

## NERVEN SIE IHRE KUNDEN MIT DUMMEN BOTS?

Die meisten Bots, die es heute gibt, sind dumm und nervig. Das liegt an dem weit verbreiteten Irrglauben, dass Bots von Anfang an gescheit sind. Doch genau wie wir Menschen brauchen Bots sehr viel Training, Zuwendung und Förderung um richtig gut zu sein.

Die Bot-Technologie ermöglicht jedem Unternehmen heute, sofort Bots einzusetzen und Hersteller präsentieren wunderschöne Bot-Szenarien – wirklich beeindruckend. Das Problem daran ist, dass einem suggeriert wird, dass diese Technologie eingeschaltet werden und gleich von alleine Alles kann. Konsumenten empfinden bereits heute die meisten Bots als dumm und nervig, wie aktuelle Studien belegen.

Vergleicht man Bots, so weisen gute Bots ganz bestimmte Merkmale auf. Sie haben zum Beispiel bestimmte »Persönlichkeitsmerkmale«. Sie haben einen Namen, sind weiblich, männlich oder ganz was anderes. Sie kichern und sind lustig, seriös oder gar streng. Außerdem haben sie ein bestimmtes Aussehen und entsprechen den Ansprüchen eines virtuellen Begleiters, über den man auch gerne mal erzählt und im positiven Sinne auch schmunzeln kann.

Das Herzstück eines Bots ist die Interaktion mit dem Benutzer und ein Regelwerk um ein bestimmtes Ziel rasch zu erreichen. Eine Bot-Konversation muss gut geplant sein um eine besonderes Benutzererlebnis zu erreichen. Dazu gibt man Basiskonversationen vor und mittels künstlicher Intelligenz wird das System dann trainiert und optimiert. Konkret handelt es sich dabei schlicht um maschinelles Lernen, das mit der Bot-Technologie an sich sehr wenig zu tun hat. Maschinelles Lernen ist eine eigene Technologie, die von Bots genutzt werden kann.

### BOTS SIND ZU WENIG KI

Diese künstlich intelligente Komponente wird bei den meisten Bots vernachlässigt oder kommt gar nicht zum Einsatz. Genauso wie kognitive Fähigkeiten, also zum Beispiel Sprache. Im täglichen Gebrauch wollen die meisten Menschen jedoch Beides haben – eine Diskrepanz, die mit Ablehnung beim Konsumenten geahndet wird. Denn niemand will dumme und nervige Bots benutzen. An-



Nahed Hatahet: »Die meisten Bots sind dumm und eine Zumutung für uns Benutzer.«

dererseits ist es auch ein Irrglaube, dass wir so weit sind, dass diese Technologie bereits Alles kann.

Idealerweise kann man einem Bot also eine gute Konversation und Expertenwissen beibringen. Am besten man hat dazu sehr viele Beispiele sprich Daten zur Verfügung. Maschinelles Lernen ist sehr schnell, man kann also viele Daten in sehr kurzer Zeit verarbeiten. Meist stehen diese Daten jedoch nicht oder unzureichend zur Verfügung. Dann bleibt einem nur noch übrig, die nötige Konversation um einen bestimmten Zweck zu erfüllen anzutrainieren und dies braucht Zeit und einen guten Lehrmeister.

Nur ein paar wenige fertige kognitive Fähigkeiten zu nutzen ist einfach zu wenig für einen guten virtuellen Assistenten. Eine Bot-Geburt benötigt also wie bei uns Menschen einfach Zeit. Auch wir Menschen müssen erst mal lernen, verstehen und durch Erfahrung verbessern, um mit unserer Umwelt gut interagieren zu können. In der digitalen Welt ist das nicht anders. Besonders gute Bots

müssen also auch besonders intensiv und von besonders guten Lehrern trainiert werden. Man benötigt somit nicht nur die Expertise für die Technologie, sondern vor allem auch die Experten aus den jeweiligen Fachgebieten. Eine gute Experten-Konversation zu trainieren ist eine riesige Herausforderung und hat so überhaupt nichts mit Technologie zu tun. Der größte Fehler bei Bots ist zu glauben, dass diese ohne etwas zu tun gescheit sind.

Ein Bot ist im Grunde nicht mehr als eine neue Art von Benutzerinterface und die Qualität des Dialogs mit dem Bot die Benutzererfahrung. Die Intelligenz holt sich ein Bot mit künstlich intelligenten Diensten wie maschinellem Lernen. Den meisten digitalen Freunden fehlt es heute einfach an Experten-Intelligenz. Sie besitzen quasi kein Gehirn und bedienen sich einfachster Dialoge. Genau das ist es, was von uns Menschen als dumm empfunden wird. Der größte Fehler ist und war es immer schon, Technologie einfach einzuschalten.

**NAHED HATAHET** | CEO HATAHET