

Salesforce BotSIM

Effektives Bot-Testing

Chatbots werden von vielen Unternehmen im Kundenservice eingesetzt, um Kundenanfragen schnell zu beantworten. Allerdings ist es wichtig, dass Chatbots zuverlässig funktionieren und Kundenanliegen korrekt verstehen. Daher müssen Chatbots vor dem Live-Einsatz gründlich getestet werden. Hier kommt Salesforce BotSIM ins Spiel - eine neue Salesforce-Lösung, die Unternehmen dabei unterstützt, umfassende und automatisierte Tests von Chatbots vor deren Live-Einsatz durchzuführen.

Wie genau funktioniert BotSIM und wie profitieren Unternehmen davon? Das erfahren Sie hier:

Inhalt

Was ist Salesforce BotSIM?	2
Wie funktioniert Salesforce BotSIM?	2
Wie ist Salesforce BotSIM aufgebaut?	3
Welche Vorteile bietet Salesforce BotSIM?	4
Für wen eignet sich Salesforce BotSIM?	5
Fazit	5
Kontakt	6

Was ist Salesforce BotSIM?

Salesforce BotSIM ist ein Tool zur automatisierten Simulation und Evaluierung von Chatbots. Das von Salesforce Research entwickelte BotSIM ermöglicht es Unternehmen, Chatbots bereits vor deren Einsatz im Kundenkontakt umfassenden Tests zu unterziehen.

Mit BotSIM können virtuelle Dialoge mit dem Chatbot simuliert werden. Dabei stellt BotSIM dem Chatbot verschiedene, künstlich generierte Testfragen und -situationen nach. Der Chatbot reagiert auf diese Tests, wie er es später auch mit echten Kunden tun würde. BotSIM beobachtet dabei das Verhalten des Chatbots und analysiert beispielsweise, ob er die richtigen Antworten liefert und die gestellten Aufgaben korrekt lösen kann.

Auf Basis dieser Simulationen erstellt BotSIM dann Berichte über die Leistungsfähigkeit des Chatbots. Darin werden Stärken und Schwächen identifiziert, die Aussagekraft der Antworten bewertet sowie eventuelle Probleme und Fehlerquellen aufgedeckt. Die Berichte geben Unternehmen somit wertvolle Hinweise an die Hand, um eventuell noch bestehende Mängel im Chatbot vor dem Live-Einsatz zu beheben. Durch diesen automatisierten Test- und Evaluierungsprozess, der durch Künstliche Intelligenz unterstützt wird, können Chatbots sehr gründlich und ohne großen manuellen Aufwand auf Herz und Nieren geprüft werden.

Wie funktioniert Salesforce BotSIM?

BotSIM simuliert virtuelle Gespräche mit dem Chatbot, indem es diesem eine Vielzahl an simulierten Nutzeranfragen vorlegt. Dabei greift BotSIM auf Technologien der Künstlichen Intelligenz zurück, um diese Testanfragen automatisiert zu generieren. Die generierten Sätze ähneln dabei echten Nutzerfragen, um ein möglichst realistisches Testumfeld zu schaffen.

Der Chatbot behandelt die simulierten Anfragen, als kämen sie von echten Kunden. Er versucht die Fragen zu verstehen und darauf mit passenden Antworten zu reagieren. BotSIM beobachtet dabei genau, wie der Chatbot auf die einzelnen Anfragen reagiert. Es analysiert zum Beispiel, ob

die richtigen Intentionsklassifizierungen und Slotfüllungen ... erfolgen und ob die generierten Antworten des Chatbots korrekt und aufschlussreich sind.

Durch den Einsatz von KI kann BotSIM auf Basis weniger Beispielsätze eine Fülle realistischer Testszenarien generieren. So können selbst Chatbots, die über wenig historische Trainingsdaten verfügen, umfassenden Tests unterzogen werden. Die Ergebnisse der Simulationen dienen dann als Grundlage für die Evaluierungsberichte, mit denen BotSIM die Leistungsfähigkeit des Chatbots einschätzt.

Wie ist Salesforce BotSIM aufgebaut?

BotSIM folgt einer "Generierungs-Simulations-Remediation"-Pipeline und besteht aus drei Hauptkomponenten.

- **Generator:** Bei der ersten Komponente handelt es sich um einen Generator, der anhand von Input-Bot-Designs wie Gesprächsabläufen und Entitäten Testdialoge unter Verwendung eines Umschreibungsmodells erstellt. Im Wesentlichen erzeugt diese Methode synthetische Daten, die in der folgenden Phase verwendet werden.
- **Simulator:** Die nächste Komponente ist ein Simulator, der eine groß angelegte Dialogbenutzersimulation durchführt, um die Bots unter Verwendung paraphrasierter Wörter zu bewerten. Die Komponenten Generator und Simulator stellen die effizientesten Komponenten des Entwurfs dar, da sie den Zeit- und Kostenaufwand sowie den manuellen Aufwand erheblich reduzieren.
- **Remediator:** Die letzte Komponente, der Remediator, untersucht die simulierten Dialoge und erstellt Berichte über den Zustand des Bots sowie andere nützliche Informationen, wie z. B. Gesprächsanalysen und Vorschläge, auf einem Dashboard, um die Verbesserung des Bots weiter voranzutreiben.

Welche Vorteile bietet Salesforce BotSIM?

Durch Salesforce BotSIM erhalten Betriebe einige entscheidende Vorteile. Im Folgenden erhalten Sie einen kompakten Überblick:

Umfangreiche automatisierte Testszenariogenerierung

BotSIM ermöglicht durch den Einsatz von KI eine große Anzahl an Testszenarien zu generieren, ohne dass aufwendige manuelle Testfallerstellung nötig ist. Dies spart Zeit und Kosten.

Gründliche Prüfung von Chatbots vor dem Live-Einsatz

Durch die Simulationen mit tausenden virtuellen Nutzerinteraktionen kann die Leistungsfähigkeit des Chatbots in nahezu allen möglichen Situationen überprüft werden. So können bereits vorab viele Probleme und Schwachstellen identifiziert werden.

Detaillierte Analyse der simulierten Dialoge

Anhand von Berichten und Kennzahlen wie der Zielerreichungsrate oder Fehlerquoten beim Verständnis von Nutzereingaben (NLU) kann die Performance des Chatbots genau beurteilt werden.

Konkrete Handlungsempfehlungen zur Verbesserung

BotSIM liefert dem Anwender Empfehlungen, wie allfällige Probleme behoben werden können. Dies erleichtert die weitere Optimierung des Chatbots.

Durch den Einsatz von BotSIM kann also die Qualität der Chatbots schon vor dem Live-Einsatz deutlich erhöht werden. Das senkt das Risiko unerwarteter Probleme im produktiven Betrieb.

Für wen eignet sich Salesforce BotSIM?

BotSIM eignet sich insbesondere für Unternehmen, die Chatbots im Kundenservice oder in anderen Anwendungsbereichen mit konversationsbasierter Nutzerkommunikation einsetzen möchten.

Da mit Chatbots große Nutzergruppen automatisiert kommunizieren, ist es unabdingbar, die korrekte Funktionsweise und Leistungsfähigkeit der Chatbots bereits vorab gründlich zu testen. Genau hier setzt BotSIM an.

Folgende Unternehmen können von BotSIM profitieren:

- **Kundenservice-Abteilungen von Unternehmen aller Branchen**
- **Anbieter von Chatbot-Lösungen**
- **Agenturen, die Chatbots für ihre Kunden entwickeln**
- **Startups mit Fokus auf konversationsbasierte KI**

Mit BotSIM lassen sich selbst Chatbots, die über wenig historische Daten verfügen, umfangreich auf Herz und Nieren prüfen. So minimiert BotSIM für diese Unternehmen das Risiko von Problemen im produktiven Einsatz und steigert die Kundenzufriedenheit. Insgesamt ist BotSIM für alle sinnvoll, die großen Wert auf einen reibungslosen Chatbot-Einsatz legen.

Fazit

BotSIM bietet Unternehmen ein leistungsstarkes Werkzeug, um Chatbots bereits vor deren Einsatz gründlich zu testen und weiterzuentwickeln. Durch die Simulation zahlreicher Nutzerszenarien können Bugs und Schwachstellen effizient aufgedeckt werden.

Der automatisierte Test mit BotSIM senkt den Aufwand für die Chatbot-Tests erheblich. Dadurch können Chatbots schneller in den produktiven Einsatz gebracht und laufend optimiert werden. Das Tool sorgt so für eine bessere Nutzererfahrung und höhere Kundenzufriedenheit.

Für Unternehmen, die großen Wert auf einen reibungslosen Kundendialog legen, ist BotSIM eine sinnvolle Investition. Es ermöglicht die effiziente Entwicklung von Chatbots, die Fehler vermeiden und den Kundenservice auf ein neues Level heben.

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: info@comselect.de

Web: <https://comselect.de>

Wir über uns.

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die

Autor: Marcel Alter, Online Marketing

Herausgeber: [comselect GmbH](#)

Veröffentlichung: September 2023

Lesedauer: 4 Minuten

herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.

©2002-2023 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten