



Ein Quick-Check des KI-Fortschrittszentrums

Dafne – Digitaler Außendienstassis- tent für Nebenzeitoptimierung

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
- Kontaktaufnahme/-suche per Telefon intern (Anfragen, Weitergabe von Lob und Kritik) und extern (Terminabsage, -bestätigungen)

In Zusammenarbeit mit



Lothar Sprengel
TRUMPF GmbH+Co. KG



Dafne Applikation / Modulare Systemarchitektur, eigene Darstellung.

- 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

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 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 Interaktionen in die bestehende CRM-Umgebung. Rechercheaufgaben nach technischen

Kontakt

Claudia Dukino
+49 711 970-2450
claudia.dukino@iao.fraunhofer.de

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt:
info@ki-fortschrittszentrum.de

www.iao.fraunhofer.de

Weitere Informationen unter:
www.ki-fortschrittszentrum.de

KI-Fortschrittszentrum »Lernende Systeme und Kognitive Robotik«

Eine Kooperation der Fraunhofer-Institute für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO und für Produktionstechnik und Automatisierung IPA

Das KI-Fortschrittszentrum »Lernende Systeme und Kognitive Robotik« 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 Produktionstechnik und Automatisierung IPA sowie für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO 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 Forschungs- 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 menschzentrierte 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.

www.ki-fortschrittszentrum.de

Kontakt

Prof. Dr. Marco Huber
Telefon +49 711 970-1960
marco.huber@ipa.fraunhofer.de

Dr. Matthias Peissner
Telefon +49 711 970-2311
matthias.peissner@iao.fraunhofer.de

Dr.-Ing. Werner Kraus
Telefon +49 711 970-1049
werner.kraus@ipa.fraunhofer.de

Kooperationspartner



Gefördert durch



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS