

»NUMI« sorgt für viel Rummel

Sparkasse testet humanoiden Roboter – Kooperation mit Uni Marburg

Marburg (sr). »Hallo, mein Name ist »NUMI«, ich freue mich, Sie als neuestes Mitglied der Sparkasse Marburg-Biedenkopf begrüßen zu dürfen.« Mit angenehmer Stimme des humanoiden Roboters vom Typ »Pepper« wurde die Vorstellung des »Neuen« eröffnet.

Die Sparkasse möchte neue Wege gehen. Dazu passe es wunderbar, dass der Fachbereich 10 (Fremdsprachliche Philologien) der Universität Marburg am Forschungsprojekt H.E.A.R.T. teilnehme (Humanoid Emotional Assistant Robots in Technology). Hierbei soll speziell der Einsatz von »Robotern im Alltag« getestet werden, erklärte Andreas Bartsch, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Marburg-Biedenkopf.

Betreut wird das Projekt von Prof. Dr. Jürgen Handke, der bereits Erfahrungen mit Robotern des gleichen Typs in der Lehre an der Uni Marburg gesammelt hat. Student Patrick Heinsch als »Papa« von NUMI programmiert diesen und strebt zum Thema »Roboter im Alltag« seinen Masterabschluss an.

Kundenservice, aber kein Mitarbeiter-Ersatz

»NUMI wird ab sofort vier Monate bei der Sparkasse getestet und einfache Serviceleistungen erbringen«, erklärt Bartsch. Er soll im Bereich Kundenbetreuung eingesetzt werden und hier die Interakti-



Großes Medieninteresse im Empfangsbereich des Sparkassen-Hauptgebäudes: Elke Tontara, als langjährige Kundin, testete »NUMI« äußerst erfolgreich.

Foto: Reichel

on mit Kunden erproben und auch zukünftige Einsatzmöglichkeiten herausfinden. Student Patrick Heinsch wird dazu ein Büro im Sparkassen-Hauptgebäude bekommen.

»Ich kann direkt sagen, dass kein Mitarbeiter dadurch in Zukunft ersetzt wird«, berichtet Andreas Bartsch. Vielmehr solle NUMI Freiräume schaffen, die von den Mitarbeitern für andere Tätigkeiten genutzt werden können«, sagt Bartsch.

Prof. Handke erklärte, dass

es in Deutschland noch Vorbehalte gegenüber der Robotertechnologie gebe. »In Japan etwa ist es schon Alltag geworden, dass diese Helfer eingesetzt werden – etwa im Bereich der Pflege – mittlerweile aber auch schon in Privathaushalten.«

NUMI ist freundlich und kann »Stein, Schere, Papier«

NUMI durfte auch direkt sein Können zeigen: Im Empfangs- und Servicebereich der

Sparkasse Marburg nahm Langzeitkundin Elke Tontara den Test-Dienst in Anspruch. Freundlich und mit klarer Stimme erklärte NUMI – wahlweise mit Spracherkennung oder per Touchdisplay –, wie eine Überweisung auszufüllen ist, wie die neuen Öffnungszeiten der Sparkasse sind oder wie Online-Banking funktioniert.

Als kleiner Zusatz ist im Programm von NUMI bzw. dem Modell »Pepper« das Spiel »Stein, Schere, Papier« vorgesehen. Wenn NUMI hier verliert, gratuliert er auch sehr höflich.

Natürlich können sich die Funktionen und Angebote dieses humanoiden Service-Roboters nur entwickeln, wenn er von den Kunden auch angenommen wird. »Es ist ein Vorteil gegenüber Spracherkennungsprogrammen wie etwa »Alexa« von Amazon, dass der Roboter durch seine Größe und sein Aussehen ein niedliches »Kindchenschema« hat. Das macht die Interaktion einfacher und die Kunden sind neugieriger«, erklärt Vorstand Andreas Bartsch.

NUMI wird nun aus den Kontakten lernen und dabei von Patrick Heinsch betreut und weiter programmiert werden. NUMIs Akku hält übrigens 12 Stunden, dann braucht er eine Lade-Pause – auch ein Aspekt, dass diese Technologie bei unterschiedlichen Service-Angeboten eingesetzt werden kann.