



Diplomanden- und Doktorandenseminar
des Instituts für Informatik

Verkaufsagenten in Multiversen

Christopher Mumme, TU Clausthal

Im Rahmen dieser Diplomarbeit ist der Einsatz von autonomen Verkaufsagenten in virtuellen Geschäften untersucht worden.

In der realen Welt werden oft Fachverkäufer eingesetzt, die Kunden beraten sollen. Neben dem Erklären und Empfehlen von Produkten können diese dem Kunden auch Cross-Selling und Up-Selling Produkte vorschlagen. Die Motivation liegt dabei darin, den Kunden zum Kauf zu bewegen, ihn nachhaltig an das Unternehmen zu binden und damit den Umsatz bzw. den Gewinn des Unternehmens zu erhöhen. Lassen sich diese Konzepte auch auf virtuelle Umgebungen (Multiversen) übertragen? An diesem Punkt setzt diese Arbeit an, denn auch in virtuellen Welten lassen sich Onlineshops implementieren und Verkäufer einsetzen. Im Vergleich zur echten Welt ist es möglich, einen Verkaufsberater als autonomen Softwareagenten zu konzipieren, was natürlich Personalkosten einspart. Mit virtuellen Geschäften können ebenfalls Kosten eingespart werden, denn Waren (z.B. Couchgarnituren, Kleidung, usw.) können vergleichsweise kostengünstig für den Kunden personalisiert ausgestellt werden.

Die Hauptfragestellung dieser Arbeit beschäftigt sich mit dem Gedanken, ob virtuelle Agenten Kunden sinnvoll beraten können. Dazu wurden ein Verkaufsagent und ein Geschäft in einer durch Second Life simulierten virtuellen Welt implementiert und in einer Laborstudie evaluiert. Die Ergebnisse zeigen, dass der Einsatz eines Verkaufsagenten in virtuellen Umgebungen sinnvoll ist und von den Teilnehmern der Studie gewünscht wird. Das virtuelle Geschäft dahingegen wurde teils positiv und teils negativ wahrgenommen.

Dienstag, den 30.06.2009

11:30 Uhr in Raum 106, Ifl, Julius-Albert-Straße 4