Bitkom e.V. |

# Jeder Vierte will Chatbots nutzen

- Bots in Messenger-Diensten beantworten automatisch Anfragen des Nutzers
- Einsatzmöglichkeiten für die Terminplanung, Recherchen oder Online-Shopping
- Die meisten Skeptiker wollen nicht mit einem Computer kommunizieren

**Berlin, 18. Januar 2017 -** Jeder vierte Bundesbürger (25 Prozent) kann sich vorstellen, so genannte Chatbots zu nutzen. Das hat eine repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom ergeben. Als Bots werden Programme oder Anwendungen bezeichnet, die bestimmte Aufgaben selbstständig und automatisiert ausführen. In Verbindung mit Messenger-Diensten wie dem Facebook-Messenger oder Skype können sie beispielsweise Unterhaltungen mit einem Menschen simulieren. Nutzer können die eigenen Fragen oder Aussagen entweder als Text oder Sprachbefehl eingeben, der Chatbot – eine Wortzusammensetzung aus Chatten und Roboter – antwortet daraufhin automatisch. „Die Einsatzmöglichkeiten von Chatbots sind enorm vielfältig und werden derzeit in unterschiedlichen Bereichen getestet“, sagt Timm Lutter, Bitkom-Bereichsleiter für Consumer Electronics und Digital Media. „Chatbots sind sowohl für Unternehmen als auch für Kunden ein Gewinn. Unternehmen können mit Chatbots ihre Kommunikation effizienter gestalten und Verbraucher kommen mit einfachen Fragen an das gewünschte Produkt.“

Sieben von zehn Befragten (68 Prozent), die sich vorstellen können, Chatbots zu nutzen, möchten das Programm gerne als Assistent für die persönliche Terminplanung verwenden. Nutzer können beispielsweise einen Bot per Sprachbefehl beauftragen, den eigenen Terminkalender mit dem des Kollegen abzugleichen und einen Termin zu vereinbaren. Fast zwei Drittel (64 Prozent) wollen Chatbots einsetzen, um Veranstaltungstickets, wie Kino- und Theaterkarten, zu reservieren oder zu kaufen. Jeweils 58 Prozent möchten Chatbots für Recherchen beim Online-Shopping, zum Beispiel bei der Suche nach bestimmten Produkten, oder für die Buchung von Reisen, Flügen, Zugfahrten oder Hotels nutzen. Für jeden Zweiten (53 Prozent) sind Chatbots interessant, um damit tagesaktuelle Informationen, wie das Wetter, Nachrichten, die Verkehrslage oder Börsenwerte abzurufen. Vier von zehn Befragten (41 Prozent) finden Chatbots für den Einsatz im Kundenservice attraktiv, um dort Nachfragen zu Bestellungen und Beschwerden zu bearbeiten. Für gut jeden Vierten (23 Prozent) wäre es interessant, Chatbots in Verbindung mit Lieferservices nutzen, um zum Beispiel per Sprachbefehl Essen oder Blumen zu bestellen.

Fast zwei Drittel (63 Prozent) der Befragten, die keine Chatbots nutzen wollen, möchten nicht mit einem Computer kommunizieren. Etwa jeder Zweite bezweifelt, dass Anfragen durch Chatbots zuverlässiger bearbeitet werden können als bisher (54 Prozent) oder dass die Auskünfte von Chatbots generell zuverlässig sind (49 Prozent). Für 47 Prozent sind Chatbots uninteressant, weil sie die Technologie noch nicht für ausgereift halten. Lutter: „Viele Chatbots befinden sich noch in der Entwicklungsphase. Doch die natürliche Spracherkennung entwickelt sich sehr schnell. Fortgeschrittene Systeme sind bereits jetzt lernfähig und können Inhalte verstehen und bewerten.“

**Hinweis zur Methodik:** Grundlage der Angaben ist eine repräsentative Befragung, die Bitkom Research durchgeführt hat. Dabei wurden im November 1005 Personen ab 14 Jahren in Deutschland befragt.

## Kontakt

**Merle Wiez**
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

**Dr. Sebastian Klöß**
Leiter Märkte & Technologien
Download Pressefoto
Nachricht senden

---

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Jeder-Vierte-will-Chatbots-nutzen.html***