

ITYX - THE AI EXPERIENCE

DIGITALER WANDEL

WIE BEEINFLUSST AI DIE SERVICE-ERLEBNISSE IHRER KUNDEN?





ANDREAS KLUG

- Vorsitzender des Arbeitskreises „AI“ im Digitalverband Bitkom
- Gründer „AI Experts“
- Co-Founder „i-Service Initiative“
- CMO ITyX Gruppe

✉ klug@ityx.de

➔ www.ityx.de

➔ www.ai-experience.de





Hello
Computer...?

Was ist Künstliche Intelligenz eigentlich?



ENTERPRISE 2025

Ohne AI keine nachhaltige Automatisierung

2015: 1 Mrd. EUR
2020: 13 Mrd. EUR
@Bitkom research

2018: In 50 % der
Business-Software wird
KI eingebunden sein
@IDC research

„In 2020 werden Konsumenten
85 % der Kommunikation mit
Unternehmen ohne mensch-
lichen Kontakt abwickeln.“
@Gartner research



**A PROPOSAL FOR THE DARTMOUTH SUMMER RESEARCH PROJECT ON
ARTIFICIAL INTELLIGENCE**

J. McCarthy, Dartmouth College
M. L. Minsky, Harvard University
N. Rochester, I.B.M. Corporation
C.E. Shannon, Bell Telephone Laboratories

August 31, 1955

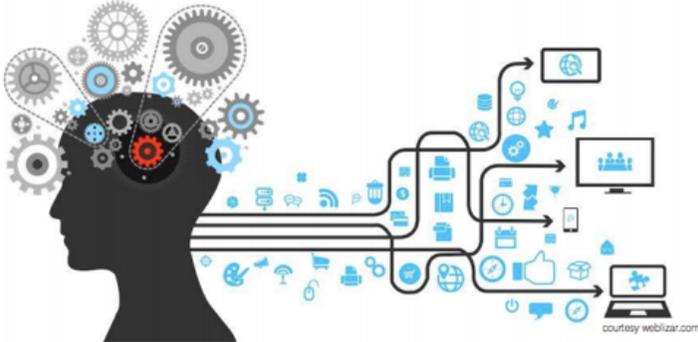
DARTMOUTH CONFERENCE (1956)

WHAT AI IS (MCCARTHY 1955)

Learning – generation of knowledge from experience.

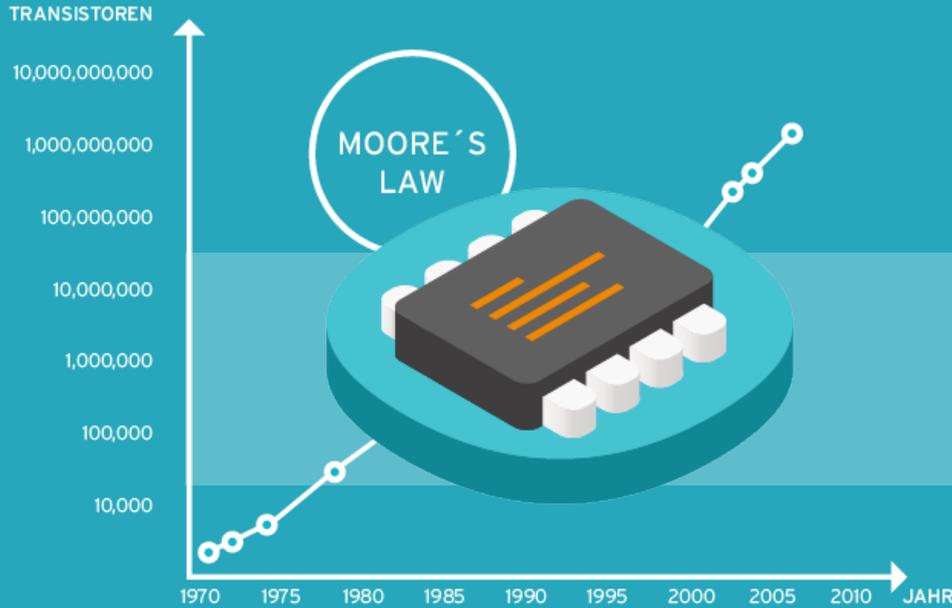


Machine Learning gives computers the ability to learn without being explicitly programmed (Arthur Samuel, 1959).



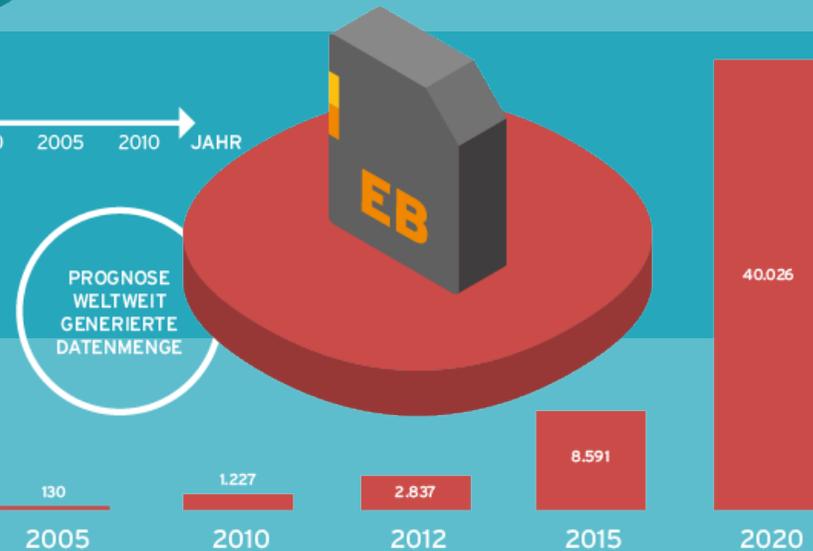
“[...] the ability of a digital computer or computer-controlled robot to perform tasks commonly associated with intelligent beings.”

WARUM KÜNSTLICHE INTELLIGENZ ZUM GAME CHANGER WIRD



Rechenleistung von Prozessoren verdoppelt sich etwa alle 18 Monate

Alle zwei Jahre verdoppelt sich die Datenmenge, für 2020 wird eine generierte digitale Datenmenge von über 40 Exabyte prognostiziert.





ASSISTENZSYSTEME



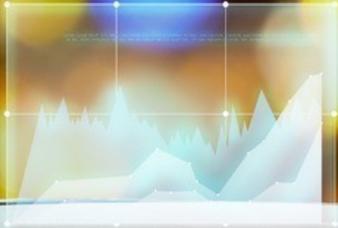
20

WINDSTROM

☰ ☱ ☲ ☳

☁

20 °C
/ 68 F



53

30

SOLONSIT

01

02

03

CITYMAP

>10

DELIGIERTES FAHREN



Calendar

1 2 3 4
5 6 7 8 9
10 11 12
13 14 15
16 17 18

Search

Account

#23567541107



Business solutions
- money transfer
- net banking
- strategic planning
- statistics
- video conferencing
- e-mail, etc.
- database working

7

Entertainment
- films
- music
- games
- e-books
- chats

5

Internet
- websites
- reading
- business
- searching systems
- blogs
- chats
- applications

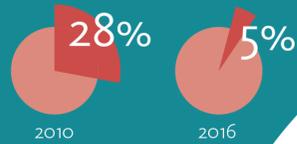
7

PREDICTIVE MAINTENANCE

Was hat das mit einem
erfolgreichen CC zu tun?

... und die Digital Customer Experience (DCX) der Zukunft entscheidend verändern.

FEHLERRATEN BILDERKENNUNG

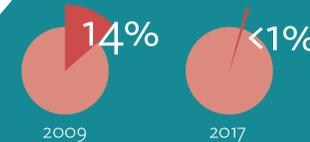
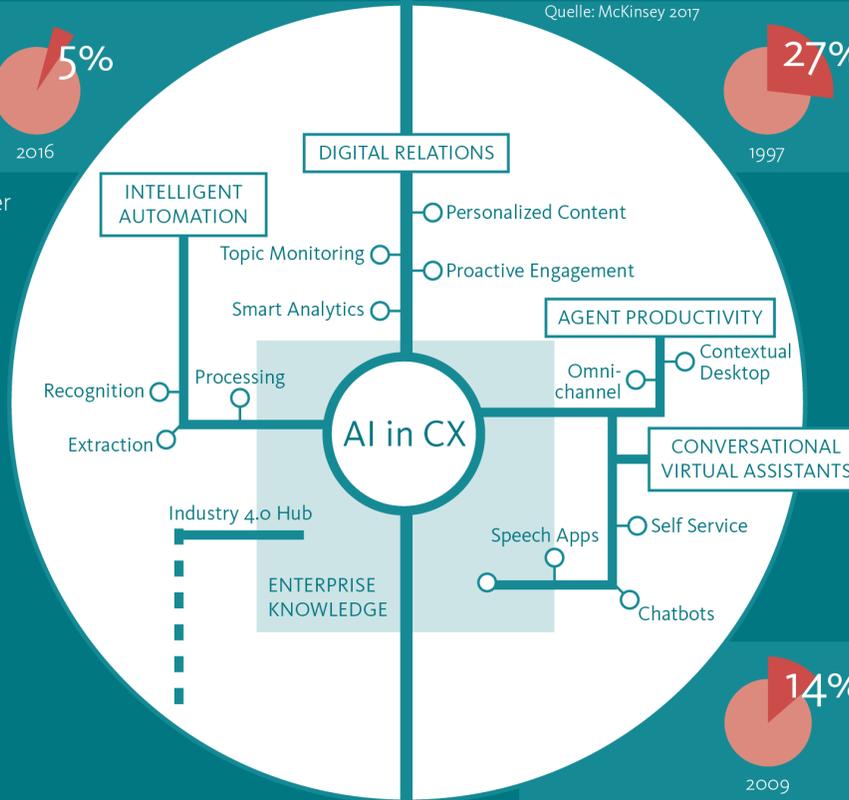
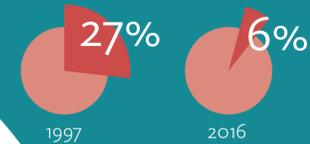


Es ist nur noch eine Frage der Zeit und Domäne, in der KI weniger Fehler bei der Vorgangsbearbeitung macht als wir Menschen.

Quelle: Bitkom 2017

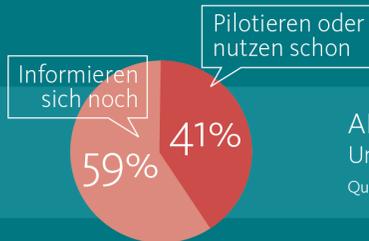
FEHLERRATEN SPRACHERKENNUNG

Quelle: McKinsey 2017



FEHLERRATEN TEXTERKENNUNG

Quelle: ITyX AG



AI NUTZUNG IN UNTERNEHMEN

Und doch zögern Unternehmen noch wenn es um die Adaption von KI geht.

Quelle: Gartner 2017

70 % Erkennungsrate
0,12 % False-Positive

BAUFINANZIERUNG



85 % Erkennungsrate
40 % weniger Aufwand

B2B BESTELLUNGEN



80 % Verträge erfasst
Auto-Tagging & Komfort

VERTRAGSABWICKLUNG

90 % Themen und Mitarbeiter
70 % relevante Inhalte

PERSONALABTEILUNG

WIE WIRD KI DIE ARBEIT IN IHREM UNTERNEHMEN VERÄNDERN?

Input Management:

Kundenkorrespondenz verstehen

Fachdatenextraktion:

Vorgangsdaten erfassen und übertragen

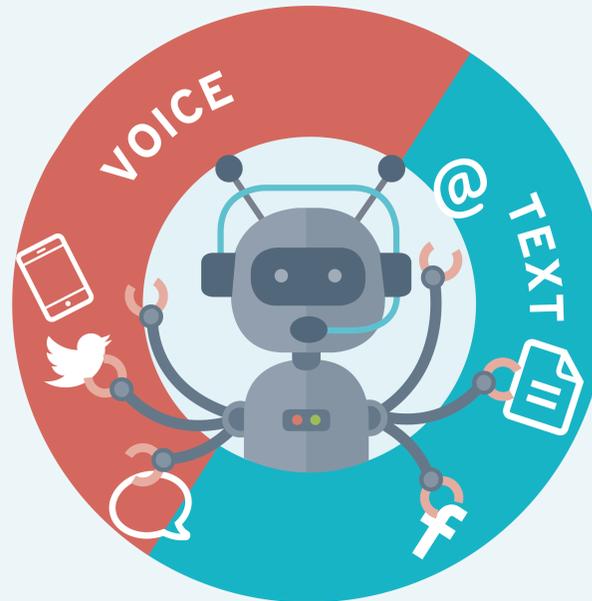
Validierung & Anreicherung
mit Kontextinformationen

Auf wiederkehrende Fragen
automatisch antworten

(Service-)Termine
koordinieren 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

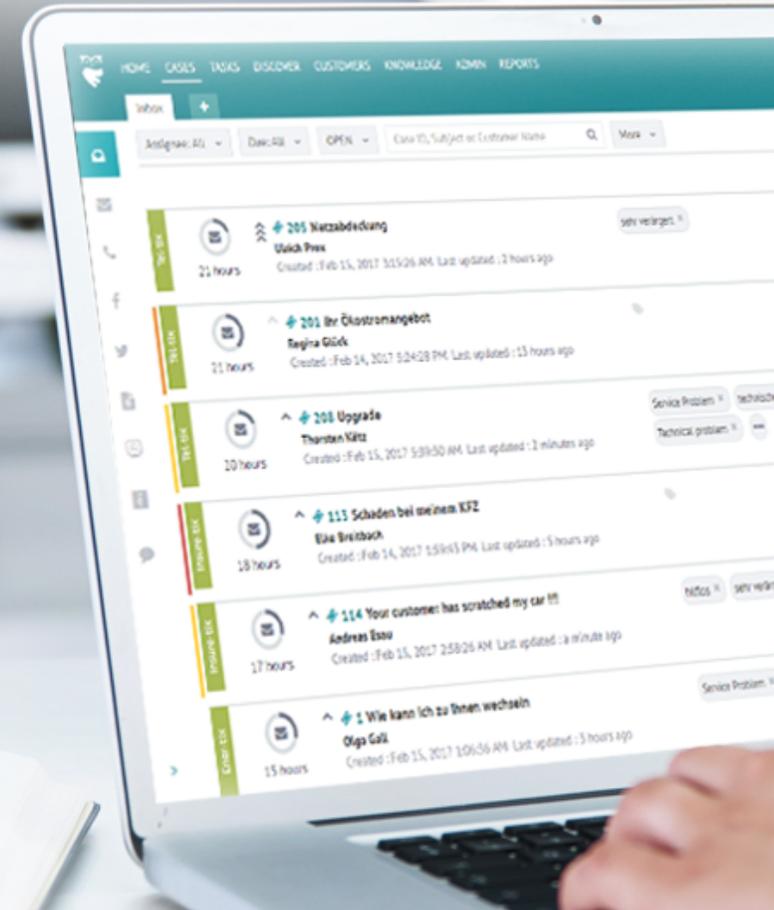
Up-Selling Potentiale erkennen
und ansprechen

Mehrdimensionale Reports
erstellen

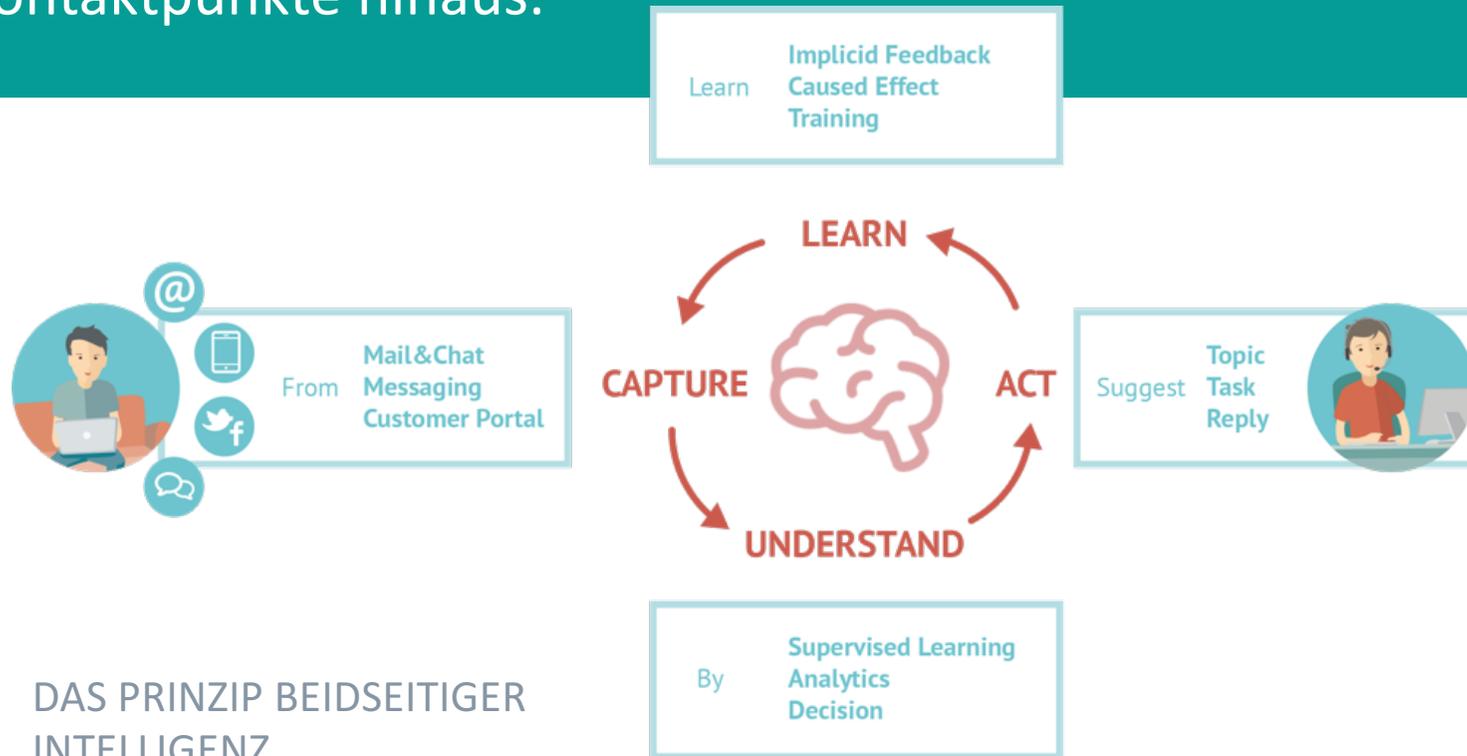
Echtzeit Topic Monitoring

THINKOWL KOMBINIERT
MENSCHLICHES UND
MASCHINELLES LERNEN,
UM IHRE SERVICELEISTUNG
ZU BEFLÜGELN.

THINKOWL LERNT VON MITARBEITERN
MITARBEITER TRAINIEREN THINKOWL



Angetrieben von KI, ermöglicht ThinkOwl mühelose CX im richtigen Zusammenhang, und verschafft wertvolle Einblicke über alle Kundenkontaktpunkte hinaus.



DAS PRINZIP BEIDSEITIGER INTELLIGENZ



Kostenlos
downloaden



Prof. Dr. Nils Hafner
Dr. Georg Wittenburg
Harald Henn
Stefan Holtel
Hans Agnischock
Andreas Klug
uvm.

Hier geht's zum Download:
www.thinkowl.de

Wie schätzen führende Analysten den Einfluss von Künstlicher Intelligenz ein?
Und was meinen Service-Experten dazu?



KONTAKTIEREN SIE MICH.

 andreas.klug@ityx.de

 02203 / 89987-0

 www.ityx.de

 www.ai-experience.de

