



Kurz gefasst



Anwendungsmöglichkeiten von Chatbots

Als Chatbots werden automatisierte Dialogsysteme bezeichnet, die mit Menschen kommunizieren können. Sie sind in der Lage, Eingabe- oder Sprachmuster zu erkennen und darauf mit vorprogrammierten text- oder sprachbasierten Antworten zu reagieren. Teilweise lässt sich nicht mehr erkennen, ob man mit einem Menschen oder einem Chatbot kommuniziert. Um diesen Effekt weiter zu verstärken, wird seitens der Anwender auf die sog. „Kreative Künstliche Intelligenz“ gesetzt, um die Kommunikation noch lebendiger und menschenähnlicher werden zu lassen. Dabei werden u. a. zuvor erlernte Phrasen oder Metaphern in die Sprachsteuerung eingebunden.



Designed by vectorjuice / Freepik

Mögliche Einsatzgebiete von Chatbots im Unternehmen sind:

FAQ

- Automatisierte Antwort auf häufig gestellte Fragen

Werbung und Käuferlebnis

- Personalisierte Werbung schalten
- Messenger-Marketing

Service / Support

- Beratung zu Produkten
- Terminvergabe für Servicemitarbeiter

Vertragsanbahnung/ -schluss

- Entgegennahme von Bestellungen
- Auskunft zu Leistungen
- Zusage von Lieferterminen





Rechtliche Fragestellungen

Brauchen wir eine e-Person als Rechtssubjekt vergleichbar den juristischen Personen?

- Meinungsstand derzeit eher ablehnend

Wie erfolgt eine Erklärung / Vertragsschluss via Chatbot?

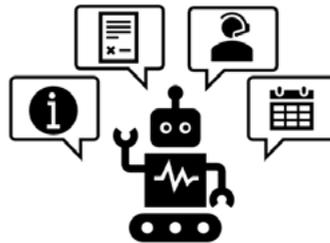
- Zurechnung der Erklärung des Chatbots
- Vertragsschluss über den Chatbot

Wer ist vertraglich haftbar und welche Gewährleistungen gibt es?

- Verwender des Chatbots (einsetzendes Unternehmen) wird Vertragspartner und
 - haftet für Störungen bei Vertragsschluss
 - haftet für Fehler bei der Ausführung (z. B. Dienstleistungen)

Wie rechtskonforme Ansprache und Datenverarbeitung sicherstellen?

- Anforderungen der Datenschutzgrundverordnung, des Bundesdatenschutzgesetzes und der Datenschutzgesetze der Länder sind zu beachten.



Ihr Ansprechpartner:

Michael Rätze

Tel.: 0371 531-35860

E-Mail: michael.raetze@betrieb-machen.de

Zur Wissensbox-Recht:



Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Chemnitz ist Teil von Mittelstand-Digital. Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung.
www.mittelstand-digital.de

IMPRESSUM

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Chemnitz, Geschäftsstelle, c/o Technische Universität Chemnitz | Prof. Dr.-Ing. habil. Ralph Riedel, DE – 09107 Chemnitz, Tel: 0371 531 19935, Fax: 0371 531 819935 | Web: www.betrieb-machen.de, www.kompetenzzentrum-chemnitz.digital, E-Mail: info@betrieb-machen.de | Redaktion & Gestaltung: Michael Rätze, Anikó Lessi