

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.

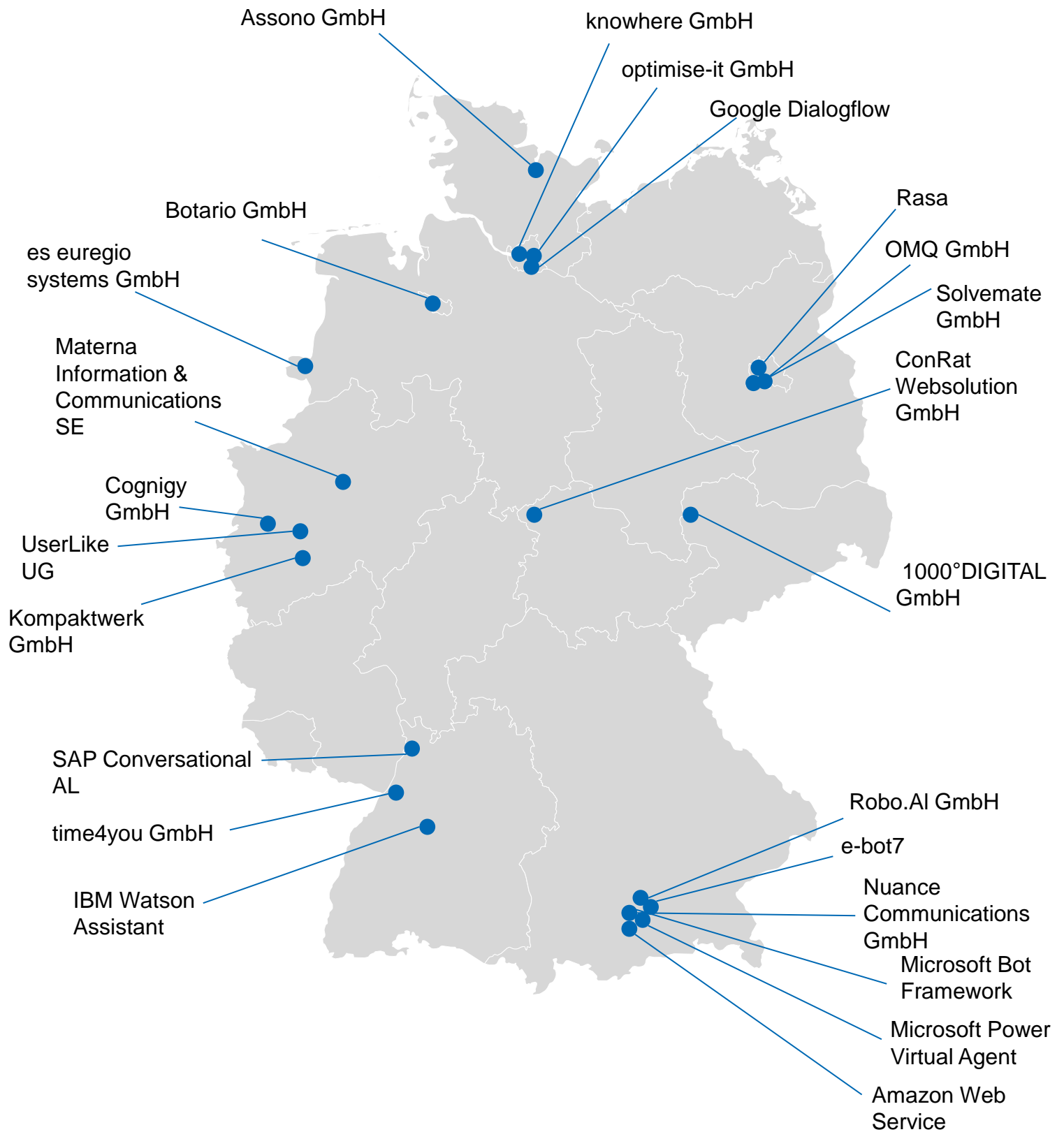
Der Abschnitt *Funktionen* umfasst neben den Angaben über die Mehrsprachigkeit und der Testmöglichkeit sämtliche Funktionalitäten des Chatbots. Weiter soll der *Abschnitt Einsatzszenarien* Auskunft über die möglichen Einsatzgebiete bzw. bereits realisierten Use-Cases geben. Der Abschnitt *Voraussetzungen* 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	●	◐	●	●	●	◐
time4you GmbH communication & learning	●	◐	●	●	●	○

# 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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

# Cognigy GmbH

Speditionstraße 1  
40221 Düsseldorf

ca. 80 Mitarbeiter weltweit

Mittelständische und große Unternehmen

## Allgemeine Angaben



[www.cognigy.com](http://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](http://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](http://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](http://www.euregio.systems)



Informationsbot, Transaktionsbot



KI-Chatbot



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

## Detaillierte Beschreibung

### Funktionen

- |                  |                                     |    |                          |      |
|------------------|-------------------------------------|----|--------------------------|------|
| Mehrsprachigkeit | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja | <input type="checkbox"/> | Nein |
| Testing          | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja | <input type="checkbox"/> | 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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

Kehrwieder 9  
20457 Hamburg

ca. 40 Mitarbeiter

Kleine, mittelständische und große Unternehmen

## Allgemeine Angaben



[www.optimise-it.de](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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

Maximilianstraße 4  
76133 Karlsruhe

25 Mitarbeiter:innen,

## Allgemeine Angaben



[www.time4you.de](http://www.time4you.de)



gemäß Use Case und Dialogdesign



JavaScript



Webchat im Browser, Text2Speech, Alexa

## Detaillierte Beschreibung

### Funktionen

Mehrsprachigkeit	<input checked="" type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
Testing	<input checked="" type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein

- Regelbasierte, NLU-basierte und hybride Steuerung
- Intent-Erkennung wahlweise via klassisches Pattern-Matching oder NLU, auch im Mix&Match-Verfahren
- Flexibilität durch ausgefeiltes Dialogmanagement, Fuzzy Matching und leistungsfähige State Machine
- Einfache skript-basierte Dialogmodellierung mit leicht erlernbarer Auszeichnungssprache Liza-Skript
- Effizientes Erstellen der Dialoge mit wiederverwendbaren Sequenzen und Beiträgen
- Unbeschränkte Anzahl von Textvarianten für Dialogelemente möglich
- Vielfältige Ausgabeformate und Rich Media
- Alternative Dialogverläufe und optionale Gesprächsbeiträge möglich
- Hohe Performanz und einfache Nutzung via Browser und iFrame
- Wartungsfreundlicher Cloud-Service

### Einsatzszenarien/ Use-Cases

- beliebige Use-Cases und Dialogszenarien umsetzen und Gesprächsverläufe mit unbegrenzter Komplexität gestalten, u.a. einfache FAQ- oder Website-Info-Bots sowie Support-Bots und Shop-Assistenten und Chatbots als Trainingsbuddy in einem Serious Game

## Detaillierte Beschreibung

### Voraussetzungen

- Interaktion mit dem Chatbot erfolgt über Webchat / iFrame
- Zugriff per Browser (Microsoft Internet Explorer und Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari u.a.)
- Javascript im Browser muss aktiviert sein
- zusätzlich kann ein Zugriff über Alexa eingerichtet werden

### Anbindungsmöglichkeiten

- beliebig / gemäß Spezifikation und Implementierung in JavaScript

### Preismodell

- Starterpaket: nur Webchat, kein Kundenbranding; inkl. 250 Gespräche/Monat: 150 Euro/Monat. Weitere Gespräche 0,25 Euro je Gespräch.
- Premiumpaket: Anbindung von Alexa als zusätzlicher Ein-/Ausgabekanal möglich, individuelles Branding; inkl. 450 Gespräche/Monat: 275 Euro/Monat, weitere Gespräche 0,22 Euro je Gespräch.

### Besonderheiten

- Beliebige Dialogkonzepte mit unbegrenzter Komplexität der Dialoge modellierbar
- Hohe Flexibilität in der Gestaltung und Wiederverwendung von Dialogsequenzen
- Vielfalt der Ausgabeformate und –Medien
- Leichte Wartung