



DIGITALISIERUNGSTIPP

## Chatten mit Hubert - rechtliche Fragestellungen zum Einsatz von Chatbots



### Das Problem – Warum Chatbots?

Im Kundenservice werden häufig viele telefonische und schriftliche Anfragen mit ähnlichem Inhalt gestellt. Diese zu beantworten ist sehr zeit- und arbeitsintensiv. Abhilfe könnte ein FAQ-Bereich schaffen. Oft fehlt es den Kunden oder Mitarbeitenden eines Unternehmens jedoch an Motivation und Zeit sich diesen durchzulesen. Für Fragen und Problemstellungen, die ein FAQ nicht erfasst, wünschen sich Kunden oder Mitarbeitende zudem eine persönliche Beratung.

### Was ist ein Chatbot?

Derartige Probleme lassen sich gut durch sogenannte Chatbots lösen. Chatbots sind praktische Anwendungen, mit denen beispielsweise die Kundenbetreuung verbessert werden kann. So könnten Kunden, die bestimmte Fragen zu einem Produkt haben, sich auf der Homepage oder an der Hotline an einen Chatbot - nennen wir ihn Hubert - wenden.

Hubert ist eine auf künstlicher Intelligenz (KI) basierende Applikation. Er kann Fragen, die ihm am Telefon oder in einem Chat gestellt werden, erkennen und beantworten. Dafür wurde er mit entsprechenden Testdaten trainiert. Bei diesen



Testdaten kommt es auf eine hohe Datenqualität an, um die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen. Daher sollte hier ein angemessener Aufwand betrieben werden. Jedoch können Chatbot-Lösungen auch bereits fertig trainiert für den konkreten Anwendungsfall eingekauft werden. So muss nur noch die Integration des Dienstes erfolgen und kein aufwendiges Training oder gar Programmierung selbst vorgenommen werden. Im Live-Betrieb kann der Chatbot dann entsprechend weitere Daten sammeln, um die Genauigkeit und Qualität der Antworten noch steigern zu können.

So können Chatbots unter anderem Kundenfragen beantworten und Auskunft zu bestimmten Sachverhalten oder Produkten geben; ohne, dass vierundzwanzig Stunden am Tag ein Callcenteragent Anrufe entgegennehmen müsste. Die Antwort kann sofort erfolgen und ist nicht an die Kapazität eines menschlichen Mitarbeitenden gebunden, der zunächst die Nachricht lesen müsste. Hubert wäre Tag und Nacht da, um die Fragen der Kunden zu beantworten und deren Probleme zu lösen.

Doch damit ein solcher Chatbot seine Arbeit verrichten kann, ohne weitere Komplikationen mit sich zu bringen, sollten bereits vor dessen Implementierung die wichtigsten rechtlichen Fragen geklärt und einer Lösung zugeführt werden.

## Rechtliche Fragestellungen

Als rechtliche Hürde, die zuvor geklärt werden muss, gilt z. B. die Auseinandersetzung mit den Lizenzbedingungen (und Gebühren), wenn eine solche Chatbot-Software fertig von einem anderen Anbieter zugekauft werden soll. Ferner ist der konkrete Einsatzbereich des Chatbots zu klären – soll dieser nur Auskunft geben oder möglicherweise Verträge schließen? Ebenso ist auf die Einhaltung des Datenschutzes nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zu achten. Soweit der Chatbot selbst trainiert werden soll, ist an die Anonymisierung der Trainingsdaten zu denken. Auch muss überlegt werden, wo die Verarbeitung der Daten stattfinden wird und ob gegebenenfalls weitere Schutzmaßnahmen zu ergreifen sind. Letzteres ist insbesondere relevant, wenn ein Dienst



↑ Verbildlichung Chatbot © Phonlamaistudio - Freepik.com

Dritter eingebunden werden soll und die Datenverarbeitung nicht in Europa erfolgt.

## Potentielle Lösungen

All die vorgenannten Punkte können, wenn sie nicht bedacht werden, zu ernstesten Konsequenzen führen. Wenn sie jedoch bereits bei der Planung berücksichtigt werden, stellen sie nur kleine zu meisternde Stufen auf dem Weg zu einem gelungenen Digitalisierungsprojekt unter Einsatz von KI dar. Datenschutzrechtliche Hürden können durch den Einsatz von Anonymisierung, Pseudonymisierung und Auftragsverarbeitungsverträgen reduziert oder gar umgangen werden. Die frühzeitige Beschäftigung mit den jeweiligen Lizenzen und den Anbietern ermöglicht nicht nur den Vergleich der Vertragsbedingungen, sondern auch, Verträge vor deren Abschluss auf mögliche Probleme zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen.

## Fazit

Der Einsatz von Chatbots kann viele Vorteile mit sich bringen, bedarf aber einiger initialer Planung, um mögliche Probleme bei der Integration – rechtlicher wie technischer Natur - frühzeitig zu identifizieren. Wenn diese jedoch rechtzeitig erkannt werden, stellen sie keine unüberwindbaren Hürden dar und sind leicht in den Griff zu bekommen.