

Projekt **Intelligente Zusammenarbeit mit SprachbasierTen AssisteNTen (INSTANT)**

Koordinator Universität Hamburg
Prof. Dr. Tilo Böhmann
Vogt-Kölln-Str. 30; 2252 Hamburg
Tel.: 040 428 83-22 99; E-Mail: Tilo.Boehmann@uni-hamburg.de

Projektvolumen 2.178 Tsd. Euro (davon 1.551 Tsd. Euro BMBF-Förderung)

Projektlaufzeit 01.03.2020 bis 28.02.2023

Projektpartner und -aufgaben

Ort

Universität Hamburg – IT-Management & Consulting

Hamburg

➔ Entwicklung von Ansätzen zur Erweiterung von Anwendungskontexten von Sprachassistenten, insb. Geschäfts- und Organisationsentwicklung

Fortsetzung der Projektpartner und -aufgaben auf Seite 3.

Zukunft der Arbeit: Arbeiten an und mit Menschen



© contrastwerkstatt/Fotolia

Der technologische Wandel und die digitale Vernetzung haben entscheidenden Einfluss auf unsere Arbeitswelt. Auch die Arbeit an und mit Menschen, bei der das menschliche Miteinander im Vordergrund steht, wird sich verändern. Die zunehmende Unterstützung durch digitale Anwendungen sowie Maschinen und Roboter wird neue Chancen eröffnen. Die Menschen werden aber auch vor neuen Herausforderungen stehen, da die technischen Neuerungen die soziale Interaktion beeinflussen.

Im Förderschwerpunkt „Arbeiten an und mit Menschen“ sollen Ansätze zur Neugestaltung von Abläufen und Prozessen entwickelt werden, um auch in Zukunft eine gute Arbeit an und mit Menschen zu ermöglichen.

Drei Forschungsschwerpunkte stehen dabei im Fokus: Methoden und Instrumente für die Arbeit an und mit Menschen im digitalen Wandel, die Gestaltung und prozessbegleitende Analyse von Geschäftsmodellen der interaktiven Arbeit sowie die Entwicklung neuer Formen der Organisation innerbetrieblicher Zusammenarbeit und Führung. Die Ansätze werden in der betrieblichen Praxis pilothaft erprobt und breitenwirksam weiterentwickelt.

Sprachbasierte Assistenten erleichtern Interaktionsarbeit im Kundenservice

Dienstleistungsarbeit im Kundenservice ist stark von interaktiver Arbeit und einem intensiven Wissensaustausch zwischen Kunden und Servicedienstleistung geprägt. Dies setzt voraus, dass sich Beschäftigte im Kundenservice flexibel auf Anfragen einlassen und individuelle Lösungen für komplexe Probleme, wie beispielsweise Produktreklamationen, erarbeiten. Die Durchführung dieser interaktiven Aufgaben ist für Beschäftigte jedoch mit hohen Belastungen verbunden: Inhaltliche Unvorhersehbarkeit von stetig ansteigenden Kundenanfragen, fehlende Informationen sowie Konflikte im Kundengespräch.

Ziel von INSTANT ist es daher, die Interaktionsarbeit im Kundenservice zu verbessern, so dass Beschäftigte bei der Bearbeitung zunehmender Kundenanfragen entlastet und zusätzlich weiterqualifiziert werden. Umgesetzt werden soll dies über die Unterstützung technischer Sprachassistenten auf Basis künstlicher Intelligenzlösungen: Beschäftigte erhalten im Kundengespräch relevante Informationen, bspw. den Sendungsstatus einer Lieferung. Mithilfe der digitalen Sprachsteuerung über Chatbots werden spezifische Lösungsstrategien automatisiert für Beschäftigte aufbereitet und in der Kundeninteraktion bei Bedarf zur Verfügung gestellt. Insgesamt wird dabei aus arbeitswissenschaftlicher Perspektive der Frage nachgegangen, wie künstliche Intelligenz die Interaktionsarbeit im Kundenservice positiv verändern kann.



Die Arbeit im Kundenservice von morgen:
Intelligente Zusammenarbeit mit Sprachassistenten

Methodisch werden zunächst im Labor und anschließend in Feldexperimenten die direkte und indirekte Interaktionsarbeit im Kundenservice mithilfe von technischen Assistenten analysiert, erprobt und evaluiert. Dafür sind in zwei Pilotierungsphasen bei jeweils drei Anwendungsorganisationen unter anderem qualitative und quantitative Erhebungsverfahren, wie beispielsweise Experteninterviews oder strukturierte Experimente, durchzuführen. Dadurch werden die Gestaltungspotenziale von Organisations-, Arbeits- und Interaktionsmodellen sowie die technischen Voraussetzungen für die intelligente Zusammenarbeit mit Sprachassistenten im Kundenservice herausgearbeitet und in empirisch validierten Gestaltungsmustern aufbereitet.

Im Ergebnis entstehen Best Practice Fälle, Leitfäden und Handlungsempfehlungen für die Einführung und Nutzung von auf künstlicher Intelligenz basierten Sprachassistenten zur Unterstützung von Beschäftigten im Kundenservice. Die Kompetenzerweiterung bei Beschäftigten wird dabei durch die Interaktion mit selbstlernenden Sprachassistenten aktiv unterstützt. Der Transfer der Projektergebnisse wird mithilfe der Praxispartner als Multiplikatoren über das Projektende hinaus in weitere Organisationen, z.B. in Arbeitskreisen, und mithilfe der wissenschaftlichen Partner im Sinne einer Verwertung in Forschung und Lehre erreicht.



Programm
BMBF-Referat
Projekträger
Ansprechpartner

Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen
Zukunft von Arbeit und Wertschöpfung; Innovationsförderung; Industrie 4.0 (521)
Projekträger Karlsruhe (PTKA)
Jennifer Dopslaff
Tel.: 0721 608 25939, jennifer.dopslaff@kit.edu