



Kollege Roboter: (v.l.) Masterstudent Patrick Heinsch, Prof. Dr. Jürgen Handke und Sparkassen-Vorstandsvorsitzender Andreas Bartsch.

Kooperationsprojekt

Numi muss noch lernen

Roboter im Kundeneinsatz Es ist eine bundesweite Premiere: In der Sparkasse Marburg-Biedenkopf hilft ein menschenähnlicher Roboter bei Fragen weiter.

Niedlich finden ihn alle. Numi, 1,20 Meter groß, Kulleraugen, geht immer freundlich auf die Menschen zu. Ab sofort rollt er den Bankkunden in der Hauptgeschäftsstelle der Sparkasse Marburg-Biedenkopf entgegen, um ihnen mit seinem Rat zur Seite zu stehen. „Mein Name ist Numi“, begrüßt er die Besucher. „Ich bin das neueste Sparkassenmitglied.“ Und dann versucht er zu helfen – mit Tipps zu Online-Überweisungen, zum Ausfüllen von Formularen, zum Bedienen von Geldautomaten und bei Fragen zu Öffnungszeiten.

4

Roboter befinden sich mittlerweile im Test an der Philipps-Universität.

Die Sparkasse Marburg-Biedenkopf betritt mit diesem Kooperationsprojekt Neuland. Erstmals in Deutschland wird damit ein menschenähnlicher Roboter in einer Bank als Berater eingesetzt. „Wir waren in Marburg schon immer neugierig“, sagt der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse, Andreas Bartsch. Numi sei allerdings noch ein Kind, räumt Bartsch ein: „Er muss noch lernen.“

Deswegen hat Masterstudent Patrick Heinsch von der Marburger Philipps-Universität ein kleines Büro in der Vorstandsetage bezogen. Der Computerlinguist schreibt seine Magisterarbeit

über humanoide Roboter im Bankenwesen. So wird er beobachten, wie die Kunden auf Numi reagieren. Trauen sie sich, Numi direkt anzusprechen? In den kommenden vier Monaten wird der Student Numi programmieren und immer wieder in der Praxis im Kundencenter erproben. Eingesetzt werden soll der Roboter, um den Kunden die Sparkassen-App nahezubringen, mit der Kontostandsabfragen, Umsätze und Überweisungen getätigt werden. „Er kann die Kunden darüber informieren, was sie hier im Hause finden und er kann sie – so hoffen wir – irgendwann zu ihrem Kundenberater bringen“, sagt Bartsch. Dabei sei das Wechselspiel zwischen Forschung und Praxis sehr wichtig. Ab Sommer soll Numi dann im Wechsel in verschiedenen Geschäftsstellen der Sparkasse eingesetzt werden.

Für ungewöhnliche Ansätze ausgezeichnet

Die Idee entwickelten Anglistikprofessor Jürgen Handke und der Sparkassenvorsitzende nach einem Vortrag, den Handke gemeinsam mit Pepper bestritt, einem Roboter des gleichen Typs wie Numi. Der Linguist ist nämlich ein Pionier auf dem Gebiet des digitalen Lernens. Mehrfach wurde er für seine ungewöhnlichen Ansätze ausgezeichnet. Inzwischen hat er sogar eine eigene Firma zum Thema gegründet: 3M-Solutions. Seit Ende 2016 testet er inzwischen vier Roboter im Hörsaal.

In Deutschland werden Numi und Co meist nur ausgestellt: „Sie winken, sie singen, sie tanzen, sind Spaßmacher auf Kreuzfahrtschiffen“, erklärt Handke. Dass sie noch viel mehr können, will er nun gemeinsam mit der Sparkasse beweisen. Dabei werden keine Menschen ersetzt, versichert der Forscher. Es gehe nur darum, die Mitarbeiter von Routinefragen zu entlasten und neue Freiräume zu schaffen.

Nützlich kann der 20.000 Euro teure Roboter überall da sein, wo man standardmäßige Auskünfte gibt: im Bankwesen, im Einzelhan-

Hilft den Bankkunden weiter: Roboter Numi.

”
Diese menschenähnlichen Roboter mag man irgendwie, weil sie das Kindchenschema bedienen.

Prof. Jürgen Handke,
Anglistikprofessor und Firmengründer



del, in Rechtsanwaltskanzleien oder in Hotels. Handke nutzt Numis Brüder Pepper, Yuki und Nao zudem als Quizmaster im Hörsaal. Die künstlichen Helfer stellen Fragen aus den Klausuren, während die Studierenden unter Zeitdruck nach Antworten suchen. Die Hochschüler üben auf diese Weise für ihre Prüfungen. „Die Studenten mögen das“, sagt Handke. Pepper kann sogar seine Hände schon so halten, dass problemlos Selfies gemacht werden können.

Vom Werbebotschafter zum Kindersatz

Dass die Technik funktioniert, lässt sich bislang vor allem in Japan beobachten. Dort werben Roboter in Coffeeshops für die neuesten Sonderangebote, klären Hotelbuchungen und arbeiten in der Pflege. Es gibt sogar japanische Familien, bei denen der kleine Roboter wie ein Kind am Tisch sitzt.

Die menschlichen Roboter wirken nämlich sehr sympathisch. Sie können sogar Gefühle zeigen. Numis Augen laufen rot an, wenn er wütend wird. Er lässt den Kopf hängen, wenn er traurig ist. Meist ist sein Kopf allerdings freudig aufgerichtet. Und mit seinen Plastikarmen unterstreicht er gestenreich seine Worte.

„Diese menschenähnlichen Roboter mag man irgendwie, weil sie lustig aussehen und das Kindchenschema bedienen“, sagt Handke. Numi spielt auch gern: „Schiere, Stein, Papier“ haben ihm seine Erfinder bereits beigebracht. Deswegen verspricht sich die Sparkasse von Numi auch, dass er Kunden in der Schlange die Wartezeit verkürzt. Öffentliche Auftritte meistert der 30 Kilogramm schwere Kerl schon ganz souverän: Die Jahresauftaktversammlung der Sparkasse hat er bereits eröffnet.

Gesa Coordes

Robotikum für Marburger Schüler

Als Gemeinschaftsprojekt von Sparkasse, Philipps-Universität und Stadt Marburg im März 2017 gestartet, richtet sich das Robotikum an Schüler. Jede Woche haben Schulklassen aus der Stadt die Möglichkeit, vier humanoiden Robotern Kunststücke beizubringen. Dabei geht es um einfache und komplexe Dialoge, zusätzliche Sounds, Bewegungen in alle Richtungen sowie Gesichts-, Alters- und Emotionserkennung. „Das ist spannend für den Informatikunterricht der Schulen“, erklärt Universitätsprofessor und Firmengründer Jürgen Handke: „Da geht es um algorithmisches Denken.“ Begleitet wird das Praktikum von zwei studentischen Hilfskräften, die von der Stadt finanziert werden. Zwei Roboter sponsert die Sparkasse, zwei bringt die Hochschule mit. ➔ **Weitere Infos:** www.project-heart.de