



TEAM GmbH

Hermann-Löns-Str. 88
33104 Paderborn
www.team-pb.de

Ansprechpartnerin:
Tina Sommer
ts@team-pb.de
05254 8008-75

TEAM GmbH

TEAM ist einer der führenden ORACLE Partner in Deutschland. Als Platinum Partner mit über 70 Mitarbeiter*innen entwickelt das Unternehmen komplexe IT-Lösungen für nationale und internationale Kund*innen. Namhafte Unternehmen, wie FRoSTA, Kühne oder Thyssenkrupp Steel Europe setzen auf die Softwarelösungen und die ganzheitliche ORACLE Beratung von TEAM. Auch als Ausbildungspartner ist TEAM ein erfahrener Wegbegleiter – das Unternehmen bietet jungen Menschen die Chance zur Berufsausbildung.

„Bedarfsanalyse für ein automatisiertes Sprachdialog-System“

Themenschwerpunkte: Marktanalyse, Projektmanagement, Produktdesign, Softwareentwurf, Marketing

Ausgangssituation und Problembeschreibung:

Alexa, Google Now und andere Smart Assistants sind aktuell wohl eine der spannendsten Entwicklungen, bei denen sich noch zeigen wird, welche gesellschaftlichen Auswirkungen sie haben werden. Dahinter stecken automatisierte Sprachdialog-Systeme, die mittlerweile nicht nur einfache Worte erkennen, sondern Sätze in einen Kontext setzen und damit ganze Dialoge führen können. Beispielsweise kann im Bereich der Telefon-Hotlines diese Technologie mit natürlicher Sprache einfache Aufgaben komplett übernehmen sowie bei komplexeren an die passenden menschlichen Kolleg*innen weiterleiten. So könnte ein automatisiertes Sprachdialog-System genutzt werden, um telefonisch Termine zu vereinbaren, Tickets zu kaufen oder auch als Unterstützung für eine Support-Hotline, wo zunächst die Benutzerdaten und das Problemfeld abgefragt werden. Das Thema ist für den Softwaremarkt komplex, da es aktuell stark polarisierend ist: Auf der einen Seite stehen die Möglichkeiten durch die neue Technologie, auf der anderen die Ängste davor. Somit stellt sich die Frage nach den Einsatzmöglichkeiten für automatisierte Sprachdialog-Systeme und der Akzeptanz durch die Nutzenden.

Zielformulierung:

Ziel dieses Praxisprojektes ist es, eine konkrete Einsatzmöglichkeit für ein automatisiertes Sprachdialog-System zu finden und dieses mit Hinblick auf Akzeptanz der Endanwender*innen zu entwerfen sowie eine Strategie für die Vermarktung zu entwickeln.



Aufgabenbereiche:

- Analyse des Marktes, welche automatisierten Sprachdialog-Systeme bereits existieren
- Analyse des Bedarfs bei potenziellen Anbieterunternehmen (z.B. Terminreservierung bei einer Arztpraxis, Ticketverkauf beim Paderborner Ticket-Center, ...)
- Anforderungsentwurf
- Softwareentwurf
- Analyse der Akzeptanz (z.B. durch Interviews mit potenziellen Endnutzer*innen)
- Erarbeitung von Vermarktungsstrategien

Zielgruppe:

Studierende der Fachrichtungen

- Informatik und vergleichbare Studiengänge
- Wirtschaftsinformatik
- Medienwissenschaften
- Masterprogramm „Kultur und Gesellschaft“ (z.B. Digital Humanities, Germanistische Sprachwissenschaft)
- Linguistik

Erwünschte (Vor-)Kenntnisse:

Es sind keine speziellen Vorkenntnisse notwendig, ein grundsätzliches Verständnis von Sprachassistenten wäre allerdings wünschenswert. Hilfreich wären weiterhin Kenntnisse aus den Bereichen:

- Softwareentwurf
- wissenschaftliche Grundlagen der Sprache und Kommunikation
- Durchführen von empirischen Arbeiten
- Marketing