



ZIM-Erfolgsbeispiel

Zentrales Innovationsprogramm Mittelstand

Kooperationsprojekte 174



Intelligenter Sprachassistent wird businessstauglich

Mit dem intelligenten Sprachassistenten wird die Sprachsteuerung erstmalig für den Business-Bereich interessant. Die neue Plattform erkennt Fachvokabular und kombiniert es geschickt mit Informationen spezifischer Business-Situationen. Es entstehen neuartige Anwendungsmöglichkeiten des maschinellen Lernens im Bereich der nutzerfreundlichen Sprachinteraktion.

Digitale Assistenten begegnen uns im Alltag immer häufiger. Sei es auf der Arbeit oder im privaten Umfeld – überall treffen wir auf Chatbots und sprachgesteuerte Assistenzsysteme. Integriert in Smartphones, Tablets, Laptops oder in smarten Lautsprechern und vernetzten Fahrzeugen sind sie stetige Begleiter und unterstützen als digitale Helfer bei täglichen Aufgaben.

Gängige natürlichsprachige Assistenzsysteme sind jedoch häufig noch kontextfrei und nicht für den Anwender individualisiert. Sie verfügen nicht über das für die Spracherkennung benötigte Fachvokabular und erkennen weder den individuellen Nutzer noch den businessspezifischen Kontext der Anfrage. Aufgrund dieser Einschränkungen werden sie im operativen Geschäftsalltag bis heute kaum eingesetzt.

Das Produkt und seine Innovation

Der neuartige, virtuelle Sprachassistent bedient sich über eine universelle Schnittstelle an dem spezifischen Vokabular der angeschlossenen Geschäftsanwendungen und kombiniert diese Informationen mit situationsabhängigen Daten, die die Rolle und den Kontext des Nutzers beschreiben. Mittels linguistischer Algorithmen und der Ergänzung um freisprachliche Formulierungsvarianten entsteht eine innovative Sprachtechnologie-Plattform, die anspruchsvolle natürliche Dialoge ermöglicht. Der Nutzer kann die Geschäftsanwendungen ohne Vorkenntnisse per Chat oder Sprache steuern und erhält Antworten und Empfehlungen in Echtzeit. Aktuelle Anwendungsbeispiele umfassen die Unterstützung von Außendienstmitarbeitern bei der Vorbereitung von Kundenterminen, der

Verwaltung von Kalendereinträgen, der Abfrage von kundenspezifischen Informationen zu bevorstehenden Terminen sowie der schnellen und einfachen Nachbereitung von Kundenterminen via Spracheingabe. Im Personalbereich hilft die Technologie bei der Beantwortung von wiederkehrenden Mitarbeiteranfragen und Serviceleistungen wie der Reisekostenabrechnung oder Stammdatenpflege. Die Lösung ist intuitiv anwendbar, unternehmensweit skalierbar und als Solution as a Service (SaaS) sowie on-premises erhältlich. Sie kann in verschiedenste Systeme integriert werden, verknüpft automatisch Informationen und trainiert sich selbstständig anhand von wiederkehrenden Präferenzen und Prozessabläufen. Zusätzlich konnte der Projektpartner Aristech aus den Projektergebnissen eine innovative



Ihre Ansprechpartner

sovanta AG
 Michael Kern
 Mittermaierstraße 31
 69115 Heidelberg
 Telefon 06221 18733-0
 www.sovanta.com



Aristech GmbH
 Carolin Edler-Mende
 Kurfürsten-Anlage 52 / W4
 69115 Heidelberg
 Telefon 06221 43859-0
 www.aristech.de



Sprachdialog-Plattform (IVR) ableiten, welche das Erstellen anspruchsvollster Callflows ermöglicht, die beispielsweise übers Telefon oder direkt im Browser geführt werden können. Diese werden bereits eingesetzt, um verschiedenste Call-Center-Prozesse, die bisher von Agenten behandelt werden mussten, vollautomatisch umzusetzen.

Der Markt und die Kunden

Mit der Markteinführung der neuen Sprachtechnologie-Plattform konnten die beiden Kooperationspartner ihre Systemlösungskompetenz auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz grundlegend und nachhaltig erweitern und festigen. Die Technologie öffnet den Horizont für verschiedene Anwendungsfälle des maschinellen Lernens in Verbindung mit Sprachinteraktion.

Mit dem intelligenten digitalen Begleiter, welcher fachspezifische Begriffe und Daten situativ beherrscht, ist eine natürliche Dialogführung möglich, sodass Workflows sicherer und effizienter ablaufen. Dies wurde am Markt bereits positiv aufgenommen. Die Lösung eignet sich optimal für den Einsatz im Businessbereich zum Beispiel für Außendienstmitarbeiter und erschließt sich damit Bereiche, für die es bisher keine geeigneten Sprachassistenzsysteme mit künstlicher Intelligenz gab. Beide Unternehmen haben sich deutliche Alleinstellungsmerkmale am Markt gesichert.

Durch die Entwicklung zweier auf der neuen Sprachtechnologieplattform basierenden Produkte konnte die sovanta AG bis Ende 2018 bereits acht neue Mitarbeiter einstellen. Auch die Aristech GmbH hat zwei neue Arbeitsplätze schaffen können.

Das durch die Projektergebnisse generierte Umsatzvolumen des Unternehmens betrug im Jahr 2018 ca. 20 % des Jahresumsatzes. Die entstandene Dialogplattform konnte Aristech dieses Jahr zum ersten Mal auf der Fachmesse Call Center World vorstellen und rechnet angesichts der Marktreaktion mit einer deutlichen projektinduzierten Umsatzsteigerung innerhalb der kommenden Jahre.

Die Kooperationspartner

Die sovanta AG wurde 2009 mit dem Ziel gegründet, das Arbeiten mit Business-Software grundlegend zu vereinfachen. Mit zwei Standorten in Hamburg und Heidelberg sowie einer Außenstelle in Buenos Aires/Argentinien hat das Unternehmen 180 Beschäftigte. Innovative Business-Lösungen auf Basis von SAP gehören zur Kernkompetenz von sovanta.

Die Aristech GmbH mit Sitz in Heidelberg entwickelt kundenspezifische synthetische Stimmen und bietet erprobte Komponenten hoch innovativer, semantischer Spracherkennungs- und Sprachsyntheselösungen. Das Unternehmen beschäftigt 18 Mitarbeiter und fungiert je nach Anforderung als Softwarelieferant, Komplettanbieter oder professioneller Integrator.

ZIM-Kooperationsprojekt des Jahres

Am 9. Mai 2019 wurde auf dem Innovativonstag Mittelstand des BMWi die erfolgreiche Umsetzung der Projektergebnisse als „ZIM-Kooperationsprojekt des Jahres“ mit einer Urkunde des Bundesministers für Wirtschaft und Energie gewürdigt.

Projektlaufzeit: 01/2015 bis 12/2016

Das Projekt wurde gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.

Das Zentrale Innovationsprogramm Mittelstand (ZIM) fördert technologie- und branchenoffen:

- ZIM-Einzelprojekte
- ZIM-Kooperationsprojekte
- ZIM-Kooperationsnetzwerke

Infos und Beratung zu Kooperationsprojekten

Projekträger AiF Projekt GmbH
 Tschaikowskistraße 49, 13156 Berlin
 Telefon 030 48163-451
 www.zim.de

Impressum

Herausgeber

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi), Öffentlichkeitsarbeit
 11019 Berlin
 www.bmw.de

Stand

April 2019

Redaktion und Gestaltung

AiF Projekt GmbH

Bildnachweis

Titel: © lassedesignen fotolia.com