

KI-Innovationswettbewerb Baden-Württemberg 2020
für Verbundforschungsprojekte

Projektsteckbrief

Sally 2.0: der sozial-intelligente Chat-Bot



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

Worum geht es: Entscheidend für den Erfolg im Vertrieb ist es, sich auf die individuellen Bedürfnisse und Persönlichkeiten der Kundschaft einzustellen. Chat-Bots sind hierzu bisher nur sehr eingeschränkt in der Lage. Im Projekt soll deshalb ein KI-gestützter Chat-Bot entwickelt werden, der auf der Grundlage psychologischer Theorien in Echtzeit Persönlichkeitsprofile erstellen und dadurch seine Kommunikationsstrategie optimal an das Gegenüber anpassen kann.

Projektkonsortium: Institut für Enterprise Systems (InES) der Universität Mannheim, Aliru GmbH, 100 Worte Sprachanalyse GmbH



KI-Innovationswettbewerb Baden-Württemberg 2020

In künstlicher Intelligenz (KI) steckt viel Potenzial für innovative Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsmodelle – und zwar quer durch alle Branchen. Das eröffnet Firmen aus Baden-Württemberg neue Chancen für Wertschöpfung und Wachstum. Wettbewerbsvorteile entstehen insbesondere dann, wenn KI-Knowhow gezielt mit Branchenwissen kombiniert wird, um neuartige Lösungen zu schaffen.

Firmen, die selbst (noch) nicht über das nötige KI-Expertenwissen verfügen, finden in Baden-Württemberg exzellente Forschungseinrichtungen, um ihre Ideen in die Tat umzusetzen. Mit dem KI-Innovationswettbewerb fördert das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg deshalb beispielhafte F&E-Kooperationsprojekte. Diese orientieren sich am konkreten Bedarf von Unternehmen und zeigen Lösungen auf, wie mit KI-Methoden neuartige Produkte und Services entwickelt sowie Qualität und Effizienz auf ein höheres Niveau gehoben werden können.

Die KI-Modellprojekte stammen aus den unterschiedlichsten Anwendungsfeldern. Sie dokumentieren, wie kleine und mittlere Unternehmen gemeinsam mit Forschungseinrichtungen den Weg für KI-Innovationen „made in Baden-Württemberg“ ebnen. Und sie sollen andere Firmen anregen, die Potenziale von KI für sich zu nutzen.

Neben den Verbundforschungsprojekten werden in einer zweiten Förderlinie des KI-Innovationswettbewerbs auch einzelbetriebliche Innovationsvorhaben gefördert.



Chat-Bots sind bereits verbreitet – können mit Vertriebsmitarbeitenden aber noch nicht mithalten

Die gezielte Ansprache potenzieller Kundschaft ist eine zentrale Aufgabe im Vertrieb, die traditionell durch speziell geschultes Personal durchgeführt wird. Besonders bei der Kaltakquise ist es entscheidend, die Bedürfnisse zu erkennen und das eigene Produkt als Lösung für die Erfüllung dieser Bedürfnisse darzustellen.

In der digitalen Kommunikation haben Chat-Bots bereits auf breiter Linie Einzug gehalten, teilweise auch unter Nutzung von KI-Technologien. Offensichtliche Vorteile eines KI-Chat-Bots sind seine ständige Erreichbarkeit, die Möglichkeit, viele Anfragen in kurzer Zeit zu verarbeiten und die Entlastung der Vertriebsmitarbeitenden, welche sich dadurch auf die vielversprechendsten Kontakte konzentrieren können.

Diesen Vorteilen steht der Nachteil gegenüber, dass Chat-Bots sich bisher nur sehr eingeschränkt auf Kundinnen und Kunden individuell einstellen können. Hingegen können Vertriebsmitarbeitende dank ihrer langjährigen Erfahrung sowohl auf fachlicher als auch auf kommunikativer Ebene eine individuelle Strategie entwickeln, welche die Abschlusswahrscheinlichkeit erhöht.





Sozial-intelligenter Vertriebs-Chat-Bot basierend auf KI

An dieser Stelle setzt das Projekt an: Ziel ist die Entwicklung eines sozial-intelligenten Chat-Bots, der sich sowohl inhaltlich als auch in seiner Wortwahl auf eine Person individuell einstellen kann. Der Chat-Bot soll durch KI-Technologien in der Lage sein, ein Nutzerprofil in Echtzeit zu erstellen und dieses für eine individualisierte Ansprache zu nutzen. Dieser vielversprechende Ansatz soll im Zuge des Projektes am Beispiel des Vertriebs-Chat-Bots SallyAssistant2 der Firma Aliru entwickelt und demonstriert werden. Die Grundlage hierfür soll die Textanalysetechnologie der Firma 100Worte bilden. Diese erfasst die Persönlichkeit einer Person durch die Nutzung psychologischer Theorien und unter Einsatz von KI und bewertet mögliche Antworten daraufhin, ob sie zu dem ermittelten Nutzerprofil passen. Beispielsweise soll der Chat-Bot im Rahmen einer Anlageberatung erkennen können, ob sein Gegenüber eher risikoaffin oder risikoavers ist und seine Antworten entsprechend anpassen. Bisher wurden die Textanalysemethoden v.a. auf statische Texte wie E-Mails und Webseiten angewendet. Im Rahmen des Projektes sollen sie nun erstmals auf dynamische Interaktionssituationen wie Chats angewandt werden.

Sozial-intelligente Chat-Bots auch für weitere Bereiche denkbar

Neben dem Vertrieb gibt es viele weitere Anwendungsfälle für Chat-Bots, in denen die Berücksichtigung psychologischer Profile signifikante Vorteile bringen kann. Dazu gehören beispielsweise der Kunden-Support, aber auch die Bereiche Medizin und Healthcare, etwa in der Unterstützung der Psychotherapie. Hier könnte eine gezieltere Ansprache auf der Basis einer psychologischen Analyse von Vorteil sein.



Projektkonsortium und Kontakt

Institut für Enterprise Systems (InES)
Universität Mannheim
Prof. Dr. Heiner Stuckenschmidt
L15, 1-6
68131 Mannheim
stuckenschmidt@uni-mannheim.de

Aliru GmbH
Julian Kissel
Julius-Hatry-Strasse 1
68163 Mannheim
E-Mail: info@sally-assistant.com

100 Worte Sprachanalyse GmbH
Daniel Spitzer
Lohtorstraße 37
74072 Heilbronn
info@100worte.de

Projektwebsite und weitere Informationen

www.institute-for-enterprise-systems.de

Gefördert durch

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und
Tourismus Baden-Württemberg
Schlossplatz 4 (Neues Schloss)
70173 Stuttgart
Telefon: 0711 123-0
Telefax: 0711 123-2121
poststelle@wm.bwl.de
www.wm.baden-wuerttemberg.de



Quellenhinweis

S. 1, © sakkmasterke, istockphoto.com
S. 2, © Tierney, stock.adobe.com
S. 3, © ipopba, stock.adobe.com
S. 4, © sdecoret, stock.adobe.com



Weitere Informationen zum Innovationswettbewerb finden Sie unter:

www.wirtschaft-digital-bw.de