



INSTANT

PROJEKT INSTANT

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Betreut vom:



PTKA
Projektträger Karlsruhe
Karlsruher Institut für Technologie

09.04.2020

Prof. Dr. Tilo Böhmann

INSTANT

Kurzer Projektüberblick

01

PROJEKTRAHMEN

Herausforderung, Motivation und zentrale Fragestellung
des Projekts

02

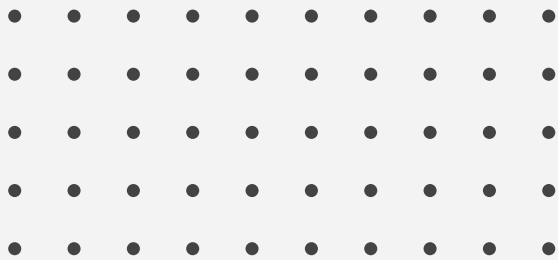
PROJEKTMITGLIEDER

03

NÄCHSTE SCHRITTE

Ein Überblick über AP1, AP7 und die nächsten
Arbeitsschritte

04



INSTANT

Intelligente Zusammenarbeit mit SprachbasierTen AssisteNTen

Das Forschungsprojekt wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung unter der Projektträgerschaft des Projektträgers Karlsruhe (PTKA)

- **Programm:** „Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen“
- **Projektvolumen:** 2.178 Tsd. Euro (davon 1.551 Tsd. Euro BMBF-Förderung)
- **Projektlaufzeit:** 01.03.2020 bis 28.02.2023 (36 Monate)

Ansprechpartnerin für weitere Informationen: Frau Jennifer Dopslaff

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Betreut vom:



PTKA
Projektträger Karlsruhe
Karlsruher Institut für Technologie

HERAUSFORDERUNG

Dienstleistungsarbeit im Kundenservice ist stark von interaktiver Arbeit und einem intensiven Wissensaustausch zwischen Kunden und Servicedienstleister geprägt.

- Anfragen benötigen häufig individuelle Lösungen bei steigender Komplexität

Hohe Belastungen für WissensarbeiterInnen:

- Inhaltliche Unvorhersehbarkeit von stetig ansteigenden Kundenanfragen
- Fehlende Informationen sowie Konflikte im Kundengespräch
- Exponentielles Wachstum von verfügbaren Informationen (Informationsflut)



MOTIVATION

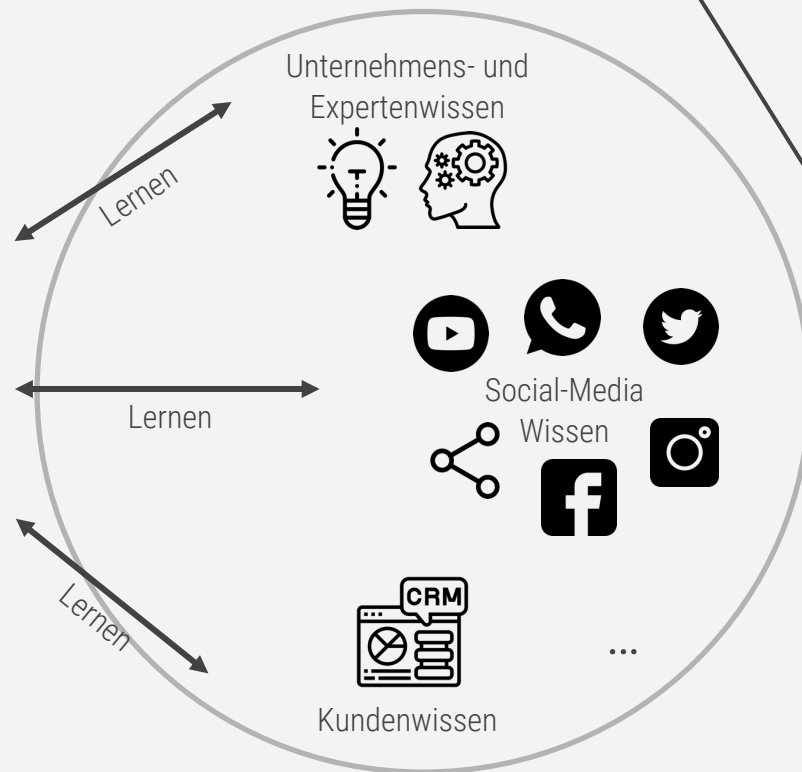
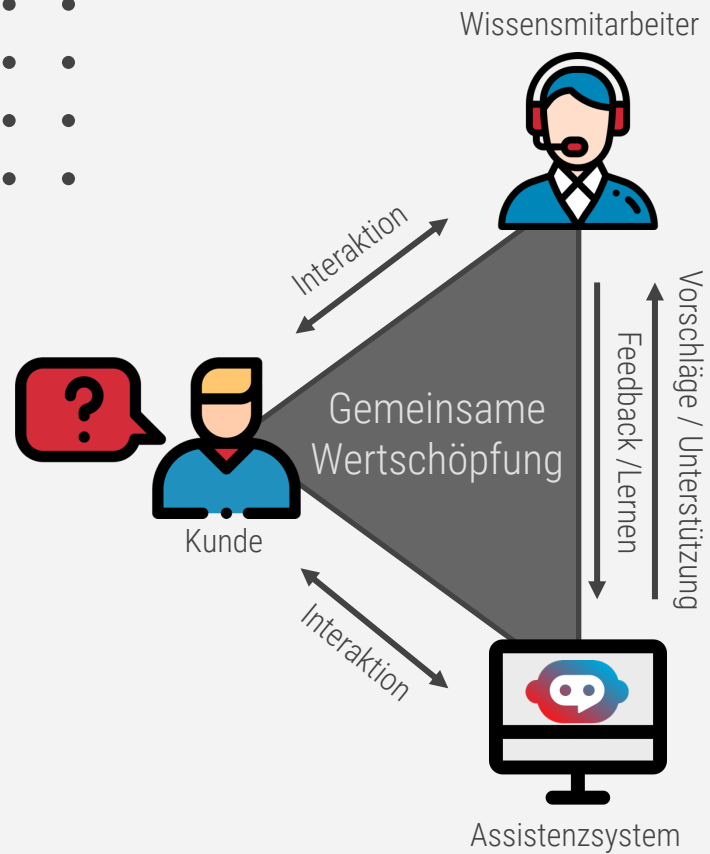
- Intelligente Assistenten zur Unterstützung des Arbeitsalltags und zur kognitiven Entlastung
- Entwicklung, Einführung und Nutzung von Sprachassistenten auf Basis künstlicher Intelligenz für den Kundenservice
- Aufgabendurchführung und -unterstützung sowie Weiterqualifizierungsmethoden für Beschäftigte





„Wie kann Interaktionsarbeit im Kundenservice bei stetig zunehmenden Kundenanfragen durch eine Entlastung und Weiterqualifizierung von Beschäftigten unter Einsatz von intelligenten, digitalen (Sprach-)assistenten verbessert werden?“

– **Zentrale Fragestellung des Projekts**



ZIELE UND ERGEBNISSE

- Komplexitäts- und Problemlöseherausforderungen für WissensarbeiterInnen beherrschbar machen
 - Arbeitsspezifische Entlastung durch intelligente, sprachbasierte Unterstützung, bei gleichzeitiger Steigerung der Kundenzufriedenheit
 - Humane Arbeitsgestaltung mittels innovativer Technologien (ML & AI)
- Interaktionsmodelle, Leitfäden & Best Practices, Übergreifende Gestaltungsmuster & Rahmenbedingungen (Geschäftsmodelle, Arbeitsprozesse, Technologiekomponenten), Ordnungsrahmen und Evaluationsergebnisse, ...



-
-
-
-
-
-
-

Beiersdorf Shared Services GmbH (BSS)

iteratec GmbH

Otto (GmbH & Co KG)

PRAXIS- / PILOTIERUNGSPARTNER

BSS
Beiersdorf Shared Services



iteratec

KOMPETENZ,
DIE ENTLASTET

OTTO



INSTANT

PROJEKTMITGLIEDER



Francesco Goertz

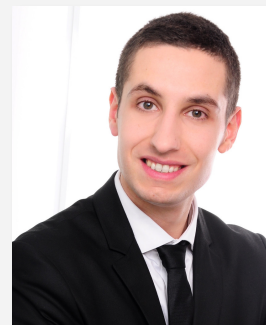


BSS
Beiersdorf Shared Services

Stefan Blum



Deniz Kinay



OTTO

PROJEKTMITGLIEDER



Prof. Dr. Eva Bittner



Universität Hamburg, Fachbereich
Wirtschaftsinformatik, Sozio-
Technische Systemgestaltung
(WISTS)

Prof. Dr. Chris Biemann



Universität Hamburg, Fachbereich
Informatik, Language Technology
(LT)

Prof. Dr. Tilo Böhmann



Universität Hamburg, Fachbereich
Informatik, IT-Management und
-Consulting (ITMC)

PROJEKTMITGLIEDER

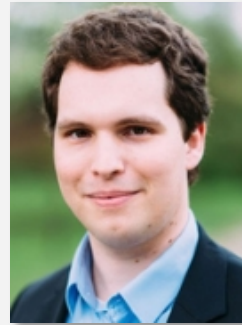


Mathis Poser



Universität Hamburg, Fachbereich
Wirtschaftsinformatik, Sozio-
Technische Systemgestaltung
(WISTS)

Christian Grotherr



Universität Hamburg, Fachbereich
Informatik, IT-Management und -
Consulting (ITMC)

Tom Lewandowski



Universität Hamburg, Fachbereich
Informatik, IT-Management und -
Consulting (ITMC)

PROJEKT-TIMELINE

AP
01

01.03.2020

AP01: Arbeitswissenschaftliche, empirische und praktische Kalibrierung

- Verständnis der Ausgangssituation (Status Quo in den Unternehmen)
- Verständnis von aktuellen Projekten, Anwendungsfällen, Problemen/Hindernissen
- Situations- und Prozessverständnis / Verständnis für Rollen und Interaktionen

AP02: Exploration und Konzeption verschiedener Formen des Augmentierens menschlicher Interaktionsarbeit

- Gestaltungsmusterentwicklung für einfache Interaktionsszenarien zwischen Kunden, Mitarbeitern und Sprachassistenten
- Gestaltungsprozess für Dienstleistungssysteme

01.06.2020

AP
02



INSTANT

PROJEKT-TIMELINE

**AP
03**

01.06.2020

AP03: Erprobung und Evaluation von Gestaltungsmustern für sprachassistenten-unterstützte Interaktionsarbeit mit einfachen Interaktionsszenarien im Feld

AP04: Kontinuierliche Verbesserung von Dienstleistungssystemen durch Echtzeit-Augmentierung komplexer Interaktionsszenarien für Arbeitsprozesse und Qualifizierungsmaßnahmen in der Interaktionsarbeit

01.09.2021

**AP
04**



INSTANT

· · BISHERIGE · · · · · · ARBEITSSCHRITTE

ARBEITSPAKET 01: EMPIRISCHE UND PRAKTISCHE KALIBRIERUNG

- Erstellung Interviewleitfaden
- Durchführung erster Interviews

ARBEITSPAKET 07: KOORDINATION UND PROJEKTERGEBNISPRÄSENTATION

- Einrichtung gemeinsamer Arbeitsinfrastruktur
- Präsentations- und Informationsflyertemplate (Corporate Design + Logo)
- Erste Projekthomepage unter: instant-projekt.de

WEITERE AGENDA

1	09:00 – 09:15	Begrüßung und Kurzvorstellung INSTANT	UHH (TB)
	09:15 – 09:30	Projektträger Vorstellung	KIT (JD)
2	09:30 – 09:40	Einblicke aktueller Stand aus der Forschung	UHH (EB, CB)
	09:40 – 09:55	Einblicke aktueller Stand BSS	BSS (FG)
	09:55 – 10:10	Einblicke aktueller Stand iteratec	iteratec (SB)
	10:10 – 10:25	Einblicke aktueller Stand Otto	OTTO (DK)
	10:25 – 10:45	Nächste Schritte	UHH (TB, EB, CB)
3	10:45 – 11:45	Interne Arbeitssitzung	



INSTANT

Vielen Dank!





INSTANT

www.instant-projekt.de