

Chatbot - AARON Anleitung für die Nutzung



Mit unserem Chatbot AARON erhalten Sie schnell Unterstützung zu häufigen Fragen und zur Anwendung unserer Produkte.

Damit AARON Sie korrekt unterstützen kann, beachten Sie bitte die folgenden Hinweise.

Zugriff auf Inhalte

Für die Nutzung von AARON sollten Sie im Serviceportal angemeldet sein. Nur angemeldete Benutzer können den vollständigen Funktionsumfang des Chatbots nutzen.

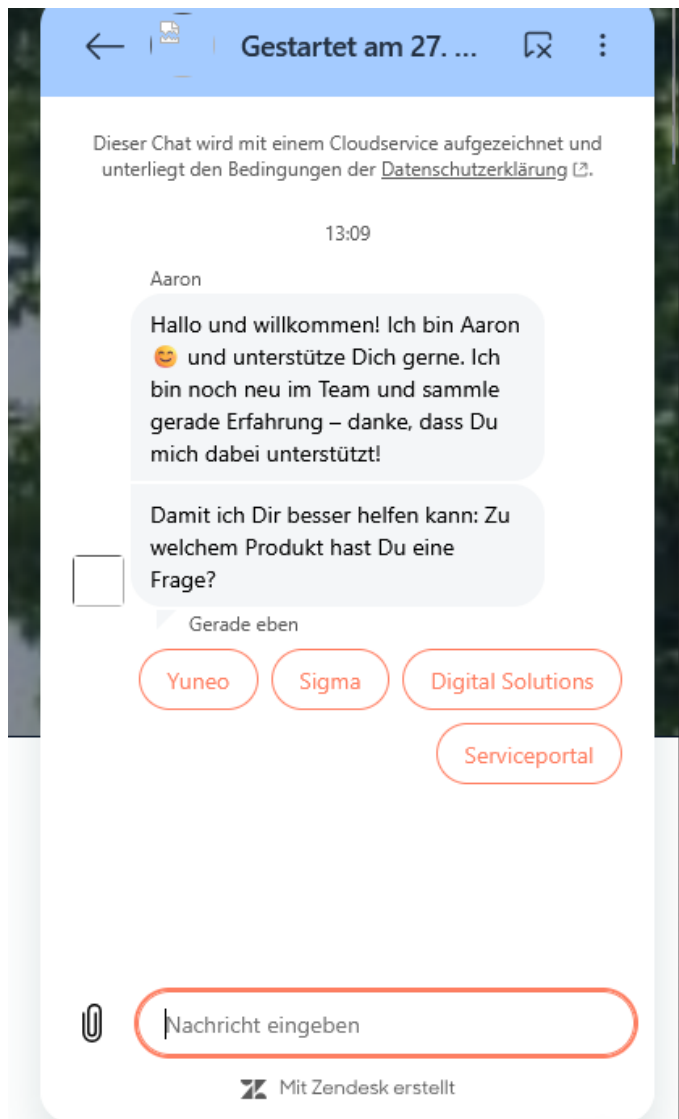
Der Chatbot orientiert sich an den Berechtigungen und Inhalten Ihres Benutzerkontos im Serviceportal.

Das bedeutet:

- angemeldete Benutzer erhalten Zugriff auf deutlich mehr Helpcenter-Inhalte
- AARON kann dadurch mehr Informationen für die Beantwortung von Fragen nutzen
- nicht angemeldeten Benutzern stehen nur eingeschränkte Inhalte zur Verfügung

Für die bestmögliche Nutzung von AARON empfehlen wir daher die Verwendung im angemeldeten Zustand.

So starten Sie den Chat



Nach dem Öffnen des Chats wählen Sie zuerst das Produkt aus, zu dem Sie eine Frage haben.

Im Chat stehen dafür Produkt-Buttons zur Verfügung, z. B.:

- Yuneo
- Sigma
- Digital Solutions
- Serviceportal

Die Produktauswahl ist zwingend erforderlich.

AARON kann nur Fragen zu dem ausgewählten Produkt beantworten.

So stellen Sie Ihre Frage richtig



Formulieren Sie Ihre Anfrage möglichst konkret, eindeutig und in ganzen Sätzen.

Beschreiben Sie:

- was Sie tun möchten
- an welcher Stelle das Problem auftritt
- welche Meldung oder welches Verhalten angezeigt wird
- in welchem fachlichen Zusammenhang Sie arbeiten
- welches Ergebnis Sie erwarten

Sprechen Sie mit dem Bot so, als würden Sie einem Support-Mitarbeiter Ihr Anliegen schildern.

Allgemeine Tipps für die Nutzung von AARON

Je genauer die Beschreibung, desto besser die Antwort

AARON arbeitet auf Basis Ihrer Beschreibung.

Je konkreter und eindeutiger Sie Ihr Anliegen formulieren, desto gezielter kann der Bot helfen.

Hilfreich sind zum Beispiel Angaben zu:

- der betroffenen Funktion
- dem fachlichen Ablauf
- der genauen Fehlermeldung
- dem gewünschten Ergebnis

Ganze Sätze statt einzelner Stichworte

Verwenden Sie möglichst vollständige Sätze.

Besser geeignet sind klare Beschreibungen des Problems oder der fachlichen Fragestellung als einzelne Begriffe oder kurze Stichworte.

Fachliche Inhalte möglichst präzise benennen

Je genauer Fachbegriffe, Prozessschritte oder Funktionsnamen beschrieben werden, desto besser kann AARON die Anfrage zuordnen.

Allgemeine Aussagen wie:

- „Es funktioniert nicht“
- „Ich habe ein Problem“
- „Da kommt ein Fehler“

reichen häufig nicht aus, um eine passende Antwort zu erzeugen.

Eine Frage pro Nachricht

Stellen Sie möglichst nur ein Thema oder Problem gleichzeitig dar.

Dadurch kann AARON Ihre Anfrage besser einordnen und gezielter beantworten.

Nicht mehrere Nachrichten direkt hintereinander senden

Bitte vermeiden Sie es, viele kurze Nachrichten unmittelbar nacheinander zu senden.

Besser ist eine vollständige Beschreibung des Anliegens in einer zusammenhängenden Nachricht.

Dadurch kann AARON den Kontext besser verarbeiten.

Rückfragen des Chatbots beantworten

AARON kann während der Unterhaltung Rückfragen stellen, um das Anliegen besser einzugrenzen.

Beantworten Sie diese Rückfragen möglichst konkret.
Dadurch verbessert sich die Qualität der Antwort deutlich.

Antworten können je nach Formulierung unterschiedlich ausfallen

AARON verarbeitet Anfragen sprachbasiert.
Unterschiedliche Formulierungen können daher zu unterschiedlichen Antworten führen.

Wenn die Antwort nicht hilfreich ist, formulieren Sie Ihre Anfrage konkreter oder verwenden Sie andere Begriffe.

Bei unklaren Antworten die Frage präzisieren

Wenn die Antwort nicht passend ist, formulieren Sie Ihre Anfrage genauer oder ergänzen Sie weitere Informationen.

Oft helfen zusätzliche Angaben wie:

- welcher Arbeitsschritt durchgeführt wurde
- wann das Problem auftritt
- welche Aktion bereits versucht wurde

Den Chatbot durch die Konversation führen lassen

Für einen sauberen Ablauf der Unterhaltung ist es wichtig, nach einer eigenen Aktion zunächst auf die Reaktion von AARON zu warten.

Dies gilt insbesondere:

- nach dem Anklicken von Schaltflächen oder Buttons
- nach der Auswahl von Antwortmöglichkeiten
- nach dem Absenden einer Nachricht

AARON führt schrittweise durch die Konversation und verarbeitet die Eingaben in einer bestimmten Reihenfolge.

Werden währenddessen zusätzliche Nachrichten oder neue Themen eingegeben, kann der Gesprächsablauf unterbrochen werden. Dadurch können Antworten unvollständig oder unpassend ausfallen.

Lassen Sie sich daher möglichst durch die Unterhaltung führen und beantworten Sie die jeweils aktuelle Rückfrage des Chatbots.

Geduld bei der Verarbeitung

Je nach Anfrage kann die Verarbeitung einen kurzen Moment dauern.
Bitte warten Sie auf die vollständige Antwort von AARON, bevor Sie weitere Eingaben senden.

Nicht jedes Anliegen kann automatisch gelöst werden

AARON unterstützt bei vielen Standardfragen und bekannten Anwendungsfällen.
In komplexen oder individuellen Situationen kann dennoch eine Weiterleitung an den Support erforderlich sein.

Antworten prüfen

AARON unterstützt bei der Informationssuche und bei Anwenderfragen. Prüfen Sie wichtige fachliche oder organisatorische Entscheidungen dennoch immer im jeweiligen Anwendungskontext.

Sprache im Chat

AARON erkennt automatisch die Sprache Ihrer Anfrage. Damit dies zuverlässig funktioniert, verwenden Sie bitte vollständige und eindeutige Formulierungen. Damit AARON bei Verwendung von englischen Begriffen oder Fachwörtern auch Deutsch als Sprache der Konversation erkennt, sollten möglichst ganze Sätze geschrieben werden.

Was AARON besonders gut kann

Der Chatbot eignet sich besonders für:

- FAQ-Fragen
- Anwenderhilfen
- fachliche Rückfragen zu Funktionen
- bekannte Fehlermeldungen
- Fragen zum Serviceportal

Wichtige Hinweise

Screenshots können nicht gelesen werden

AARON kann Inhalte aus Screenshots oder Bildern nicht auswerten.
Beschreiben Sie Ihr Anliegen deshalb immer zusätzlich in Textform.

Kein Zugriff auf bestehende Tickets

Der Chatbot hat keinen Bezug zu bereits vorhandenen Tickets.
Auch frühere Supportfälle oder bestehende Vorgänge können nicht eingesehen werden.

Keine Verbindung zur Suche

AARON arbeitet unabhängig von der Suche im Serviceportal.
Die Antworten basieren ausschließlich auf Ihrer aktuellen Unterhaltung mit dem Bot.

Der Chatbot lernt nicht aus einzelnen Gesprächen

Ihre Unterhaltung dient der aktuellen Bearbeitung Ihrer Anfrage.
AARON „merkt“ sich keine individuellen Vorgänge oder Arbeitsstände aus früheren Chats.

Anhänge hochladen

Dateien können bei Bedarf hochgeladen werden.
Diese werden insbesondere verwendet, wenn ein Anliegen an den Support als Ticket weitergegeben wird.

Der Chatbot ersetzt keinen persönlichen Support in Sonderfällen

Komplexe oder individuelle Problemstellungen können an den Support weitergeleitet werden.
In solchen Fällen helfen möglichst vollständige Informationen und Anhänge bei der Bearbeitung.

Feedback geben

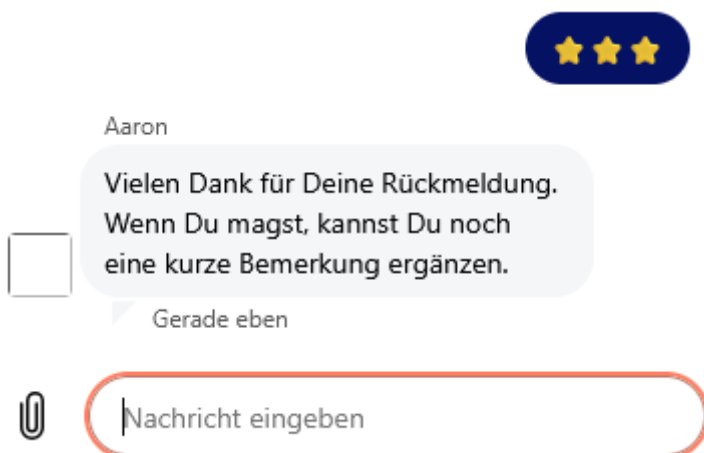
Nach einer Antwort können Sie den Chatbot direkt über die Bewertungsfunktion bewerten.



Nutzen Sie diese Möglichkeit gerne für:

- Lob
- Kritik
- Hinweise auf unpassende Antworten
- Anmerkungen
- Verbesserungsvorschläge

Nach Auswahl der Bewertung über die Sterne-Schaltfläche können Sie zusätzlich eine Bemerkung eingeben.



Ihr Feedback hilft dabei, AARON kontinuierlich weiterzuentwickeln und die Antworten zu verbessern.

Bitte beachten

AARON ist für die Unterstützung bei fachlichen Fragen gedacht.

Bitte vermeiden Sie daher:

- Spaßfragen
- absichtliche Testeingaben
- provozierende oder bewusst irreführende Eingaben
- das absichtliche Auslösen von Endlosschleifen oder ungewöhnlichen Dialogverläufen
- Beschwerden über den Chatbot im Chat selbst
-

Bitte verwenden Sie AARON ausschließlich für fachliche und produktbezogene Anfragen.

Bei allgemeinem Feedback, Kritik oder Verbesserungsvorschlägen nutzen Sie bitte die Feedbackfunktion oder die vorgesehenen Supportwege.