

Inhalt

Vorwort	V
---------------	---

Teil I Grundlagen

Wer braucht wofür Avatare? Konzeption und Implementierung natürlichsprachlicher Systeme – Zur Einführung <i>Christian Lindner</i>	3
---	---

Die Bedeutung von natürlichsprachlichen Dialogsystemen im Internet-Business <i>Peter Samuelsen</i>	25
--	----

Technische Grundlagen von natürlichsprachlichen Dialogsystemen <i>Dr. Karl-Ludwig von Wendt</i>	37
---	----

Ein Quantensprung für Dialogsysteme <i>Dr. Lutz-Peter Pape</i>	49
---	----

Teil II E-Business und Avatare

„Ich habe Ihre Eingabe leider nicht verstanden“ – Qualitätskriterien für Online-Tests von Bots <i>Michael Vetter</i>	71
--	----

VIII Inhalt

Strategien für Dialogführungssysteme – Automation der Kundenkommunikation im Kontaktkanal Internet <i>Marco Buschmann</i>	93
Schön – schnell – schlau: Online-Marketing mit Avataren <i>Dr. Kai Bühler</i>	109
Avatare und die Usability von Websites <i>Dr. Thomas Wirth</i>	121
Support-Chat und Avatare als Mittel der persönlichen Kundenbetreuung im World Wide Web <i>Madjid Salimi</i>	129
Cor@: Der Avatar der Deutschen Bank – Eine Fallstudie aus der Sicht des Auftragnehmers <i>Andre Peters</i>	139
PIA – Der virtuelle Einkaufs-Guide – Eine Fallstudie des Club Bertelsmann <i>Maja Fröhner</i>	151
Ein virtueller Berater für Yello – Auswahl, Implementierung und Betrieb eines Avatars <i>Interview mit Daniela Warnholtz</i>	157
 Teil III Marketing und Avatare	
Darf's ein bisschen menschlicher sein? – Virtuelle Charaktere am Point of Sale <i>Alexander Stricker</i>	167
Robert T-Online – Eine Karriere zwischen Wirklichkeit und Cyberspace <i>Robert Fuchs/Heiner Reiners</i>	185
Robert T-Online – Ein universeller Markenbotschafter <i>Burkhard Graßmann</i>	199

Avatare und Entertainment <i>Dr. Stefan Lichter</i>	219
It's time for a Strike! – Wahlkampf einer digitalen Präsidentschaftskandidatin <i>Peer-Arne Böttcher</i>	233
 Teil IV Ausblick	
Mehr als nur ein nettes Gesicht: <i>Embodied conversational interface agents</i> <i>Prof. Ph.D. Justine Cassell</i>	247
Mit Hand und Fuß – Die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation für die Emotionalisierung von Dialogführungssystemen <i>Prof. Dr. Georg Trogemann</i>	267
Virtualisierung und Personalisierung – Technologietrends machen Avatare zur innovativen Mensch-Maschine-Schnittstelle <i>Dr. Peter Wolff</i>	291
Literaturverzeichnis	301