

Emotionserkennung Kundenterminal

Deutsche Bahn AG, Fraport AG



www.plattform-digitale-netze.de

Fokusgruppe Intelligente Mobilität
Plattform „Digitale Netze und Mobilität“

Problem

- Reisende an Flughäfen oder Bahnhöfen benötigen Anlaufstellen zur schnellen und möglichst mehrsprachigen Beantwortung von Fragen.
- Eine durchgängige Besetzung dieser Anlaufstellen mit (mehrsprachigem) Personal lässt sich nicht an allen Standorten und/oder zu allen Tageszeiten realisieren.

Lösung

- Die Deutsche Bahn und Fraport haben mit einem Roboterkopf der schwedischen Firma Furhat Robotics einen sozial intelligenten Empfangsassistenten entwickelt. Dieser beantwortet mehrsprachig Fragen von Fluggästen, wobei auch Blicke und Gesten Teil des Kommunikationserlebnisses sind.
- Durch die Kombination von Aktorik, Sensorik und Übersetzungssystem wird ein multimodaler Kommunikationsweg ermöglicht, der zum gegenseitigen Verständnis beiträgt. Kommunikation wird hier nicht nur als Sprache verstanden, z.B. fließt der Gemütszustand des Fragenden in den Dialog mit ein.

KI in der Anwendung

- Spracherkennung, Emotionserkennung und Sprachverarbeitung erfolgt mittels KI. Das System lernt, so dass Fragen immer besser beantwortet werden können.

Projektstatus

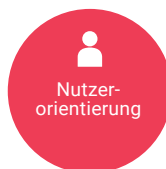
- Pilotierung am Frankfurter Flughafen erfolgt.

Beitrag zum Zielbild Intelligenter Mobilität



Ressourcen-
schonung

- Günstige Ergänzung zu personenbedienten Informationsschaltern.



Nutzer-
orientierung

- Verbesserung des Services.



Innovations-
führerschaft

- Multimodale Interaktion mit dem Kunden als neuer Ansatz der 24/7 Kommunikation.

Benötigte Rahmenbedingungen

Interoperabilität



Gesellschaftliche Akzeptanz



Links

https://www.youtube.com/watch?v=-_s6PhX-YQE

<https://digitalspirit.dbsystem.de/die-laechelnde-seite-der-kuenstlichen-intelligenz/>



Digital Gipfel

Fokusgruppe Intelligente Mobilität
Dezember 2018
Herausgeber:
Digital-Gipfel
Plattform „Digitale Netze und Mobilität“

Alle Dokumente, aber auch Erklärfilme, Interviews und Videos der Plattform 1 „Digitale Netze und Mobilität“ sowie Hintergrundinformationen sind auf der Website der Plattform zur Verfügung gestellt:

www.plattform-digitale-netze.de