

Künstliche Intelligenz (KI)

Praxisbeispiel aus der Samhammer AG

Referent: Norbert Samhammer, CEO
05. Juli 2018
nsamhammer@samhammer.de



Ausgangssituation



Standort: Weiden i. d. OPf.

Anzahl Mitarbeiter: 530

Dienstleistungsunternehmen

Umsatz 20 Mio. € EBIT 8 -10%





Helpdesk



Consulting



Filial- und Terminal Service



Interne Bereiche der Samhammer AG

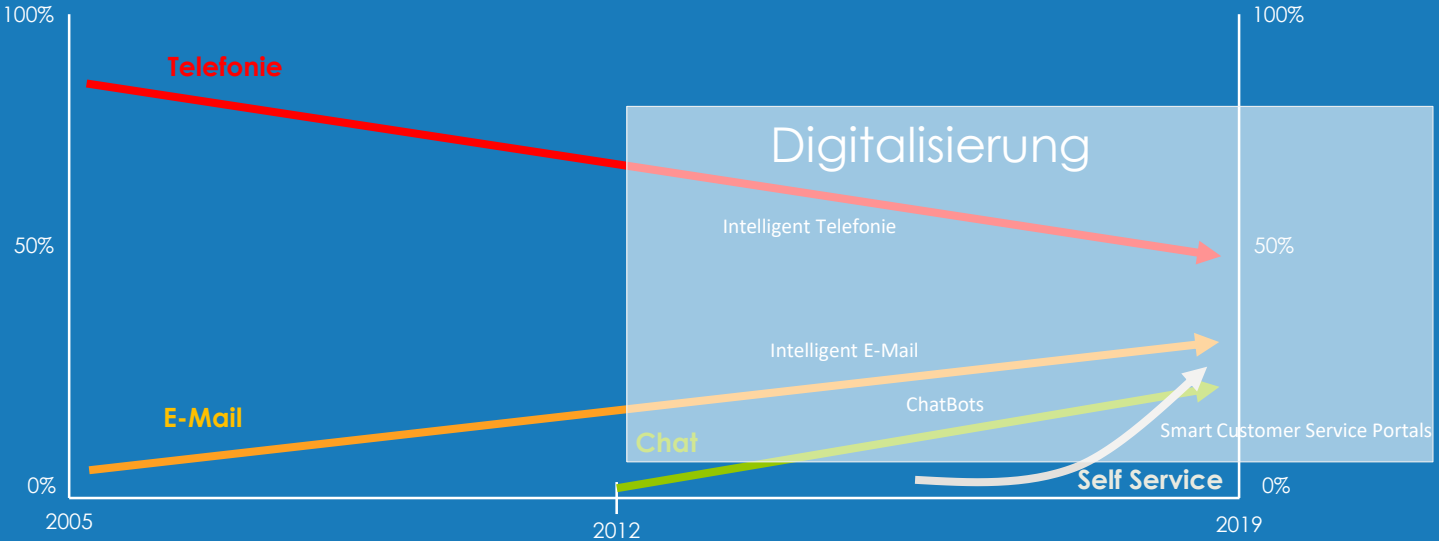


Jahr 2012

Markt

Entwicklung der Märkte

Marktanteil der Kommunikations-
Formen



Jahr 2012

Idee?

Jahr 2012

Erneuerung der Helpdesk Software



FIRST ANSWER
HELPDESK SOFTWARE

Idee 1

ATD



AUTOMATIC
TICKET
DISTRIBUTION



Idee 2

KI

Mittels künstlicher Intelligenz schaffen wir es dem Mitarbeiter in Realtime Lösungswissen bereitzustellen.

Erkennen Sie Ihr digitales Potential?

Definieren Sie Ihre digitale Idee?

Definieren Sie Ihren digitalen UseCase?

Los geht's



ZIEL / VISION

Innovation ist Inhaber- / Chefsache

Strategisches Projekt



ZIEL / VISION

Innovation ist Inhaber-/ Chefsache

Strategisches Projekt

BUDGET

200.000 € bis 2.000.000 €

MENSCHEN

Nur 2 - 3 Menschen zu Beginn



ZIEL / VISION

Innovation ist Inhaber- / Chefsache

Strategisches Projekt

BUDGET

200.000 € bis 2.000.000 €

MENSCHEN

Nur 2 - 3 Menschen zu Beginn

FREIRAUM



Kreative
Orte
inspirieren
kreative
positive
Menschen



SpaceOffice

Future

Workplace



SpaceOffice

Future

Workplace



SpaceOffice

Future

Workplace



SpaceOffice

Future

Workplace



SpaceOffice
Future
Workplace



SpaceOffice

Future

Workplace

Jetzt geht's



Organisation

Schaffen Sie Struktur

Lenkungskreis jeden Freitag 1,5 Stunden

Schaffen Sie Verbindlichkeit

Methodisch nach SCRUM (Stakeholder, Scrum Master)

Schaffen Sie Fokussierung

Ziel nie aus dem Auge verlieren, aber Schleifen drehen erlaubt

Schaffen Sie Agilität

Neue Wege gehen

Noch nie gemacht ist gut

Externe / Interne Ressourcen mischen

Jahr 2015

Erste KI Anwendung live

Beispiel: Verbaute KI Software in First Answer HD Anwendung

The screenshot displays a CRM interface for 'Rolls-Royce'. The left sidebar contains navigation tabs: Kontakt, Allgemein, Klassifizierung, Verknüpfte Tickets, Verknüpfte CIs, Lösungsverlauf, Alter, Prozessinformationen, SLA Anzeige, and Ticket History. The main content area is split into two panes. The left pane shows the 'Kontakt' profile for 'Herr Werner Fröhlich', including contact details like 'Donastr. 23, 63452 HANAU' and 'w.froehlich@cst-germany.de'. The right pane shows a list of tickets under the heading 'Geschlossen'. The top ticket is [9122] 'Service: Service/Reparatur - Garantieverlängerung...' with a status of 'Geschlossen'. Below it are other tickets: [13951] 'Service - Garantieverlängerung', [11558] 'Garantie: Garantieverlängerung für Yacht Dej...', and [15311] 'Service: Garantieverlängerung'. A green callout box with a white border and a green dot pointing to the ticket list contains the text: 'KI schlägt in Echtzeit Lösungen aus anderen Tickets / Dokumenten vor'.

KI schlägt in Echtzeit
Lösungen aus
anderen Tickets /
Dokumenten vor

Beispiel: Verbaute KI Software in First Answer HD Anwendung

The screenshot shows a web-based ticket management system. The top navigation bar includes the company name 'Rolls-Royce', a home icon, a user profile icon with the number '9122', a 'Neues Ticket' button, and a search bar with the placeholder 'Suchbegriff eingeben ...'. The left sidebar contains a menu with items: 'Kontakt', 'Allgemein', 'Klassifizierung' (highlighted), 'Verknüpfte Tickets', and 'Verknüpfte CIs'. The main content area is titled 'Klassifizierung' and displays the following information:

- Kategorie:** RRPS AG > Service > Garantie > Garantieverlängerung
- Team:** Rolls Royce
- Verantwortlicher:**
- Priorität:** Standard
- Support Sprache:** Deutsch
- Eingang:** (empty dropdown)
- Anrufer typ:** Kunde
- Auswahl Standort:** Land: Deutschland, Region: EN1, Hub: HUB1
- Auswahl Anfragetyp:** Anfrage
- Marke:** MTU

A green callout box with the text 'KI kategorisiert und klassifiziert automatisch Anfragen beim Eingang' is overlaid on the interface, with a green dot pointing to the 'Anrufer typ' dropdown menu. On the right side, there is a list of tickets with the following entries:

- [11490] Service: Service/Repaier - Garantieverlänger...
RRPS AG > Service > Service/Reparatur
Geschlossen
- [13951] Service - Garantieverlängerung
RRPS AG > Service > Garantie > Garantieverlängerung
Geschlossen
- [11558] Garantie: Garantieverlängerung für Yacht Dej...
RRPS AG > Service > Garantie > Garantieverlängerung
Geschlossen

Beispiel: Verbaute KI Software in First Answer HD Anwendung

The screenshot shows a web-based Service Desk interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Rolls-Royce' logo, a home icon, a user profile icon with the ID '9122', and a 'Neues Ticket' button. A search bar on the right contains the text 'Suchbegriff eingeben ...'. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections. On the left, under the 'Service Desk' tab, there are three cards: 'Ticket Pool öffnen', 'Release Informationen', and 'Kontakt'. Below these is a 'Kleine Helfer' section with four utility cards: 'E-Mail Validation', 'Telefonvorwahlen', 'Auslandsvorwahlen', 'Wörterbuch', and 'Google Übersetzer'. On the right, a user greeting 'Hallo Support,' is displayed with a date 'Heute ist Dienstag, der 23. Januar 2018.' and a green button labeled 'Neuen Vorgang annehmen'. Below this is an 'Informationen' section with a notification 'test Ankündigung'. A central green callout box with white text reads: 'KI verteilt Tickets intelligent und automatisch an die Mitarbeiter'. A green line with a dot at the end points from the callout box to the 'Neuen Vorgang annehmen' button.

Rolls-Royce

9122

Neues Ticket

Suchbegriff eingeben ...

Service Desk

Manager

Ticket Pool öffnen
Öffnet den Ticket Pool mit den Smart Searches

Release Informationen
Auflistung der Änderungen an der Software FirstAnswer

Kontakt
Öffnet den Kontakt

KI verteilt Tickets intelligent und automatisch an die Mitarbeiter

Hallo Support,
Schön, dass Du da bist!
Heute ist Dienstag, der 23. Januar 2018.
Hab einen erfolgreichen Tag!

Neuen Vorgang annehmen

Informationen

test Ankündigung
Gültig ab Dienstag, 23.01.2018 um 10:39 Uhr

Kleine Helfer

E-Mail Validation
E-Mail-Adressen auf Gültigkeit prüfen

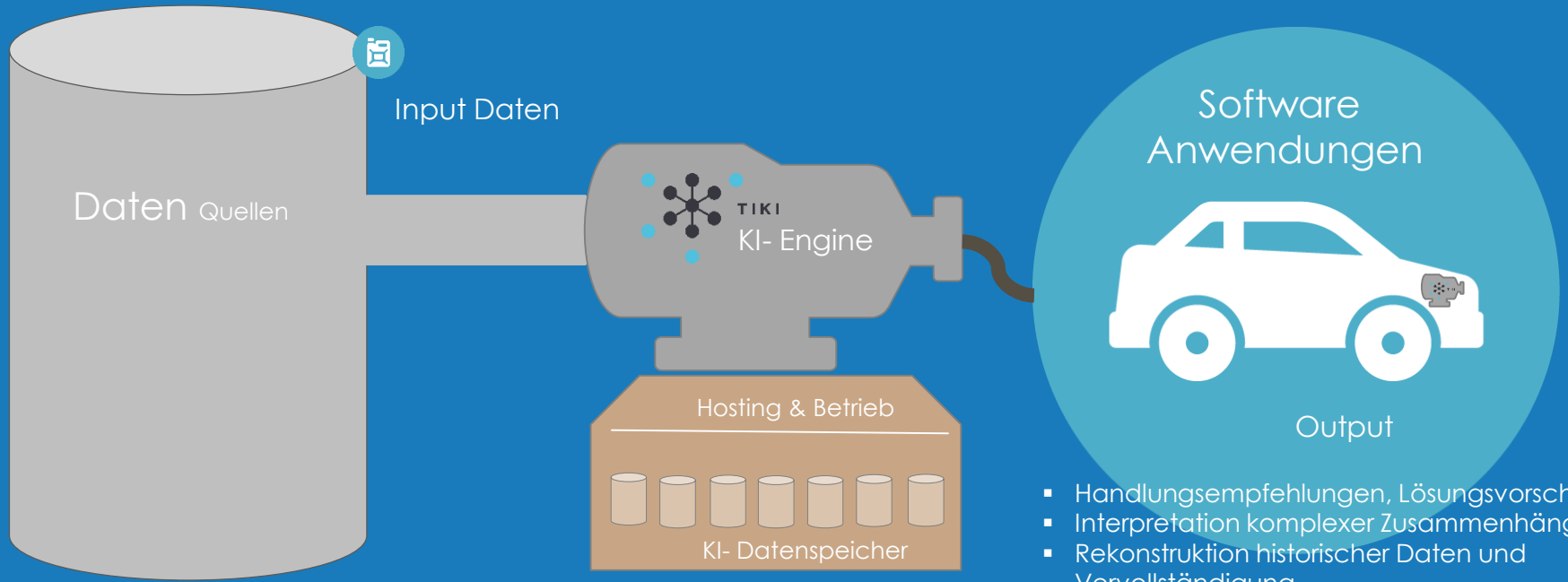
Telefonvorwahlen
Telefonvorwahlen-Suche für Deutschland

Auslandsvorwahlen
Nachschlagwerk für internationale Telefonvorwahlen

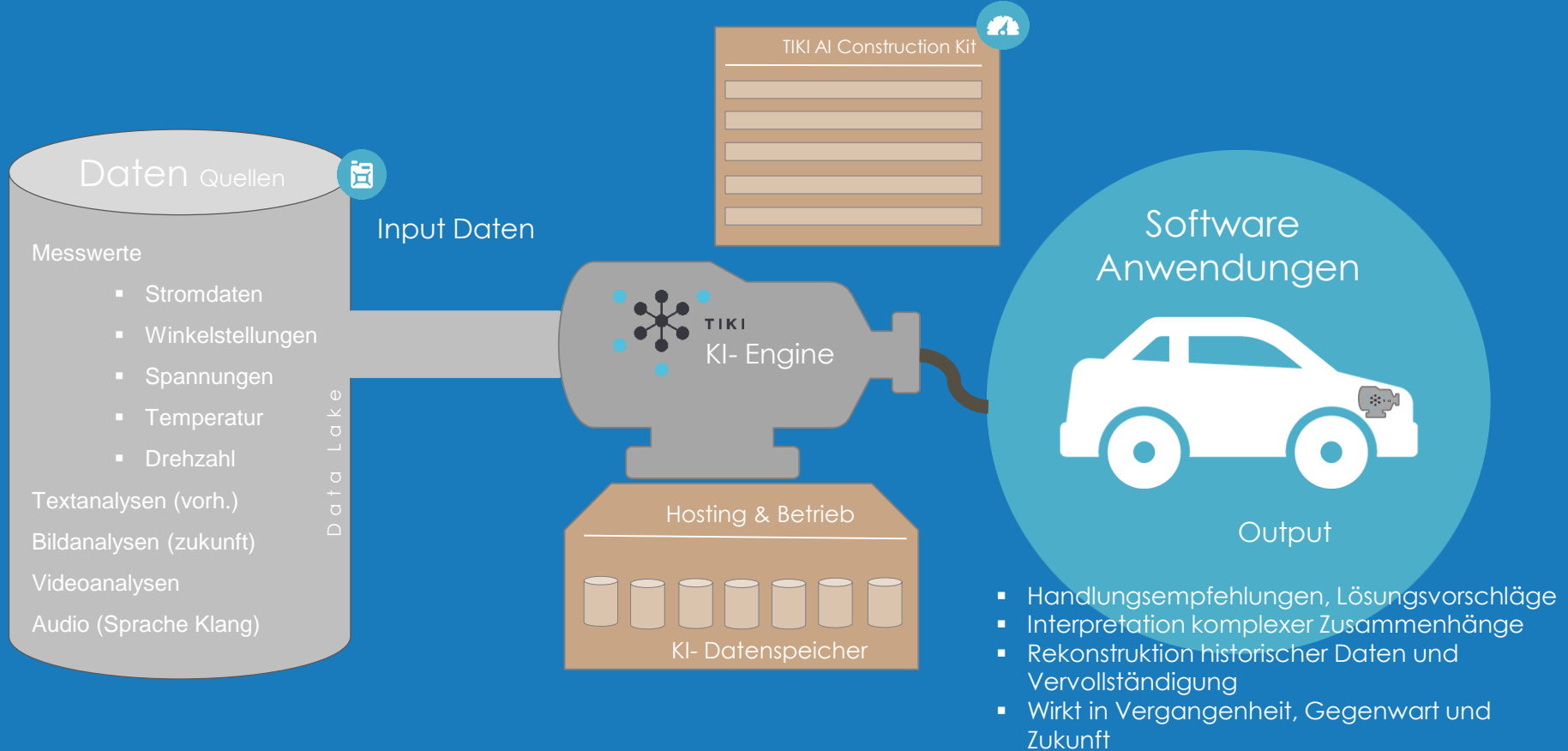
Wörterbuch
Wörterbuch für Deutsch, Englisch und andere Sprachen

Google Übersetzer
Übersetzer für verschiedene Sprachen

KI Deep Dive



- Handlungsempfehlungen, Lösungsvorschläge
- Interpretation komplexer Zusammenhänge
- Rekonstruktion historischer Daten und Vervollständigung
- Wirkt in Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft



Jahr 2017

Ausgründung



TIKI

Technologisches Institut
für angewandte
Künstliche Intelligenz

Ausgründung / Ziel

Durch den Einsatz von **Künstlicher Intelligenz ...**

... dem **richtigen Mitarbeiter**

zur **richtigen Zeit**

die **richtige Information**

zur **Lösung** des **Servicefalls** bieten

Leistungen des Institut TIKI

Forschung, Entwicklung und der Betrieb von KI Engines auf
Grundlage von weltweiten Open Source Frameworks

Arbeitsweise des Institut TIKI

A.) Forschungs- und Entwicklungsauftrag für KI Engines

B.) Befähigung Mitarbeiter anderer Unternehmen selbst KI Engines
zu bauen oder zusammen mit TIKI zu bauen

Jahr 2020



Digitaler Helpdesk

- ▶ Technischer Service für Produkte und IT
- ▶ Digitaler Helpdesk
- ▶ 24/7 in 18 Sprachen
- ▶ Eigene Helpdesk Software First Answer mit KI
- ▶ Wissens Logistik
- ▶ Customer Service Portals



Consulting

- ▶ Service Excellence Entwicklung
- ▶ Prototyping Smart Services
- ▶ Aufbau und Optimierung von Service Centern
- ▶ Change Management
- ▶ Prozess- und Werkzeug Optimierung



Filial- und Terminal Service

- ▶ Filial Service Management
- ▶ Helpdesk Service
- ▶ Field Service Installation
- ▶ End-to-End Steuerung
- ▶ Terminal Depot Service
- ▶ Maintenance Service
- ▶ Zubehörabwicklung

Ausblick

KI & GAFAS

KI & GAFAS

Google

Apple

Facebook

Amazon

Samsung

Datenhunger



GAFAS

- Google
- Apple
- Facebook
- Amazon
- Samsung

Silicon Valley Kapitalismus



Silicon Valley Kapitalismus

SPRACHASSISTENTEN

Hotels, Banken, Autos – Alexa erobert die Unternehmenswelt

Die Sprachassistentin von Amazon hält Einzug in Hotels, Banken und Autos. Doch auch andere Konzerne wollen auf dem Milliardenmarkt mitspielen.



Axel Postinett

25.06.2018 - 11:15 Uhr • Kommentieren • Jetzt teilen



<https://www.handelsblatt.com/technik/thespark/sprach-assistenten-hotels-banken-autos-alexa-erobert-die-unternehmenswelt/22730722.html?share=mail>

San Francisco. „Alexa, räum das Zimmer auf“ – in den Hotels der Marriott-Gruppe herrscht ab Sommer ein neuer Ton. Erste Häuser werden ihre Zimmer mit kleinen Echo-Lautsprechern und Amazons Digitalassistenten Alexa ausrüsten.

Marriott ist der **erste Kunde des neuen Dienstes** „Alexa for Hospitality“. Amazons Cloud-Computing-Tochter AWS stellt dabei den Rahmen bereit, um für jedes Hotel und jedes Zimmer individualisierte Digitalassistenten einzurichten. Die sollen den Gästen die Wünsche buchstäblich von den Lippen ablesen. Per Sprachbefehl steuern sie Licht, Vorhänge und Unterhaltungselektronik, buchen Termine im Spa oder im Hotelrestaurant. Handtücher lässt Alexa aufs Zimmer bringen oder verbindet mit Rezeption und Zimmerservice.

Der Hotelservice ist der jüngste Spross von „Alexa for Business“, vorgestellt von **Werner Vogels**, Technikvorstand bei Amazon, auf der AWS-Hausmesse in Las Vegas Ende 2017. Bisher entwickelten Hotels ihre eigenen, „Skills“ genannten Funktionssätze, um Alexa an ihre Bedürfnisse anzupassen. So hat die Kette Wynn bereits 2017 einige Suiten in ihrer gleichnamigen Luxusherberge in Las Vegas mit Alexa und Echos ausgestattet. Aber die Funktionen beschränkten sich zunächst auf die Steuerung von Vorhängen, Temperatur- und Lichtregulierung oder das An- und Abschalten vom Fernseher.

„Amazon for Hospitality“ will nun jedes Hotel in die Lage versetzen, Alexa zu nutzen und Funktionen am PC-Bildschirm zu aktivieren, zu verbinden und zu analysieren. Amazon verspricht zudem die Integration



Silicon Valley Kapitalismus

Unternehmen / Deutschland / Europa
brauchen dringend eigene strukturelle
Antworten, wenn wir unsere
Geschäftsmodelle und Unternehmen von
Morgen noch bestimmen wollen

Norbert Samhammer

KI & ETHIK



WIESBADEN – Im Jahr 2017 starben in **Deutschland 3 177 Menschen bei Unfällen** im Straßenverkehr. Wie das Statistische Bundesamt (Destatis) nach vorläufigen Ergebnissen weiter mitteilt, waren das 29 Getötete oder 0,9 % weniger als im Jahr 2016 (3 206 Getötete). Damit erreichte die Zahl der Verkehrstoten den niedrigsten Stand seit Beginn der Statistik vor mehr als 60 Jahren. Auch die Zahl der Verletzten ging 2017 gegenüber dem Vorjahr zurück, und zwar um 2,1 % auf rund **388 200 Personen**.

Die bisher vorliegenden detaillierten Ergebnisse für den Zeitraum Januar bis November 2017 zeigen, dass deutlich weniger Insassen von Personenkraftwagen im Straßenverkehr tödlich verunglückten (– 104 Getötete oder – 7,4 %). Auch die Zahl der getöteten Fußgänger ging zurück (– 28 Getötete oder – 6,4 %).

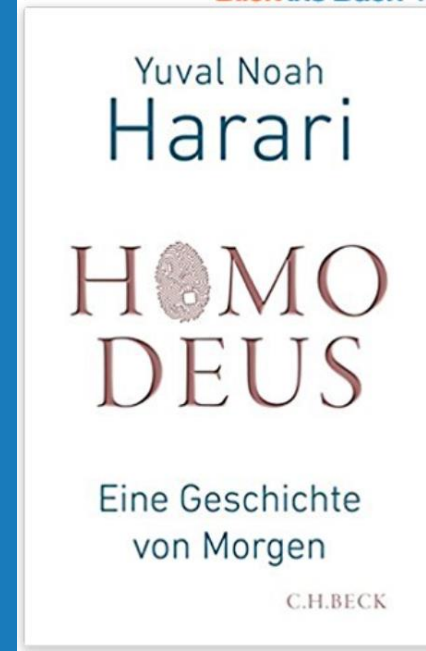
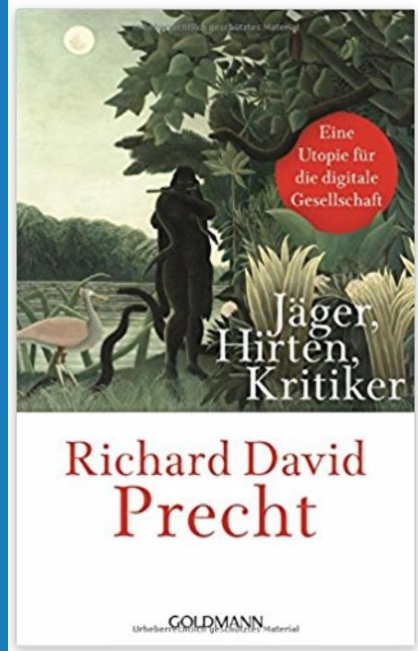
Dagegen kamen mehr Menschen auf Krafträdern mit amtlichem Kennzeichen wie Motorrädern und -rollern (+ 46 Getötete oder + 8,6 %) oder als Insasse eines Güterkraftfahrzeuges ums Leben (+ 30 Getötete oder + 24,2 %).

Ethische Algorithmen sollten nicht
programmiert werden

In der Privatsphäre von Menschen hat KI

nichts verloren (außer medizinische Diagnostik)

KI & Ethik





SAMHAMMER
MANAGEMENT

>

Strategisch

Zukunft entwickeln