

Medienmitteilung

Ansprechpartner Christian Wißler
Stv. Pressesprecher
Wissenschaftskommunikation
Telefon +49 (0) 921 / 55-5356
E-Mail christian.wissler@uni-bayreuth.de
Thema **Forschung: Informatik**

Optimaler Kundenservice durch Künstliche Intelligenz: Universität Bayreuth startet neues Forschungsprojekt

Servicecenter von Unternehmen sehen sich im Alltag häufig mit unklaren Angaben ihrer Kunden konfrontiert. Mündlich vorgetragene Fragen oder Beschwerden, die den Umgang mit Produkten und Dienstleistungen betreffen, sind oft nicht eindeutig oder widersprechen sich sogar. Hier setzt ein neues Forschungsprojekt der Universität Bayreuth an, das von der Bayerischen Forschungsstiftung mit rund 655.000 Euro gefördert wird. Algorithmen der Künstlichen Intelligenz sollen künftig in der Lage sein, die jeweils vorliegenden Kundenprobleme korrekt zu identifizieren und schnelle Lösungen anzubieten.



Projektleiter Prof. Dr.-Ing. Stefan Jablonski (re.) und Projektmitarbeiter Dr. Lars Ackermann. Foto. C. Wißler.

Das Projekt „InfoFormulizer“ wird von Prof. Dr.-Ing. Stefan Jablonski am Lehrstuhl für Datenbanken und Informationssysteme koordiniert. Projektpartner sind das TIKI-Institut für angewandte Künstliche Intelligenz GmbH sowie die Samhammer AG in Weiden, die Syskron X GmbH in Wackersdorf und die REHAU AG+Co in Rehau. Gemeinsam wollen die Partner auf der Basis von KI-Algorithmen einen digitalen Werkzeugkasten entwickeln, der es ermöglicht, unklare oder widersprüchliche Angaben von Kunden mit dokumentierten Problembeschreibungen und Lösungswegen abzugleichen. Dadurch sollen Servicecenter den Kunden schnelle, informelle und effektive Unterstützung anbieten können.

„Weil die beteiligten Projektpartner sehr unterschiedliche Kompetenzen und Dienstleistungsprofile mitbringen, ist gewährleistet, das Unternehmen aus den verschiedensten Branchen unsere Ergebnisse nutzen können. ‚InfoFormulizer‘ ist ein Pilotprojekt, das deutlich macht, wie aktuelle Forschungsergebnisse auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz die Servicebereitschaft und Kundenorientierung von Unternehmen erheblich steigern können“, sagt Jablonski.

Hintergrund:

Jährlich berät die Bayerische Forschungsstiftung über Projektanträge mit einem Gesamtvolumen von über 50 Millionen Euro. Die Forschungsstiftung hat seit ihrer Errichtung im Jahr 1990 für 914 Projekte

rund 584 Millionen Euro bewilligt. Gemeinsam mit den Co-Finanzierungsanteilen der bayerischen Wirtschaft wurden damit Projekte mit einem Gesamtvolumen von rund 1,293 Milliarden Euro angestoßen. Zusätzlich vergibt die Forschungsstiftung Stipendien für die internationale Zusammenarbeit von Forscherinnen und Forschern sowie von (Post-)Doktorandinnen und (Post-)Doktoranden.

Kontakt:

Prof. Dr.-Ing Stefan Jablonski
Lehrstuhl für Datenbanken und Informationssysteme
Institut für Informatik
Universität Bayreuth
Telefon: +49 (0)921 / 55-7620
E-Mail: stefan.jablonski@uni-bayreuth.de

Über die Universität Bayreuth

Die Universität Bayreuth existiert seit 1975 und ist eine der erfolgreichsten jungen Universitäten in Deutschland. Sie liegt im ‚Times Higher Education (THE) Young University Ranking‘ auf Platz 40 der 250 weltweit besten Universitäten, die jünger als 50 Jahre sind. Interdisziplinäres Forschen und Lehren ist Hauptmerkmal der 154 Studiengänge an sieben Fakultäten in den Natur- und Ingenieurwissenschaften, Rechts- und Wirtschaftswissenschaften sowie den Sprach-, Literatur und Kulturwissenschaften. Die Universität Bayreuth hat rund 13.500 Studierende, ca. 1.250 wissenschaftliche Beschäftigte, 239 Professorinnen und Professoren sowie etwa 950 nichtwissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie ist der größte Arbeitgeber der Region. (Stand Juni 2019)