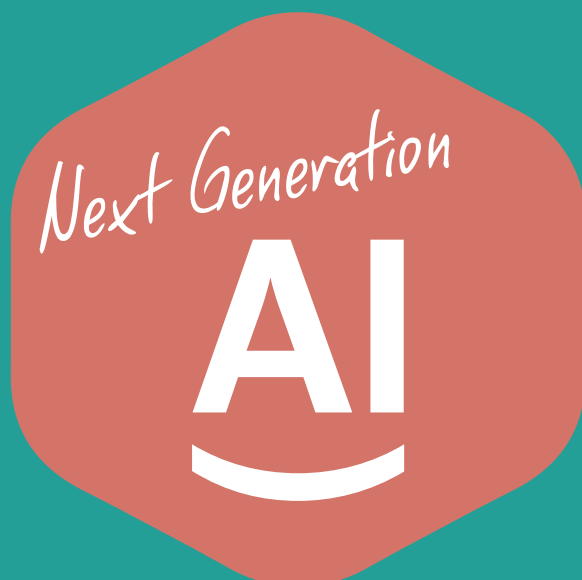


# INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG MIT AI

Wie Künstliche Intelligenz zur Automatisierung von  
Prozessen in Service und Back Office eingesetzt wird



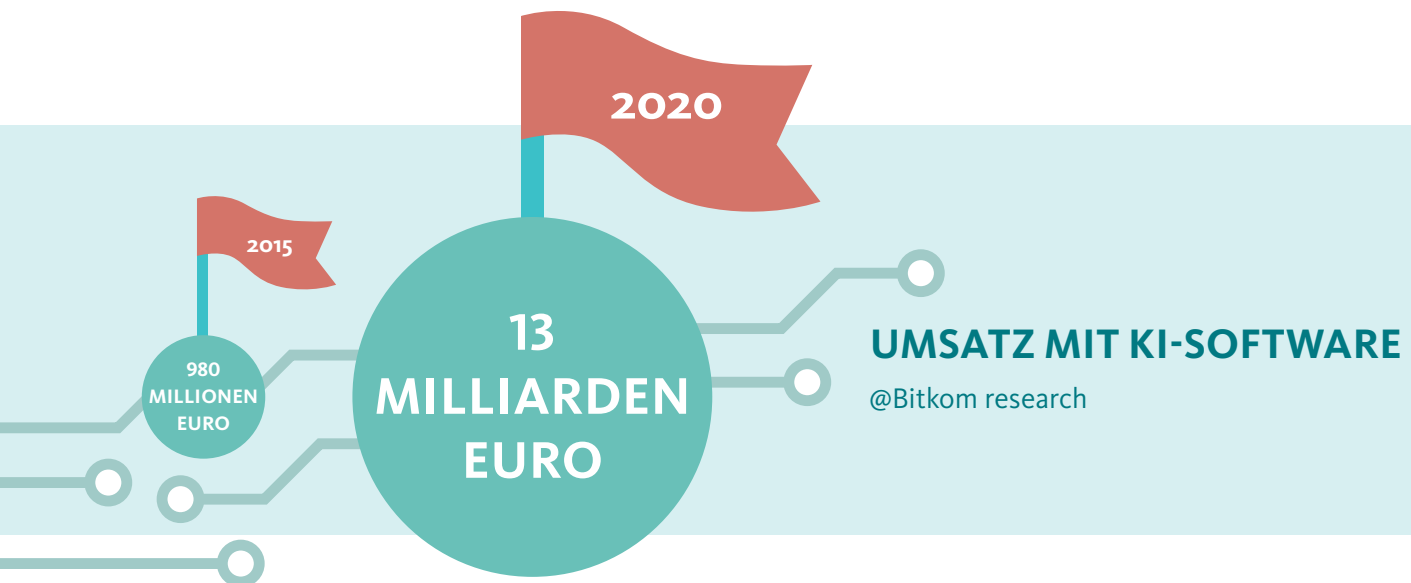
ANDREAS KLUG  
CHIEF MARKETING OFFICER  
ITYX AG

1 Ticket,  
bitte!



## JEDER VIERTE DEUTSCHE KANN SICH DIE INTERAKTION MIT CHATBOTS VORSTELLEN.

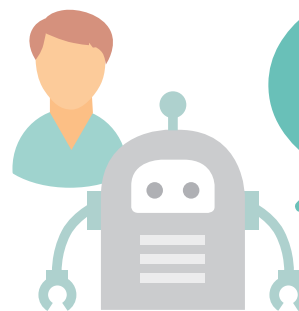
Am liebsten die Reservierung von Tickets – so heißt es in einer aktuellen Studie, die der ITK-Verband Bitkom kürzlich veröffentlichte.



## ABWICKLUNG VON KUNDENKOMMUNIKATION OHNE MENSCHLICHEN KONTAKT

@Gartner Research

2020



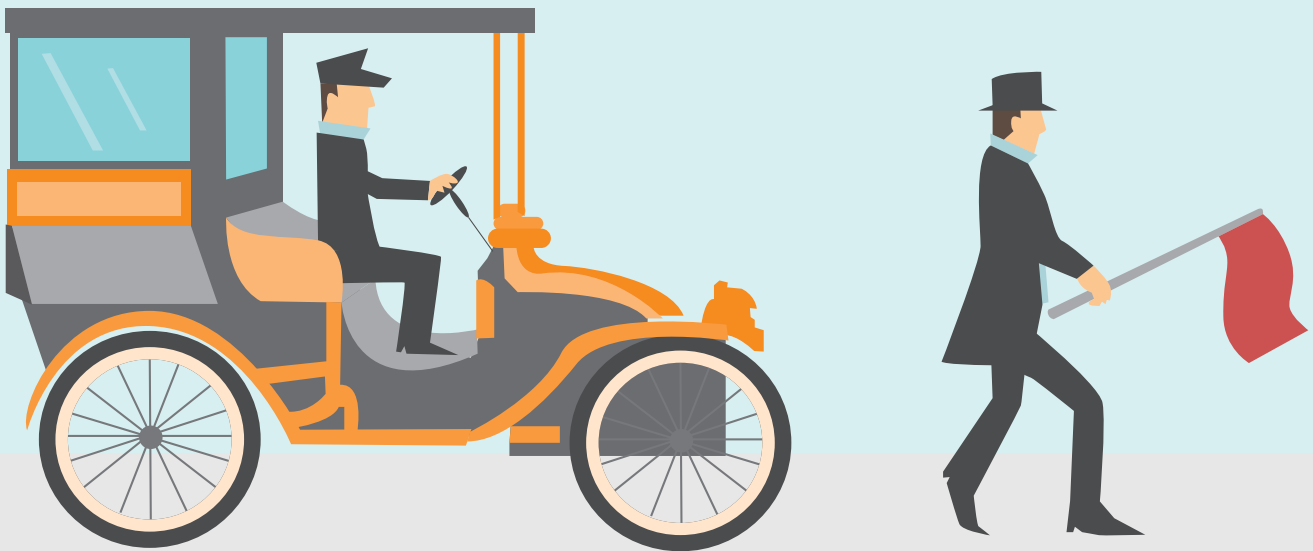
85%



# Das unguete Gefühl

Beim Thema Künstliche Intelligenz (Artificial Intelligence) bekommen viele Menschen ein unguetes Gefühl. Es vergeht mittlerweile keine Woche mehr, ohne dass die Online-Medien das Thema aufgreifen und über die möglichen Veränderungen für unsere Arbeitswelt diskutieren. Was, wenn am Ende wir Menschen von Maschinen gesteuert werden?

**Angst vor dem Neuen:** Vor gut 100 Jahren mussten Motordroschken von einer vorauslaufenden Person gesichert werden. Zu groß waren in den Anfangsjahren die Vorbehalte gegenüber der neuen Technologie. Da damals Pferdekutschen das Straßenbild dominierten, misstrauten die Menschen den ersten Motorfahrzeugen.



**Letztendlich verfolgt uns hierbei schlichtweg die Angst vor Neuem.** Sobald wir jedoch erkennen, dass Technologie uns im Alltag hilft, erkennen wir den Nutzen und akzeptieren sie. In der Vergangenheit gab es eine Reihe von Beispielen – das prominenteste ist sicher der Siegeszug des Smartphones. Obwohl es anfangs viele Skeptiker gab, gilt es heute als zentrales Informations- und Kommunikationsmedium des vernetzten Konsumenten. Und aus den Motordroschken wurden Autos – den Rest kennen Sie ja. Heute haben wir **1,3 Mrd.** davon.

1.3 Mrd.

# Die Digitale Dampfmaschine

Schon immer hat der Mensch danach gestrebt sich Arbeit so einfach wie möglich zu machen. Von steinzeitlichen Werkzeugen bis zu moderner Robotik: die industrielle Revolution ermöglicht es der modernen Gesellschaft sich der Grenzen menschlicher Arbeit zu entledigen.

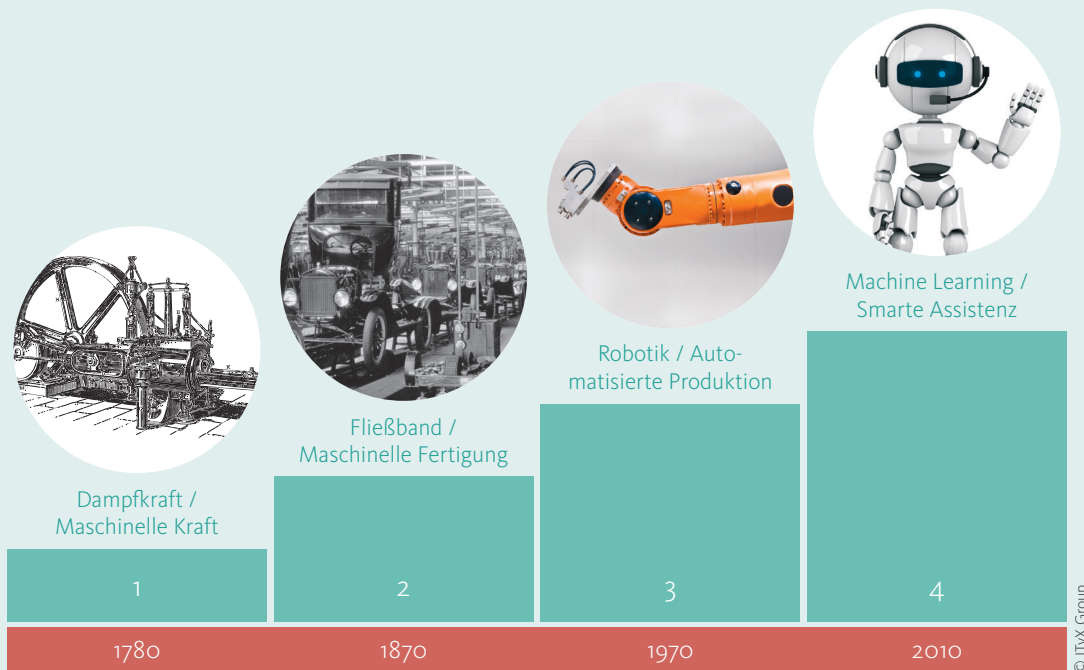
In den 1970er Jahren wurde mit der Automatisierung industrieller Fertigungsprozesse begonnen. Insbesondere bei strukturierten, regelbasierten Teilschritten innerhalb der Produktion wurden manuelle Eingriffe durch Maschinen eliminiert. Denn Maschinen sind in der Lage, gleichartige, wiederkehrende Aufgaben schneller, kostengünstiger und mit höherer Präzision auszuführen als Menschen. Dazu benötigen sie keinerlei Intelligenz. Sie werden stattdessen durch eine Programmierung gesteuert, in der alle relevanten Informationen und Zustände sowie die Reaktion darauf definiert sind – hoffentlich. Denn fehlt zu einem Zustand die vorausschauende Programmierung, schlägt der Einsatz fehl. Die Maschine stellt ihre Arbeit ein.

Etwa zur gleichen Zeit begannen Wissenschaftler darüber zu diskutieren, wie man Maschinen eine „Künstliche Intelligenz“ geben könnte, die über den durch Regeln limitierten Horizont hinaus eigenständige Entscheidungen von Maschinen ermöglicht. Das Ziel: Maschinen sollen unter Berücksichtigung und Abwägung einer theoretisch unendlich großen Menge von Parametern eigenständig Entscheidungen treffen können – und aus ihnen Erfahrungen sammeln. Das Vorhaben „Künstliche Intelligenz“ war dabei lange physikalischen Limitierungen unterworfen. Es fehlte schlicht die Rechenkapazität,

um Maschinen eine zeitnahe Abwägung dieser Menge von Daten zu ermöglichen. Seit der Jahrtausendwende haben sich die Vorzeichen geändert. Aufgrund gesteigerter Rechnerkapazitäten, verfügbarer Datenmengen und fortentwickelter Methoden ist es gelungen, Maschinen kognitive Fähigkeiten zu vermitteln. Der Durchbruch in Hinblick auf die Anwendbarkeit in Unternehmen und Privathaushalten ist in der Praxis längst gelungen.

## Maschinen lernen zu entscheiden

Mit dem Beginn der Industrialisierung gaben wir Menschen körperliche Arbeit an Maschinen ab. Heute vertrauen wir ihnen Entscheidungen an. Sie sollen von uns lernen und für uns denken. Vielen von uns ist gar nicht bewusst, wie häufig wir in alltäglichen Situationen auf lernende Systeme stoßen. Wir führen wie selbstverständlich Dialoge mit Assistenten auf dem Smartphone, Online-Kartendienste erahnen, wo wir hinfahren möchten und geben uns Informationen zu Fahrstrecke und Dauer. Unser „Schreibstil“ bei der Erstellung von Nachrichten wird vom Smartphone erlernt – ebenso wie die richtige Schreibweise der Namen von Menschen aus unserem engeren Umfeld. Intelligente Services haben begonnen uns beim Alltäglichen zu assistieren. Die Entwicklung verläuft rasant, glauben Sie mir.



© Bild 1: Shutterstock (Hein Nouwens), Bild 2: Ford Motor Company, Bild3: iStockphoto (FredFroese), Bild4: iStockphoto (VikaSuh)

© ITyX Group

.....

## Künstliche Intelligenz imitiert Expertendenken, erkennt Zusammenhänge, reagiert dynamisch auf Veränderungen

.....

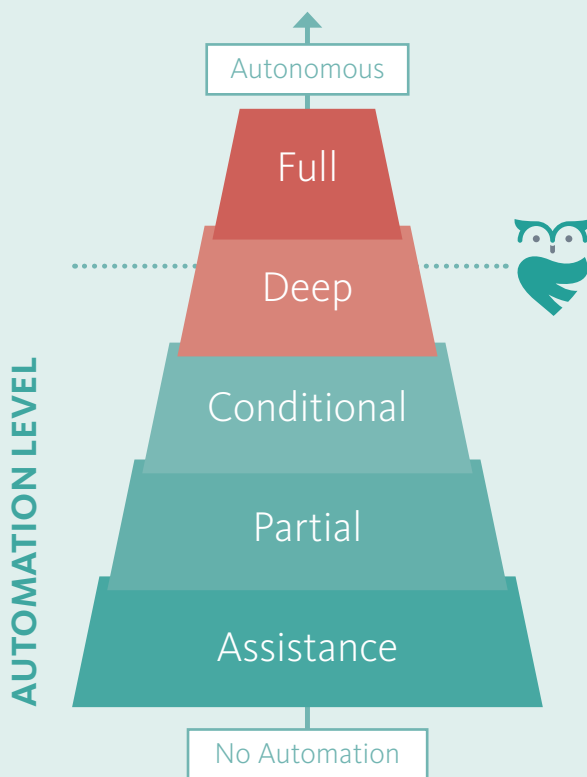
Mit Künstlicher Intelligenz (*Artificial Intelligence*) als Bindeglied stehen wir vor dem vielleicht bedeutendsten Schritt in der Entwicklung unserer modernen Industriegesellschaft: **der Überwindung intellektueller und kreativer Grenzen.**

Die Diskussion über die gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Auswirkungen der Künstlichen Intelligenz ist dabei durch eine Reihe von Bedenken geprägt.

Sie wird aber auch aus technischer Sicht wenig differenziert betrachtet, weil ein Definitions- und Referenzmodell fehlt, mit dem Künstliche Intelligenz und ihre Ausprägungen einzuordnen wären: **in Bezug auf ihre Bedeutung, ihren Nutzen und die Auswirkungen auf Wirtschaft, Gesellschaft und Ethik.**

## WAS IST EIGENTLICH KÜNSTLICHE INTELLIGENZ?

Erstaunlich viele Anbieter von Unternehmenssoftware behaupten, dass ihre Lösungen auf KI basieren. Hier gilt es genau hinzusehen: Ist die Lösung in der Lage, aus der Mensch-Maschine-Interaktion zu lernen?



### REFERENZMODELL

**Vollständig:**

System arbeitet vollständig autonom

**Tief:**

System bezieht die implizite und explizite Reaktion des Nutzers in seine Wissensbasis ein. Das System lernt.

**Bedingt:**

System wird mit Beispielen trainiert und kann im Rahmen dieser eigenständig Entscheidungen treffen (teilautomatisiertes Erledigen)

**Teilweise:**

System kann in bestimmten Zusammenhängen vordefinierte Antworten geben (Suggestiv-Antworten)

**Assistiert:**

System gibt kontextuelle Hinweise an den Bearbeiter (Vorschläge)

# Wo Künstliche Intelligenz zum Einsatz kommt

Wann immer es darum geht aus einer Vielzahl von verfügbaren historischen Informationen (Erfahrungen der Vergangenheit) eine verlässliche Prognose auf Gegenwart und Zukunft zu stellen, kommen Algorithmen zum Einsatz. Die geschieht beim autonomen Fahren oder Fliegen, aber auch in der medizinischen Diagnostik. Ein einzelner Chirurg, ein einzelner Pilot, ein einzelner Mitarbeiter kann lediglich auf eigene Erfahrungen zurückgreifen. Eine Künstliche Intelligenz kann auf eine theoretisch unbegrenzte Erfahrung zurückgreifen: Tausende erfasste Mammographien, Gefahrensituationen, Dokumente bieten eine geeignete Projektion auf die höchste Wahrscheinlichkeit.



## Lernfähige, adaptive Algorithmen der Künstlichen Intelligenz sind in der vernetzten Service-Ökonomie von zentraler Bedeutung

IDG Connect AI report, 2014



Im Unternehmenskontext bietet Software, die auf Basis von Künstlicher Intelligenz arbeitet, vor allen Dingen dort einen unschätzbaren Vorteil, wo es um die Bewertung und Verarbeitung von Informationen geht. Hier greifen

traditionelle, regelbasierte Verfahren zu kurz – insbesondere wenn unstrukturierte Inhalte erfasst und verarbeitet werden: E-Mails, Dokumente, Verträge, Beschreibungen.

### Input Management:

Kundenkorrespondenz verstehen

### Fachdatenextraktion:

Vorgangsdaten erfassen und übertragen

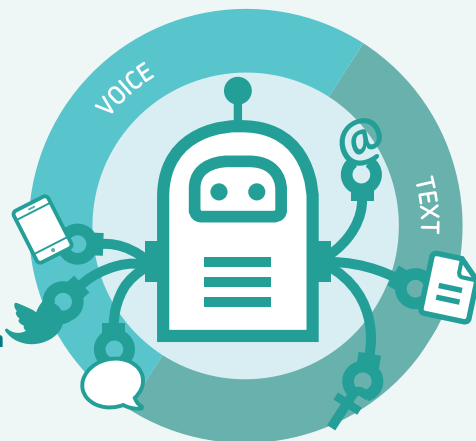
### Validierung & Anreicherung mit Kontextinformationen

Auf wiederkehrende Fragen **automatisch antworten**

(Service-)Termine **kordinieren und bestätigen**

(Stamm-)Datenänderungen durchführen

Falschangaben, Betrugsversuche erkennen



### Robotic Process Automation:

unstrukturierte Inhalte übertragen

**Alter, Bildungsstand, Lebensumstände und Stimmung** erkennen

### Predictive Analytics:

Kapazitäts- und Themenplanung

**Kundentyp-gerechten Content** zusammenstellen

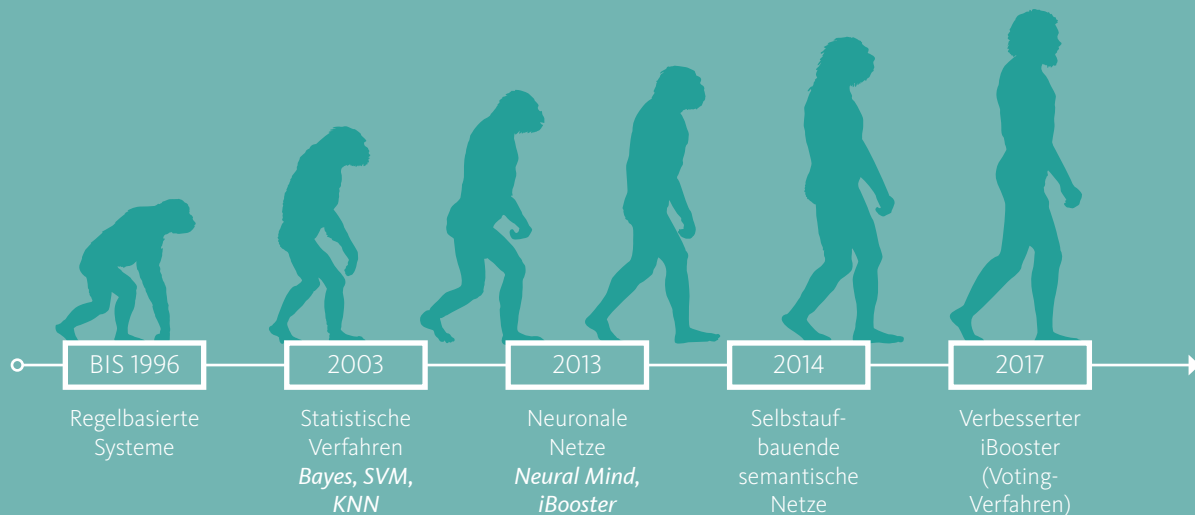
**Up-Selling Potentiale erkennen** und ansprechen

**Mehrdimensionale Reports** erstellen

**Echtzeit Topic Monitoring**

**Kollege Roboter übernimmt:** in Kundenservice und Verwaltung übernimmt KI-Software Routine-Aufgaben nach dem Pareto-Prinzip: 80 Prozent automatisch, 20 Prozent durch manuellen Eingriff der Mitarbeiter. In welchem Format (Text oder Sprache) und über welchen Touchpoint (Messaging oder E-Mail) spielt längst keine Rolle mehr. Entscheidend ist die Lernfähigkeit des Systems. Die Zusammenarbeit von Mitarbeitern und Maschinen ist für das Training von KI-Software von entscheidender Bedeutung. KI kann aus der Vielzahl verfügbarer Informationen und Parameter die relevanten Handlungsoptionen eruieren – und dadurch Mitarbeitern in Echtzeit wertvolle Entscheidungshilfen bieten. Es ist höchste Zeit, dass Ihr Unternehmen zu einem „Cognitive Enterprise“ wird.

# Warum ist das Training so wichtig? Wie trainiert man KI?



## DIE EVOLUTION DER METHODEN

**Schon der Vergleich mit der menschlichen Evolution ist offensichtlich:** Menschen werden nicht als Genie oder Versager geboren. Entscheidend sind die Einflüsse durch Bildung, Prägung, Erfahrung. Mit zunehmendem Alter lernen wir Menschen diese Einflüsse im richtigen Kontext erfolgreich einzusetzen. Schon in jungen Jahren erlernen wir durch die Beobachtung unserer Eltern, mit Messer und Gabel umzugehen oder Fahrrad zu fahren. Dazu werden wir nicht programmiert oder mit einem Regelwerk ausgestattet. Wir lernen hinzu. Und je häufiger wir Dinge wiederholen, umso präziser führen wir sie aus. Voraussetzung für Intelligenz ist das geeignete Training. Je mehr Zeit wir uns dafür nehmen um mit unseren eigenen Kindern Dinge zu trainieren, umso höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie ihre Erfahrungen später gut einsetzen werden. Bei der Künstlichen Intelligenz (KI) ist es ganz ähnlich. Auch für KI sind die relevanten Trainingsquellen entscheidend.

In Deutschland hat ITyX als Spin-Off der Universität Koblenz Landau schon Mitte der 1990er Jahre zahlreiche Forschungsprojekte durchgeführt – u.a. mit den Deutschen Fraunhofer Instituten. Die „Erfinder“ der ThinkOwl Service Desk Software ließen die damals gesammelten

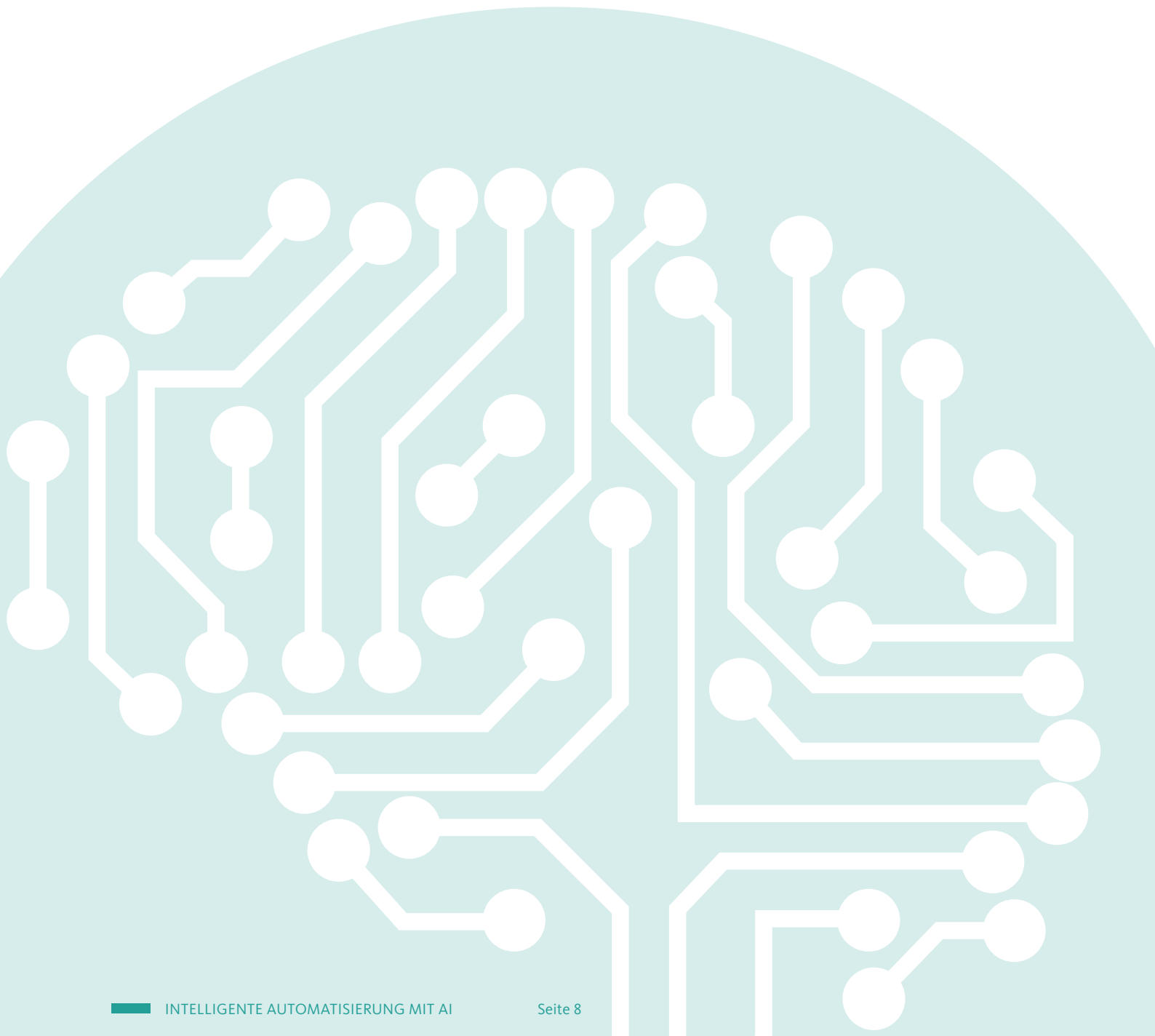
Erfahrungen in 2002 in die Power-Text-Mining-Engine (PTME) einfließen, die fortan bis 2009 ein zentrales Verfahren der ITyX-Unternehmenslösungen gewesen ist. Als ITyX „Response“ hat die PTME in vielen international operierenden Unternehmen die Bearbeitung von Kundenkorrespondenz in Back Office und Contact Centern automatisiert. Ein entscheidender Vorteil dieser neuen KI-Generation: Lern- und Trainingsmengen stehen laufend zur Verfügung. Denn durch das Verfahren zieht die Wissensbasis sowohl explizit (durch „richtig / falsch Bewertung“ der Nutzer), als auch implizit (durch das Verhalten der Nutzer) Rückschlüsse während des Betriebs.

In 2008 und 2009 konnte dieses Alleinstellungsmerkmal für die Kombinatorik von KI-Verfahren eingebracht werden. Mit der Entwicklung der **AI PLATFORM** wurden gleich 9 erprobte (und zum Teil durch ITyX geschützte) Verfahren parallel in Klassifikations- und Antwort-Prozesse eingebracht, die über einen intelligenten Schlüssel „gevotet“ wurden. Dadurch konnte der Wirkungsgrad jeder ITyX System-Lösung im operativen Betrieb eigenständig und autonom optimiert werden. Die Lösungen werden seither immer „schlauwer“ durch ihre bloße Verwendung.

Mit der neuesten Generation der ITyX-Verfahren, die erstmals 2015 im System-Release 2.6 verfügbar wurden, ist es auch gelungen, die unterschiedlichen Verfahren zu verknüpfen. Daraus entstand ein Algorithmus, der für alle Aufgabenbereiche im Kundenservice eingesetzt wird. Dieser ist Grundlage für ThinkOwl geworden.

Mit den neuen Verfahren erfolgt das Modellieren der Intelligenz automatisch und vernetzt. Aus Rohdaten filtert

der zugrundeliegende Algorithmus erfasste Merkmale der Kommunikation eigenständig heraus. Er ist dadurch in der Lage, nicht nur das explizit „Bekannte“ zu verstehen (Trainingsmenge), sondern auch aus dem bislang „nicht Bekannten“ Schlussfolgerungen zu ziehen und anzuwenden. Diese Technik wird das Lesen „zwischen den Zeilen“ ermöglichen und dem Verfahren bislang ungeahnte Chancen eröffnen, implizite Erfahrungen aus den Dialogen mit seinen Nutzern zu ziehen.

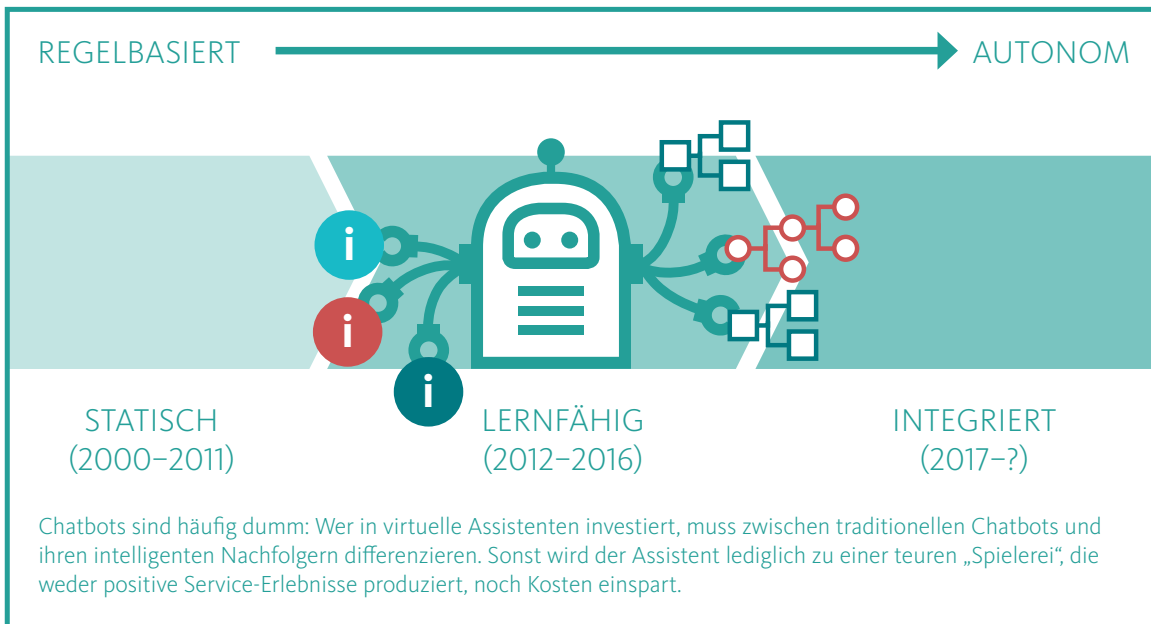


# Was Sie über Virtual Customer Assistants (Chatbots) wissen sollten

Erinnern Sie sich noch an Anna von IKEA? Oder hatten Sie einmal Kontakt zu den Chatbots der Hannoverschen, der Sparkasse Erlangen oder Yello Strom? Sie gehörten zu den Chatbots der ersten Generation und sind mittlerweile längst abgeschaltet. Zurecht: Denn traditionelle Chatbots basieren auf aufwändigen Skripten, verursachen durch kontinuierliche Pflege hohe Kosten und sind selten besonders hilfreich. Doch klären wir zunächst die Frage, was die virtuellen Service Assistenten wirklich leisten und wie sie funktionieren.

**Klassische Chatbots sind keineswegs eine neue Erscheinung.** Die textbasierten Dialogsysteme werden von Unternehmen seit Jahren bereits auf Websites und seit kurzer Zeit auch in Apps eingesetzt. In Kombination mit einem Avatar (der künstlichen Figur) beantworten sie

einfache Standardanfragen. Sie sind regelbasiert und damit technisch gesehen nicht viel mehr als eine FAQ-Liste mit Volltextsuche. Damit Bots perfekt agieren, müssen IT-Mitarbeiter laufend „gescriptete“ Dialoge neu programmieren.



**Hier zeigen sich die Grenzen statischer Chatbots:** Ihr Funktionieren wird immer an einen hohen Personaleinsatz gekoppelt sein. Denn perfekt agieren sie nur, wenn

sie laufend neu programmiert werden. Mit jeder neuen Kundenanfrage könnte eine neue Wissenslücke entstehen, die manuell geschlossen werden muss.

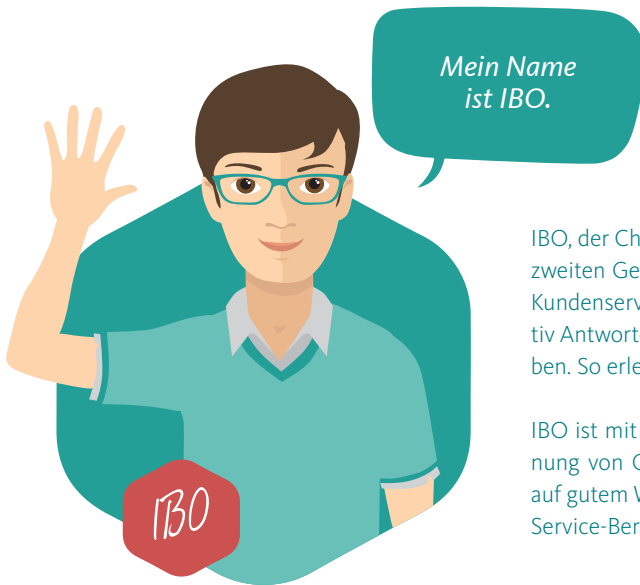
.....

Statische Chatbots erhalten den Status quo, sie lernen nicht hinzu.

.....

**Nachhaltige Qualitäts-Verbesserungen im Kundenservice sind durch den Einsatz statischer Chatbots kaum zu erwarten.** An ihre Grenzen stoßen sie auch, wenn Kunden individuelle und kompliziertere Fragestellungen haben. In Zeiten kognitiver Software, die zwischen Routine- und Individualfragen unterscheiden, sind sie damit nicht mehr zeitgemäß.

**Moderne Service Assistenten sind lernfähig und basieren auf Künstlicher Intelligenz.** Ihr Wissen speist sich nicht alleine aus dem Trivial- oder Konversational-Wissen (*Wie heißt Du? Wer bist Du? Wie spät ist es?*), sondern werden mit historischen Dialogen trainiert, greifen auf spezifisches Wissen des Unternehmens zu und lernen aus den Reaktionen ihrer menschlichen Kollegen. Sie verbessern ihr Wissen kontinuierlich.



IBO, der Chatbot in ThinkOwl (ab 2018 vorgesehen), ist ein Chatbot der zweiten Generation. IBO unterstützt in erster Linie die Mitarbeiter im Kundenservice. Er verfolgt die Live-Chats über ThinkOwl und liefert aktiv Antworten, die seine menschlichen Kollegen einfach per Klick freigeben. So erledigt IBO bis zu 80 % der Chat-Anfragen automatisch.

IBO ist mit einer intelligenten Robotik ausgestattet, welche die Bedienung von CRM & Co. im Hintergrund ausführen kann. Damit ist IBO auf gutem Wege, schon bald alle Routine-Aufgaben eines menschlichen Service-Beraters im Hintergrund eigenständig auszuführen.

---

**Diese virtuellen Assistenten der „zweiten Generation“ unterstützen die Arbeit der Wissens-Arbeiter in Service-Organisationen. Sie reagieren personalisiert.**

---

## Der Nutzen von virtuellen Service Assistenten der 2. Generation:

- ⊕ Sie erledigen Kundenkontakte auf der Website / per Messenger 24/7
- ⊕ Kunden erhalten ein personalisiertes „rund-um-die-Uhr“-Erlebnis
- ⊕ Mitarbeiter im Chat werden mit Antwortoptionen unterstützt
- ⊕ Der Chatbot lernt aus Dialogen fortwährend dazu (keine Programmierung)
- ⊕ Es entwickelt sich ein zukunftsfähiges Interface für Kundenkommunikation
- ⊕ Sie generieren einen Produktivitätsvorsprung im Kampf mit dem Wettbewerb

# Was Sie über Intelligente Inhalts-erkennung (IDR) wissen sollten

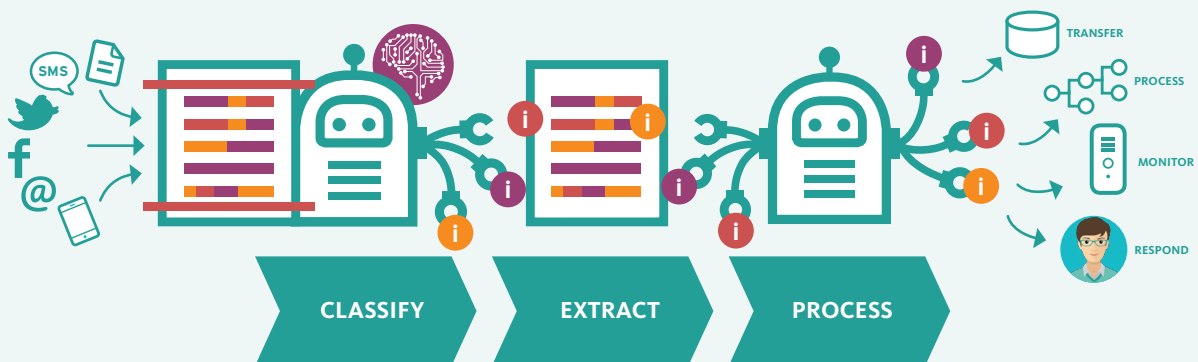
Sortieren und kopieren Sie noch? Oder automatisieren Sie schon? Viele Unternehmen kämpfen mit der Flut von Kundenmitteilungen via Papier und digital. Die Erfassung, Verteilung und Verarbeitung ist langwierig, fehleranfällig und nur mit vergleichsweise hohen Kosten möglich. Veraltete Konzepte und regelbasierte Abläufe lassen sich nicht skalieren. Analoge Kundenkorrespondenz ist eine Aneinanderreihung von Medienbrüchen.

**Unternehmen kämpfen ebenso mit der Flut von Papier und E-Mail. Die Erfassung, Verteilung und Verarbeitung ist langwierig, fehleranfällig und nur mit vergleichsweise hohen Kosten möglich.**

Das „Input Management“ oder „Korrespondenz Management“ eines Unternehmens bezeichnet die digitale Erfassung dieser textbasierten Mitteilungen aus unterschiedlichen Quellen mit dem Ziel, ihre jeweiligen Inhalte in Informationssystemen zur Verfügung zu stellen. Die Herausforderung dabei: Eingehende Mitteilungen müssen

unabhängig von verwendetem Kanal (Brief, E-Mail, Chat) und inhaltlicher Struktur (Fließtext, Formular) einer konsistenten Bearbeitung zugeführt werden. In der Realität erledigen dies Mitarbeiter, indem sie Vorgänge lesen und die zur Verarbeitung benötigten Inhaltsdaten „abtappen“.

**Im Zuge der Dunkelverarbeitung bietet KI-Software hier enorme Möglichkeiten, um den hohen manuellen Anteil an der Verarbeitung weitestgehend zu eliminieren.**



**Dunkelverarbeitung durch Künstliche Intelligenz** – Dokumente, E-Mails, Web & Social Media: Eine Welle von textbasierten Mitteilungen strömt täglich in Service-Unternehmen. Mit klassischen, regelbasierten Prozessen wird nur ein Bruchteil davon in verwertbare Informationen umgewandelt. Die Folge: manuelle Arbeitsschritte, fehlende Integration, ständige Medienbrüche. Moderne KI-Software versteht die Mitteilungsinhalte mit hoher Präzision, extrahiert die relevanten Fachdaten (Kunden-Identifikation, Vorgangs-Identifikation) und stößt automatisch Folgeprozesse in Bestandssystemen an. Zwischen 80 und 95 Prozent der schriftbasierten Kundenkommunikation können auf diese Weise automatisch dem richtigen Anwendungsfall zugeordnet werden.

# ANWENDUNGSBEISPIELE AUS DER PRAXIS

## KUNDENKORRESPONDENZ AUTOMATISIEREN

---

Die inhaltliche Erfassung und Verarbeitung von Kundenkorrespondenz wird in vielen Großunternehmen längst durch KI-Software unterstützt. Sie kann selbst in unstrukturierten Textpassagen (E-Mails, Briefe oder Fax-Mitteilungen) Muster erkennen und diese mit den in der nahen Vergangenheit erfolgreich verarbeiteten Vorgängen vergleichen. Dadurch entfällt die manuelle Sortierung und Übertragung in die Bestandssysteme des Unternehmens. Die KI-Software ist durch Beispiele „trainiert“, die richtigen Entscheidungen über das Kundenanliegen (Worum geht es dem Kunden?) sowie dessen Weiterverarbeitung (Wer hat was zu tun?) zu treffen. Die RWE erzielt mittels Künstlicher Intelligenz bei der Verarbeitung von Kundenmitteilungen eine deutlich höhere Qualität. Dafür ist der Energiekonzern mit dem „Deutschen Service-Preis 2013“ des Deutschen Instituts für Service-Qualität ausgezeichnet worden.

Die AI PLATFORM entscheidet eigenständig, welchem Folgeprozess die jeweiligen Kundenanfragen zuzuordnen sind und welche Fach- und Personendaten zur Vorgangserledigung aus den überwiegend unstrukturierten Inhalten der Korrespondenz automatisch zu extrahieren sind. Mitarbeiter werden so von Routinetätigkeiten entlastet. Ein manuelles „Abtippen“ entfällt. Der Betriebsaufwand ist seit der Einführung erheblich gesunken.

## ROUTINEAUFGABEN PER CHAT UND E-MAIL ERLEDIGEN

---

Auch für die Bearbeitung von Service-Anfragen über die Webseiten von Unternehmen wird Künstliche Intelligenz verwendet. KI-Software gelingt es dabei, mit hoher Präzision Routinefragen von Sonderfällen zu unterscheiden. Samsung Electronics setzt in Europa KI-Software ein, um Inhalte in E-Mails und Kundenchats schnell und priorisiert an die richtigen Service-Spezialisten zu verteilen. KI entscheidet auch hier darüber, wie hoch das Kundenanliegen zu priorisieren ist und durch wen eine Bearbeitung erfolgen sollte. Auch in der Kundenzufriedenheit zahlt sich das aus: in 2015 landete Samsung erneut auf dem ersten Platz der „Servicestudie Smartphone Hersteller“ des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des TV-Senders n-tv. Der Service per E-Mail wurde dabei mit „gut“ bewertet. Die sogenannte „Erstlösungsquote“ – also der Anteil der Kundenanliegen, die gleich beim ersten Kontakt mit dem Samsung-Service gelöst werden kann – liegt bei 90 Prozent.

## DIE INTELLIGENTE AUTOMATION DES ENTSCHEIDENS:

KI-Lösungen werden eingesetzt, um die manuellen Anteile bei der Vorgangsbearbeitung in Kundenservice und Back Office auf ein Minimum zu reduzieren. Die effektiven Kosten je Vorgang sinken dabei um wenigstens 30 Prozent.

# Was Sie jetzt tun sollten

Als eine der Kerndisziplinen für die Modernisierung der Abläufe in Unternehmen ist Künstliche Intelligenz Chefsache. In der digitalen Strategie Ihres Unternehmens sind Daten der Kraftstoff und Künstliche Intelligenz der **Motor**. Ein regelmäßiger, interdisziplinärer Austausch zwischen operativen Abteilungen, der IT und der Geschäftsleitung sind von großer Bedeutung.

## 5 TIPPS

### Intelligent automatisieren mit KI

- 1 KONZENTRIEREN SIE SICH AUF IHR KNOW HOW.**

Es wäre überaus töricht von Ihnen zu glauben, dass Sie KI-Software eigenständig entwickeln und strategisch ausbauen können. Stellen Sie sich nicht die Frage „Make or Buy“. Konzentrieren Sie Ihre internen Ressourcen stattdessen auf die Verbesserung jener Komponenten Ihrer IT- und Kommunikations-Infrastruktur, die den **Kern Ihrer Wertschöpfung** ausmachen. D.h. die Systeme, die für Prozessabläufe, Warenwirtschaft und Datenhaltung relevant sind. Sorgen Sie dafür, diese Systeme mit den standartisierten Services zu verbinden, sodass eine moderne, intelligente Infrastruktur entsteht.
- 2 UNTERSCHIEDEN SIE ZWISCHEN „GENERALISTISCH“ UND „FOKUSSIERT“**

Wenn Sie KI-Lösungen zum Einsatz bringen möchten, sollten Sie Ihren **Fokus auf konkrete Anwendungsfälle** legen. Vermeiden Sie den „generalistischen“ Ansatz – also die Investition in Plattformen, auf die Sie erst eigene Applikationen entwickeln müssen. Denn Entwicklungsdauer und Investitionen drohen aus dem Ruder zu laufen. Denken Sie übergreifend, aber handeln Sie nur, wenn ein klarer „Business-Benefit“ erreicht wird.
- 3 SETZEN SIE AUF AUSGEREIFTE LÖSUNGEN UND NACHHALTIGEN EINSATZ**

Keine Frage: KI kann enorm viele Abläufe in Ihrem Unternehmen verbessern und dabei Kunden und Mitarbeiter unterstützen. Intelligente Automatisierung kann aber auch das Gegenteil bewirken, wenn ihr Nutzen angezweifelt wird. So sollten Sie keinen Chatbot einsetzen, der bei Nutzern hohe Erwartungen schürt, die in der Realität aber nicht wirklich eingehalten werden. Führen sie keinen Service Desk ein, der Abläufe automatisieren soll, aber in der Praxis Fehler produziert, die aufwändig korrigiert werden müssen. Setzen Sie auf Systeme in Service und Verwaltung, die schrittweise eingeführt und durch Mitarbeiter sukzessive trainiert und optimiert werden. **„Akzeptanz“ ist der Schlüssel für Verbesserungen.**
- 4 GEHEN SIE DIE DINGE IN DER RICHTIGEN REIHENFOLGE AN**

Den größten Nutzen generiert KI in jenen Domänen, die bislang nicht automatisiert werden konnten. Dazu gehören zum Beispiel ein automatisiertes, unmittelbares Themen-Reporting (Welche Fragen und Probleme äußern Kunden?) und kontextuelle Hilfen bei der Vorgangsbearbeitung (Wo befinden sich Informationen, die Mitarbeiter bei der Bearbeitung unterstützen?). Beschäftigen Sie sich also mit KI, die Ihnen beim erfassen, analysieren und interpretieren von Inhalten nachhaltige Unterstützung bieten.
- 5 SCHAFFEN SIE DAS RICHTIGE UMFELD**

Denken Sie an die Dampfmaschine: Künstliche Intelligenz hilft Ihnen dabei, die richtigen Informationen für Entscheidungen verfügbar zu machen. KI in Service-Prozessen ist nicht als „Jobkiller“ gedacht, sondern unterstützt Mitarbeiter vor umständlichen, wiederkehrenden Arbeitsschritten. Die Beschäftigung mit dem Thema und die Aufklärung Ihrer Mitarbeiter über die Chancen für die Service- und Prozess-Exzellenz darf nicht vernachlässigt werden.



ThinkOwl ist eine intelligente Multikanal Software für die Automatisierung von Korrespondenz in Kundenservice und Back Office.

Deutscher Pioneer in Sachen Künstlicher Intelligenz.

ThinkOwl ist eine völlig neu entwickelte Lösung für Customer- Experience- und Workflow-Automation, die vom jahrelangen Know-How der ITyX aus Großprojekten profitiert.

In unseren Herzen sind wir immer noch inspiriert von unseren visionären Gründern.

Als Pioniere der ersten Stunde legen wir die mächtige Kombination von menschlichem und maschinellem Lernen in die Hände von erfinderischen Unternehmern.

Sie haben vielleicht keine Armee von Service-Mitarbeitern. Trotzdem wollen auch Sie perfekten Kundenservice für nachhaltige Kundenbeziehungen bieten.

Wir haben KI- Software, die wir für globale Unternehmen gebaut haben, in wirtschaftliche Pakete umgewandelt. Diese wurden speziell für kleinere Service-Organisationen entwickelt, die groß denken. ThinkOwl ist für Sie. ThinkOwl demokratisiert das KI-basierte Service-Desk-Management.

[www.thinkowl.de](http://www.thinkowl.de)

Andreas Klug, CMO der ITyX AG,

gilt als Evangelist für den Digitalen Wandel, mit dessen Ausprägungen er sich in Vortragsreihen, Fachzeitschriften und in Blogs regelmäßig auseinandersetzt. Er leitet den Arbeitskreis „Artificial Intelligence“ des ITK-Branchenverband Bitkom und ist Mitbegründer der i-Service Initiative und des Think-Tanks „AI Experts“.

