

Chatbot usability – Dos and Don'ts

Yahoo - A Guide to WWW

[[What's New?](#) | [What's Cool?](#) | [What's Popular?](#) | [Stats](#) | [A Random Link](#)]

[Y Top](#) | [Up](#) | [Search](#) | [Mail](#) | [Add](#) | [Help](#)

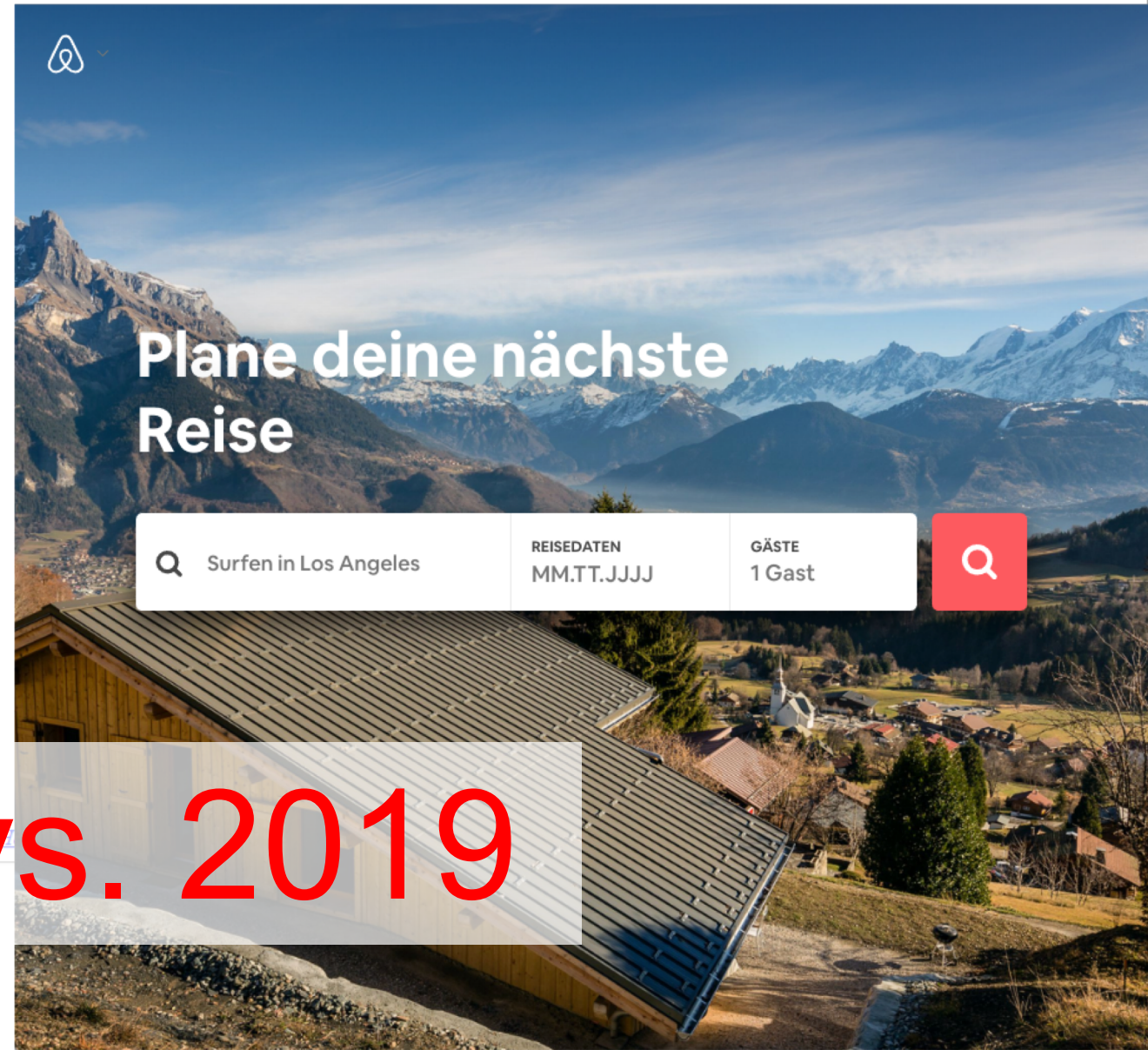
- [Art\(466\)](#) NEW
- [Business\(6426\)](#) NEW
- [Computers\(2609\)](#) NEW
- [Economy\(743\)](#) NEW
- [Education\(1487\)](#) NEW
- [Entertainment\(6199\)](#) NEW
- [Environment and Nature\(193\)](#) NEW
- [Events\(53\)](#) NEW
- [Government\(1031\)](#) NEW
- [Health\(367\)](#) NEW
- [Humanities\(163\)](#) NEW
- [Law\(163\)](#) NEW
- [News\(185\)](#)
- [Politics\(148\)](#) NEW
- [Reference\(474\)](#) NEW
- [Regional Information\(2606\)](#) NEW
- [Science\(2634\)](#) NEW
- [Social Science\(93\)](#) NEW
- [Society and Culture\(648\)](#) NEW

<--! Removed by Correct v2.0 by Kutsal Berberoglu --> 23836 entries | [Yahoo!](#) | [Up](#) | [Search](#) | [Mail](#) | [Add](#) | [Help](#)

yahoo@akebono.stanford.edu

Copyright © 1994 David Filo and Jerry Yang

1994 vs. 2019





Digitaler Assistent



Wie ist das Wetter?



Hier im Cyberspace ist es immer sonnig.

Ich stehe Ihnen für konkrete Fragen zu Dienstleistungen und Produkten von PostFinance gerne zur Verfügung.

Wie heisst du?



Ich bin der digitale Assistent. Gibt es etwas, womit ich Ihnen behilflich sein kann?

Ich stehe Ihnen für konkrete Fragen zu Dienstleistungen und Produkten von PostFinance gerne zur Verfügung.

Wie geht es dir?



Danke, mir geht es gut. Ich hoffe Ihnen auch.

Gerne beantworte ich Ihnen konkrete Fragen zu Dienstleistungen und Produkten von PostFinance.

Was machst du?



Als digitaler Assistent kann ich am besten Fragen zu Dienstleistungen und Produkten von PostFinance beantworten.

hier schreiben



noch 120 Zeichen

DO give the chatbot a personality





Stadt Adliswil Bot

9 Personen gefällt das
Regierungsinstitution

☰ Antwortet i.d.R. sofort

ℹ Ich bin der Chatbot der Stadt Adliswil. Ich werde in Zukunft versuchen, Ihnen zu helfen, wenn Sie mit der Stadt Adliswil zu tun haben.

Wenn du auf Los geht's tippst, kann Stadt Adliswil Bot deine öffentlichen Infos sehen.

[Los geht's](#)

DON'T make me (the user) think





Hallo! Was interessiert dich heute?



Schön, wenn's schön ist. Vielleicht finden das auch deine Freunde?



Schön, sind wir einer Meinung! Vielleicht sind auch deine Freunde mit uns einig?

Leider konnte ich für deine Kriterien keine Events finden. Vielleicht ist etwas in der Übersicht dabei für dich?



Los geht's

Ich finde die Berge so schön

Eher weniger, das sind so richtige Stadtmenschen

Klar, die stehen dazu 😊

DO lead the conversation



Kontakt

Was können wir für Sie tun?

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Hier sind Sie richtig mit Ihren Fragen und Anliegen, mit Lob und Kritik. Melden Sie sich bei uns telefonisch oder schriftlich. Unsere Fachleute helfen Ihnen gerne weiter. Freundlich, schnell und kompetent.

[Fahrplaninformationen](#)

[Abonnemente & Tickets](#)

[Freizeit & Ferien](#)

[Fundservice](#)

[Anregungen, Lob & Kritik](#)



DO take the users feedback



DON'T make the user read... a lot



Is Lufthansa operating at the EuroAirport in Basel? ✓

I checked and found this answer for you:

Where will I find the Travel Guide with the travel tips of the month?

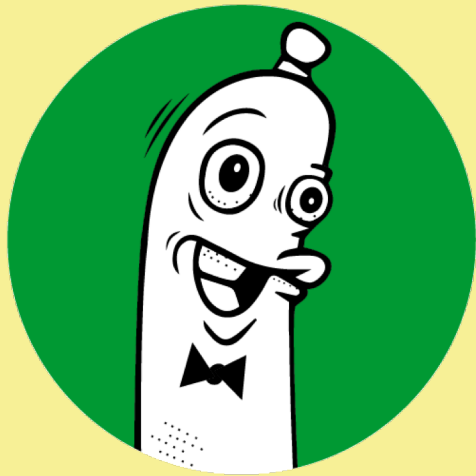
[View](#)





DON'T make the user angry





Grüezi wohl



Ich kenne die Stadt wie kein zweiter. Was für einen Event suchst du?

Gibt es einen Ostermarkt in St. Gallen?

Das ergibt für mich keinen tieferen Sinn ?



Lass mich dich mal was fragen: Wann hättest du Zeit etwas Spannendes zu unternehmen?

heute

morgen

am Wochenende

DO be honest and constructive



DON'T...

...make me (the user) think

...make the user read... a lot

...make the user angry



DO...

...give the chatbot a personality

...lead the conversation

...take the users feedback

...be honest and constructive



DON'T be shy

DO talk to me

christoph.sueess@paixon.ch

