

1 Wie könnten sich Chatbots entwickeln? – ein Ausblick

Immer wieder werde ich gefragt, wie sich die digitalen Assistenten in Zukunft weiter entwickeln werden und wie sie in fünf Jahren aussehen. Es ist nicht ganz einfach, technische Entwicklungen vorauszusagen. Ich werde das Thema von zwei Seiten betrachten.

Die erste Seite beschäftigt sich mit der Frage, wie es mit der Verbreitung von Chatbots insgesamt weitergeht. Hat in ein paar Jahren jedes Unternehmen einen eigenen Chatbot auf der Webseite oder lösen diese sogar die klassischen Webseiten ab?

Die zweite Seite beschäftigt sich mehr mit der Technologie von Chatbots, Künstlicher Intelligenz und digitalen Assistenten. Wie geht es vor allem mit intelligenten Chatbots weiter? Werden diese bald schon unsere neuen Kollegen oder Freunde sein und werden sie vielleicht sogar besser, schneller, effizienter als unsere menschlichen Kollegen werden?

In Bezug auf die erste Seite, die künftige Verbreitung von Chatbots, gehe ich davon aus, dass bald jedes Unternehmen einen Bot auf seiner Webseite haben wird. Und zwar nicht nur irgendeinen, sondern einen Chatbot, der immer klarer wirklich Mehrwerte bringt und klare Ziele verfolgt.

Wenn möglichst viele Leser dieses Buch bis zum Ende lesen, gibt es hoffentlich immer mehr Menschen, die verstehen, wie ein guter Chatbot für eine Webseite entwickelt wird, und tragen dann dazu bei, dass immer mehr Chatbots mit einem klaren Ziel entwickelt werden.

Es gibt bereits ein paar wenige Unternehmen, hauptsächlich aus der Agenturbranche, die Pilotversuche gestartet haben. Sie haben die klassische Webseite aufgehoben und den Usern stattdessen nur noch einen Chatbot zur Verfügung gestellt. Die Meinungen der User waren gemischt. Während die einen den Bot gern benutzen und ihn spannend und innovativ fanden, waren andere

wiederum genervt, weil sie nicht selbst navigieren konnten. Außerdem störten sie sich an der Konversation mit dem Chatbot.

Ich gehe davon aus, dass sich dieser Trend noch verstärken wird. Gerade wenn wir an die immer wachsende Nutzung von Smartphones denken und die Tatsache, dass Nutzer immer häufiger Webseiten nur über das Smartphone aufrufen. Für Webseiten-Designer ist das Entwickeln einer Mobile-tauglichen Seite zum Teil eine große Herausforderung. Sie müssen viele Inhalte auf übersichtliche Art und Weise auf den kleinen Smartphone Bildschirm bringen. Ein Chatbot kann dieses Problem schnell und unkompliziert umgehen. Daher ist es meiner Meinung nach nur noch eine Frage der Zeit, bis mehr Unternehmen statt mobil-optimierten Webseiten nur noch einen Chatbot anbieten. Mit Chatbots wird ein ähnlicher Ansatz wie bei »mobile first« verfolgt. »Mobile first« ist ein Konzept, bei dem Webseiten immer zuerst für die Nutzung auf dem Smartphone entwickelt werden und erst anschließend zur Nutzung an einem Desktop-Computer optimiert werden. Genau so geht man auch bei Chatbot-Projekten vor. Man versucht zunächst, alle Informationen in Chat-Form abzubilden, bevor man sich überlegt, wie die Informationen auf einer Webseite abzubilden sind.

Die zweite Seite, die sich mit der Frage, wie sich die Technologie von Chatbots entwickeln wird, ist komplexer und lässt mir viel Raum für Fantasie.

Hier berücksichtige ich in meinen Überlegungen vor allem auch die Entwicklungen im Bereich der Künstlichen Intelligenz. Immer mehr Forscher versuchen Computer beziehungsweise Software zu entwickeln, die wie ein menschliches Gehirn arbeitet, mitdenkt und sich sogar selbst weiterentwickelt. Die Rede ist hier unter anderem von neuronalen Netzwerken. Forscher versuchen die Art und Weise, wie unser Gehirn arbeitet, in einem Computer nachzubilden. Zum Teil funktioniert dies sogar schon recht gut, jedoch immer nur für sehr eingeschränkte Anwendungsbereiche. Das bedeutet, Anwendungen der Künstlichen Intelligenz sind

nie so umfassend wie das menschliche Gehirn, das für unendlich viele Anwendungsbereiche gleichzeitig selbst dazulernt. Die neuronalen Netzwerke, die in Computer integriert werden, fokussieren sich immer nur auf einen Anwendungsbereich oder ein Themengebiet. Wenn ich die technologische Entwicklung von intelligenten Chatbots betrachte, dann bin ich sicher, dass die Fortschritte im Bereich Künstlicher Intelligenz hier auch eine große Rolle spielen werden. Die Bots werden immer intelligenter und lernen ihren Nutzer besser kennen. Während Entwickler bei dem aktuellen technologischen Stand von Chatbots immer noch fast alles selbst definieren und die meisten Gesprächsverläufe vorgegeben sein müssen, werden Chatbots in den nächsten Jahren viel mehr »selbst wissen«. Sie werden auf Basis von Beispielen oder eigenen Erfahrungen selbst dazulernen und wissen, wie sie sich in welcher Situation am besten verhalten sollen.

Derzeit sind es in der Regel immer noch wir Menschen, die dem Chatbot vorgeben, in welcher Tonalität er reden und wie er auf Nutzerfragen oder -aussagen reagieren soll. Ich gehe davon aus, dass dies irgendwann nicht mehr nötig sein wird. Der Chatbot beziehungsweise die Computersoftware wird dann selbst anhand des Verhaltens des Users wissen, wie er sich zu verhalten hat, damit sich der User maximal in der jeweiligen Konversation beziehungsweise Situation wohlfühlt.

Dies mag jetzt noch schwer vorstellbar sein. Wie soll ein Computer selbst dazulernen und so intelligent wie ein Mensch sein? Und wie soll er dann auch noch auf Gefühle von Menschen reagieren können? Doch wenn meine Vermutungen stimmen, dann werden Sie in ein paar Jahren verstehen, wie das funktioniert und sich diese Frage gar nicht mehr stellen.

Weiter glaube ich, dass sich die vielen einzelnen Chatbots, die es jetzt bereits gibt und die es in Zukunft immer mehr geben wird, zu einem ganzen Bot-Ökosystem zusammenschließen werden.

Ich gehe davon aus, dass wir in ein paar Jahren immer mehr Bots haben, die uns von den Unternehmen als Digitale Assistenten zur Verfügung gestellt werden und die wir problemlos miteinander koppeln können.

Meine Fantasie oder Vision ist, dass wir alle einen persönlichen digitalen Assistenten haben, der mit allen nötigen Schnittstellen und Services verbunden ist, die wir brauchen. Wir haben dann sozusagen nur noch einen »Ansprechpartner«, der uns zu unterschiedlichsten Themen Auskunft gibt oder sogar Aufgaben für uns erledigt. Bei diesem Trend wird der Chatbot eher als digitaler persönlicher Assistent des Users betrachtet, anstatt als ein »Helfer« auf der Webseite.

Wo werden wir diese »Helfer« dann finden? Einige nutzen bereits die digitalen Assistenten von Google, Amazon oder Apple. Diese sind zwar längst noch nicht so weit, dass wir sie als einen umfassenden Assistenten ansehen, doch das kann sich schnell ändern. Vielleicht werden in ein paar Jahren genau diese Assistenten unsere persönlichen digitalen Helferlein. Vielleicht haben wir diese aber auch eher immer in unserer Smart Watch, dem Smartphone, Tablet oder Computer dabei.

Als ich vor gut vier Jahren angefangen habe, mich mit dem Thema Chatbots zu beschäftigen, hörte ich einen Vortrag, in dem die Vision war, dass wir anstatt Laptop, Tablet oder Smartphone bald nur noch die kleinen kabellosen Kopfhörer im Ohr haben. Diese Vision ist zwar noch nicht eingetreten, aber immer noch möglich und vorstellbar.

Es gibt auch Theorien, die beinhalten, dass Verbraucher intelligente und mithörende Wände in ihrem Zuhause haben. Diese können dann die Fragen und Befehle der Bewohner hören und Antworten entweder als Bilder auf der Wand oder als Sprache durch Lautsprecher mitteilen.

Unabhängig davon, wohin sich meine Fantasien entwickeln, zeigen meine Beobachtungen schon jetzt, dass viele Chatbots nicht

nur geschriebenen Text verstehen, sondern vermehrt auch das gesprochene Wort. Auf der Chatbot-Summit-2019-Konferenz in Tel Aviv, wo Technologieanbieter und Unternehmen, die Chatbots im Einsatz für ihre Kunden haben, ihre neuesten Technologien vorgestellt haben, war dies zu beobachten.

Auch die Tatsache, dass Google im Juli 2019 bereits 2285 neue Mitarbeiter für die Weiterentwicklung ihres Voice Assistants eingestellt hat, zeigt, welche Rolle Chatbots mit Stimme in Zukunft spielen werden.

Dies gilt aber vor allem für Chatbots, die als digitale Assistenten angesehen werden, im Bereich Kundenservice angesiedelt sind und hier eine klassische Hotline ergänzen sollen. Das gilt weniger für Chatbots, die auf der Website eines Unternehmens angesiedelt sind.

Wir dürfen also alle gespannt sein, wie sich das Thema Chatbots weiter entwickeln wird. Eins ist sicher, es wird weitergehen.

Und wenn Sie dieses Buch bis zum Ende durchlesen und einige meiner Tipps berücksichtigen, dann legen Sie eine gute Basis dafür, bei den weiteren Chatbot-Entwicklungen ganz vorne dabei zu sein, ja diese vielleicht sogar selbst mit zu prägen und auf gewisse Art und Weise selbst zu beeinflussen.

Ich freue mich darauf!

