083/2020 29.4.2020

**Ein Motor für den Mittelstand
Universität Osnabrück hilft bei der Entwicklung eines Online-Beratungstools**

Die Corona-Krise macht den Einzelhandel immer innovativer. Gleichzeitig wächst die Solidarität der Konsumenten, aber wie kommen beide zusammen? Die Universität Osnabrück hat nun gemeinsam mit dem Unternehmen Optik Peter Meyer das Tool "Petra" fertiggestellt, welches Kundinnen und Kunden bei vielen Fragen schon online beraten und informieren kann.

Damit die Innenstädte sich trotz der Restriktionen weiterentwickeln, soll das Tool dabei helfen, das Vertrauen in den Einzelhandel auszubauen, die Produktvielfalt aufzeigen und so einfach in Kontakt zu kommen. Auf der Homepage des Optikers ([www.optikmeyer.de](http://www.optikmeyer.de/)) ist es möglich, "Petra" Fragen rund um Kontaktlinsen, Dienstleistungen und Brillensortiment zu stellen. Viele Fragen, die sonst in einer persönlichen Beratung gestellt werden, können hier schon vorab geklärt werden.

Vor drei Jahren wurde das Projekt gestartet, im Herbst 2019 stießen die Studenten Jacob Dudek und Gerrit Bartels der Universität Osnabrück unter der Leitung von Prof. Dr. Gordon Pipa vom Institut für Kognitionswissenschaft mit viel Leidenschaft und Fachwissen hinzu. Im Zuge von Covid-19 konnte das System nun schnell vorangetrieben werden und läuft nun seit einigen Tagen stabil.

"Grundlage dieses Systems ist die Fähigkeit der Verarbeitung von natürlicher Sprache und die Kenntnis spezifischen Wissens, das für den Kunden relevant ist. Für die Verarbeitung von natürlicher Sprache gibt es heute bereits viele Lösungen, allerdings fehlt diesen das spezifische Wissen, welches sie für den Benutzter sinnvoll macht. Um dieses  Wissen dem System beizubringen, haben wir das Fachwissen der Mitarbeiter von Optik Meyer und die Fragen, die von Nutzern und Konsumenten gestellt werden, genutzt und damit den Service zu einer für Optik Meyer spezifischen Lösung gemacht. So wird den Kundinnen und Kunden hoffentlich schon vorab zuhause geholfen", so Prof. Pipa.

"Ziel des Projektes ist es, dass Konsumenten zunehmend mehr Vertrauen in den Einzelhandel gewinnen und andere mittelständische Unternehmen eventuell auch von diesem Tool profitieren können", so der Geschäftsführer Peter Meyer. "Der Handel, Kundinnen und Kunden brauchen neue Wege, um miteinander zu sprechen. Der Chat Pot ist eine Lösung, um Dienstleistungen oder Produktvielfalt sichtbar zu machen. Auffällig ist die große Solidarität, die wir zurzeit im Einzelhandel bekommen. Mit ihr wird es möglich sein, unseren Stadtkosmos zu erhalten", betont Meyer.

**Weitere Informationen für die Redaktionen:**
Prof. Dr. Gordon Pipa, Universität Osnabrück
Institut für Kognitionswissenschaft
Wachsbleiche 27, 49090 Osnabrück
E-Mail: gpipa@uos.de

Peter Meyer, Optik Peter Meyer
Krahnstraße 17/18, 49074 Osnabrück
Tel.: +49 541 29746
E-Mail: info@optikmeyer.de