

---

## PRESSEMITTEILUNG

### Chatbot-Trends 2019

**München, 13. November 2018.** Der globale Chatbot-Markt könnte bis 2025 auf ein Volumen von bis zu 1,25 Milliarden US-Dollar anwachsen, so eine [Studie von Grand View Research](#). Bereits 45 Prozent der Endnutzer bevorzugen einen Chatbot als primären Kommunikationskanal. Es ist somit davon auszugehen, dass sich im kommenden Jahr auf dem Feld der Chatbots einiges tun wird. Das IT-Unternehmen msg fasst die wichtigsten Trends für 2019 zusammen:

#### **Wachsende Akzeptanz**

Die Bots werden immer besser darin, natürliche menschliche Sprache zu verstehen und zu reproduzieren. Dadurch fällt es ihnen leichter, relevante Informationen verständlich zu vermitteln. Auf Kundenseite schafft das ein größeres Vertrauen in die Technologie und somit eine erhöhte Akzeptanz. Die Chatbots können so ihrer Hauptaufgabe, der Effizienzsteigerung von Geschäftsprozessen, besser nachkommen.

#### **Automatisierte Datensammlung**

Chatbots sind prinzipiell in der Lage, am Point of Contact selbstständig intelligente Entscheidungen zu treffen. Dazu werden mithilfe von maschinellem Lernen Daten aus der Vergangenheit analysiert. Eine Herausforderung dabei ist es, diese Daten bereitzustellen. Datenverarbeitungssysteme müssen das gesprochene Wort in Echtzeit verstehen, diese Informationen mit Bestandsdaten kombinieren und analysieren. In Zukunft wird es darauf ankommen, durch Automatisierung der Datenerhebung während der Chatbot-Interaktion eine breite Datengrundlage für diese Prozesse zu schaffen.

#### **Strengere Vorschriften**

Die Erfassung und Verarbeitung von Daten ist nicht mehr unkontrolliert möglich. Vorschriften, wie die EU-Datenschutz-Grundverordnung, bieten zwar für alle Marktteilnehmer Klarheit und Transparenz, legen jedoch strenge Regeln fest. Daten bleiben dennoch ein wesentlicher Teil vieler Geschäftsmodelle und ihre Relevanz wird noch weiter steigen. Unternehmen sind nun gefordert, verantwortungsvoll mit dieser Ressource umzugehen und auf eine verbesserte, DSGVO-konforme Datenerfassung hinzuarbeiten.

#### **Weitere Verbreitung**

Die steigende Akzeptanz durch Kunden und sinkende Preise sorgen dafür, dass Chatbot-Technologien nicht mehr nur von Großkonzernen eingesetzt werden. Auch kleine und mittlere Unternehmen sowie (Online-) Händler setzen sich nun mit diesem Kommunikationsmedium auseinander. Diese Entwicklung wird dadurch begünstigt,

dass Unternehmen einen leichten und günstigen Zugang zu der innovativen Technologie haben. Verschiedene IT-Beratungen bieten vordefinierte branchenspezifische Lösungen. Die Berater verfügen einerseits über Know-how im technologischen Bereich, andererseits haben sie umfangreiche Erfahrung und Methodenkenntnisse, um die erfolgreiche Implementierung eines KI-Chatbots zu unterstützen.

## **Fazit**

Chatbots lassen im kommenden Jahr das Stadium eines Hypes hinter sich. Vielmehr werden die digitalen Berater ein wesentlicher Bestandteil des Kundendienstes und des Online-Marketings werden. Unternehmen, die eine zeitgemäße und innovative Nutzererfahrung bieten wollen, sollten jetzt evaluieren, wie sie Chatbots für ihr Geschäft einsetzen können.

## **msg**

msg ist eine unabhängige, international agierende Unternehmensgruppe mit weltweit mehr als 7.000 Mitarbeitenden. Sie bietet ein ganzheitliches Leistungsspektrum aus einfallreicher strategischer Beratung und intelligenten, nachhaltig wertschöpfenden IT-Lösungen für die Branchen Automotive, Banking, Food, Insurance, Life Science & Healthcare, Public Sector, Telecommunications, Travel & Logistics sowie Utilities und hat in über 35 Jahren einen ausgezeichneten Ruf als Branchenspezialist erworben.

Die Bandbreite unterschiedlicher Branchen- und Themenschwerpunkte decken im Unternehmensverbund eigenständige Gesellschaften ab: Dabei bildet die msg systems ag den zentralen Kern der Unternehmensgruppe und arbeitet mit den Gesellschaften fachlich und organisatorisch eng zusammen. So werden die Kompetenzen, Erfahrungen und das Know-how aller Mitglieder zu einem ganzheitlichen Lösungsportfolio mit messbarem Mehrwert für die Kunden gebündelt.

msg nimmt im Ranking der IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland Platz 7 ein.

### **Für weitere Informationen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung:**

msg systems ag, Dr. Manuela Schwab, Robert-Bürkle-Str. 1, 85737 Ismaning/München

Tel. +49 89/ 961 01 1538, Fax +49 89/ 961 01 1113

E-Mail: [Manuela.Schwab@msg.group](mailto:Manuela.Schwab@msg.group)

Hotwire PR, Daniel Oehm, Franziska-Bilek-Weg 9, 80339 München

Tel. +49 89/ 210 932 73, E-Mail: [msgsystems@hotwirepr.com](mailto:msgsystems@hotwirepr.com)

Bildmaterial und weitere Pressemitteilungen finden Sie unter [www.msg.group](http://www.msg.group).

**Abdruck honorarfrei. Belegexemplare erbeten.**