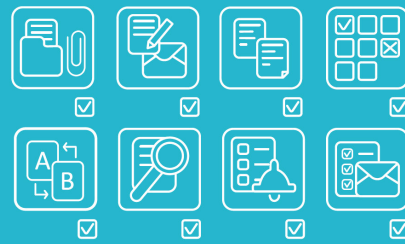


KI Fortschrittszentrum LERNENDE SYSTEME

EIN KI-QUICK-CHECK DES KI-FORTSCHRITTSZENTRUMS



DAFNE – DIGITALER AUSSEN- DIENSTASSISTENT FÜR NEBEN- ZEITENOPTIMIERUNG

KONTAKT



Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation IAO

Claudia Dukino

claudia.dukino@iao.fraunhofer.de

IN ZUSAMMENARBEIT MIT

TRUMPF



TRUMPF Werkzeugmaschinen Deutschland
Vertrieb +Service GmbH+Co. KG

Lothar Sprengel

lothar.sprengel@trumpf.com

Ausgangssituation

Die Aufgaben eines Außendienstmitarbeitenden sind zahlreich, ganz gleich in welcher Branche – von der Vor- und Nachbereitung eines Kundentermins bis hin zur Erschließung neuer kunden- und produktrelevanten Informationen, durch ein neues Einsatzgebiet oder aber auch komplett neue Produkte. Aus diesen zahlreichen Aufgaben wurden im Rahmen des Quick Check sechs Szenarien entwickelt und bewertet, um diese Aufgaben greifbarer zu gestalten. Als besonders nutzbringend und wichtig für den KI-Einsatz wurde das Szenario *Dokumentation des Kundentermins* ausgewählt. Diese Arbeiten erfolgen bisher am Abend, wobei Berichte erstellt, E-Mails geschrieben und weitere Aktionen durchgeführt werden.

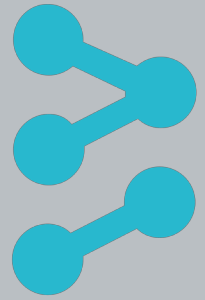
Lösungsidee

DafNe der Digitale Assistent soll die Situation verbessern, indem der Mitarbeiter wesentliche Punkte des Gesprächs direkt nach dem Termin über Spracheingabe in der DafNe-App festhalten kann. Die Übertragung der Gesprächsnotizen erfolgt nach manueller Kontrolle in der App in das CRM-System. Des Weiteren soll DafNe in der Lage sein über ein Dialogsystem Folgeaktivitäten abzufragen und diese vorzubereiten bzw. direkt auszuführen.

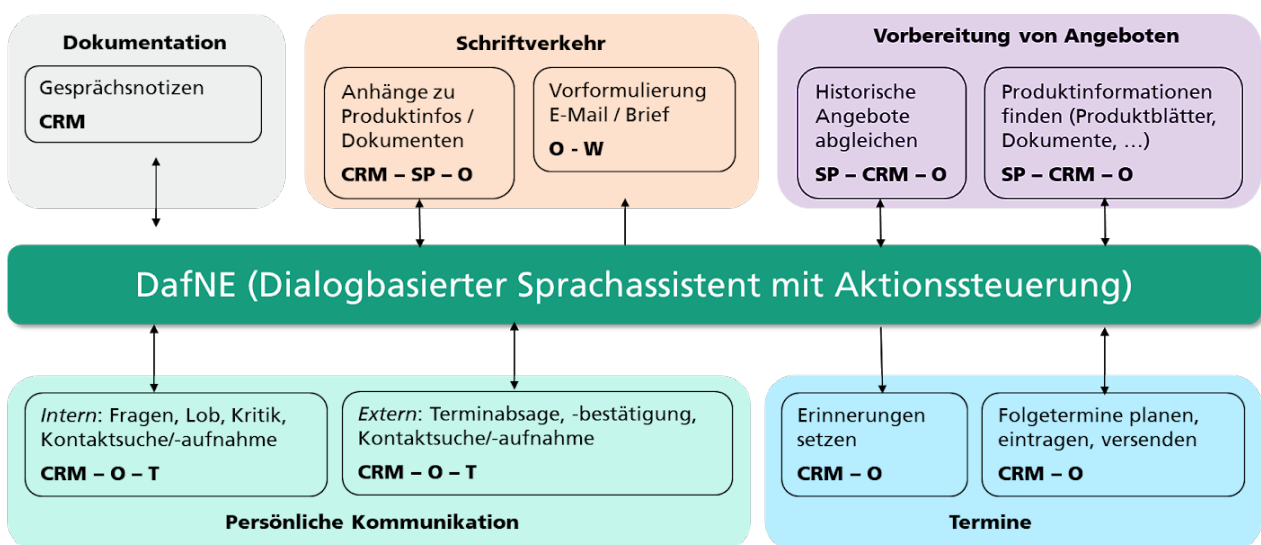
Folgende Aktionen unterstützt DafNe:

- Dokumentation
- Schriftverkehr vorbereiten durch die Vorformulierung von E-Mails, passende Anhänge zu Dokumenten und Produktinformationen im System automatisch finden

DAFNE – DIGITALER AUSSENDIENST-ASSISTENT FÜR NEBENZEITEN-OPTIMIERUNG



EIN KI-QUICK-CHECK DES KI-FORTSCHRITTSZENTRUMS



W – Word O – Outlook CRM SP – Sharepoint T – Telefon

- Kontaktaufnahme/-suche per Telefon intern (Anfragen, Weitergabe von Lob und Kritik) und extern (Terminabsage, -bestätigungen)
- Termine koordinieren: Erinnerungen setzen, Folgetermine planen/eintragen/versenden
- Angebote vorbereiten, indem Produktinformationen (z. B. Produktblätter, Texte auf Webseiten, etc.) und archivierte Angebote in den diversen Systemen (Wissensdatenbank, ERP, etc.) gefiltert und zusammengestellt werden

Dokumentation und Kommunikation intern als auch extern nachzugehen. Damit werden Zeiteinsparungen von 10 bis 15 Prozent erwartet, wodurch gleichzeitig die Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden sinken soll.

Umsetzung der KI-Applikation

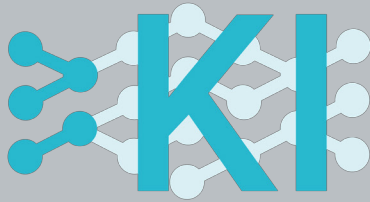
DafNe als sprachgesteuerter digitaler Assistent auf Mobilgeräten wie Tablet und Smartphone soll automatisiert Aufgaben ausführen oder vorbereiten. Kontrollaufgaben, z. B. vor dem Versand von E-Mails und Protokollen, werden direkt über das Endgerät vorgenommen.

DafNe besitzt Schnittstellen zu den diversen Anwendungen im Unternehmen wie Office 365 (z. B. Word, Outlook, ...), sowie Interak-

tionen in die bestehende CRM-Umgebung. Rechercheaufgaben nach technischen Inhalten werden über Informations-, Schulungs- und Medienplattformen (Sharepoint/Streamingplattformen/Podcasts usw.) unterstützt oder können über direkte Ansprechpartner erfolgen, welche in einer Matrix Ansprechpartner-Fachkompetenz erfasst sind.

Nutzen

DafNe ermöglicht den Außendienstmitarbeitern unkompliziert zu jeder Zeit, seiner



Fortschrittszentrum LERNENDE SYSTEME

EIN KI-QUICK-CHECK DES KI-FORTSCHRITTSZENTRUMS



Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation IAO



Fraunhofer-Institut für Produktions-
technik und Automatisierung IPA

Kooperationspartner:



Gefördert durch:



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

Ansprechpartner:

Dr. Matthias Peissner

Telefon +49 711 970-2311

matthias.peissner@iao.fraunhofer.de

Prof. Dr. Marco Huber

Telefon +49 711 970-1960

marco.huber@ipa.fraunhofer.de

www.ki-fortschrittszentrum.de

ÜBER DAS KI-FORTSCHRITTSZENTRUM »LERNENDE SYSTEME«

Das KI-Fortschrittszentrum »Lernende Systeme« unterstützt Firmen dabei, die wirtschaftlichen Chancen der Künstlichen Intelligenz und insbesondere des Maschinellen Lernens für sich zu nutzen. In anwendungsnahen Forschungsprojekten und in direkter Kooperation mit Industrieunternehmen arbeiten die Stuttgarter Fraunhofer-Institute für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO sowie für Produktionstechnik und Automatisierung IPA daran, Technologien aus der KI-Spitzenforschung in die breite Anwendung der produzierenden Industrie und der Dienstleistungswirtschaft zu bringen. Finanzielle Förderung erhält das Zentrum vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg.

Europas größte Forschungsk Kooperation auf dem Gebiet der KI

Das KI-Forschungszentrum ist Forschungspartner des Cyber Valley, einem Konsortium

aus den renommierten Universitäten Tübingen und Stuttgart, dem Max-Planck-Institut für intelligente Systeme und einigen führenden Industrieunternehmen. In gemeinsamen Forschungslabors werden Grundlagenforschung und anwendungsorientierte Entwicklung zu aktuellen wie auch zukünftigen Bedarfen behandelt und vorangetrieben.

Menschzentrierte KI

Alle Aktivitäten des Zentrums verfolgen das Ziel, eine menschenzentrierte KI zu entwickeln, der die Menschen vertrauen und die sie akzeptieren. Nur wenn Menschen mit neuen Technologien intuitiv interagieren und vertrauensvoll zusammenarbeiten, kann ihr Potenzial optimal ausgeschöpft werden. Daher konzentrieren sich die Forschungsaktivitäten unter anderem auf die Themen Erklärbarkeit, Datenschutz, Sicherheit und Robustheit von KI-Technologien.