

W4.0
Initiative Wirtschaft 4.0 BW



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

interAs (OMM Solutions GmbH)

interactive Assistant: KI-basiertes
Dialogsystem zur automatischen
Ausführung von Arbeitsabläufen

Innovationswettbewerb KI
Projektsteckbrief





Aktuelle Situation

Gegenwärtig automatisieren erste etablierte Organisationen bereits repetitive Prozesse durch den Einsatz virtueller Arbeitskräfte und entlasten damit menschliche Fachkräfte. Allerdings gibt es insbesondere in der Zusammenarbeit zwischen virtuellen und menschlichen Arbeitskräften noch signifikantes Verbesserungspotenzial. So ist die gegenwärtig menschlich-maschinelle Interaktion aufgrund der Übersetzung der Anweisungen menschlicher Arbeitskräfte von natürlicher Sprache in maschinenlesbare Formate noch zu starr. Ein effizienter und dynamischer Dialog wird dadurch verhindert und es entstehen unproduktive Engpässe, die aufgrund mangelnder Automatisierungs-/IT-Kompetenzen noch verstärkt werden. Benutzerfreundliche Assistenzsysteme tragen folglich zur Überwindung der menschlich-maschinellen Kommunikationsbarrieren bei. Die Automatisierung repetitiver Prozesse wird beschleunigt und Organisationen können sich verstärkt auf wertschöpfende Tätigkeiten fokussieren und ihre Wettbewerbsfähigkeit perspektivisch sichern.





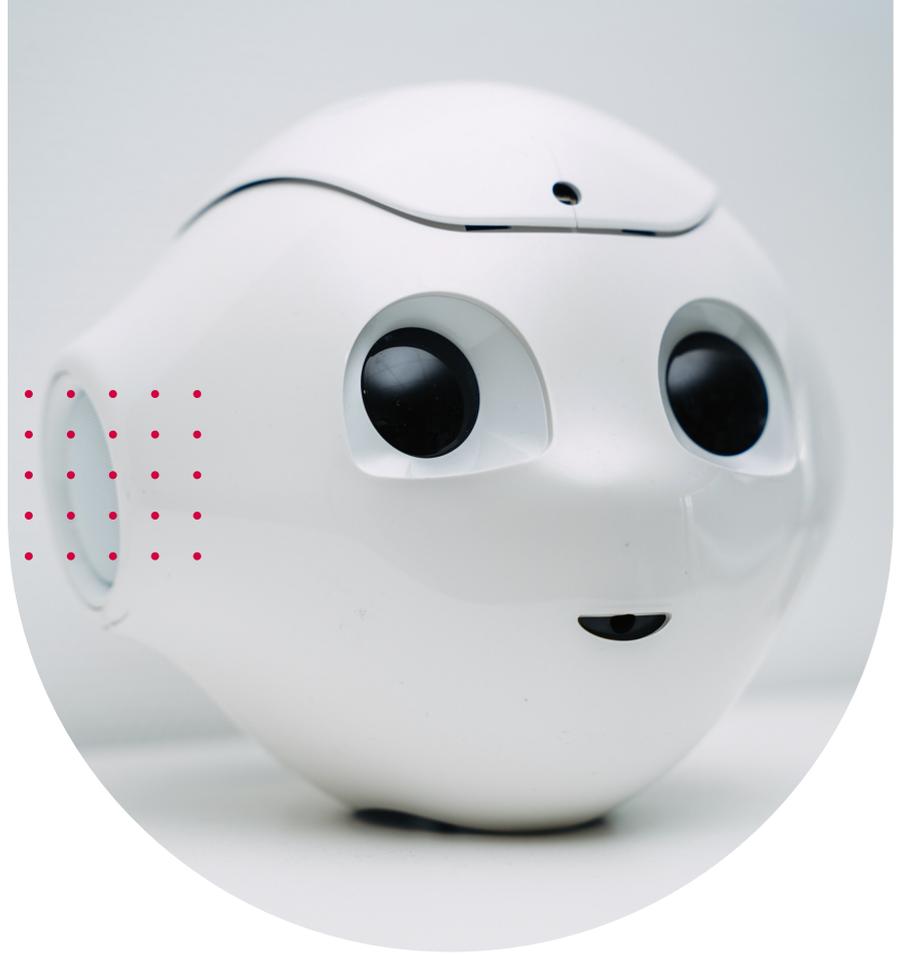
Innovation

Im Lichte der voranschreitenden Digitalisierung setzen Organisationen verstärkt auf die Automatisierung von Prozessen, die künftig vermehrt von virtuellen Mitarbeitern erledigt werden. Eine Vielzahl repetitiver Tätigkeiten kann somit menschlichen Fachkräften abgenommen werden. Allerdings gibt es insbesondere in der Zusammenarbeit zwischen virtuellen und menschlichen Arbeitskräften noch viel Verbesserungspotenzial. So ist die gegenwärtig menschlich-maschinelle Interaktion noch zu starr, was einen effizienten und dynamischen Dialog verhindert. Hier setzt das „SmartChat“-Assistenzsystem an, indem eine Künstliche Intelligenz Organisationen bei der automatischen Ausführung von Prozessen und Workflows wirksam unterstützt. Über die Bedienung mittels natürlicher Sprache wird der generelle Zugang zu Workflow-Automatisierungen erleichtert.

Vorgehensweise

Bislang werden zu automatisierende Prozesse entweder zeitgesteuert oder manuell ausgelöst. Mit Hilfe eines KI-gestützten Dialogsystems wird dieses zeit- wie arbeitsintensive Vorgehen abgelöst. Der intelligente Assistent unterstützt die menschlichen Fachkräfte flexibel über die gesamten unternehmerischen Prozessschritte hinweg. Mit diesem Vorgehen können die Anzahl und Vielfalt an automatisierten Tätigkeiten signifikant gesteigert werden. Da der intelligente Assistent laufend trainiert wird, verbessert sich das Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine kontinuierlich hinsichtlich Effizienz und Effektivität.





Mehrwert und Ausblick

Die Erbringung von Dienstleistungen gegenüber internen wie externen Kunden im Service-Bereich sowie die Interaktion mit Maschinen werden über den intelligenten Assistenten vereinfacht. Die Spannweite von Anwendungsfällen erstreckt sich von direkt an der Maschine tätigen Facharbeitenden, die diese per Sprachsteuerung bedienen können, über Controller, die in Meetings den virtuellen Mitarbeitenden anordnen können, aktuelle Zahlen des Reportings zu senden, bis hin zu Kundinnen und Kunden, die über eine Chat-Funktion den Status ihrer Aufträge prüfen können. Demzufolge variiert die Art der Kommunikation (Sprachsteuerung, Textbasiertes Dialogsystem etc.) mit dem virtuellen Assistenten vom jeweiligen Einsatzfall und den situationsspezifischen Rahmenbedingungen.



Projektkonsortium und Kontakt

Malte Horstmann
OMM Solutions GmbH
Vor dem Lauch 19
70567 Stuttgart
Tel.: +49 711 99 59 85 8-0
E-Mail: info@omm-solutions.de



Projektwebsite und weitere Informationen

<https://omm-solutions.de/home/>

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

Quellverweis:

Foto 1: © OMM Solutions GmbH
Foto 2: © OMM Solutions GmbH
Foto 3: © OMM Solutions GmbH
Foto 4: © OMM Solutions GmbH

Weitere Informationen:

www.wirtschaft-digital-bw.de



W4.0
Initiative Wirtschaft 4.0 BW



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

