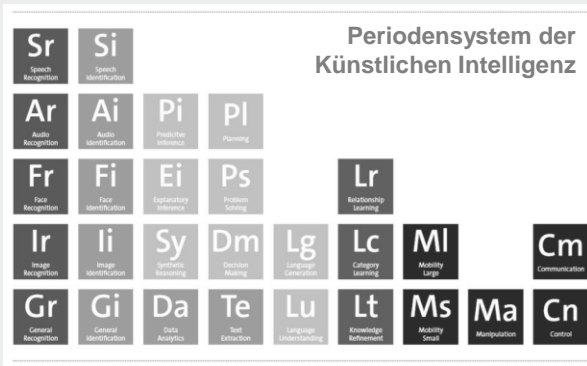


>> KI-Experience Workshop: Was kann KI für Ihr Contact-Center tun? <<

Was genau ist Künstliche Intelligenz?

Signifikante Innovationen entstehen immer durch Konvergenz - den Umstand, daß mehrere neue Technologien sich sinnvoll ergänzen. Das ist auch bei der Anwendung von Künstlicher Intelligenz der Fall, die i.d.R. aus drei Bausteinen besteht: Assess, Infer und Respond. Die Erfassung, die Deutung und die Reaktion, sind durch neue Technologien wie beispielsweise leistungsstarke Sensorik, Echtzeit-Massendaten-Analyse und Aktuatorentechnologie nun gleichzeitig auf einem Niveau, woraus Künstliche Intelligenz entstehen kann (siehe Periodensystem der KI).

„Datenanalyse und Künstliche Intelligenz sind zwei Schlüsseltechnologien, die künftig nicht nur über den Erfolg einzelner Unternehmen, sondern über die Zukunft ganzer Volkswirtschaften entscheiden werden“, sagt Bitkom-Präsident Achim Berg.



Contact-Center-Daten haben zwei Eigenschaften, die sie für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz prädestinieren: Sie haben erstens eine hohe Wiederholungsrate, was bei der Mustererkennung hilft und die Daten können zweitens relativ gut strukturiert werden. Gleichzeitig ist die Technologie der Spracherkennung und -wiedergabe so weit fortgeschritten, daß eine vollständige digitale Verarbeitung möglich ist.

Project Partners

Als strategische IT-Beratung ist es unsere Aufgabe, die neuesten Technologien zu kennen und unsere Kunden darin zu beraten, was für Sie Sinn macht.

Seit 20 Jahren beschäftigen wir uns intensiv mit den Abläufen unserer Kunden. Wir analysieren Prozesse, identifizieren Verbesserungspotential durch den Einsatz von IT-Systemen und führen die passenden Systeme gemeinsam mit unseren Kunden ein.

Aus diversen Contact-Center Optimierungen in den letzten Jahren verfügen wir hier über umfangreiche Branchenerfahrung und haben daraus den „KI-Experience-Workshop“ entwickelt, um Ihnen die Chancen dieser State-of-the-Art Technologie aufzuzeigen.

Der KI-Experience Workshop

In einem einzelnen Workshop nehmen wir Sie mit in die Welt der Künstlichen Intelligenz und ermitteln gemeinsam, welche Ansätze es bei Ihnen gibt:

- Dabei entführen wir Sie in die Welt des Silicon Valley und zeigen ihnen die Möglichkeiten der neuesten Technologien auf
- Anschließend konfigurieren wir gemeinsam mit Ihnen einen virtuellen Assistenten, damit Sie hautnah in die Welt der KI abtauchen können
- Auf dieser Basis ermitteln wir systematisch in Teams erste reale Ansatzpunkte für Ihr Unternehmen.

Nach nur wenigen Stunden halten Sie eine Dokumentation über mögliche Potentiale in Händen und Ihre wichtigsten Mitarbeiter sind vertraut mit der Thematik.