

Univ.-Prof. Dr.  
Jan Marco Leimeister

e leimeister@uni-kassel.de  
t (0561) 804-6068  
f (0561) 804-6067

Pfannkuchstraße 1  
34121 Kassel

22.02.2024

## Voice Bots and Conversational Design

### Hintergrund:

Die Fähigkeit generativer KI-Modelle natürliche Sprache auch verbal darzustellen, bietet zahlreiche Potenziale für die Entwicklung und Nutzung von Voice Bots im Kundenservice. Allerdings beschäftigt viele Conversational AI Designer, wie man virtuelle Assistenten möglichst menschenähnlich machen kann, um die Service-Experience für die Kunden zu erhöhen. Zum Beispiel bietet der Anbieter *Cognigy* eine Hinzugabe von Hintergrundgeräuschen, die typisch sind für den Arbeitsplatz im Call Center. Außerdem können Klickgeräusche von Tastaturen eingebaut werden. Damit wird versucht, die Latenz der Systeme zu überbrücken. Ein weiter Ansatz ist die Integration von anderen Lückenfüllern und Floskeln, die regelbasiert in das Gespräch injiziert werden. Aus Forschungsperspektive stellt sich daher die Frage, welche Einflüsse diese Mechanismen auf den Kunden haben.

### Mögliche Themen für BA/MA Arbeiten

Im Rahmen von Abschlussarbeiten können die unterschiedlichen Mechanismen mit der Baseline (also ohne Mechanismus) verglichen und untersucht werden. Hierfür bieten sich online Experimente an. Die Umsetzung kann über Plattformen wie OpenAI Whisper stattfinden. Vorausgehend sind Literaturrecherchen und eine Ausarbeitung der theoretischen Basis notwendig.

### Denkbare Mechanismen:

- Hintergrundgeräusche eines Call Centers
- Klickgeräusche von Tastaturen
- Lückenfüller

...

### Fragen und Bewerbungen an:

Philipp, Reinhard  
Raum 1170 , ITeG, Pfannkuchstraße 1, 34121 Kassel  
0561/804- 0 6021, philipp.reinhard@uni-kassel.de