30.11.2016 – 15:30 Uhr

OTSconnect: Die Chatbots kommen - BILD

Medien- und Kommunikationsexperten diskutierten über Anwendungen und Entwicklungspotenziale von Artificial Intelligence

Wien (ots) - Chatbots sind virtuelle Assistenten, die vor allem auf Messaging-Plattformen wie Facebook-Messenger, Kik oder wechat zum Einsatz kommen. Vom Beantworten einfacher Fragen, Wettercheck oder Ticketbuchen über automatisiertes Customer Service bis hin zu personalisierten Newsangeboten - die intelligenten Programme versprechen ein intuitives, individualisiertes Anwendererlebnis und kurze Reaktionszeiten. Auch wenn die Bots noch in den Kinderschuhen stecken, entwickeln sie sich durch lernende Algorithmen selbst weiter und sollen künftig auch Informationen untereinander teilen. Unternehmen und Medienhäuser experimentieren bereits mit diesem Format. Über Möglichkeiten und Herausforderungen diskutierte heute, Mittwochvormittag, auf Einladung von APA-OTS eine hochkarätig besetzte Expertenrunde.

Bernhard Hauser, CEO oratio und Veranstalter der ChatbotConf2016, sieht Wien als "Chatbot-Speerpitze in Europa". Er führte den aktuellen Hype um Chatbots darauf zurück, dass nunmehr einige der Plattform-Giganten aus dem Silicon Valley, wie Facebook oder Amazon, massiv in diese Technologieform investieren. Mögliche Anwendungsfälle gäbe es sehr viele: "Alles was dialogbasiert funktionieren kann, ist wie aufgelegt für Bots", erläuterte Hauser und meinte weiter: "Aber Bots müssen für bestimmte, klar abgegrenzte Anwendungsfälle konzipiert werden, um gut zu funktionieren - ein zu großes Aufgabenspektrum übersteigt die derzeitigen Möglichkeiten. Nur weil etwas antwortet, ist es nicht per se intelligent", steckte der Experte die Grenzen der Anwendbarkeit ab.

"Wenn Chatbots Kommunikationsprozesse nicht erleichtern, dann steigen User schnell wieder auf herkömmliche Interaktionsformen um", schloss sich Cliff Kapatais, Produkt- und Business-Development der Chatbot Agency, an. Es gäbe durchaus auch Gefahren zu berücksichtigen. "Die Daten landen auch bei den Messenger-Plattformen, auf denen Bots betrieben werden. Was diese damit machen, können wir nicht kontrollieren", erklärte Kapatais. Es brauche vor allem mündige Anwender: "Man muss den Leuten klar machen, um was es bei einem Bot geht."

Für Harald Mayer, Leiter Digital Services und Media Relations von APA-OTS und Chief Digital Officer der APA-Gruppe, sind Chatbots für Medien aus zweierlei Gründen interessant. "Einerseits sind diese ein weiterer Publishing-Kanal, um dort zu sein, wo auch die Nutzer sind - und das sind derzeit Chatplattformen. Andererseits bieten sich damit Chancen im Sourcing von User-Informationen. Mayer sprach von einem "großen Potenzial für Nachrichtenkonsum und -distribution". APA-OTS launchte dieser Tage einen Messenger-Bot für Presseaussendungen ([http://go.apa.at/CdyWEnCv] (http://go.apa.at/CdyWEnCv)).

Ein weiterer redaktioneller Chatbot-Case ist der jüngst gelaunchte "Wahlbot" des ORF ([http://go.apa.at/ISYBTfSu] (http://go.apa.at/ISYBTfSu)) zur Bundespräsidentenwahl in Österreich.

Michael Leitner, Technologieredakteur bei futurezone.at/Kurier, ergänzte die Einsatzgebiete um Storytelling: "Messenger sind

besonders gut geeignet, um Geschichten zu erzählen. Push-Alerts der neuesten Meldungen allein sind nicht innovativ, es braucht eine neue Art des Journalismus." Der Kurier ist auch eines jener Medien, dem Unterstützung durch Google Digital News Initiative (DNI) für Innovationen im Datenjournalismus zufließt. Dafür soll eine plattformunabhängige Lösung für Chatbots und neue Contentformate für den Messenger entwickelt werden. "Derzeit liegt unser Fokus darauf, die einzelnen Plattformen zu verstehen und auszuprobieren, was geht und was nicht. Dann werden wir uns verstärkt den Bedürfnissen der User widmen." Leitner zeichnete das Szenario, dass künstliche Intelligenzen den Usern künftig als zentrale Anlaufstellen dienen, d.h. Siri oder Cortana bedienen sich dann der unterschiedlichen Chatbots für die entsprechenden Fragestellungen und liefern zentral die Antworten aus.

Die Entwicklung von Chatbots stehe noch ganz am Anfang und berge noch einiges an Überraschungen, so der Tenor. Eine noch offene, aber entscheidende Frage für die zukünftige Entwicklung seien z.B. Payment-Lösungen. Chatbots müssten ebenso in der Lage sein, Kaufentscheidungen abzuwickeln, um eine durchgängige User Experience zu ermöglichen. Auch die Frage nach der Persönlichkeit künstlicher Intelligenzen und deren Einfluss auf Wahrnehmung und Meinungsbildung ist noch längst nicht beantwortet. Vielleicht fragen wir ja mal den Bot?

Fotogalerie zur Veranstaltung: [https://www.apa-fotoservice.at/galerie/8521/] (https://www.apa-fotoservice.at/galerie/8521/)

Über OTSconnect

OTSconnect ist eine von APA-OTS konzipierte Veranstaltungsreihe für PR-Praktikerinnen und Kommunikationsprofis. Journalistinnen und Journalisten sowie fachliche Experten, Unternehmer und Medienmacher des Landes widmen sich in entspannter Atmosphäre aktuellen Themen aus Information und Kommunikation.

Über APA-OTS

APA-OTS Originaltext-Service ist der führende Dienstleister in Österreich für die Distribution digitaler PR-Inhalte an Medien und Öffentlichkeit in Text, Bild, Grafik, Audio- und Video-Formaten. Mit innovativen Services unterstützt APA-OTS Kommunikationsprofis bei der Contentproduktion und -Verwaltung und der Herstellung von Reichweite und Sichtbarkeit in Medien, Suchmaschinen und Social Media. APA-OTS ist eine 100-prozentige Tochter der APA - Austria Presse Agentur.

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM / Originalbild-Service sowie im OTS-Bildarchiv unter http://bild.ots.at

Rückfragehinweis:
APA - Austria Presse Agentur
Barbara Rauchwarter
Unternehmenssprecherin, Leiterin Marketing & Kommunikation
Tel.: +43 (0)1 360 60-5700
barbara.rauchwarter@apa.at
http://www.apa.at
Petra Haller
Stv. Leiterin Marketing & Kommunikation
Tel.: +43 (0)1 360 60-5710
petra.haller@apa.at

Digitale Pressemappe: http://www.ots.at/pressemappe/412/aom

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSSENDERS - WWW.OTS.AT ***

Medieninhalte

BILD zu OTS - https://www.apa-fotoservice.at/galerie/8521/ Medien- und Kommunikationsexperten diskutierten bei OTSconnect über Anwendungen und Entwicklungspotenziale von Chatbots, v.l.n.r: Bernhard Hauser (oratio), Cliff Kapatais (Chatbot Agency), Michael Leitner (futurezone.at/Kurier), Harald Mayer (APA-OTS)

BILD zu OTS - Martina Wiesenbauer-Vrublovsky (Geschäftsführerin APA-OTS) begrüßte die Gäste bei OTSconnect.

BILD zu OTS - Medien- und Kommunikationsexperten diskutierten bei OTSconnect über Anwendungen und Entwicklungspotenziale von Chatbots

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100000884/100796367 abgerufen werden.