



# INSTANT

[www.instant-projekt.de](http://www.instant-projekt.de)

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Zusammen.  
Zukunft.  
Gestalten.



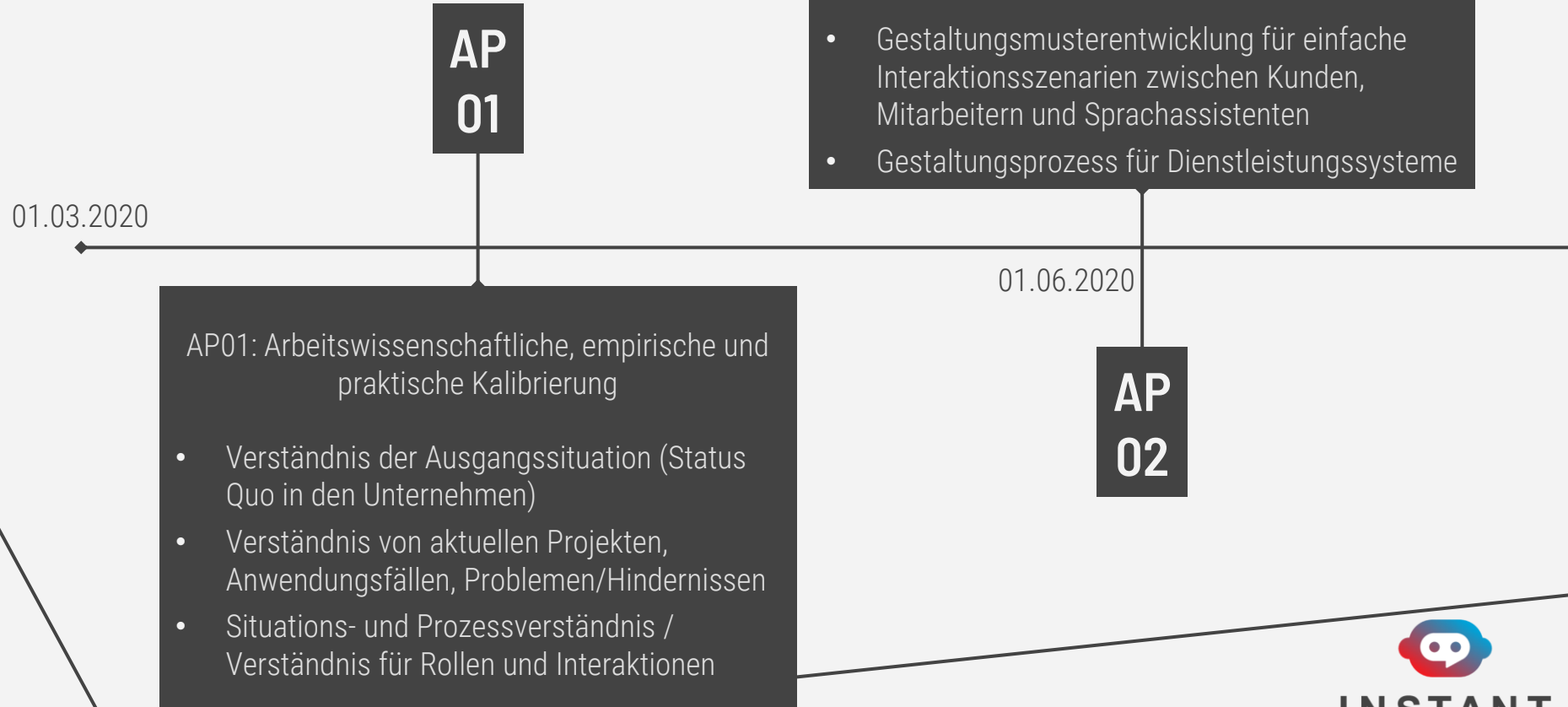
# 1. Zwischenmeeting 19.05.2020

0	Eröffnung & Begrüßung	UHH	09:00 – 09:10
1	Bisherige Erkenntnisse aus AP01	UHH	09:10 – 09:30
2	Nächste Schritte – Ziel und Ergebniserwartung Partner – Aufbau KI-Labor	Alle	09:30 – 10:15
3	Offene Punkte, Verabschiedung & Ende	Alle	10:15 – 10:30



INSTANT

# PROJEKT-TIMELINE





# Ergebnisse AP01

Ergebnisse aus den ersten Interviews

## KI-Anwendungsfälle

	Frontline			Back-Office	
	Substitution	Hybrid		Wissensbereitstellung	
		simultan	sukzedan	Chat	Datenbank
<b>Pilotierungspartner 1</b>	✓	—	⚙️	✓	—
<b>Pilotierungspartner 2</b>	⚙️	—	—	⚙️	—
<b>Pilotierungspartner 3</b>	—	⚙️	—	⚙️	✓

Legende: ✓ = umgesetzt; geplant = ⚙️; aktuell nicht vorgehen = —

### Anwendungsfall-Vergleich nach Anwendungskontext:

**Frontline:** KI-System mit Kundenkontakt (intern oder extern) mit unterschiedlichen Rollen (Substitution vs. Hybrid)

*Substitution:* KI übernimmt Teilaufgabe von Beschäftigten vollständig.

*Hybrid:* Teilaufgabe wird in hybrider Zusammenarbeit zwischen KI und Beschäftigten bearbeitet.

Simultan: Unterstützung von Beschäftigten während Bearbeitung.

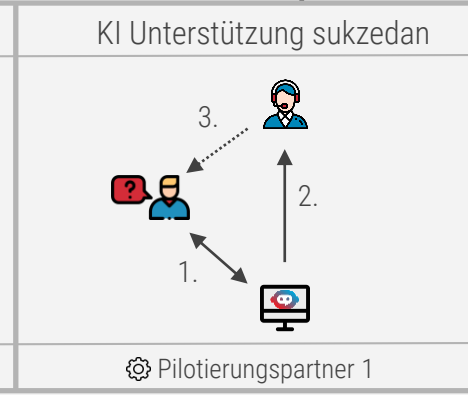
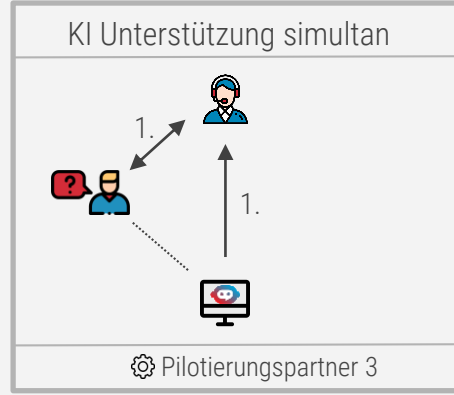
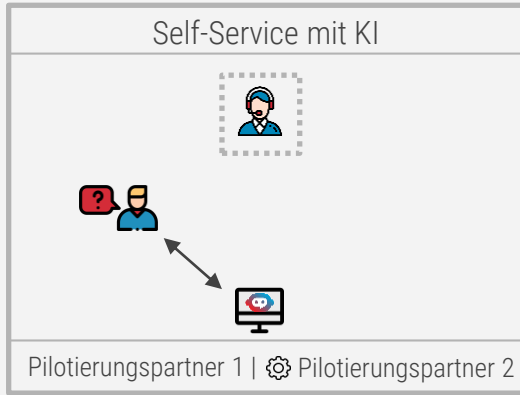
Sukzedan: Aufgabenstand wird von KI an Beschäftigte übergeben.

**Back-Office:** KI-System Einsatz unabhängig von Kundenkontakt.

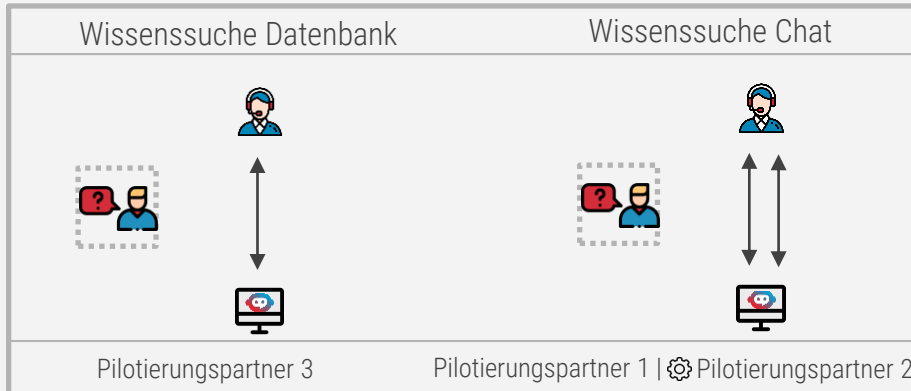
Gemeinsamkeit der Unternehmen: Wissensbereitstellung entweder über a) *Chat* oder b) *Datenbank*





## KI-Interaktionsmodelle

Frontline






Back-Office




- Legende:
-  Kunde/in (extern/intern)
  -  Beschäftigter
  -  KI-Technologie
  -  Nicht involviert
  -  Direkte Interaktion
  -  Indirekte Interaktion (z.B. zuhörend)

## KI-Interaktionsmodelle

Frontline

Self-Service mit KI	KI Unterstützung simultan	KI Unterstützung sukzedan
<p>Kunde/in (extern/intern) tritt in Kontakt mit KI-System, um über Self-Service-Angebot Beratung/ Unterstützung zu bekommen oder Anliegen/Problem zu lösen.</p>	<p>Kunde/in (extern/intern) tritt in Kontakt mit einem/r Mitarbeiter/in, um Beratung/ Unterstützung zu bekommen oder Anliegen/Problem zu lösen. KI-System unterstützt während der Dienstleistungserbringung.</p>	<p>Kunde/in (extern/intern) tritt in Kontakt mit KI-System, um Beratung/ Unterstützung zu bekommen oder Anliegen/Problem zu lösen. Wenn KI-System während der Dienstleistungserbringung scheitert, übergibt es an eine/n Mitarbeiter/in.</p>
<p>Pilotierungspartner 1    Pilotierungspartner 2</p>	<p> Pilotierungspartner 3</p>	<p> Pilotierungspartner 1</p>

Back-Office

Wissenssuche Datenbank	Wissenssuche Chat
<p>Mitarbeiter/in sucht nach Wissen oder Ansprechpartner/in im Unternehmen über Eingaben in einer Datenbank oder im Dialog mit einem Sprachassistenten.</p>	
<p>Pilotierungspartner 3</p>	<p>Pilotierungspartner 1    Pilotierungspartner 2</p>



# Nächste Schritte für AP 2



# PROJEKT-TIMELINE

- 
- 
- 
- 
- 



Start AP01  
01.03.20

Kick-Off Termin  
09.04.20

INSTANT Update 1  
19.05.20

Start AP02  
01.06.20

# Next Steps

- Bilaterale Besprechung Labor-Szenario mit den Praxispartnern
  - (1) Use-Case Spezifizierung
  - (2) Aspekte & Themenbereiche vordefinieren
- Arbeitskontext und -felder bei Praxispartnern bestimmen
  - (1) In welchem Bereich würde KI-Assistenzsystem zum Einsatz kommen?
  - (2) Kontaktvermittlung zu Beschäftigten für Bestimmung von gegenwärtigen Arbeitsabläufen und -aufgaben
- Abstimmungsprozess zu Technologie-Framework für Entwicklungen im Projekt

