

Der Leitfaden für Chatbot-Projekte

Ein Chatbotssystem ist kein einmaliges IT-Projekt, sondern ein sozio-technisches System. Nachhaltiger Nutzen entsteht erst, wenn Technik, Nutzende, Organisation und dauerhaft verfügbare Betriebsressourcen zusammenspielen.

1 Technische Ressourcen

Sprachmodell bzw. KI-Komponente

Welches Sprachmodell bzw. welche KI-Komponente soll eingesetzt werden? Welche Anforderungen bestehen hinsichtlich Qualität, Genauigkeit, Geschwindigkeit und Kosten?

Wissensbasis und Datenquellen

Auf welche Informationen soll der Chatbot zugreifen können? Welche Daten stehen zur Verfügung und wie werden diese strukturiert, gepflegt und aktuell gehalten? Wie gut ist die Datenbasis?

Infrastruktur

Welche technische Infrastruktur wird für Entwicklung, Bereitstellung und Betrieb benötigt? Welche Anforderungen bestehen hinsichtlich Rechenleistung, Speicher, Netzwerk, Skalierbarkeit und ggf. Cloud- oder Serverressourcen?

Monitoring und Logging

Wie wird der Chatbot technisch überwacht? Welche Nutzungsdaten werden protokolliert?

2 Nutzende und Nutzungskontext

Endanwender

Wer sind die Zielgruppen (bspw. Kunden, Bürger oder Mitarbeitende)? Was sind ihre jeweiligen Bedürfnisse?

Kompetenzen und Erwartungen

Welche Vorkenntnisse haben die Nutzenden? Welche Erwartungen haben sie an die Qualität und Leistungsfähigkeit des Chatbots?

Akzeptanz und Vertrauen

Wie kann der Chatbot transparent und nachvollziehbar gestaltet werden? Was ist notwendig, damit Nutzende dem System vertrauen?

Schulung und Unterstützung

Welche Schulungen benötigen die Nutzenden? Welche Unterstützung wird bei Fragen oder Problemen benötigt?

Barrierefreiheit und Usability

Wie kann der Chatbot möglichst einfach und intuitiv gestaltet werden? Welche Anforderungen bestehen hinsichtlich Barrierefreiheit und Zugänglichkeit für unterschiedliche Nutzergruppen?

3 Organisation und Betrieb

Produktverantwortliche

Wer trägt die Verantwortung für Ziele, Weiterentwicklung und Priorisierung des Chatbots? Wer entscheidet über Änderungen und neue Funktionen?

Fachexperten

Wer stellt die fachliche Richtigkeit der Inhalte sicher? Wer prüft, aktualisiert und erweitert die Wissensquellen?

AI-/Chatbot-Governance

Regeln, Verantwortlichkeiten und Leitplanken für den Einsatz des Systems.

Datenschutz und Compliance

Welche rechtlichen, regulatorischen und internen Anforderungen müssen berücksichtigt werden? Wie wird deren Einhaltung sichergestellt?

Qualitätssicherung

Wie wird die fachliche Richtigkeit, Aktualität und Angemessenheit der Antworten regelmäßig überprüft?

Wartung und Weiterentwicklung

Wie werden Änderungen, neue Anforderungen und Fehlerbehebungen organisiert? Wie werden neue Funktionen und Anforderungen umgesetzt?

4 Ressourcen für den laufenden Betrieb

Personaufwand

Welche personellen Ressourcen werden für Betreuung, Inhaltspflege, Qualitätssicherung und technische Administration benötigt?

Budget

Welche laufenden Kosten entstehen beispielsweise für Lizenzen, Modelle, Infrastruktur und externe Dienstleistungen im Rahmen der DAISEC-Kooperation?

Schulungsaufwand

Welche Qualifizierungsmaßnahmen benötigen Betreiber, Fachverantwortliche und Nutzende?

Change Management

Welche organisatorischen Veränderungen entstehen durch den Einsatz des Chatbots? Wie können die Veränderungen und die Weiterentwicklung der Nutzung begleitet werden?

Evaluation von Nutzen und Qualität

Wie wird regelmäßig überprüft, ob der Chatbot seine Ziele erreicht? Welchen konkreten Mehrwert erzeugt er für die Organisation?