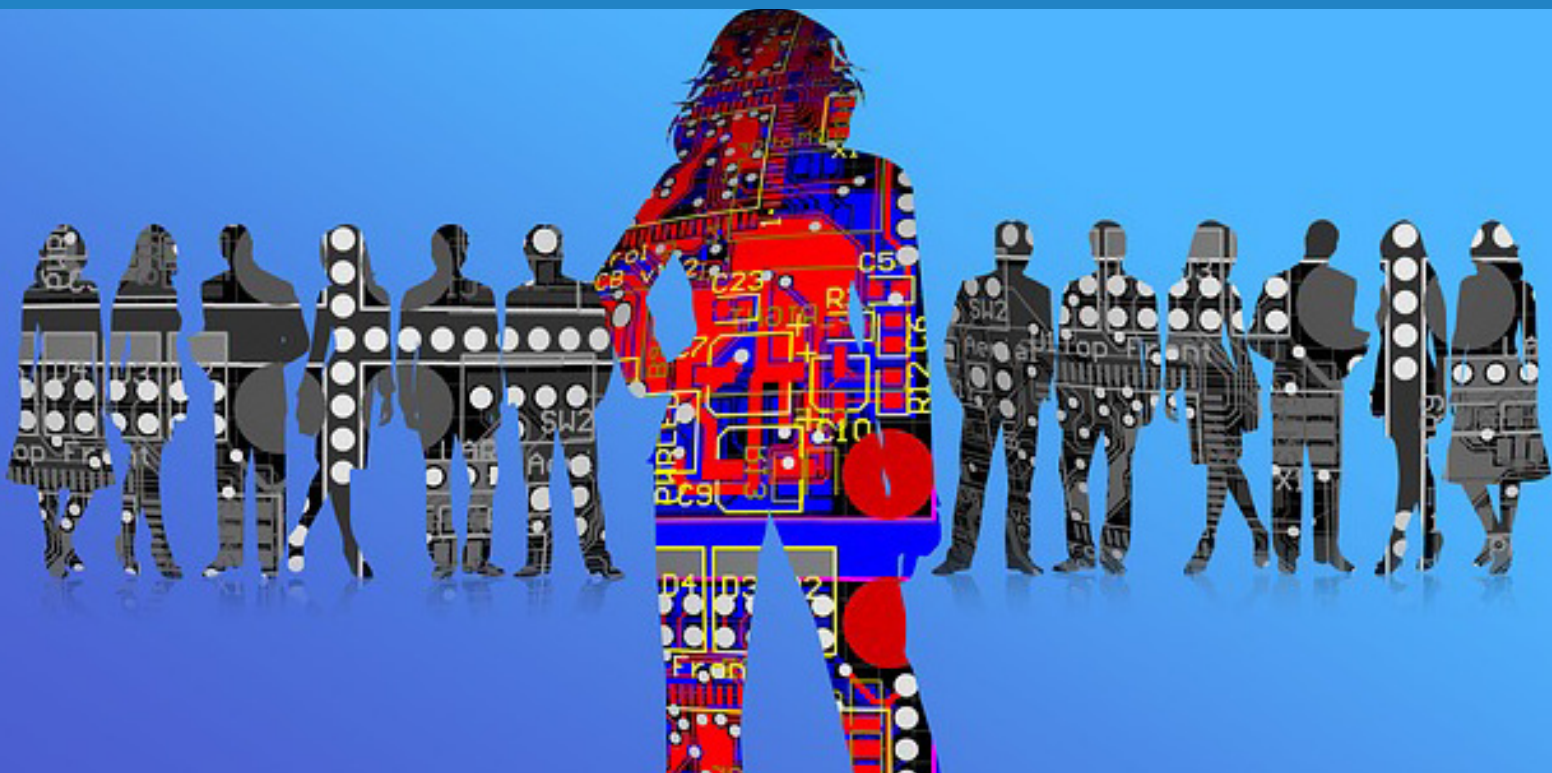


Analys/Kristin Heinonen

Det har mediehusen
att vinna på chattbottar

Snart kan nyhetsförmedling, e-handel och kundtjänst se ut som en vanlig chattkonversation. Chattbottar spås få ett genombrott i år. Och deras digitala kusiner, virtuella assistenter, står näst på tur. Ser vi början på nästa stora våg av hur vi interagerar med teknik?



» "Conversational" – lägg begreppet på minnet och du kommer att se det dyka upp överallt de kommande månaderna. Conversational UX, Conversational UI eller rent av Conversational Commerce är begrepp som trendar starkt i techvärlden just nu.

Trenden drivs av utvecklingen inom artificiell intelligens i kombination med messaging-apparnas stora popularitet. Att chatta har blivit ett kommunikationssätt som föredras av mängder av användare runt om i världen. Messenger, KiK, WhatsApp, Line och WeChat förväntas nå drygt 2 miljarder användare de kommande två åren enligt eMarketer. Flera av dessa aktörer öppnar nu upp sina plattformar för att låta varumärken, e-handlare och publicister att bygga egna tjänster, i form av chattbottar, som kan hjälpa privatpersoner med allt från att hitta och beställa en tröja, kolla vädret eller ta reda på det senaste om amerikanska presidentvalskampanjen.

Precis som förväntat lanserade Facebook den 12 april en botplattform för sin chattapp Facebook Messenger, som nu har över 900 miljoner användare. Det betyder att tredjepartsaktörer kan utveckla egna chattbottar som lever inuti Messenger och som användare kan söka upp, lägga till som kontakt och interagera med, precis som man chattar med en vän.



KRISTIN HEINONEN
DIGITAL STRATEG

Kristin Heinonen är specialiserad på marknadsföring och affärsutveckling, samt medgrundare av Sweden Social Web Camp och tidigare vd på byrån Good old.

"TENDEN DRIVS AV
UTVECKLINGEN AV
ARTIFICIELL INTELLIGENS
I KOMBINATION MED
MESSAGING-APPARNAS
STORA POPULARITET"

**Medie
världen**
Premium

"I've never met anyone who likes calling a business", sade **Mark Zuckerberg** i sitt öppningstal på Facebooks F8 konferens. Han demonstrerade med att visa hur han i Messenger via en bot enkelt beställde blommor till en kollega från amerikanska blomsterbudfirman 1-800 Flowers. Han tillade med ett skratt att det finns en viss ironi i att "to order from 1-800 Flowers, you'll never have to call 1-800 Flowers again".



I och med att Facebook pushar tekniken och gör den tillgänglig för en världspublik räknas detta av många som startskottet för bottenas era. Om användandet av chattbotar blir populärt hos allmänheten, vilket återstår att se, kan det innebära en ny viktig kommunikationskanal för kommersiella företag, organisationer och medier.

På scen i Kalifornien demonstrerades också botar från vädertjänsten Poncho och Wall Street Journal. Även CNN är med som partner. Reportrar från The Verge som testade tekniken i realtid var dock inte så imponerade, då svaren från dessa chattbotar lät vänta på sig.

Till exempel svarade WSJ bot först efter fyra minuter i ett test, vilket man inte riktigt tyckte var i linje med löften om att leverera snabba "breaking news". Poncho har en disclaimer att man "oftast får svar inom en timme", en klen tröst för den som är på väg ut genom dörren och undrar om paraplyet ska med.

Sannolikt är det här dock bara barnsjukdomar i bottvärldens vagg. Det verkligt intressanta på sikt är automatiseringen av kommunikation, där en kombination av AI och ibland verklig kundtjänst ska kunna ge skraddarsydd service och information blixtnabbt, utan att användare behöver lämna sina älskade chattappar.

Just därför pratas det mycket om att "botar är de nya apparna", i och med att vi kan ana en ny era där isolerade appar kanske blir mindre intressanta att utveckla i framtiden, jämfört med att integrera tjänster i exempelvis Messenger.

Här är Kina långt före oss, där mängder av tjänster är integrerade i deras största messaging app WeChat, som inte bara låter dig chatta med vänner utan även beställa hämtmat, prata med företag, föra över pengar eller boka taxi, allt på WeChats plattform.

KiK hann dock före Facebook i lanserandet av en bottplattform. Den 5 april släpptes deras satsning, med botar från H&M, Sephora, Vine och The Weather Channel. Med sin unga publik satsar de mycket på underhållning, och populära program som Funny Or Die har egna botar.



Artificiell intelligens

* Ett program/mjukvara som kan utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens, så som att tolka synintryck, förstå tal och ta beslut.

Bot

* Ett datorprogram som tagits fram för att automatiskt genomföra operationer. Boten kan antingen vara inställd för att utföra vissa enkla uppdrag enligt ett givet mönster, eller ha programmerats att reagera på förändringar i sin omgivning. Ordet bot kommer från ordet robot.

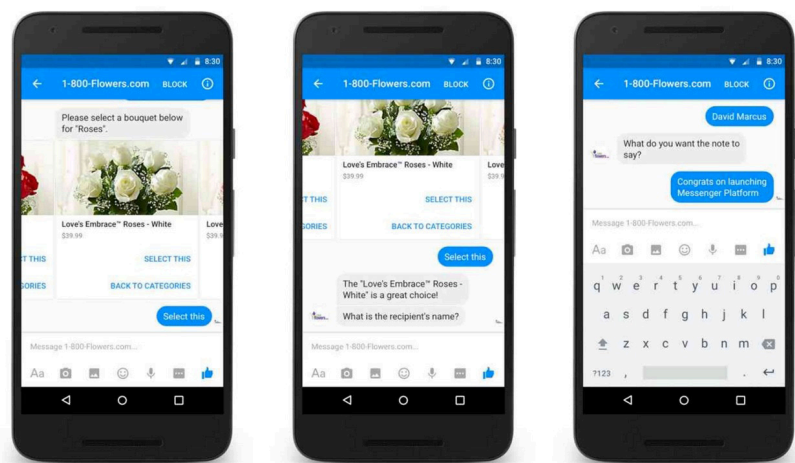
Chattbot

* Ett program/mjukvara som med hjälp av artificiell intelligens kan simulera en konversation med mänsklig användare.

I en intervju med DigiDay nyligen berättade Washington Posts produktchef Joey Marburger hur de utforskar den nya tekniken. De vill att deras chattbot ska ha en tonalitet som är i linje med medieföretaget, och strävar efter att den ska kunna tala med läsare och svara på nyhetsrelaterade frågor som "vad är det senaste om Donald Trump".

Nu har avdelningarna i uppdrag att fundera på hur deras produkter skulle kunna se ut och fungera i ett konversationsliknande format.

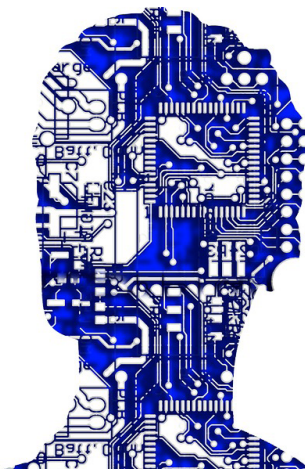
Den kommersiella aspekten, om det finns nya intäktsströmmar att hämta i dessa produkter, får komma senare när man utvärderat själva tekniken och responsen, menar man på Washington Post.



Ett liknande avskalat konversationsformat som chattbottar, trots att det är en app, har nyhetstjänsten Quartz. Kanske uppskattar läsare efter en period av överväldigande mycket information det kortfattade sättet att ta till sig nyhetshändelser, där man kan hjälpa till att filtrera informationsflödet med hjälp av frågor.

Chattbottar har också en digital kusin i form av virtuella assistenter (VA), ett fält som många techjättar storsatsar på parallellt med bottekniken, men där det breda genomslaget sannolikt ligger lite längre bort. Likheten med chattbottar består av en kärna av artificiell intelligens och ofta samma typ av interaktion där man via chatt, mejl eller prat får hjälp av sin VA att lösa specifika uppgifter.

Investorare flockas just nu runt x.ai, bolaget bakom den virtuella assistenten Amy, som via mejl och tillgång till din kalender hjälper dig med den tradiga uppgiften att mejla fram och tillbaka, bestämma plats och boka möten med personer som vill träffa dig. Amy är i beta, men så naturotrogen i sina konversationer med kunder att många tror att hon är på riktigt. Enligt x.ai:s vd Dennis Mortensen har Amy fått choklad, rosor och whiskey skickat till sig, och till och med blivit utbjuden på kaffe.



Microsoft satsar på sin virtuella assistent Cortana som integreras i mängder av Microsoft-produkter, som Skype. Facebook beta-testar i liten skala sin kommande virtuella assistent "Facebook M". Till skillnad från andra assistenter kommer inte M vara fokuserad på en specifik uppgift, utan ska vara som en butler som kan lösa allt från att välja en present till en vän till att kolla om din beställning från Amazon är på väg. Just nu drivs M av att vara en kombination av AI och mänsklig kundtjänst, där AI:n gradvis lär sig av både användare och kundtjänst för att kunna hantera allt mer komplexa förfrågningar.

En intressant sidoeffekt av satsningarna på virtuella assistenter är att det uppstått ett helt nytt designområde – att skapa och designa ett AI:s

"DET VERKLIGT
INTRESSANTA PÅ SIKT ÄR
AUTOMATISERINGEN AV
KOMMUNIKATION"

Den virtuella assistenten Amy

Amy fungerar genom att du ger "henne" tillgång till din kalender (till exempel gmail) och du anger vidare ett antal favoritplatser för kaffe, lunch, standardmöte etcetera, samt de tider du helst träffas.

När du därefter får en mötesförfrågan via mejl av en kollega kan du cc:a Amy i mejlet och "hon" tar då över konversationen med motparten och mejlar att ett möte är bokat.

personlighet. Det är nämligen av stor vikt att användarna tycker att en virtuell assistent är trevlig, intressant och naturlig att prata med.

Varför? Inte bara för användarupplevelsen. Ju mer vi gillar att interagera med våra VA:s desto mer information kommer vi dela med dem, och de får därmed tillgång till mer data och blir bättre på sin uppgift. Så var hittar man en personlighetsdesigner? Från kreativa näringar. På techbolag i USA sitter just nu team av manusförfattare, dramatiker och till och med komiker för att designa användarupplevelser kring både virtuella assistenter och chattbottar.

Men tillbaka till chattbottarna, som ändå verkar närmast en bred användning. Ur ett kommersiellt perspektiv är chattbottarna så klart ett högtintressant sätt att komma nära sina kunder och användare. På Facebook Messenger testar man i liten skala att låta företag skicka sponsrade meddelanden. Scenariot kan exempelvis vara att en kund vid något tillfälle interagerat med ett resebolag för att boka om en biljett, och att samma reseföretag sedan kan skicka skräddarsydda erbjudanden till kunden.

Framtiden får utvisa hur techföretag löser frågan med integritet, när och hur ofta man som användare kan tänka sig att bli kontaktad av ett företag utan att det upplevs som störande eller spammigt. Facebook Messengers produktchef David Marcus menar att man är oerhört försiktig i dessa tester.

Många hoppas att bottar ska bli en liknande ekonomisk succé som appar har inneburit de senaste nio åren, med de enorma värden som skapats via mobilspel, tjänster och inte minst utvecklarföretag. Kanske finns här en liknande potential att användare vill betala för bottar, ungefär som man i dag köper en app i Appstore eller Google Play.



SLUTSATSER

» Conversational UI är högtintressant. Gör som Washington Post och fundera på hur era mest attraktiva nyhetstjänster skulle kunna fungera i ett bot-format.

» Trots ny teknik kommer sannolikt den övergripande utmaningen för mediehusen att finnas kvar. Även om bottar kan leverera en superpersonlig nyhetsservice, garanterar det inte att användarna kommer bli mer benägna att betala för innehåll.

» Blir content marketing via bottar en intäktsväg framåt, med personliga erbjudanden och innehåll i samarbete med annonsörer? Det finns redan flera startups som är inne på den linjen.

» Prova att betatesta virtuella assistenter som exempelvis Amy. Mycket återstår att göra i detta fält, men redan nu är flera av dem förvånansvärt bra och de ger en inblick i den våg av automatisering som snart sköljer över oss.



LÄS OCKSÅ:
"Så användardrivna är de digitala mediejättarna"



LÄS OCKSÅ:
"Så påverkar Facebooks nya funktioner mediehusen"

Medie världen
 Premium