

# **UNSERE HIRNE SIND ÜBERFORDERT**

Der Querdenker Nahed Hatahet spricht im Interview mit NEW BUSINESS über den Fehler, Software als Lösung aller Probleme zu sehen, und den Zusammenhang zwischen Neurowissenschaften und dem digitalen Arbeitsplatz der Zukunft.



**N**ahed Hatahet ist erfolgreicher österreichischer IT-Unternehmer. Von Kindesbeinen an beschäftigte er sich mit dem, was wir heute Informationstechnologie nennen. „Ich bin mit neun Jahren das erste Mal mit einem Computer in Kontakt gekommen – einem Sinclair ZX Spectrum 48k“, plaudert der umgängliche Unternehmensgründer aus dem Nähkästchen. Programmiercode und Schaltkreise haben ihn seitdem auf Schritt und Tritt begleitet. Dabei hat er aber nie Scheuklappen aufgesetzt: „Meine Talente liegen Gott sei Dank nicht nur in der IT. Mir ist es

wichtig, aus Leidenschaft etwas für Menschen zu machen. Ich wollte immer Leute mit Software glücklich machen.“

Nach rund zehn Jahren als Mitarbeiter eines Softwareunternehmens wagte er dann den Sprung in die Selbständigkeit und gründete 2007 sein eigenes Unternehmen HATAHET productivity solutions. Das Ziel, das er sich dabei gesteckt hat, war ambitioniert: „Meine Aufgabe war es, die beste SharePoint-Firma auf diesem Planeten zu werden. Das habe ich wahrscheinlich nicht geschafft. Aber ich habe es geschafft, dieses Produkt auf dem österreichischen Markt zu etablieren.“

Kürzlich hat er eine neue Division im Unternehmen ins Leben gerufen, die sich ganz dem Thema Machine Learning und künstliche Intelligenz widmet: HATAHET AI. Der charismatische Querdenker ist sich aber bewusst, dass Hypes, Trends, Nullen und Einsen – ob sie nun KI, Cloud oder sonst wie heißen – keine Allheilmittel sind: „Ich bin der Meinung, dass Technologie keine Lösung ist. Ich kann die schönsten Technologielösungen bauen, aber die Mitarbeiter nehmen sie vielleicht trotzdem nicht an.“

Wir haben mit dem IT-Visionär, der dennoch mit beiden Beinen am Boden der Tatsachen steht, unter anderem über Themen wie Machine Learning, Neurowissenschaften sowie den Arbeitsplatz der Zukunft gesprochen – und darüber, warum am Ende trotz der tollsten Technologie doch wieder der Mensch im Vordergrund stehen muss.

#### IM SINNE DES USERS

»Es geht darum, im Sinne des Users zu denken, und nicht darum, Software zu verkaufen. Technologie verändert niemals Firmen.«

Nahed Hatahet, Gründer und Geschäftsführer von HATAHET productivity solutions

**Herr Hatahet, wo lag der Knackpunkt, an dem Sie erkannt haben, dass Technologie alleine nicht reicht und man den Workplace als Gesamtkonzept sehen muss? Gab es ein Schlüsselereignis?**

Es gibt ein Schlüsselereignis, das ist Misserfolg. Ich definiere mich über den Erfolg, dass der User gerne mit meiner Software arbeitet. Damit er glücklich ist und bei der Arbeit einen Sinn erfährt. Als ich festgestellt habe, dass die User die von mir implementierte Technologie nicht annehmen, war das für mich ein totaler Misserfolg. Ich will aber nicht an Misserfolgen weiterarbeiten. Es geht darum, im Sinne des Users zu denken, und nicht darum, Software zu verkaufen. Technologie verändert niemals Firmen. Es geht eigentlich um den Arbeitsplatz – und dieser Arbeitsplatz soll Träume erfüllen. Unser Firmenlogan lautet: We make digital workplace dreams come true! Die Idee dahinter ist, sich darüber Gedanken zu machen, was einen User am Arbeitsplatz der Zukunft interessiert. Also nicht einfach ein Produkt zu verkaufen, sondern die Anforderungen der User in den Mittelpunkt zu stellen.

Die große Erkenntnis beim Arbeitsplatz der Zukunft war, dass er nicht nur mittels Technologie gebaut werden kann, sondern dass man auch die Arbeitsweisen verändern muss. Wir haben die Aufgabe, den Leuten moderne Technologien zur Verfügung zu stellen, aber auch moderne Arbeitsweisen beizubringen.



### MENSCH ALS K.O.-KRITERIUM

»Wenn hunderttausend Leute Software-Bots und KI nicht annehmen, dann werden sie auch nicht kommen.«

Nahed Hatahet, Gründer und Geschäftsführer von HATAHET productivity solutions

### Aber was bringt einem Unternehmen der Arbeitsplatz der Zukunft? Warum soll nicht weitergearbeitet werden wie bisher? Es funktioniert doch.

Ich glaube, dass es ab einem gewissen Grad nicht mehr funktioniert. Wir leben in einer Burnout-Gesellschaft, unsere Hirne sind überfordert. Man bekommt nicht mehr drei sondern 300 E-Mails, die man fast nicht mehr abarbeiten kann. Man sucht im eigenen Unternehmen permanent nach Informationen, kennt den aktuellen Stand von Dokumenten nicht usw. Warum treten in den Firmen Burnout-Fälle auf? Daran bin auch ich schuld, genauso wie alle in der Beratung. Wir haben blind Software beraten und versprochen, Technologie löst Probleme. Alle Hersteller haben Software produziert und ihren Kunden prophezeit, dass sie damit ihre Probleme lösen. Das resultiert darin, dass heute Kunden im Kleinsegment fünf bis zehn, im mittleren Segment zwischen 20 und 30 und im Großkunden-segment über 50 Softwareprodukte im Einsatz haben. Jedes dieser Produkte ist anders zu bedienen. Unser Gehirn muss bei jedem von ihnen wissen, über welche Mausclicks es zu welchen Daten kommt und welche dieser Daten die Information liefern, die ich brauche.

Die HATAHET dreht den Spieß um. Wir haben nur noch einen Arbeitsplatz, einen Zugriffspunkt zur Technologie. Das Backend

besteht vielleicht aus 150 Applikationen, aber das Frontend hat EINE Benutzeroberfläche die jeder versteht. Wenn alle Welt Google zur Suche im Internet verwendet, warum soll die Unternehmenssuche nicht genauso funktionieren?

### Es geht also darum, den Usern nicht komplexe Software beizubringen, sondern bereits bekannte Konzepte für die Bedienung der Lösung zu verwenden?

Genau. Eines meiner Lebensmottos lautet: Schwimme gegen den Strom, um die Quelle zu finden. Ich versuche, immer anders zu denken, und beschäftige mich viel mit Kunst, Philosophie, Neurowissenschaften und Medizin. Es geht darum, verschiedene wissenschaftliche Bereiche miteinander zu verbinden. Wenn zum Beispiel ein Mitarbeiter bei der Arbeit mit meiner Software im Gehirn Dopamin ausschüttet, dann wird er mit meiner Software lieber arbeiten und glücklicher sein.

Wenn ich aber eine Suche liefere, die wie Google funktioniert, sie aber trotzdem niemand verwendet, dann ist der Grund dafür, dass die Leute seit 20 Jahren synaptisch mit Fileservern arbeiten und in Ordnern suchen. Ich muss diese Synapse erst auflösen. Die Suche in Ordnerstrukturen sind sie gewohnt, das läuft bereits unterbewusst. Der User kommt überhaupt nicht auf die Idee, etwas anderes zu nutzen. Der Job der HATAHET ist es, diese Synapsen im Kollektiv zu verändern. Das kann man sehr gut mit Storytelling, guten Geschichten mit messbaren Ergebnissen erreichen.

### Neurowissenschaften und der Arbeitsplatz der Zukunft führen uns zur künstlichen Intelligenz. Mit diesem Thema beschäftigen Sie sich auch intensiv?

Als ich mich mit Neurowissenschaften beschäftige habe, ist das KI-Thema gerade so richtig groß geworden. Wenn mich etwas brennend interessiert, dann beschäftige ich mich damit so lange, bis die Grundlage in meinem Hirn Standard ist – dann baut das Hirn Quersynapsen auf. Eine solche Quersynapse hat sich gebildet, als ich einen Vortrag über intelligente Software gehört habe. Da ist mir der Begriff „intelligenter Workplace“ eingefallen. Wir sollten dafür sorgen, dass eine Software Prozesse nicht dumm, sondern intelligent abwickelt.

Der Arbeitsplatz der Zukunft misst und optimiert durch Machine Learning die Kommunikation in einem Unternehmen. Unser Grundkonzept ist das HATAHET-Following-Modell. Die Daten und Informationen „wissen“, zu wem sie gehören. Dieses Tagging machen wir heute manuell oder automatisiert. In Zukunft werden wir mittels Machine Lear-



ning auf der Grundlage des Verhaltens der Mitarbeiter am Arbeitsplatz der Zukunft einer künstlichen Intelligenz das Tagging beibringen. Der Arbeitsplatz lässt sich durch künstliche Intelligenz an die Unternehmens-DNA, die die Firma ausmacht und die einzigartig ist, anpassen.

**Sie haben kürzlich mit HATAHET AI auch eine Division für den KI-Bereich aus der Taufe gehoben. Welche Ziele verfolgen Sie damit?**

Die Vision von HATAHET AI ist es nicht, Leute durch Roboter zu ersetzen. Unsere Philosophie ist es, dass der Arbeitsplatz sich der Umwelt des Unternehmens optimal anpasst, ohne dass wir Menschen noch etwas tun müssen. Wenn man das Konzept weiterdenkt: Jeder Mitarbeiter hat neben der Unternehmens-DNA, in der er arbeitet – dem Wir-Kollektiv – auch eine persönliche DNA, eine persönliche Arbeitsweise. Wir wollen auch diese persönliche Arbeitsweise optimieren. Jeder Mitarbeiter bekommt von uns einen persönlichen Assistenten. Dieser Assistent weiß aufgrund der Vergangenheit, welche Vorlieben der Mitarbeiter hat, dass er zum Beispiel am Dienstag gerne ins Gym geht. Der Arbeitsplatz der Zukunft und der persönliche Assistent buchen automatisch das Gym.

Noch ein Punkt: Ich bin gehbehindert. Ich hatte mit 17 Jahren Krebs. So kommen wir zu dem Thema Inklusion am Arbeitsplatz, behinderten Menschen einen besseren Zugang zum Arbeitsplatz und zu der Arbeitswelt von morgen zu ermöglichen. Wenn man zum Beispiel ein Video im Unternehmen verteilt, ist das gut. Aber was, wenn man auch gehörlose Mitarbeiter hat? Mittels Artificial Intelligence von HATAHET übersetzen wir die Tonspur in Untertitel und inkludieren so auch diese Mitarbeiter.

Ein anderes Beispiel: Man lädt ein Video hoch und es wird automatisch in 24 Sprachen übersetzt und es werden 24 Untertiteldateien generiert, um weltweit in verschiedenen Sprachen inkludieren zu können – ohne dafür menschliche Eingriffe zu benötigen. Das zeigt, dass unkreative Arbeiten – wie Übersetzungen – auch von unkreativen Kreaturen wie Computern generiert werden können. Den Leuten, die früher stupide übersetzt haben, soll die Möglichkeit gegeben werden, kreativere Jobs zu machen.

**Besteht dabei nicht eine große Wahrscheinlichkeit, dass Arbeitsplätze durch Software ersetzt werden?**

Das glaube ich nicht. Bevor man einen Bot, Machine Learning oder künstliche Intelligenz einführt, muss man an den Ängsten der Menschen arbeiten, die vielleicht diese Technologien nicht haben wollen, weil sie nicht wissen, wie sie funktionieren. Das ist eines unserer Hauptaufgabengebiete: KI-Ethik. Bevor wir KI oder Technologie implementieren, raten wir zu einem Ethik-Projekt. Jeder Unternehmer muss wissen, warum er KI haben will, und seine Mitarbeiter dahingehend aufklären, bevor sie eingeführt wird. Das ist ganz wichtig. Man muss die Leute abholen und die Unternehmenskultur mit Geschichten so verändern, dass sie gerne mit Bots und virtuellen Assistenten arbeiten.

**Könnten Sie uns vielleicht ein konkretes Beispiel geben?**

Gerne. Wir bieten den AngeBot an. Das ist ein Software-Bot, der durch einen Chat effizient und schnell Angebote erstellen kann. Die Idee ist in unserer Firma entstanden. Meine ehemalige Assistentin Melanie musste für mich immer Angebote schreiben. Irgendwann wollte sie das nicht mehr, denn sie hat sich bei mir zur Marketingexpertin weiterentwickelt und leitet jetzt auch das Marketing. Ich habe darüber nachgedacht, wer mir diese einfache Aufgabe des Schreibens von Angeboten abnehmen könnte. Meine neue Assistentin? Nein, das kann doch ein virtueller Kollege machen! So haben wir den AngeBot erfunden. Der AngeBot ist nicht dazu da, Melanie zu ersetzen, sondern um sie zu unterstützen, damit sie für ein Angebot nur noch zwei statt 30 Minuten braucht. Theoretisch müsste Melanie dafür nicht wissen, wie man ein Angebot schreibt – sie weiß es natürlich noch. Meine neue Assistentin Julia muss nur noch lernen, wie man den Bot bedient.

Interessant daran ist: Irgendwann ist Melanie zu mir gekommen und hat gefragt, ob ich mit dem AngeBot nicht selbst meine



Nahed Hatahet und seine Hündin Lotti sind unzertrennlich. Es geht eben nicht nur um den Menschen – sondern auch um den Hund.



**Zum Abschluss noch eine letzte Frage: Wo sehen Sie sich und Ihr Unternehmen in diesem Zusammenspiel von Mensch und Technologie?**

Mein Ziel bei der Gründung von HATAHET vor über zehn Jahren war, etwas für Menschen zu machen. Heute bestätigen Analysten und Marktforscher, dass es mehr um den Menschen gehen muss. Sie meinen damit, dass der Mensch das K.O.-Kriterium für IT-Projekte ist. Denn wenn hunderttausend Leute Software-Bots und KI nicht annehmen, dann werden sie auch nicht kommen. Da kommen wir als HATAHET ins Spiel: Wir sind dazu da, den digitalen Wandel begreifbar zu machen, strategisch zu planen, mit den richtigen Produkten auf den Boden zu kommen, die richtigen Konzepte zu haben und Erfahrung einzubringen – und erst dann die Technologie. RNF

Angebote schreiben möchte. Was wir daraus gelernt haben: Jeder meiner Mitarbeiter kann Angebote jetzt ohne Schulung, in einem zwei Minuten Chat, selbst generieren. Das zeigt sehr gut, dass dieses komplizierte Backend über virtuelle Assistenten vom Enduser bedient werden kann. Das ist das Tolle an HATAHET AI: Wir schaffen es mit unseren normalen menschlichen Mitteln, mit Technik zu sprechen.

**Wo kommt Machine Learning ins Spiel?**

Es geht darum, Strukturen oder Anomalien zu erkennen – etwas, dass neuronale Netze sehr gut können – und daraus einen Mehrwert zu liefern. Wir brauchen viele Daten und den richtigen Algorithmus. Wir müssen die Maschine trainieren. Und wir müssen die Ergebnisse immer weiter optimieren. Es geht darum, durch maschinelles Lernen Prozesse effizienter zu machen und zu optimieren. Das betrifft auch unsere Eigenprodukte.

Der Intelligent Picture Resizer zum Beispiel ist ein Resizing Tool für Bilder. Aber wir haben darin heute eine intelligente Komponente. Wir wollen jede Software nur noch intelligent entwickeln. Das bedeutet: Der Intelligent Picture Resizer nutzt beim Hochladen eines Bildes eine KI zur Beschlagwortung. Wenn ich zum Beispiel Ihr Gesicht hochlade, würde die Software erkennen, dass es ein Mann ist, mit Bart, blauen Augen, dunklen Haaren, ungefähr 1,80 groß und er lächelt auf dem Foto. Das geht so weit, dass man beispielsweise beim Hochladen von Mitarbeiterfotos auf Profelseiten im Intranet automatisch prüfen könnte, ob die individuellen Richtlinien des Unternehmens eingehalten werden und nur dann den Upload erlauben.

**KI-ETHIK**

»Jeder Unternehmer muss wissen, warum er KI haben will, und seine Mitarbeiter dahingehend aufklären, bevor sie eingeführt wird.«

Nahed Hatahet, Gründer und Geschäftsführer von HATAHET productivity solutions



Fotos: privat, RNF