



Kolloquium zur Bachelorarbeit

Benedikt Wilken

**“CONVERSATIONAL AI:
ANFORDERUNGEN AN UND EVALUIERUNG VON
MÖGLICHKEITEN ZUR KI-GESTÜTZTEN, AUTOMATISIERTEN
KOMMUNIKATION ZWISCHEN MENSCH UND MASCHINE AM
BEISPIEL EINES UNTERNEHMENS DER
VERSICHERUNGSBRANCHE”**

Im Zuge der voranschreitenden Digitalisierung gewinnen Technologien der Künstlichen Intelligenz zunehmend an Bedeutung. Unternehmen haben längst die Potenziale von KI entdeckt und setzen verstärkt auf Lösungen der KI zur Verarbeitung großer Datenmengen oder der Automatisierung interner und externer Prozesse. Dabei sind die Anwendungsgebiete im Unternehmen zahlreich. Unternehmen stehen ständig mit ihren Kunden über den Vertrieb, das Marketing oder den Kundenservice in Verbindung, was je nach Größe des Kundenstammes viele Ressourcen bindet. KI kann dabei unterstützend eingesetzt werden. Mit dem Einsatz einer Conversational AI soll eine automatische Gesprächsführung ermöglicht werden. Diese Form der Künstlichen Intelligenz kann natürliche Sprache automatisch verarbeiten und eine geeignete Antwort zurückzugeben. Somit bieten KI-gestützte Sprachdialogsysteme (auch: Conversational AI) die Chance, Entlastung in der Kommunikation zwischen Unternehmen und ihren Kunden zu schaffen. Gegenstand dieser Bachelorarbeit soll die Erarbeitung von Anforderungen an ein Conversational AI System sein. Dabei werden die Anforderungen mithilfe einer erarbeiteten theoretischen Grundlage abgeleitet. Das Anforderungsprofil soll Basis für die Evaluation eines Conversational AI Systems im Kontext der gesetzlichen Unfallversicherung, der VBG, ein Unternehmen mit einer Vielzahl von Kunden, aufgestellt werden.

Dienstag, 07.09.2021, 09:00 Uhr

Videokonferenz: BBB <https://webconf.tu-clausthal.de/b/jor-a6p-eeen>