



Teil einer Vision

Optimiertes, personalisiertes Einkaufen im Internet – ohne den Verlust der Kontrolle über Daten und Anonymität: mit dem Trustee wird diese Vision zu angenehmer Wirklichkeit. In Zusammenarbeit mit Spezialisten anderer Bereiche im FORSIP werden konkrete Anwendungsprogramme entwickelt, zum Beispiel zur individualisierten Altersvorsorgeberatung.

Sie möchten mehr über TRUSTEE erfahren?
Weitere Informationen finden Sie unter www.forsip.de

In nahezu jeder Zukunftsvision trifft man auf intelligente Computer, die mit dem Menschen reden, auf ihn eingehen, seine Bedürfnisse erkennen und seine Wünsche erfüllen. Der Bayerische Forschungsverbund für Situierung, Individualisierung und Personalisierung in der Mensch-Maschine-Interaktion (FORSIP) bietet Forschern aus verschiedensten Wissenschaftsbereichen eine Plattform zur Verwirklichung dieser Vision. Hier arbeiten Experten aus der Sprach- und Bildverarbeitung, der Systemtechnologie, der künstlichen Intelligenz und aus dem Datenbankbereich sowie Spezialisten für betriebliche Anwendungen zusammen an der Zukunft der Mensch-Maschine-Interaktion.



Das TRUSTEE-Team

PROJEKTLEITER

Prof. Dr. Herbert Stoyan

MITARBEITER

Frank Farnschläder

Jürgen Seyberth

Jörg Strebel

UNIVERSITÄT

ERLANGEN-NÜRNBERG

Institut für Informatik 8

(Lehrstuhl für Künstliche Intelligenz)

Am Weichselgarten 9

91058 Erlangen-Tennenlohe

KONTAKT

Tel +49 (0)9131-85 299 06

Fax +49 (0)9131-85 299 05

trustee@forsip.de

www.forsip.de/trustee

Gefördert durch
das Bayerische
Staatsministerium
für Wissenschaft,
Forschung und Kunst

SPRECHER

Prof. Dr. Werner Kießling
Universität Augsburg

REFERENTIN

Dr. Sibylle Peuker
abayfor

Arcisstr. 21
80333 München

KONTAKT

Tel +49 (0)89-289 225 38

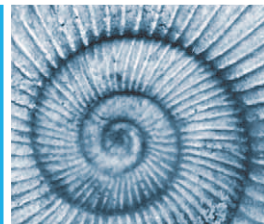
Fax +49 (0)89-289 225 89

info@forsip.de

www.forsip.de

TRUSTEE

Angebote, Verhandlungen
und Abschlüsse für Kunden



TRUSTEE



Leichtigkeit, Bewegung und Individualität sind Eigenschaften, die Menschen beim Tanz auszeichnen. Harmonisch, spielerisch und mit allen Sinnen sollte auch die Interaktion zwischen Mensch und Maschine funktionieren. Eine Vision, an der zahlreiche Wissenschaftler bei FORSIP arbeiten.

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser

Personalisierung im Internet ist ein wichtiger Trend, der Anbietern helfen kann, ihre Angebote kundenfreundlicher zu gestalten. Für Sie als Benutzer ist damit jedoch eine Reihe von Gefahren und ungewünschten Nebeneffekten verbunden. Trustee hilft Kunden, Personalisierung für sich zu nutzen und gleichzeitig Anonymität und Persönlichkeitsschutz zu wahren.



Kundenfreundlicher Service mit absoluter Sicherheit

Zunehmend bieten Hersteller und Verkäufer aller Branchen ihre Produkte über das Internet an.

Für den Kunden ist es schwierig, aus dieser Vielfalt die passenden Angebote zu finden, sie zu vergleichen und das richtige Produkt noch dazu preisgünstig auszuwählen. Dies betrifft insbesondere komplexe und erklärungsbedürftige Produkte wie Finanzdienstleistungen.

Hier verfügt der Kunde häufig nicht über ein ausreichendes Branchenwissen, das eine kompetente Auswahl ermöglicht.

Was bedeutet Personalisierung?

Personalisierung bedeutet, dass die Internet-Anbieter Kundendaten nutzen, um ihre Angebote auf den Kunden maßzuschneidern. Der Kunde hat in der Regel keine Kontrolle über die Profile, die der Anbieter über ihn speichert. Er weiß weder, welche Daten erfasst werden, noch welche Schlüsse die Anbieter auf Grund ihrer Kundenmodelle aus den gewonnenen Daten ziehen.

Während der Kunde einerseits häufig in der Hand hat, welche Informationen er den Anbietern durch die direkte Eingabe in Suchmasken vermittelt, werden andererseits durch Beobachtung des Informations- und Kaufverhaltens des Kunden durch den Anbieter Daten erhoben, deren Speicherung dem Kunden nicht unbedingt recht ist.

Durch die Kombination von so erhaltenen Profilen aus verschiedenen Lebensbereichen kann eine Person leicht zum „gläsernen Menschen“ werden – dies macht den Kunden für die Besitzer des Profils durchschaubarer und manipulierbarer. Zudem basieren Kundenprofile stets auf Vergangenheitsdaten. Ändert sich also die Situation eines Kunden, z.B. sein Status, seine Interessen oder Wünsche, so stehen die gesammelten Profile einem optimalen Abschluss im Weg.

Vorteile der Personalisierung

Doch Personalisierung hat auch unschlagbare Vorteile: Verfügt der Anbieter über eine flexible Produktpalette, so kann er im Idealfall Produkte anbieten, die den Bedürfnissen des Kunden optimal entsprechen. Der Kunde, der ein Produkt sucht, erhält – sofern die richtigen Daten erhoben wurden – Entscheidungshilfen für den Kauf. Außerdem kann der Anbieter gezielt mit relevanten Produkten werben, was die Werbung auch für den Kunden interessanter macht.

Trustee – Der Treuhänder

Im Projekt wird ein intelligenter Internetagent namens Trustee entwickelt. Der Trustee arbeitet für den Kunden als Treuhänder, sucht für ihn Produkte einer gewünschten Kategorie und unterbreitet Angebote. Auch Verhandlungen sind möglich.

Personalisiert und trotzdem vertraulich

Die besondere Stärke des Trustee ist seine Vertraulichkeit. Er setzt sein Wissen zur Produktsuche ein – ohne es an die Anbieter weiterzugeben. Er besitzt einerseits Informationen über den Kunden, die zur personalisierten Auswahl verwendet werden und in den Verhandlungen mit dem Anbieter dosiert und vorsichtig eingesetzt werden. Andererseits steht dem Trustee das nötige Wissen über die Branche und ihre Produkte zur Verfügung, um die Angebote der Anbieter auszuwählen und bewerten zu können.

Der Trustee sorgt mit einer Anonymisierungsstrategie dafür, dass die Kundendaten gemäß den Wünschen des Kunden optimal geschützt und gepflegt werden.

