Chatbot-Entwickler*in

BERUFSBESCHREIBUNG

Chatbot-Entwickler*innen entwerfen, programmieren, testen und implementieren Chatbots (Abkürzung für Chat-Roboter) für Internetshops von Handelsunternehmen, Reise-, Versicherungs-Dienstleister, Social-Media-Plattformen usw. zur Automatisierung von Kommunikations- und Dienstleistungsprozessen zwischen Kund*innen und Unternehmen.

Chatbot-Entwickler*innen beschäftigen sich mit der Entwicklung und Programmierung von textbasierten Dialogsystemen, die Unterhaltungen/Gespräche mit menschlichen Nutzer*innen simulieren. Bei der Konzeption von Chatbots beachten sie die Wünsche, Anforderungen und Zielsetzungen ihrer Klient*innen und Auftraggeber*innen.

Mithilfe von KI-Technologien analysieren, erstellen und programmieren sie Sprachinhalte und Dialogabfolgen. Diese Dialogabfolgen mit Kund*innen sind größtenteils kalkulierbar, vorhersehbar und damit formalisierbar. Dabei arbeiten sie eng mit Linguisten und Computerlinguisten zusammen. Abschließend testen und optimieren sie die Chatbots und implementieren sie in den entsprechenden Webseiten oder Apps.

Chatbot-Entwickler*innen arbeiten in IT-Abteilungen von Unternehmen aller Wirtschaftsbereiche, die Chatbots einsetzen, oder in Unternehmen für Soft-

Ausbildung

Für den Beruf Chatbot-Entwickler*in ist in der Regel ein abgeschlossenes Universitäts- oder Fachhochschulstudium z. B. Informatik oder Computerwissenschaften erforderlich. Auch eine abgeschlossene Schulausbildung an einer einschlägigen Höheren Technischen Lehranstalt zum Beispiel für Informatik oder andere facheinschlägige Aus- und Weiterbildungen eröffnen den Zugang zu diesem Beruf.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Wünsche, Anforderungen und Vorgaben von Kund*innen/Auftraggeber*innen erfassen und besprechen
- technische Machbarkeit sowie Zeit- und Kostenaufwand bewerten, berechnen
- Kommunikationsprozesse analysieren, Einsatzmöglichkeiten für Chatbots identifizieren
- Chatbots entwickeln
- Architekturen für Chatbots konzipieren, Nutzeroberflächen entwickeln
- Programmier-, Skript- und Auszeichnungssprachen auswählen, z. B. C, Java, HTML, Javascript
- Entwicklungsumgebungen wie z. B. Datenbanken, Code-Generatoren, Editiersysteme, Job-Control-Sprachen
- Bespielung der Chatbots mit Sprachinhalten organisieren, durchführen, leiten
- Chatbots in Webseiten, Onlineshops, Social-Media-Plattformen oder Messengerdienste integrieren
- Chatbots testen und optimieren, Funktionalität prüfen
- Maßnahmen der Qualitätssicherung umsetzen und kontrollieren
- Kundenfeedbacks entgegennehmen, Fehler beheben
- Updates einspielen und Chat-Anwendungen mit neuen Funktionen erweitern
- Mitarbeiter*innen, Kund*innen, Auftraggeber*innen einführen und schulen

Anforderungen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- mathematisches Verständnis
- technisches Verständnis

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Aufgeschlossenheit
- Kommunikationsfähigkeit
- Kritikfähigkeit
- Kund*innenorientierung

- Aufmerksamkeit
- Ausdauer / Durchhaltevermögen
- Belastbarkeit / Resilienz
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- gute Beobachtungsgabe
- Zielstrebigkeit

- Informationsrecherche und Wissensmanagement
- Kreativität
- logisch-analytisches Denken / Kombinationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise
- Umgang mit sozialen Medien

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft