Typen (KI-Chatbot oder regelbasierter Chatbot), die möglichen Kundenkontaktpunkte sowie den Verwendungszweck (Informationsbot, Transaktionsbot) des Chatbots.

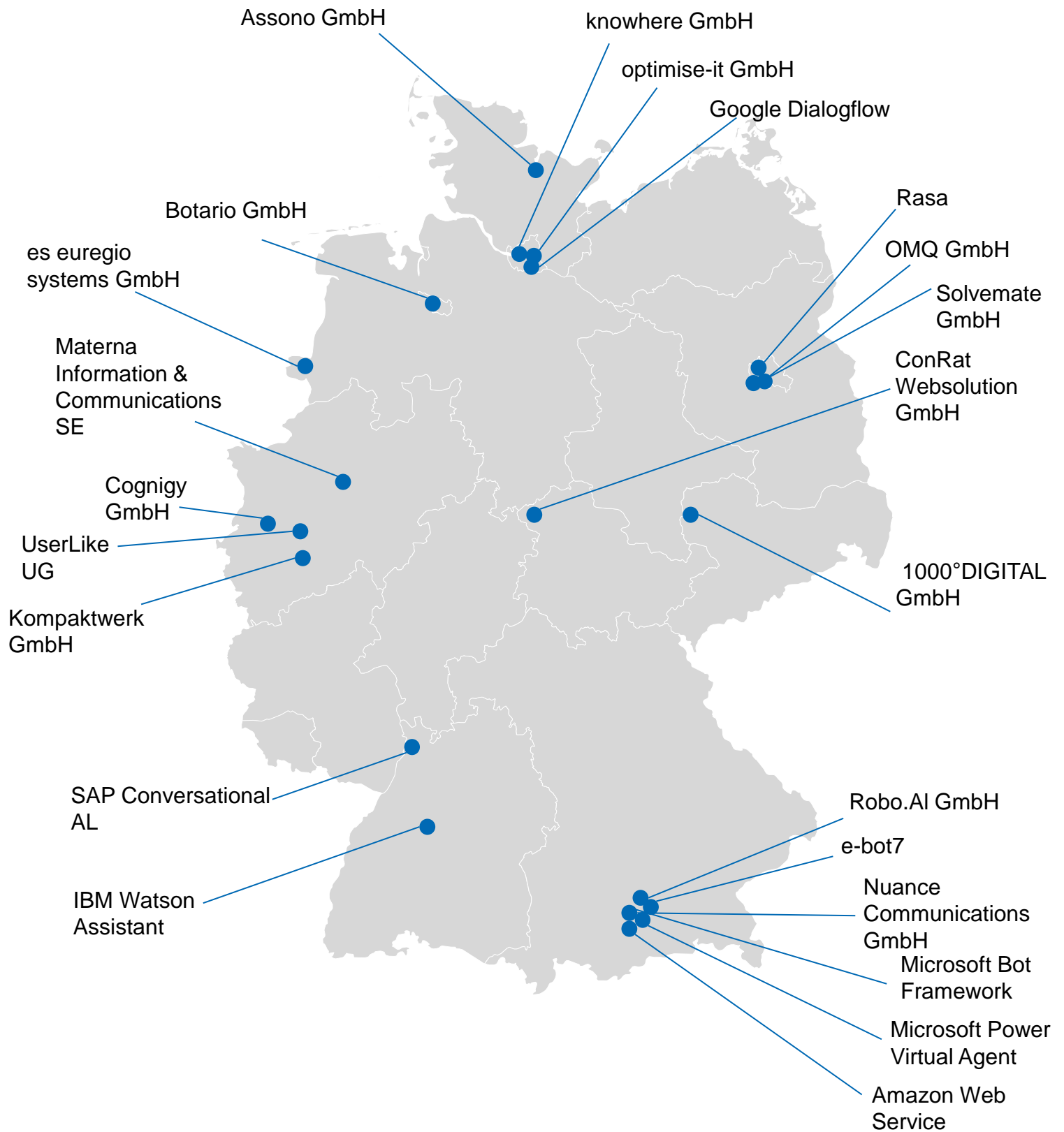
Weiter beinhaltet der Steckbrief die Kategorie *Detaillierte Beschreibung* mit den Abschnitten: *Funktionen*, *Einsatzszenarien*, *Voraussetzungen*, *Anbindungsmöglichkeiten* sowie *Besonderheiten*. Gesondert werden dabei unter dem Abschnitt *Funktionen* die Mehrsprachigkeit des Chatbots sowie die Testmöglichkeiten angezeigt.

Der Abschnitt *Funktionen* umfasst neben den Angaben über die Mehrsprachigkeit und der Testmöglichkeit sämtliche Funktionalitäten des Chatbots. Weiter soll der *Abschnitt Einsatzszenarien* Auskunft über die möglichen Einsatzgebiete bzw. bereits realisierten Use-Cases geben. Der Abschnitt *Voraussetzungen* bündelt, die für die Implementierung sowie den Betrieb notwendigen Faktoren. Der Abschnitt *Preismodell* enthält Angaben über die angebotenen Preise des Unternehmens. Mit dem Abschnitt *Anbindungsmöglichkeiten* sollen Angaben über mögliche Schnittstellen oder Systeme, die an den Chatbot angebunden werden können, in Erfahrung gebracht werden. Zuletzt werden im Abschnitt *Besonderheiten* Alleinstellungsmerkmale der Technologie zusammengefasst.

Anbietervergleich

	Standardisierungsgrad der Chatbot-Entwicklung Anbindbarkeit	Testphase und Demoversion	Unterstützung und Implementierung	Wartung und Unterstützung bei Fehlern	Unterstützung bei und Markterfahrung	Unternehmensgröße
1000°DIGITAL GmbH(Kiko)	●	◐	●	●	●	◐
aConTech GmbH	●	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.
Amazon Lex	○	○ k.A.	●	◐	○ k.A.	●
Assono GmbH	◐	●	◐	●	●	◐
Botario GmbH	●	●	◐	◐	◐	○
Cognigy GmbH	●	●	●	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.
ConRat WebSolutions GmbH (Chatbot4You)	●	◐	●	◐	◐	◐
e-bot7 (Liveperson)	●	●	◐	○ k.A.	○ k.A.	●
es euregio systems GmbH	●	●	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.	◐
Google Dialogflow	●	◐	◐	◐	◐	●
IBM Watson® Assistant	●	●	◐	◐	○ k.A.	●
knowhere GmbH (Moin.Ai)	●	●	●	○ k.A.	○ k.A.	●
kompaktwerk GmbH	◐	●	●	●	●	○
ManyChat	◐	●	◐	○	◐	●
Materna Information & Communications SE	●	●	●	◐	◐	●
Microsoft Bot Framework SDK	●	○	◐	○	○ k.A.	●
Microsoft Power Virtual Agents	◐	●	◐	○	○ k.A.	●
Nuance Communications, Inc. (NINA)	○ k.A.	○	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.	●
OMQ GmbH	◐	○ k.A.	◐	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.
optimise-it GmbH	●	●	○ k.A.	●	○ k.A.	◐
Rasa	●	◐	◐	○	○ k.A.	●
Robo.AI GmbH	●	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.	○ k.A.
SAP Conversational AI	●	◐	○ k.A.	○	◐	●
Solvemate GmbH	●	◐	●	●	◐	●
Userlike UG	●	◐	●	●	●	◐

Anbietervergleich



1000°DIGITAL GmbH (Kiko)

Mozartstraße 3
04107 Leipzig

ca. 20 Mitarbeiter

20 Jahre Markterfahrung

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.kiko.bot



Informationsbot



Regelbasierte Erkennung und
maschinelles Lernen



Website, MS-Teams,
Chatfoot, Chatwood über Twilio

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Regelbasierte Erkennung
- Trainingsbasierte Erkennung (ML, KI)

Funktionen

- Content-Management System zur Erstellung eigener Antwortmöglichkeiten
- Weiterleitung an Mitarbeiter
- Smalltalk
- Kontinuierlicher Wissensaufbau
- Barcode-Scanner
- Upload von PDF-Dateien über den Chat möglich
- Ausgelegt für Massenbearbeitung von Inhalten

Integration

- On-Premises

Sprachangebot

- Deutsch, Englisch

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Öffentliche Verwaltung
- Unternehmen allg.

Mögliche Use-Cases

- Beantwortung von Standardfragen (FAQs)
- Recruiting Prozess
- DSGVO-Experte
- Formulare
- Unterstützung von Supportmitarbeitern
- Produktpräsentation
- Lead-Generator

Umgesetzte Use-Cases

- Bürgerservice
- Elternzeitbot
- Medikationscoaching
- Compliance-Chatbot
- Mitarbeiter-On-boarding

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Chrome-Browser beim Redakteur
- Konto bei Kiko-bot
- Keine Programmierkenntnisse erforderlich

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- ERP-Systeme
- verschiedene Datenbanken
- Web
- MS Teams
- Chatfoot (Live-Chat, Facebook, Twitter, E-mail, Telegram, Line)
- Chatwoot über Twilio (WhatsApp, SMS)
- DeepL
- Webanwendungen über unsere REST-API

Preismodell

- **Basis:** kostenlos; 1.000 Serveranfragen/Monat inkl.; 0,07 € je weitere Anfrage
- **Starter:** 49 €/Monat; 7.000 Serveranfragen/Monat inkl.; 0,03 € je weitere Anfrage
- **Plus:** 415 €/Monat; 75.000 Serveranfragen/Monat inkl.; 0,02 € je weitere Anfrage
- **Multi (Reseller):** 829 €/Monat; 300.000 Serveranfragen/Monat inkl.; 0,01 € je weitere Anfrage
- **Enterprise:** Preise auf Anfrage

Besonderheiten

- Erstellung von Benutzerstatistiken
- Verwaltung von internen Unternehmensinformationen und Richtlinien
- DSGVO-konform durch deutschen Cloudanbieter

aConTech (Microsoft Cloud Solution Provider)

Mohnweg 9
90768 Fürth

< 50 Mitarbeiter

10 Jahre Markterfahrung

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.acontech.de



Informationsbot, Transaktionsbot



KI-Chabot



Facebook, WhatsApp, Salesforce, Office 365, etc.

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Regelbasierte Erkennung
- Trainingsbasierte Erkennung (ML, KI)

Funktionen

- Microsoft Bot Framework
<https://dev.botframework.com/>
- Q&A
- Spracherkennung & Sprachverständnis mit LUIS: auf maschinellem Lernen basierender Dienst, um natürliche Sprache in Apps, Bots und IoT-Geräte zu integrieren

Integration

- Software-as-a-Service
- On-Premises
- Open Source-SDK

Sprachangebot

- Mehrsprachigkeit , keine explizite Angabe

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- Q&A Chatbots
- Beantwortung von Kundenanfragen
- Erstellen von Angeboten
- Smalltalk
- Virtueller Assistent

Beispiele:

- Chatbot Suchagent, um Produktkataloge / Bibliotheken online nach Stichwörtern zu durchsuchen
- Bots mit Power Plattform und Power Apps:
 - in Teams integrierter KI-Bot zur automatischen Auftragssteuerung und Produktionsplanung mit Anbindung an Drittsysteme
 - Retourenmanagement über Power Plattform und SAP Anbindung
 - Moryts: Teams-Nutzer erhalten eingeschränkte Admin-Funktionen, z. B. die Erstellung neuer Teams

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

Kenntnisse über:

- ASP.NET
- Asynchrone Programmierung in C#
- Azure
- Node.JS

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- CRM- & ERP-Systeme
 - Genesys, Salesforce, Zendesk
 - SAP
 - Dynamics 365, Business Central
- Wissensdatenbanken
- Weitere Kanäle mittels Codeänderungen

Preismodell

Preise auf Anfrage

Besonderheiten

Amazon Lex

Domagkstraße 28
80807 München

> 1.000.000 Mitarbeiter weltweit

Mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.aws.amazon.com



Informationsbot, Transaktionsbot



KI-Chatbot



Facebook Messenger, Slack, Twilio, SMS

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Amazon Lex NLU Technologie
- AWS-Plattformbasiert
- Deep-Learning Technologie

Funktionen

k.A.

Integration

k.A.

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- Beantwortung von Standardfragen (FAQs)
- Ansprechpartnersuche
- IT-Support
- Reminder für Mitarbeiter

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Chatbot-Entwicklung durch Konsole
- Durch Lex V2 Konsole wird die Entwicklung, Bereitstellung und die Verwaltung des Dialogs gesteuert
- Trainingsdaten müssen zur Verfügung gestellt werden

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Integration in Amazon AWS (Amazon Kendra für intelligente Suchen, Amazon Connect, AWS Lambda)

Preismodell

- Preise auf Anfrage
- Keine Vorabkosten oder Mindestgebühren
- Nutzungsbasierte Abrechnung

Besonderheiten

- Skalierung der Chatbots möglich
- Voicebot-Erstellung möglich

Lisa-Meitner-Straße 1-7
24223 Schwentinental

< 50 Mitarbeiter

kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.assono.de



Informationsbot, Transaktionsbot



KI-Chatbot



Website, Messenger-Dienste, Apps

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- assono KI-Chatbot Framework
- Marktführende Spracherkennung (NLP) mit Künstlicher Intelligenz von IBM Watson

Funktionen

- Conversational Design: individueller Avatar und Sprachstil für jeden Chatbot, passend zum Unternehmen
- Hohe Erkennungsrate von Fragen in natürlicher Sprache, auch bei Rechtschreibfehlern
- Kontextabhängige Antworten und Unterstützung für Entities
- Umfangreiches, vorkonfiguriertes Smalltalk- und Servicefragenpaket
- Modernes Chatfenster, angepasst an das Corporate Design des betreibenden Unternehmens
- Multimediale Antwortmöglichkeiten: Formatierter Text, inkl. Links; Bilder / GIFs; Karten (Google Maps); Videos (selbst gehostet oder YouTube); Downloads / Anhänge; Sprachnachrichten; Galerien, z.B. für Produkte

Integration

Individuelle Anbindungen an interne Systeme und Datenbanken möglich.

Sprachangebot

Automatische Übersetzung und Anlegen von Trainingsdaten in mehreren Sprachen möglich. Beispiele: Deutsch, Englisch, Türkisch, Russisch, Spanisch, Französisch

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Öffentliche Verwaltung
- Bildungseinrichtungen
- Gesundheit / Medizin (Beratung)
- Stadtwerke und Versorgungsunternehmen
- E-Commerce
- Banken
- Industrie

Mögliche Use-Cases

- FAQ-Beantwortung
- Leadgenerierung / Datenerfassung
- Bereitstellung von Downloads
- Kundendatenabgleich
- Geführte Dialoge, z.B. Reklamation im E-Commerce
- Terminvereinbarung
- Auswahl und Weiterleitung an Ansprechpartner

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Betrieb auf eigenen Servern möglich: Der assono KI-Chatbot kann selbst gehostet werden und dadurch direkt an interne Schnittstellen angebunden werden (hoher Datenschutz)
- Bei Bedarf stellen wir das Hosting in einem Rechenzentrum in Deutschland zur Verfügung
- Benutzerfreundliche Webanwendung für die selbstständige Verwaltung/Pflege von Inhalten

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Individuelle Anbindungen an interne Systeme und Datenbanken möglich. Ein paar Beispiele:
 - Erfassung von Schadensberichten bzw. Reklamationen mit Anbindung an internes Ticketsystem
 - Änderung von Stammdaten in internen Systemen (Adresse, Bankdaten o.Ä.)
 - Aktuelle Daten aus Datenbank abfragen, z.B. Termine für Veranstaltungen oder derzeitige Ansprechpartner
 - Paketverfolgung mit Live-Daten
 - Terminbuchung mit Kalenderintegration
- Anbindung an Live-Chat und Weiterleitung an menschlichen Mitarbeiter möglich

Preismodell

- **assono Chatbot Basic:** 890 € / Monat
 - **assono Chatbot Professional:** 1390 € / Monat
 - **assono Chatbot Premium:** 3990 € / Monat
- + einmaliger Gebühr für Erstaufwand (Anbindungen an interne Systeme o.Ä.)

Besonderheiten

- Fokus auf Conversational Design: Gestaltung von individuellen Dialogen in Bezug auf inhaltliche Vollständigkeit und Ausdrucksweise
- Benutzerfreundliche Webanwendung zur Verwaltung des Chatbots: Nutzungsstatistiken einsehen, einzelne Gesprächsverläufe analysieren, Trainingsdaten bearbeiten, Antworten per Drag and Drop erstellen usw.
- Flexible technische Basis: direkte Anbindung an interne Systeme und Datenbanken
- DSGVO-Konformität: Verarbeitung der Daten in Deutschland; eigenes Hosting möglich

Botario GmbH

Konsul-Smidt-Straße 8p
28217 Bremen

< 10 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.botario.com



Informationsbot



KI-Chatbot, Voicebot und Live-Chat



Website, WhatsApp, Facebook Messenger

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Basiert auf Rasa
- Dialogerstellung per Drag & Drop

Funktionen

- Mehrere Chatbots können über Plattform erstellt und verwaltet werden
- Integrierter Live-Chat (mit Videotelefonie)
- Live-Chat kann an Bot zurückgegeben werden

Integration

- Offline
- On-Premises
- SaaS

Sprachangebot

- Keine Limitierungen (NLU kann selbst ausgedachte Sprachen lernen)
- Automatisiertes Übersetzen durch Google Translate oder DeepL

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- HR-Prozesse
- Automatisierte Beantwortung von Kundenanfragen
- Customer Self-Service Prozesse
- Internes Wissensmanagement

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Keine Programmierkenntnisse erforderlich

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Anbindung beliebig vieler Drittsysteme
- RPA
- REST-APIs
- Anbindung beliebiger Live-Chat Dienste

Preismodell

- Demo: 30 Tage kostenlos
- Professional: 379 €/Monat, unbegrenzte Anfragen
- Enterprise-Modell: Preise auf Anfrage

Besonderheiten

- Datenschutzerfordernungen durch lokale Anbindung (On-Premises)
- Dashboard für Performance Analysen (häufig nachgefragte Themen, Live-Chat Übernahmen)
- Rollenbasiertes User-Management, wodurch mehrere User zusammenarbeiten können.
- Qualitätssicherung durch Fehler-Logging, Tests und Visualisierung der Performance
- Offline-Nutzung durch Docker-Container
- Service Level Agreement individuell vereinbar
- Mehrere Chatbots können gleichzeitig über eine zentrale Plattform entwickelt werden
- Multikanallösung mit kanalspezifischen Antworten (Web, Voice, WhatsApp, Facebook Messenger...)
- Livechat mit integrierter Videotelefonie über den Browser

Speditionstraße 1
40221 Düsseldorf

ca. 80 Mitarbeiter weltweit

Mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.cognigy.com



Informationsbot, Transaktionsbot



Selbstlernender KI-Chatbot



WhatsApp, Webseite, Slacks, Teams, Voice uvm.

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Cognigy NLU-Technologie
- (Semi-)überwachtes Lernen mit Selbstlern-Möglichkeit

Funktionen

- Feedbackmechanismus
- Supervisionsmöglichkeit durch Mitarbeiter
- Low-Code Flow Editor

Integration

- Konversationsplattform mit Anbindung an Systemlandschaft

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

Fluggesellschaften:

- Übernahme von Buchungen
- Umbuchungen
- Stornierungen
- FAQs beantworten

Unternehmensinterne Nutzung:

- Onboarding
- Schulungen
- Produktion

Banking/Versicherungen:

- Versicherungen buchen
- Kreditvergabe für Unternehmen

Energieversorger:

- Zählerstand abfragen

E-Commerce:

- Sendungsstatus
- Retourenmanagement

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Einsteigermodell durch SaaS vorhanden
- Managed Hosting oder On-Premises
- Keine Programmierkenntnisse erforderlich durch Low-Code Plattform
- Eigenprogrammierung möglich
- API für Drittsysteme muss durch den Drittsystem-Hersteller bereitgestellt werden

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Drittsysteme wie CRM-/ERP-Systeme
- Datenbanken (Zendesk, Jira, Salesforce)
- diverse Live-Chat Tools
- Dialogflow, IBM-Watson, etc. integrierbar

Preismodell

- Testmöglichkeiten bestehen
- Konversationsbasiert
- Auf Anfrage

Besonderheiten

- Gesamtpaket zum einfachen Betrieb eines KI-getriebenen Agenten
- stimmbasierte Chatbots möglich
- Analytics, KPIs erstellbar
- Integration in bestehende Systemlandschaft
- DSGVO-konform (SaaS oder Nutzung eigener IT-Infrastruktur)

ConRat WebSolutions GmbH (Chatbot4You)

Gartenstr. 4
37281 Wanfried

< 10 Mitarbeiter

Kleine und mittelständische Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.chatbot4you.io



Informationsbot, Transaktionsbot



Klick-/KI-Chatbot und Live-Chat



Website, Facebook Messenger, WhatsApp

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Klickchatbot und KI-Chatbot
- KI-Chatbot basiert auf Tensorflow Framework von Google (NLP-Technologie)
- Training des Chatbots mittels unternehmensinterner Daten (supervised Training)
- Cloud-basiert
- Hosting in deutschem Rechenzentrum

Funktionen

- Proaktive Kundenansprache
- Interaktion/Reaktion des Chatbots auf Aktionen des Nutzers auf der Website

Integration

k.A.

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- Beantwortung von Standardfragen (FAQs)
- Terminvereinbarungen
- Erfassung relevanter Daten
- Abfrage von Informationen (z.B. der Zählerstand in der Energiewirtschaft)

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Keine Programmierkenntnisse erforderlich, außer...
Anbindung eigener Software/API
- Eigenständige Implementierung durch Kunden (erhält Script-Code; außer für WhatsApp)
- Erstellung eigener Trainingsdatenbank

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- API-Möglichkeiten vorhanden
- Chatbot in Live-Chat integriert

Preismodell

- **Starter:** Chatbot & Live-Chat, 49 €/Monat, bis zu 5.000 Anfragen inkl.
- **Power:** Chatbot & Live-Chat, 99 €/Monat, bis zu 10.000 Anfragen inkl.
- **Performance:** Chatbot & Live-Chat, 199 €/Monat, bis zu 20.000 Anfragen inkl.

Besonderheiten

- ChatBot4You-Smartphone App für Überblick über Kundenkontaktanfragen
 - Push-Benachrichtigungen informieren über eingehende Kundenanfragen
 - Durch Live-Chat-Funktion kann direkt mit Kunden kommuniziert werden
- Kombination Chatbot und Live-Chat
- Schulungs- und Beratungsmöglichkeiten durch externen Anbieter
- Text- oder Bildnachrichtenübermittlung mittels App
- DSGVO-konform durch deutschen Serveranbieter
- Analyse und Auswertung der Chatverläufe

e-bot7 (Liveperson)

Perusastraße 7
80333 München

> 100 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.e-bot7.com



Informationsbot, Transaktionsbot



KI-Chatbot



Mobile Anwendungen, Websites

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Conversational AI Plattform
- Basiert auf komplexer Natural Language Processing (NLP)

Funktionen

- Hybridmodell: Agent & AI (Bei Bedarf Übergabe an Support-Mitarbeiter)

Integration

- Software-as-a-Service (SaaS)
- On-Premises

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Telekommunikation
- Automobil/Mobilität
- Versorgung
- Hotelbranche
- Finanzsektor
- Versicherungen
- Unterhaltung
- Gaming
- E-Commerce
- Tourismus
- Sport

Mögliche Use-Cases

- Vorqualifizierung von Anfragen
- Webseitenavigation von Nutzern
- Vereinbarung von Terminen
- Beantwortung von Fragen
- Durchführen von Vertragsverlängerungen

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- keine Programmierkenntnisse erforderlich

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Integration in CRM-System
- Offene API für individuelle Integration von Systemen

Preismodell

- Preise auf Anfrage

Besonderheiten

- Statistik- und Berichterstellung
- On Demand-Benachrichtigungen für mögliche Übernahme durch Mitarbeiter

NINO-Allee 11
48529 Nordhorn

15 Mitarbeiter

Bildungswesen, Unternehmen jeglicher Größe

Allgemeine Angaben



www.euregio.systems



Informationsbot, Transaktionsbot



KI-Chatbot



Facebook, WhatsApp, Salesforce, Office 365,
Slack, Alexa

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Bot Framework Composer
 - GUI
 - IDE von Microsoft
- Power Virtual Agents
 - GUI
 - Power Apps
- Bot Framework SDK
 - C#, Java, Javascript, Python

Funktionen

- Q&A-Maker
- Erweiterte KI-Funktionen (Suche, Sprache, Visuell, LUIS)

Integration

- Software-as-a-Service (z.B. Microsoft Teams)
- On-Premises

Sprachengeböt

Chinesisch, Niederländisch, Englisch,
Französisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch,
Portugiesisch, Spanisch, Türkisch

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein Fokus (Branchenübergreifend)

Mögliche Use-Cases

- Q&A-Chatbots
- Beantwortung von Kundenanfragen
- Erstellen von Angeboten
- Smalltalk
- Virtueller Assistent wie (Alexa, SIRI)
- Wiki
- Anlernen von neuen Mitarbeitern
- Abwicklung von Urlaubsanträgen
- Beispiele:
(<https://github.com/Microsoft/BotBuilder-Samples/blob/main/README.md>)

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Für Bot Framework SDK Kenntnisse über
 - C# und ASP.NET
 - Java oder JavaScript und nodejs
 - Python
- Microsoft Azure Subscription
- Microsoft Azure Bot Services

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Anbindung an CRM-Systeme:
 - Genesys
 - Salesforce
 - Zendesk
- Wissensdatenbanken
- Internetseiten (z.B. Facebook, Telegram, Slack)
- Office 365, Microsoft Teams, Alexa
- Erläuterung der Anbindungsmöglichkeiten:
(<https://docs.microsoft.com/en-in/azure/bot-service/bot-service-manage-channels?view=azure-bot-service-4.0>)

Preismodell

- Kostenloses Azure-Konto bietet 12 Monate kostenfreien Zugriff auf beliebige Azure-Produkte
- Unterschiedliche Preise für die verschiedenen Cognitive Services; Preise auf Anfrage
- Pay-as-you-go (je nach Nutzung des Dienstes in Azure Preis pro Monat)

Besonderheiten

- Bot-Analyse möglich
- Microsoft Dienst mit stetiger Verbesserung der KI-Dienste und entsprechendem Support
- Möglichkeit per GUI und Maus-Klicks sich einen Bot zu erstellen (Composer oder Power Virtual Agent)

Google Dialogflow

Gordon House, Barrow Street
Dublin 4, Irland

ca. 135.000 Mitarbeiter

Mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.cloud.google.com



Framework



KI-Chatbot



Websites, Apps oder Messenger-Dienste

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- NLU-Plattform

Funktionen Dialogflow ES (Standard)

- Dashboard zur Performanceüberwachung
- Omni-Channel Integration
- 9 vorgefertigte Agenten; 1 Agent pro Projekt
- Moderne BERT-basierte NLU-Modelle
- Testläufe für eine kontinuierliche Evaluierung/Verwaltung

Funktionen Dialogflow CX (erweitert)

- Dashboard zur Performanceüberwachung
- Omni-Channel Integration
- > 40 vorgefertigte Agenten; bis zu 100 Agenten pro Projekt
- Hochwertige NLU-Standardmodelle
- Testläufe werden nicht unterstützt

Integration

k.A.

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- Paketzulieferer
 - Beantwortung von Kundenanfragen
- Fluggesellschaft
 - Optimierte Suche
 - Buchen und Bezahlen

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

Dialog CX:

- Intuitive Entwicklung durch einen Builder

Dialog Essential:

- Formularbasierter Bot-Builder
- Flaches Datenmodell für einfache Anwendungsfälle

Anbindungsmöglichkeiten

- k.A.

Preismodell

- Neukunden erhalten ein Guthaben i.H.v. 600 \$ für eine kostenlose Testversion für Dialogflow CX
- **Dialog CX:** 0,007 \$/Anfrage
- **Dialog ES:** 0,002 \$/Anfrage

Besonderheiten

- k.A.

IBM-Allee 1
71139 Ehningen

ca. 16.000 Mitarbeiter in Deutschland

Mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.ibm.com



Framework



KI-Chatbot



Facebook Messenger, Slack, Intercom uvm.

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- KI-basiert
- Watson Natural Language Processing
- Deep Learning und Machine Learning (Lernt aus häufigen Gesprächsverläufen und -entscheidungen)

Funktionen

- Integriertes Verwaltungsportal für individuelle Konfiguration des Chatbots
- Einfache Skalierung
- Vordefinierte Inhalte für gängige Branchen und Themen
- Corporate-Identity-Konfiguration möglich

Integration

- IBM Watson Cloud

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- HR-Prozesse
- Support-Aufgaben
- Beantwortung von Fragen

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Keine Programmierkenntnisse erforderlich:
Drag-and-Drop-Editor

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Salesforce
- Zendesk
- Avaya
- Genesys
- Cisco
- Datenbanken
- Wissensdatenbanken
- Webseiten

Preismodell

- **Lite:** zeitlich unbegrenzt kostenlos
- **Plus:** ab 140 \$/Monat, Begrenzung der Anwendung auf einen Kontaktkanal
- **Enterprise:** auf Anfrage

Besonderheiten

- Analytics: Gesprächsanalysen
- Schutz der Daten durch IBM Security

knowhere GmbH (Moin.Ai)

Karolinenstraße 9
20357 Hamburg

ca. 20 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.moin.ai



Informationsbot



Selbstlernender KI-Chatbot



Facebook Messenger, WhatsApp, Website

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Verstehen der natürlichen Sprache durch moin.AI NLP-System

Funktionen

- Chatbot lernt durch Trainingsverfahren der neuronalen Netze anhand weniger Beispieldaten
- Chat-Widget für interaktive Dialoge: Quick Replies, Buttons, etc.
- Moin.AI Hub für Auswertungen und Anpassungen
- Weiterleitung an Mitarbeiter

Integration

k.A.

Sprachangebot

98

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Versicherungen
- Industrie
- produzierendes Gewerbe
- E-Commerce
- Energiebranche
- Tourismus

Mögliche Use-Cases

- Marketing und Sales
- Kundenservice
- Beantwortung von Standardfragen (FAQs)
- Beantwortung von Fragen zu Rechnungen
- Beantwortung von Fragen zum Zählerstand (Energiebranche)
- Leadgenerierung

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- keine Programmierkenntnisse erforderlich

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- CRM-Integration
- Zendesk
- Salesforce
- LiveChat, Falcon.io
- Hubspot
- Zoho CRM
- Zapier
- Live-Chat

Preismodell

- **Essential:** ab 790 €/Monat zzgl. einmaliger Onboarding Fee
- **Professional:** ab 1990 €/Monat zzgl. einmaliger Onboarding Fee
- **Premium:** ab 3990 €/Monat zzgl. einmaliger Onboarding Fee

Besonderheiten

- Daten und Datenübertragung werden SSI-verschlüsselt
- Anonyme Datenerfassung und -auswertung der Nutzer
- Für personenbezogene Datenerfassung der Nutzer Abfrage zur Einwilligung
- DSGVO-konform durch deutschen Serveranbieter
- Analyse-Dashboard
- Kompetenzmanagement durch Rollen- und Rechtesystem

Sattlerweg 12 b
51429 Bergisch Gladbach

< 10 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.kompaktwerk.de



Informations- und Transaktions Bot, sowie Aufbau KI-gestütztes FAQ Supportcenter



KI-Chatbot & Wissensdatenbank



Website, WhatsApp, SMS, UnternehmensApp uvm.

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Basiert auf der KI- gestützten Chatbot Plattform von Genesys DX
- Patentierte NLU-Technologie
- Machine-Learning "One Shot Learning" (Lernen des Chatbots aus wenigen Beispieldaten)

Funktionen

- Omnichannel-Plattform mit Chat, CoBrowse, Chatbot, Messaging und E-Mail
- Weiterleitung an Mitarbeiter/Liveagent
- Support des Mitarbeiters durch KI & Chatbot
- Dashboard zur Analyse und Auswertung der Kundengespräche
- KI-gestützte eigenständige Wissensdatenbank

Integration

- Cloud-Integration, DSGVO-konform
- API-Schnittstelle zur Anbindung von CRM- und Ticketsystemen, z.B. Salesforce oder Zendesk

Sprachangebot

Bis zu 40 Sprachen, u.a. englisch, deutsch, italienisch, französisch, holländisch, russisch, schwedisch etc.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus, sowohl Sales als auch Service Use-Cases, sowie interne Anwendungen z.B. HR oder IT-Helpdesk

Mögliche Use-Cases

- Customer Service
 - Terminvereinbarung
 - Umtausch/Reklamation
 - Location-Finder
 - Lieferung/Bestellstatus
- Sales/E-Commerce
 - Produktfinder
 - Produktberatung
 - Leadgenerierung
- B2B-Use-Cases
 - Händler-, Partneranfragen
 - Mitarbeiteranfragen
 - Support der Servicemitarbeiter durch intelligente FAQ und Chatbot
- HR- Personalwesen
 - Interne Mitarbeiteranfragen
 - Wissensdatenbank für Mitarbeiter
- IT-Helpdesk
 - Mitarbeiteranfragen zum IT-Support
- Beantwortung von Standardfragen (FAQs)
- Produktberatung

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Keine Programmierkenntnisse erforderlich
- Pflege der Knowledgebase durch Mitarbeiter aus Marketing oder Service; keine Data Scientist Spezialisten notwendig
- Verantwortlichen Ansprechpartner aus Service oder Vertrieb, bzw. Online Marketing o. Service

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- API-Schnittstelle zur Anbindung von CRM oder Ticket-Systeme, z.B. Salesforce oder Zendesk
- Integration in IVR Voice-Plattformen wie Genesys DX
- Anbindung an vorhandene Chatsysteme

Preismodell

- Interaktionsbasiert
- Auf Anfrage

Besonderheiten

- Intelligente Omnichannel-Plattform mit Chat, Chatbot, Email und Messaging Funktionalität
- DSGVO-konform, Cloud-Plattform in EU
- Dashboard (Voices Dashboard) zur Analyse und Auswertung der Kundengespräche
- KI- gestützte dynamische Wissensdatenbank in Plattform integriert
- Patentierte NLU (natürliche Spracherkennung)

ManyChat

535 Mission St, San Francisco, CA 94105,
Vereinigte Staaten

< 200 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.manychat.com



Informationsbot, Transaktionsbot



Regelbasierter Chatbot



Facebook Messenger, Instagram, SMS,
WhatsApp, E-Mail, Online Shop

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Regelbasierter Chatbot
- Erkennung von Schlüsselwörtern

Funktionen

- Vorgefertigte Branchentemplates
- Flowchart Interface zur Dialogerstellung
- Drag-and Drop Baukasten
- Automatisierte Beantwortung von Kommentaren
- Kundenlokalisierung für Sprachauswahl
- Comments Growth Tool zur automatisierten Beantwortung/Posten

Integration

- Facebook-Messenger
- Instagram

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- Ermittlung qualifizierter Leads
- Sammeln von Kontaktdaten
- Versenden von Coupons und Promotion
- Entgegennehmen von Feedback und Reviews
- Teilen von Nachrichten und Updates
- Bestellbestätigungen erteilen
- Beantwortung von Supportanfragen
- Terminbuchungen und Versenden von Erinnerungen

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Keine Programmierkenntnisse erforderlich

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- API-Anbindung bei PRO-Mitgliedschaft
- E-Commerce-Anbindung (Shopify, Paypal, etc.)
- Google Sheets
- E-Mail
- SMS

Preismodell

- **Free:** 0 \$/Monat, bis zu 1.000 Anfragen inkl.
- **Pro:** 15 \$/Monat, unbegrenzte Anfragen
- **Business:** auf Anfrage

Besonderheiten

- Widget zur Kundenlokalisierung für Sprachauswahl
- Comments Growth Tool. Automatische Beantwortung von wiederkehrenden Fragen, Produktempfehlungen, Initiierung von Newslettereintragungen in der Kommentarbox
- ManyChat Dashboard
- Chatbot weist auf DSGVO hin

Materna Information & Communications SE

Voßkuhle 37
44141 Dortmund

ca. 3000 Mitarbeiter

Mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.materna.de



Informationsbot, Transaktionsbot



KI-Chatbot



Web-Chat, Facebook Messenger, Telegram, App, WhatsApp, Voice

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- IBM Watson NLU als Standard Service
- Überwachtes Training; Nachtrainieren erfolgt durch den Kunden

Funktionen

- Chatbot-Redaktionssystem
- Anbindung anderer NLP-Systeme wie Dialogflow oder Rasa
- Exportfunktion von Chatbausteinen / Intents u. Entitäten
- Importfunktion von Chatbausteinen:
 - Bestehende FAQ-Sammlungen
 - Datensammlungen des Customer Services

Integration

- Standardlösung Cloud-basiert
- bei Bedarf auch On-Premises

Sprachangebot

- Über IBM Watson oder DeepL-Übersetzung

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus:

- öffentliche Verwaltung
- Industrie (Automobilhersteller, Telekommunikationsbranche)

Mögliche Use-Cases

- Versicherung: Beratung vor Versicherungsabschluss /Produktberatung
- Qualifizierung von Leads
- After-Sales
 - Wartung (Technische Fragen im Maschinenbau)
 - Handbuch, Dokumente
 - Self-Service Desk, Problemlösung im Chat
 - Abfrage des Anlagenstatus für Wartungstermine

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Redaktionssystem ohne IT-Kenntnisse anwendbar
- WYSIWYG (What you see is what you get)
- Kein HTML nötig
- Dialogbaum: Drag and Drop, auch ganze Dialogstränge
- Bereitstellung von Schnittstellen, Anbindung durch Kontextvariablen im Redaktionssystem
- Datenbank zur Content Wiederverwendung

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- externe Systemanbindung möglich (weitere Datenbanken oder Live-Chat)
- Anbindung/Implementierung weiterer IBM Cloud-Services (mittels Watson APIs)

Zukünftig

- Voicebot-Integration
- Schnittstelle zu Live-Chat und Callcenter Systemen sowie RPA
- Anbindung von Content Management System (CMS) zur Inhaltsverwertung
- Eigene Chatbot-App durch I-Frame-Anbindung (Corporate Identity Anpassung)

Preismodell

- **Einmalig:** Setup des Redaktionssystems, UI-Anpassung, initiale Schulung
- **Monatlich:** 140 \$ pro 1000 Nutzer je Monat zzgl. IBM-Nutzungskosten
- **Optional:** Beratung „Chatbot-Bau“, z.B. Dialog-Templates (Smalltalk etc.)

Besonderheiten

- Erfolgsmessung mittels KPI und Chat Logs
- Filtern von Erkennungsraten
- Chatbot skalierbar
- Feedbackmechanismus: Benutzerkommentare direkt im Chatbot-Redaktionssystem
- Kompetenzmanagement durch Rollen- und Rechtesystem
- 4-Augen Freigabeprinzip
- DSGVO-konform durch deutschen Cloudanbieter
- Beratungsangebot
- BITV-Konformität im CMS und in der Chat-App
- Übergänge zwischen verschiedenen Chatbots möglich

Microsoft Bot Framework SDK

Walter-Gropius-Straße 5
80807 München

> 3.000 Mitarbeiter in Deutschland

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.botframework.com



Framework



KI-Chatbot



Facebook Messenger, Skype, Skype for Business, LINE, Telegram, Puffer uvm.

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Bot Framework auf Open-Source-SDK
 - NLU (LUIS) und KI

Funktionen

- Q&A
- Spracherkennung

Integration

- Software-as-a-Service
- On-Premises

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Telekommunikation
- Versicherungen

Mögliche Use-Cases

- Q&A Chatbots
- Beantwortung von Kundenanfragen
- Erstellen von Angeboten
- Smalltalk

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Kenntnisse über
 - ASP.NET
 - asynchrone Programmierung in C#

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Anbindung an CRM-Systeme:
 - Genesys
 - Salesforce
 - Zendesk
- Wissensdatenbanken

Preismodell

- Kostenloses Azure Konto bietet 12 Monate kostenfreien Zugriff auf beliebige Azure Produkte
- Unterschiedliche Preise für die verschiedenen Cognitive Services; Preise auf Anfrage

Besonderheiten

- Bot-Analyse möglich

Microsoft Power Virtual Agents

Walter-Gropius-Straße 5
80807 München

> 3.000 Mitarbeiter in Deutschland

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.powervirtualagents.com



Informations- & Transaktionsbot
sowie Live-Chat



KI-Chatbot und Live-Chat



Facebook Messenger, Website, App,
Cortana, Slack, Skype

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Regel- & KI-basierter Chatbot
- Zwei Optionen: Power Virtual Agents-Web-App oder Power Virtual Agents-App in Microsoft Teams

Funktionen

k.A.

Integration

k.A.

Sprachangebot

- Mehrsprachigkeit gegeben, neben Deutsch, Englisch weitere 17 Sprachen verfügbar
- Dabei unterscheidet Power Virtual Agents zwischen drei Phasen. Die Phasen geben an, wie gut der Bot die Benutzereingaben in der entsprechenden Sprache verstehen kann

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- Beantwortung häufig gestellter Fragen von Mitarbeitern und Kollegen
- Interaktion mit Kunden

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Grafische Benutzeroberfläche ermöglicht Erstellung von Chatbots ohne Programmierkenntnisse
- Chatbots können in alle unterstützten Kanäle sowie Websites und Apps eingebunden werden

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell:

- Integration in Services und Back-End-Systeme
- Mögliche Erweiterung mit Microsoft Bot Framework zur Erstellung komplexer Chatbots oder Dynamics 365 Customer Insights um die Kundenservicevorgänge ganzheitlich abzubilden

Preismodell

- Power Virtual Agents für 843,30 €/Monat für 2.000 Sitzungen
- Sitzungs-Add-On für 379,50 €/Monat für 1.000 Sitzungen

Besonderheiten

- Metriken & KI-gesteuerte Dashboards zur Überwachung, Analyse und Auswertung der Chatbots

Nuance Communications Germany GmbH (NINA)

Willy-Brandt-Platz 3
81829 München

> 10.000 Mitarbeiter

Mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.nuance.com



Informations- & Transaktionsbot sowie Live-Chat



KI-Chatbot und Live-Chat



Web, Facebook Messenger, WhatsApp, SMS, Apple Business Chat, Apps, etc.

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Live-Chat Funktionen

- Screen-Sharing, Co-Browsing, Chat2Voice, Chat2Phone, Chat2Mail
- Intelligente Warteschlangen mittels Weiterleitung an Mitarbeiter basierend auf Fähigkeiten/ Zuständigkeiten sowie Verfügbarkeiten
- Kontextbereitstellung: Bereitstellung der relevanten Informationen für den Live-Chat Mitarbeiter

Chatbot-Technologie

- KI-Chatbot
- NLU-Technologie von Nuance
- Verbesserung der Technologie mittels Erfassung, Analyse und Aggregation von Interaktionen
- Nina ID ermöglicht Multifaktor-Authentifizierung

Integration

- Cloud-basiert
- On-Premises

Sprachangebot

- Es werden 85 Sprachen angeboten

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

Live-Chat:

- Beantwortung häufig gestellter Fragen
- Finden des richtigen Ansprechpartners
- Automatisiertes Kunden-Engagement über alle Text-, Sprach-, E-Mail- und Push-Kanäle

KI-Chatbot:

- Beantwortung komplexer Anfragen in der Kundenbetreuung und -konversation
- Authentifizierung von Kunden

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Programmierkenntnisse/ Experten für allgemeine Umsetzung notwendig
- Verschiedene APIs für Spracherkennung, Text to Speech und NLU können als Unterstützung bei Spezifizierung dienen
- Für die Detailgestaltung geringe/ keine Programmierkenntnisse erforderlich
- Intuitive Interfaces mit Drag-&-Drop-Funktion können für die eigenständige Entwicklung von Anwendungen für Einsteiger ermöglicht werden

Anbindungsmöglichkeiten

- k.A.

Preismodell

- Preise auf Anfrage

Besonderheiten

- Omnichannel-Lösung umfasst u.a. Live-Chat und KI-Chatbot Nina
- Vielfältige Funktionalitäten: Screen-Sharing, Voice-Chat
- Alle Chatrelevanten Daten werden erfasst und können analysiert werden
- Speicherung in Nuance Cloud, Drittanbieter-Cloud oder On-Premises
- Authentifizierung mittels biometrischer Stimmerkennung oder Selfie-Erkennung

Chausseestraße 22
10115 Berlin

ca. 15 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.omq.ai



FAQ-Bot



KI-Chatbot



WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, Website

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- NLP-Technologie
- Unsupervised Learning (wenige Trainingsdaten notwendig)
- Out-of-the-Box-Lösung (Chatbot sofort einsatzbereit)

Funktionen

- Weiterleitung an Mitarbeiter
- Dynamische Dialogerstellung während der Nutzerinteraktion
- Selbstständige Erweiterung/Anpassung der Wissensdatenbank
- Produktübergreifende Wissensdatenbank durch Gesamtlösung (Chatbot, FAQ, Kontaktformular)

Integration

k.A.

Sprachangebot

32

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus
- Beispielbranchen:
 - E-Commerce
 - Industrie
 - öffentliche Einrichtungen
 - Software
 - Transport

Mögliche Use-Cases

- Beantwortung von Kundenanfragen
- Suche in Wissensdatenbanken
- Marktplatz

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- API für Drittsysteme muss durch den Drittsystem-Hersteller bereitgestellt werden
- kein eigenständiges Chat-System.
- Einbindung in Live-Chat Systeme (bspw. Userlike oder Zendesk)

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Integration unternehmensinterner CRM-/ERP-Systeme

Preismodell

- Preise auf Anfrage
- Chatbot kann separat gekauft werden

Besonderheiten

- Gesamtpaket-Lösung: Chatbot, FAQ-Block, Kontaktformular
- Antwortmöglichkeiten multimedial: Videos, Bilder, Text
- Automatisierte Analyse des Kundenverhaltens: Nutzenverifizierung der Antwort
- DSGVO-konform durch deutschen Serveranbieter

optimise-it GmbH

Kehrwieder 9
20457 Hamburg

ca. 40 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.optimise-it.de



Live-Chat



Live-Chat & regelbasierter Chatbot



Facebook Messenger, WhatsApp, Mobile, Apple Business Chat

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Live-Chat Funktionen

- Text-Chat, Video-Chat, Screen-Sharing, Co-Browsing, Chat2Voice, Chat2Pone, Chat2Mail
- Integration eigener Chatbot

Chatbot-Technologie

- Regelbasierter Chatbot
- Erkennungsregel: Dialogbaum und Quick Replies
- Freitexteingaben je nach Bedarf
- Weitere Chatbots über das Realperson® Chatbot Operating System anbindbar

Integration

- CRM Systeme, DMP Systeme
- EMS Systeme
- Anbindungsmöglichkeiten der Realperson

Sprachangebot

- Deutsch, Englisch
- Jede Sprache über Sprachpaket hinzubuchbar

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- Beantwortung von Standardfragen (FAQs)
- Finden des richtigen Ansprechpartners
- Kontaktaufnahme (z.B. im HR-Bereich)
- Weiterleitung/Hand-Over an einen menschlichen Mitarbeiter ist möglich

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Keine Programmierkenntnisse erforderlich für die Anbindung des LiveChat/Chatbot
- API muss für Implementierung verfügbar sein
- Minimaler IT-Aufwand, da Java-Quellcode von Optimise IT zur Verfügung gestellt.
- Quellcode (Java Script) wird im CMS-System hinterlegt

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Realperson® Chatbot Suite (Live-Chat):
- CRM-Systeme
- DMP-Systeme für personalisierte Besucheransprachen
- ESM-Systeme (Wissensmanagement)
- ACD-Systeme bei Contact Centern
- Weitere, wenn Drittanbieter dies umsetzt

Preismodell

- **Live-Chat:** ab 390 €/Monat zzgl. Setup (einmalig)
- **Chatbot:** ab 290 €/Monat zzgl. Setup (einmalig);
- Chatbot kann auch ohne Live-Chat erworben werden
- Demosystem kann zur Verfügung gestellt werden (auf Anfrage)

Besonderheiten

- Gesamtpaket, da Integration eines Chatbots und eines Live-Chat möglich ist
- Vielfältige Funktionalitäten: Screen-Sharing, Voice-Chat
- Chatlab: Alle Chatrelevanten Daten werden erfasst und können analysiert werden
- ChatAcademy: zahlreiche Schulungsangebote
- Chatexperts werden vom Unternehmen zur Verfügung gestellt. (Benchmarking, Tarifberatungen)
- DSGVO-konform durch Hosting in Deutschland

Rasa

Schönhauser Allee 175
10119 Berlin

ca. 140 Mitarbeiter

5 Jahre Markterfahrung

Große Unternehmen & Bot-Entwickler

Allgemeine Angaben



www.rasa.com



Framework/Informationsbot, Transaktionsbot



Conversational AI Plattform



Omnichannel: Messenger, Slack, Apps, SMS etc.

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Open-Source Framework für NLU-/Bot-Entwickler
- Konfigurierbare NLU-Technologie
- Machine Learning Dialog Management

Allgemeine Funktionen

- Komplexe und Kontextuelle Dialoge
- Feedbackmechanismus
- Übergabe an Mitarbeiter

Integration

- On-Premises
- Cloud-basiert

Produktangebote

- Rasa Open Source
- Rasa X
- Rasa Enterprise

Sprachangebot

Multi Language und Integration in Voice Plattformen

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Banken
- Versicherungen
- Gesundheitswesen
- Telekommunikation
- Tourismus
- Logistik

Mögliche Use-Cases

- Conversational Customer Experience (CCX) und Kundensupport
- Lösungsbasierte virtuelle Assistenten für jede Industrie
- Abruf von Dokumenten
 - Einsicht in Rechnungen
 - Aktualisieren von Kontaktdaten
- Hilfe bei Suchanfragen:
 - Produktverfügbarkeit
 - Beantwortung von FAQs
 - Filter und Suche von Katalogen
- Technischer Support / IT Helpdesk
 - Ersatzteilbestellung
 - Softwareinstallation

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Keine Programmierkenntnisse erforderlich
- Funktionsumfang des Framework kann mit Python angepasst werden

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- APIs
- Backend (Wissensdatenbanken)
- RPA
- CRM-Systeme
- Alle Integrationen möglich

Preismodell

- Rasa Open Source: kostenlos
- Rasa X: kostenlos
- Rasa Enterprise: auf Anfrage

Besonderheiten

- Konfigurierbare NLU-Technologie
- Mehrsprachigkeit
- Voice Bot Erstellung möglich
- Open Source
- DSGVO Compliance

Robo.AI GmbH

Agnes-Pockels-Bogen 1
80992 München

ca. 50 Mitarbeiter

Kleine und mittelständische Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.robi-ai.com



Informationsbot, Transaktionsbot



KI-Chatbot



WhatsApp, SMS, Facebook Messenger,
Telegram, etc.

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Conversational AI Plattform
- NLU-Engine
- Chatbot-Training mittels Beispieldaten

Funktionen

- Integration weiterer NLU-Technologien (Microsoft, IBM, Google oder Alexa)
- Speech-to-Text oder Text-to-Speech Eingabe/Ausgabe

Integration

- Cloud-basiert
- On-Premises

Sprachangebot

- Deutsch, Englisch, Portugiesisch

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Automotive
- Versicherung
- E-Commerce
- Energiebranche

Mögliche Use-Cases

- Beantwortung von Fragen
- Ausgabe gewünschter Informationen
- Verkaufsbots für Produktkatalog
- Leadgenerierung
- Vorqualifizierung von Kundenanfragen

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Primär keine Programmierkenntnisse erforderlich
- Bei komplexeren Konversationen sind Programmierkenntnisse erforderlich
- Nachtrainieren des Bots erfolgt gemeinsam mit dem Kunden

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Wissensdatenbanken
- RPA-, CRM- oder ERP-Systeme
- etc.

Preismodell

- Auf Anfrage für Einzelkunden
- Partnerschaftsmodell (Lizenzverkäufe) möglich

Besonderheiten

- Analytics und Reporting
- Änderungsnachverfolgung
- Vordefinierte Bot-Modelle vorhanden (z.. B. Terminbot, Small-Talk)
- DSGVO-konform

SAP Conversational AI

Dietmar-Hopp-Allee 16
69190 Walldorf

> 100.000 Mitarbeiter weltweit

Große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.sap.com



Informationsbot



KI-Chatbot



Website, Facebook Messenger, Slack,
Microsoft Teams

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- NLP basiert
- Chatbot-Training mittels wenigen Beispieldaten Chatbot

Funktionen

- Anbindung an Vielzahl von Kommunikationskanäle
- Weiterleitung an Mitarbeiter
- Intuitives Interface für Chatbot-Entwicklung

Integration

- Cloud-basiert
- Software-as-a-Service-Angebot

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- HR
- IT
- Logistik
 - Abfrage des Lieferstatus
 - Kalkulation von Lieferkosten
- Beschwerden melden
- Tickets anlegen
- Häufig gestellte Fragen

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Low Code Chatbot-Entwicklungsplattform
- Sowohl für Entwickler als auch Nicht-Entwickler geeignet

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Vollständige Integration der SAP sowie nicht SAP Lösungen (SAP S4/HANA, Intelligent RPA etc.)
- Anbindung von Drittsystemen möglich

Preismodell

- Einstiegspreise ab 300 €/Monat; umfasst bis zu 1000 Chats pro Monat
- Weitere Preismodelle auf Anfrage

Besonderheiten

- Auswertungsmöglichkeiten bestehen
- Integrierte Testfunktion, um hochwertige Chatbots zu entwickeln

Solvemate GmbH

Friedrichstraße 123
10117 Berlin

ca. 40 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.solvemate.com



Conversational AI



KI-Chatbot



Website, Facebook Messenger, WhatsApp

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Chatbot-Technologie

- Contextual Conversation Engine (Natural Language Processing (NLP) und dynamische Entscheidungsbäume (DDT))

Funktionen

- Übergabe in Live-Chat (Automatischer Eintrag in CRM- oder Ticketing System)

Integration

k.A.

Sprachangebot

k.A.

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Retail/E-Commerce
- Financial Services
- Software & Apps
- Hospitality und Travel
- Telekommunikation

Mögliche Use-Cases

- Beantwortung von Standardfragen (FAQs)
- Produktberatungen
- Informationsabfrage
- Aufnahme relevanter Informationen und Weiterleitung an Experten

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Keine Programmierkenntnisse erforderlich

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Shop-Systeme integrierbar
- Zendesk, Zendesk Sunshine, Freshworks, Salesforce, Facebook Messenger, Automation Anywhere (RPA), parcelLab (führende Plattform für Post-Sales Experience), WhatsApp RingCentral (Unternehmen für globale Cloud-Kommunikation), Microsoft Dynamics, Focal Scope, Live-Chat, Cention

Zukünftig

- Google Analytics, Shopify, DHL, freshchat

Preismodell

- **Starter:** 349 €/Monat
- **Essential:** 800 €/Monat
- **Professional:** 1.600 €/Monat
- **Corporate:** 3.200 €/Monat
- **Enterprise:** Preise auf Anfrage

Besonderheiten

- DSGVO-konform durch Datenspeicherung in der EU und Hosting in Deutschland
- Versionsverwaltung
- Rechteverwaltung

Userlike UG

Probsteigasse 44-46
50670 Köln

ca. 50 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

Allgemeine Angaben



www.userlike.com



Live-Chat



Live-Chat mit integrierbarem Chatbot



Website, WhatsApp, Facebook Messenger, SMS, Telegram, Threema

Detaillierte Beschreibung

Funktionen

Mehrsprachigkeit Ja Nein

Testing Ja Nein

Live-Chat Funktionen

- Chat auf der Webseite
- asynchrone Kommunikation / Wiederaufnahme von Gesprächen
- Einbindung von Messengern (WhatsApp, Facebook Messenger und Co.)
- KI-gestützte Live-Übersetzung
- Dateianhänge, Sprachnachrichten, Audio- und Video-Anrufe, Pflege von Kontaktdaten
- diverse Schnittstellen an verschiedenste Systeme (z.B. CRM, Ticketsystem...)
- Feedback-Option
- Chat-Routing: Sucht bestgeeignetsten Operator für den Kunden

Integration

- browserbasierte Software-as-a-Service

Sprachangebot

- > 24 Sprachen

Einsatzszenarien/ Use-Cases

Branchenfokus

- Kein expliziter Fokus

Mögliche Use-Cases

- Ticketing System
- Anbieten eines Auswahlmensüs
- Beantwortung von Standardfragen (FAQs)
- Sammeln von Informationen

Sales

- Lead-Generierung
- Beratung und Betreuung
- Verkaufsgespräche (auch mit Audio- und Video-Chat)

Marketing

- Optimierung verschiedener Kanäle
- Einbindung von Social Media
- Klärung von FAQs

Support

- einfache Erreichbarkeit & persönliche Klärung der Anliegen
- zielführendes Routing an passende Mitarbeiter
- Support in Echtzeit

Human Resources

- Optimierte Recruiting-Prozesse

Detaillierte Beschreibung

Voraussetzungen

- Keine Programmierkenntnisse erforderlich
- Keine speziellen technischen Anforderungen
- Keine manuellen Installationen oder Updates
- Angebot von Schulungen und Services

Anbindungsmöglichkeiten

Aktuell

- Standardanbindung (Salesforce, Slack, etc.)
- Anbindung CRM-Systeme etc.
- Chatbot-Integration
- Anbindung eigener Messenger Apps
- Einbindung des Live-Chat mittels Integration in die eigene Website

Preismodell

- **Free:** 0 €/Monat, unbegrenzte Konversationen/Kontakte, Website Messenger
- **Team:** 100 €/Monat, unbegrenzte Konversationen, WhatsApp/Messaging Kanäle, Add-Ons
- **Corporate:** 320 €/Monat, unbegrenzte Konversationen/Kontakte, Website Messenger, Add-Ons, WhatsApp/Messaging Kanäle, etc.
- **Flex:** Preise auf Anfrage

Besonderheiten

- DSGVO-konform
- Live-Chat für die Website inspiriert von modernen Messaging Apps
- Anbindung von Messaging Kanälen, wie z.B. WhatsApp, Facebook Messenger und Co.
- Persönlicher Kundenservice
- APIs für diverse Anbindungen