

Vom Corona-Chatbot zum persönlichen Assistenten

08/12/2020 Um die drängendsten Fragen von Mitarbeitern während der Coronavirus-Krise effektiv beantworten zu können, hat Porsche innerhalb weniger Wochen einen eigenen Chatbot an den Start gebracht. Jetzt geht die Entwicklung des „Employee Assistant“ weiter: zum persönlichen Assistenten mit Kenntnissen aus vielen Fachbereichen.

Mehr als 20.000 Anwender und 48.000 beantwortete Fragen: Der interne Porsche-Chatbot ist erfolgreich gestartet. Der digitale Assistent wurde seit Ende 2019 von einem Team unter dem Dach der internen Technologie-Community „AI@Porsche“ entwickelt und im Angesicht der Coronavirus-Krise innerhalb weniger Wochen einsatzbereit gemacht und mit Inhalten angelernt. „Eine Mammutaufgabe“, sagt Thorsten Heuberger, Senior IT-Architekt bei Porsche und technisch verantwortlich für den Bot. „Es war eine stressige, aber auch wahnsinnig kreative Zeit, in der sich die Ereignisse überschlagen haben.“

98,1 Prozent richtige Antworten auf alle Fragen

Der abrupte Wechsel ins Homeoffice und der zeitweise Stillstand der Produktion löste bei vielen Porsche-Mitarbeitern Fragen rund um die Auswirkungen des Virus, Arbeitszeit oder Arbeitsort aus. Fragen, die händisch oder telefonisch nicht alle so schnell und flächendeckend beantwortet werden konnten. Der Porsche-Chatbot schaffte schnell und zuverlässig Abhilfe – mit großer Präzision beantwortete er die Fragen der Belegschaft. Eine Analyse zeigt: In 98,1 Prozent aller Fälle lieferte der Bot die richtigen Antworten zu den hinterlegten Themenbereichen.

„Während der Krise hat der Chatbot verschiedene Fachbereiche im Personalbereich und das Gesundheitsmanagement erheblich unterstützt“, so Patrick Gehe, Projektleiter HR Digitalisierung. Gleichzeitig ermöglichte der Chatbot den Mitarbeitern einen schnellen und einfachen Zugang zu relevanten Informationen in einer außergewöhnlichen Zeit. „Es ist toll, dass wir den Kollegen helfen konnten – genau darum geht es bei diesem Projekt“, sagt Oliver Scheible, IT-Plattformmanager und Product-Owner des Bot-Projekts.

Der Chatbot ist ein KI-Programm basierend auf Microsoft-Technologie, das Eingaben der Benutzer untersucht und unter Anwendung von Routinen und Regeln Antworten ausgibt. Der Chatbot beantwortet häufig gestellte Fragen im Dialog, ohne, dass Mitarbeiter lange nach der richtigen Anleitung oder dem passenden Dokument suchen müssen. Er ist zu jeder Zeit erreichbar – ein großer Vorteil für ein Unternehmen, das global und über unterschiedliche Zeitzonen hinweg arbeitet.

Mehr Wissen – und ein eigener Charakter

Nachdem das Projekt-Team dem Bot erfolgreich das Wissen rund um Mitarbeiterinformationen zur Coronavirus-Krise beigebracht hat, arbeitet es nun an seiner inhaltlichen und technischen Weiterentwicklung. „Viele Fachbereiche haben bereits Interesse angekündigt, der künstlichen Intelligenz nach dem erfolgreichen Start ihre Inhalte anzutrainieren. Außerdem ist es wichtig, dass bestehende Wissen des Chatbots auch weiterhin aktuell zu halten“, sagt UX Expertin Vanessa Tomac. Darüber hinaus arbeiten die Entwickler an der Persönlichkeit des Chatbots. Er soll frisch und sympathisch sein und nutzt nicht zuletzt deshalb das sportliche Du statt des förmlichen Sie. Sein Charakter soll die vier Grundwerte von Porsche widerspiegeln: Pioniergeist, Herzblut, Sportlichkeit und eine Familie.

Dank seiner Plattform-Struktur bietet der Chatbot vollautomatisiert Zugang für zahlreiche Fachbereiche, etwa für Fragen rund um HR, Gesundheitsmanagement, Digitaler Arbeitsplatz oder Datenschutz. „Das Projekt ist ein Beweis für das große Potenzial technologischer Innovation und agiler Zusammenarbeit im eigenen Unternehmen“, betont Heuberger.

Weiterentwicklung zum persönlichen Assistenten

In Zukunft soll der Bot noch mehr können. Die zentrale Vision der Entwickler: Mitarbeitern mehr Zeit für ihre Kernaufgaben geben, indem der Chatbot das verfügbare Wissen des Unternehmens im Dialog einfach verfügbar macht und sie dadurch bei ihren Tätigkeiten unterstützt. Der Chatbot soll künftig wie ein persönlicher Assistent eines jeden Mitarbeiters funktionieren, der auch proaktiv auf Anwender zugeht, so eine der Ideen des Teams. Wer beispielsweise seine verbleibenden Urlaubstage abfragt, könnte dann mit einem kurzen Befehl gleich den Urlaubsantrag stellen.

Doch auch für die externe Kommunikation kann der Chatbot genutzt werden: Ein weiterer Entwicklungsschritt soll die Integration von Handbüchern und Reparaturanleitungen verschiedener Porsche-Modelle sein. So können Kunden beispielsweise schnell erfragen, wie die Waschflüssigkeit des Taycans aufgefüllt werden kann.

Dieser Beitrag wurde vor dem Start des Porsche Newsroom Schweiz in Deutschland erstellt. Die genannten Verbrauchs- und Emissionsangaben richten sich daher nach dem Prüfverfahren NEFZ und wurden unverändert übernommen. Alle in der Schweiz gültigen Angaben nach WLTP-Messzyklus sind unter www.porsche.ch verfügbar.

**MEDIA
ENQUIRIES**



Inga Konen

Head of Communications Porsche Schweiz AG
+41 (0) 41 / 487 914 3
inga.konen@porsche.ch

Link Collection

Link to this article

https://newsroom.porsche.com/de_CH/2020/innovation/porsche-corona-chatbot-employee-assistant-23108.html

Media Package

<https://pmdb.porsche.de/newsroomzips/cf4f43ad-4be5-427b-99b1-94a62d82bf8f.zip>

External Links

<https://medium.com/next-level-german-engineering>