



## Digitale Freunde <sup>1</sup>

Sophie Hundertmark forscht als Ph.D Kandidatin an der Hochschule Luzern, ist aber in Sachen Chatbot auch als Unternehmerin, Dozentin und Autorin tätig. Obwohl der erste Chatbot bereits 1969 entwickelt wurde, hat die Technologie erst in den letzten Jahren eine grosse Verbreitung gefunden. Die Entwicklung der künstlichen Intelligenz ist rasend - derzeit ist „Chat GPT“ in aller Munde. Höchste Zeit also, mal ein Fachbuch zum Thema Chatbot unter die Lupe zu nehmen:



Mit den klassischen Formen der Chatbots für Restaurants oder Reiseanbieter sind wir sicher alle schon mal konfrontiert worden, denn die Vorteile liegen auf der Hand: einfach zu nutzen, kann eine Persönlichkeit darstellen, Emotionen wecken und eine Beziehung aufbauen und ist 24/7 erreichbar. Gewisse Nutzer schätzen auch die Anonymität (zB ein Bot über Alkoholsucht). Nachteile können falsche oder zu hohe Erwartungen der Nutzer sein. Weshalb ein Bot gleich klar machen soll, was er/sie/es kann und was nicht. Ganz wichtig ist eine einfache Sprache auf Augenhöhe - eben wie ein hilfreicher Gesprächspartner.

Die Autorin führt auf knapp 300 Seiten profund ins Thema und zeigt leidenschaftlich das Potenzial von Chatbots, aber auch was es vom Konzeptionellen braucht und welche Ressourcen dazu nötig sind. Im Grunde genommen sind Chatbots nur eine Software mit anderem Interface als klassische PC-Programme. Während strukturierte oder regelbasierte Bots nur Bestellungen aufnehmen oder Auskünfte aus einer limitierten Datenbasis erteilen, führt die Kombination von „Natural Languages Processing“ (NLP) und maschinellem Lernen (auch bekannt als „deep learning“) in den Chatbots zu einer Funktion der digitalen Assistenz, die man bislang für unmöglich gehalten hatte.

Das Buch geht auf Einsatzmöglichkeiten, das Erstellen eines Chatbots-Konzepts und deren Umsetzung ein und zeigt viele Beispiele aus der Praxis. Zum Ausblick meint die Autorin: Gewisse Firmen würden jetzt schon anstelle einer Website nur noch eine Chatbot-Site unterhalten. Bevor wir über die nötigen Bandbreiten (und Endgeräte) für ein Metaverse verfügen werden, könnte es durchaus sein, dass sich die einzelnen Chatbots in Zukunft zu einem Bot-Ökosystem zusammenschliessen werden und wir bald ganz normal mit Voicebots kommunizieren. Ein interessantes, kurzweiliges Buch - ideal zum Einstieg ins Thema!

© Reto Spring

Dipl. Finanzplanungsexperte NDS HF, CFP®. Präsident Finanzplaner Verband Schweiz, Zug

---

<sup>1</sup> Hundertmark Sophie, Digitale Freunde. Wie Unternehmen Chatbots erfolgreich einsetzen können. Wiley VCH-GmbH, Weinheim, 2021. ISBN 978-3-527-51036-8