Fraunhofer
IAO

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

© taa22 – stock.adobe.com / Fraunhofer IAO

future
self service

SHOWROOM »FUTURE SELF SERVICE«

Unter dem Motto »Heute dem Kunden Self Service von morgen begegnen« macht der neue Showroom »Future Self Service« des Fraunhofer IAO in Stuttgart aktuelle Entwicklungen des Kundenkontakts mit digitalen Technologien erlebbar.

Als Begegnungsstätte von Mensch und Technik, von Wissenschaft und Wirtschaft regt er den Diskurs über aktuelle Entwicklungen der Mensch-Technik-Interaktion im Kundenkontakt an.

Folgende Demonstratoren aus den Bereichen »mobil«, »Zuhause« und »Filiale« können im Labor besichtigt werden:

Laborführung mit Alexa

Verschiedene Sprachassistenzsysteme können im Showroom ausprobiert werden. Der Showroom selbst stellt sich mittels Amazon Echo vor. Die interaktive Führung ist als Alexa Skill umgesetzt und liefert Hintergrundinformationen zu den Exponaten.

Smart Relax auf Google Home

Der von der Techniker Krankenkasse entwickelte Echo-Skill Smart Relax wurde auf das System Google Home portiert. In Zukunft ermöglichen plattformübergreifende Entwicklungswerkzeuge, die Ausgabe in verschiedenen Sprachassistenzsystemen oder auf multimodalen Plattformen wie Mobilgeräten umzusetzen.

Alexa Smart Skill

Smarte Services stellen sich individuell auf die Gewohnheiten der Nutzer ein: Die gleiche Entspannungsübung wie beim letzten Mal? Kein Problem, wenn die Sprachanwendung im Hintergrund mit Informationen aus einem User-Account versorgt wird.

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt

Jasmin Link
Telefon +49 711 970-5184
jasmin.link@iao.fraunhofer.de

Elisabeth Büllesfeld
Telefon +49 711 970-2380
elisabeth.buellesfeld@iao.fraunhofer.de

www.iao.fraunhofer.de
www.future-self-service.de

© Fraunhofer IAO

Emotionserkennung

In einer Filialumgebung ergänzen Kamerasysteme den Kundenservice, ob mit oder ohne Identifikation der Kunden. Durch die Analyse von Gesichtsausdrücken kann ein auf den Gemütszustand angepasster Service geboten werden.

Beacons

Mittels Beacons ist eine orts- oder objektbasierte Interaktion in der Filiale möglich. Durch das Mobilgerät der Kunden werden Online-Inhalte und die physische Welt miteinander verbunden und gegenseitig ergänzt.

Beratungsassistent

Eine automatisierte Gesprächsanalyse kann in Beratungssituationen unterstützen. Zu Schlüsselworten werden passende Inhalte angezeigt oder Themen protokolliert. Beim gezeigten Demonstrator kommt eine Spracherkennung im Browser zum Einsatz.

Produktkonfigurator

Mit einem Chat- oder Voice-Bot können Informationen effizient abgefragt werden. Ergänzt um Sprachinteraktion oder Multimedia entstehen multimodale Bedienmöglichkeiten, die wahlweise eine freihändige oder sprachliche Interaktion oder die Bedienung mit Maus und Tastatur erlauben.

Augmented Reality

Das Potenzial von Augmented-Reality-Anwendungen im Kundenservice ist besonders dann hoch, wenn zu unbekannten Produkten oder Sachverhalten zusätzliche Informationen in Text und Bild bzw. Video angeboten werden. Am Beispiel eines Automaten kann dies zur Hilfestellung für Kunden oder zur Wartung dienen.

Mixed Reality und Remote Expertise

Mit speziellen Datenbrillen, aber auch auf handelsüblichen Mobilgeräten wie Smartphones oder Tablets können Augmented-Reality- und Virtual-Reality-Technologien genutzt werden, um komplexe Vorgänge zu unterstützen. Eine Audio- oder Video-Verbindung macht die Nutzung von Informationen und Expertise ortsunabhängig.

Adaptive Interfaces

Nicht nur im Self Service, sondern auch in anderen Lebensbereichen helfen intelligente adaptive Technologien, Arbeitsschritte effizienter zu gestalten. Die Demonstratoren aus dem Future Work Lab zeigen, wie dies gelingt.

Partnerunternehmen in der Projektphase II

DB
netvico
architects of digital communication
Die Techniker
FIDUCIA GAD
ZUKUNFTSERFAHREN
Reply
syskoplan
COMPESO®
BOSCH
Fraunhofer
IAO
ICA
TRAFFIC
VRS
SBB CFF FFS
Nahverkehr Rheinland