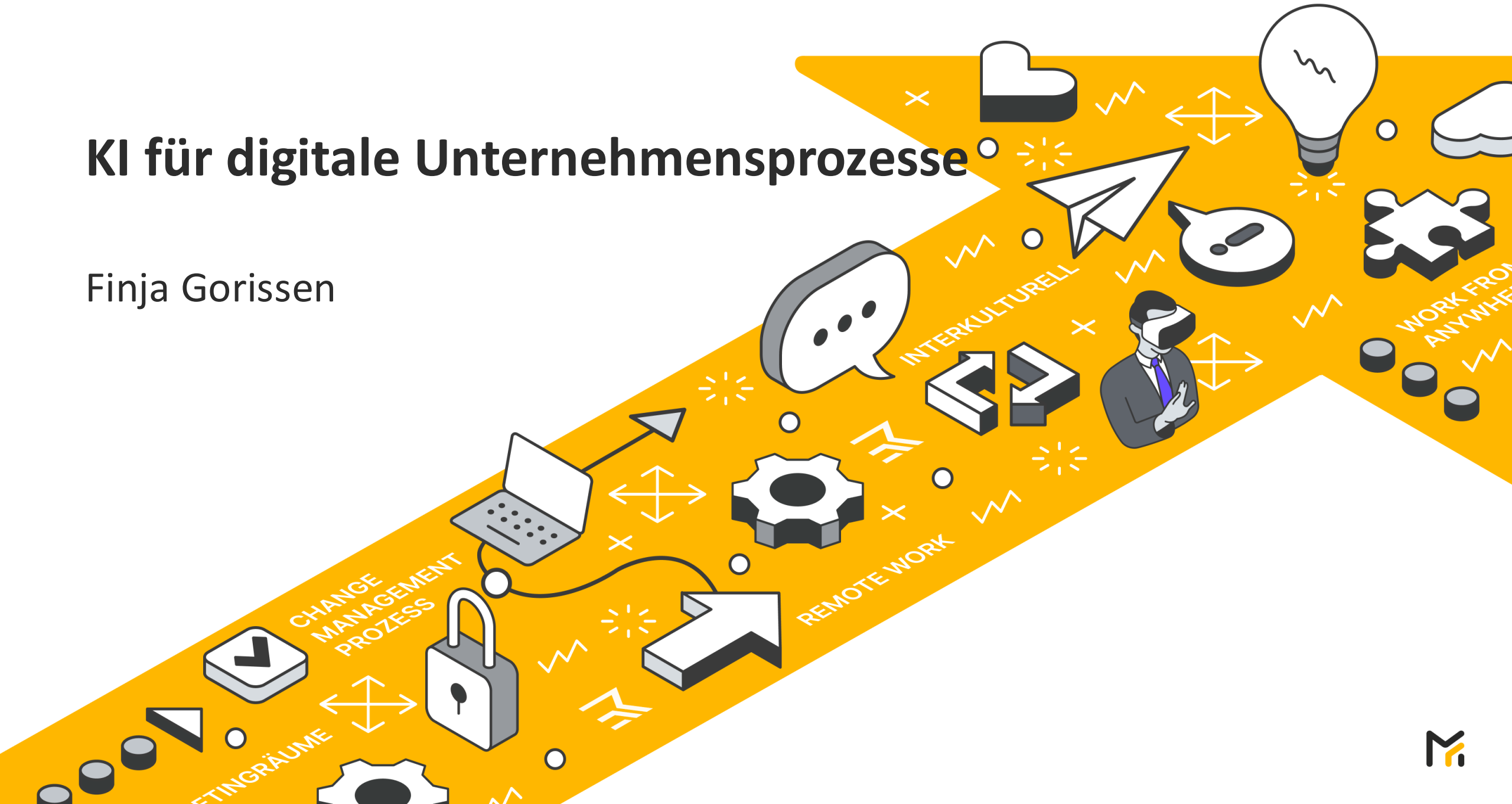


KI für digitale Unternehmensprozesse

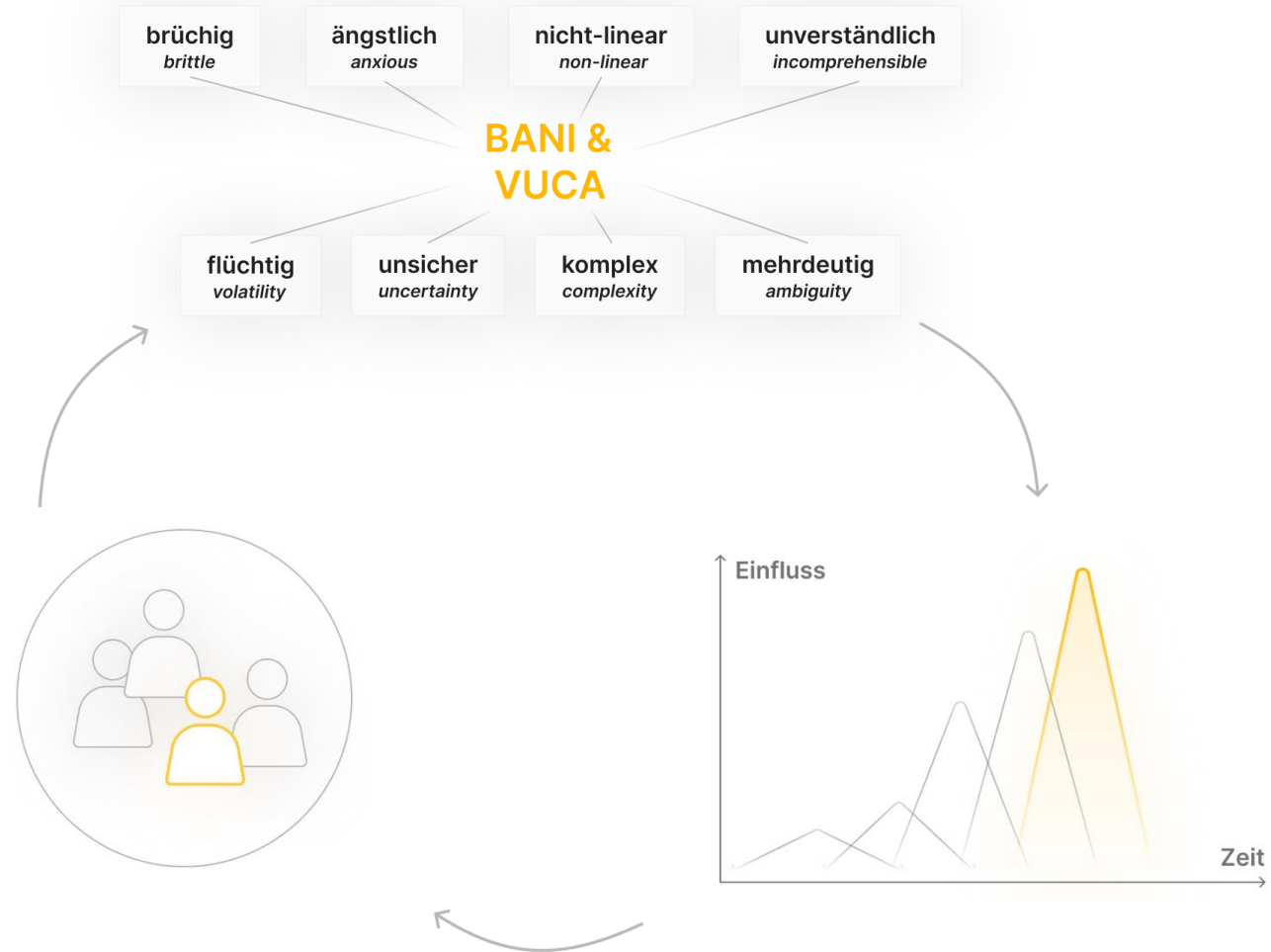
Finja Gorissen



A large, horizontal, yellow watercolor splash or brushstroke that serves as a background for the text. It has a textured, painterly appearance with varying shades of yellow and some darker spots.

Einführung Künstliche Intelligenz

Eine schnelllebige, unsichere Welt



Was muss sich in der Unternehmenskultur ändern, um in diesem Umfeld bestehen zu können?

Business ist IT und IT ist Business



Erreichen von 50 Mio. Nutzern

Automobil



62 Jahre

Kreditkarte



28 Jahre

Internet



7 Jahre

Twitter



2 Jahre

Elektrizität



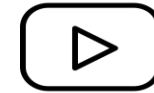
46 Jahre

Debitkarte



12 Jahre

Youtube



4 Jahre

Telefon



50 Jahre

Fernseher



22 Jahre

Paypal



5 Jahre

ChatGPT



<2 Monate

Was KI wirklich ist

Eingabe



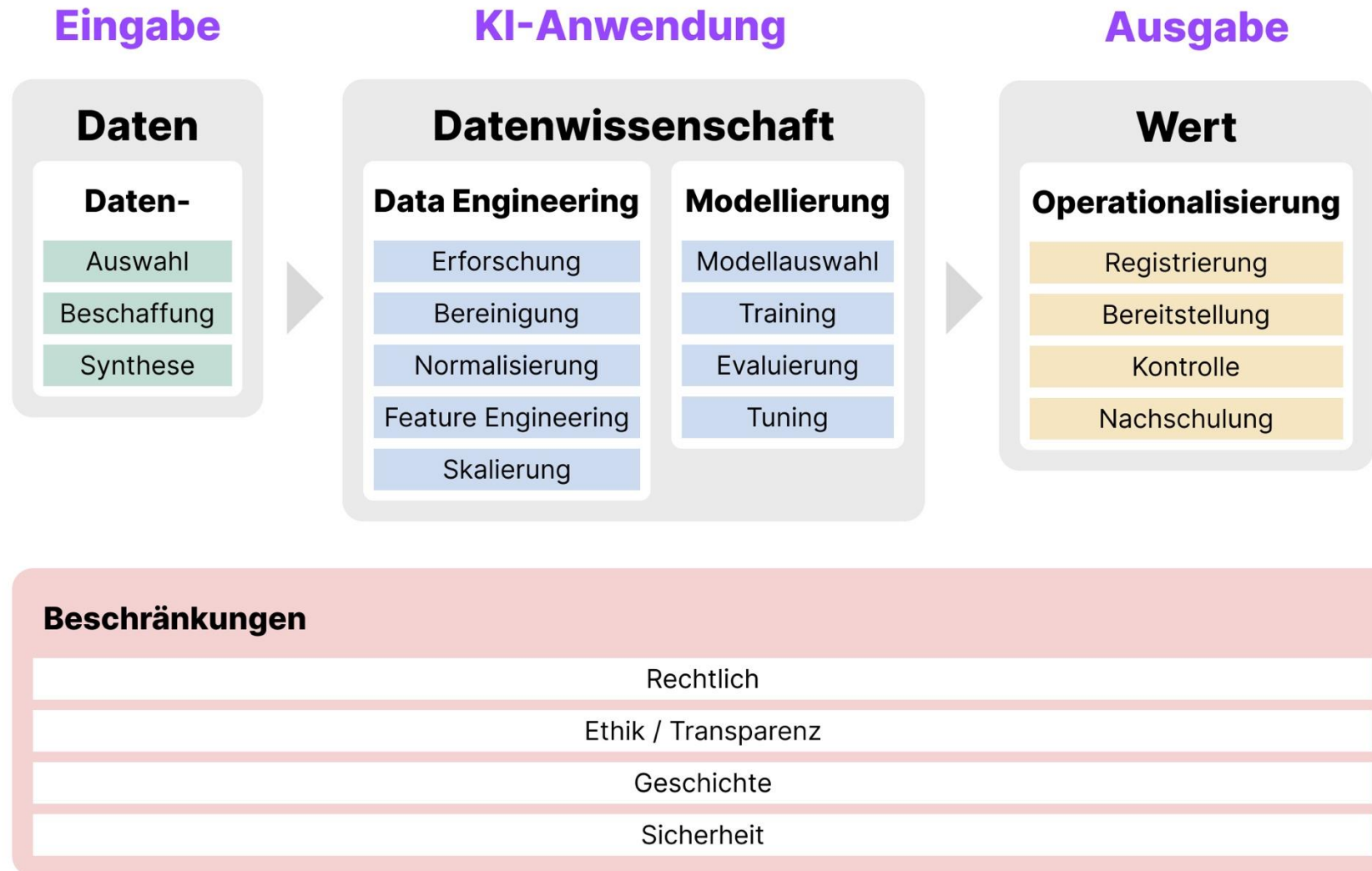
KI-Anwendung



Ausgabe



Was KI wirklich ist



A large, horizontal, yellow watercolor splash or brushstroke that serves as a background for the text. It has a textured, painterly appearance with varying shades of yellow and some darker spots.

Einsatz von KI in Unternehmensprozessen

Einsatzbereiche der künstlichen Intelligenz



Einsatzbereiche der künstlichen Intelligenz



Suchen von Information
im Intranet
(SharePoint Sites,
Dokumente, Listen)



Zusammenfassung der
wichtigsten
Informationen eines
Meetings



Generierung von
Präsentationen &
Dokumenten



Zusammenfassung der
wichtigsten
Sprinttätigkeiten

 Laura 6/19 9:07 AM

 **Meeting Name**
Monday, June 24, 2024 10:20 AM

Meetingbeschreibung

1 reply from you

 Laura Monday 10:45 AM
Generiert von Copilot. Achten Sie darauf die Genauigkeit zu prüfen.

Wichtige Themen:

- **Login-Daten umschichten:** Max erklärt die Anforderungen, um Login-Daten manchmal auf andere Elemente zu ziehen oder zu strecken, z.B. wegen Budget oder Terminen. [1](#)
- **Lösungsansätze:** Laura und Simon diskutieren mit Max verschiedene Lösungsansätze, z.B. Meta Report, Metalog oder Power App, und ihre Vor- und Nachteile. [2](#)
- **Konzepterstellung:** Laura bietet an, ein Konzept zu erstellen, das die beste User Experience und den niedrigsten Fehlerfaktor berücksichtigt. Sie bittet um etwas Zeit, da sie noch andere Themen hat. [3](#)
- **Ressourcenplanung:** Max schlägt vor, die Verwaltungsebene zuerst zu entwickeln, bevor die finale Meta Report Ausbaustufe kommt. Er ist offen dafür, zwei Entwickler dafür einzusetzen. [4](#)
- **Übergabeplanung:** Laura erwähnt, dass sie nur noch zwei Monate da ist und schreibt alle ihre Themen auf, die sie empfehlen würde, weiterzugeben. [6](#)

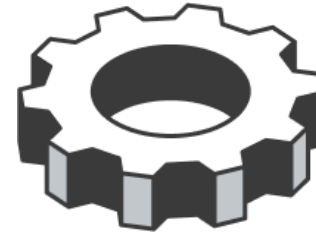
Use Cases für KI



**Kundenanfragen
erfassen**



**Qualitätsmanagement in
der Produktion**



**Rechnungsanalyse für
Finance-Dashboard**



**Service-Desk
Kategorisierung**

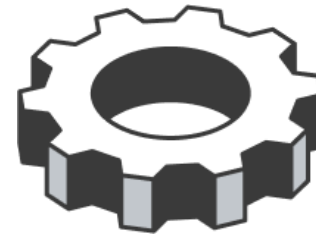
Use Cases für KI



**Kundenanfragen
erfassen**



**Qualitätsmanagement in
der Produktion**



**Rechnungsanalyse für
Finance-Dashboard**



**Service-Desk
Kategorisierung**

Kundenanfragen erfassen

Problemstellung

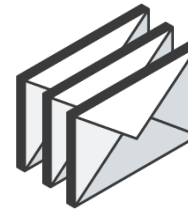
Täglich gehen Anfragen von Kunden bei einem Mitarbeiter ein, werden erfasst und an die zuständigen Mitarbeitenden weitergeleitet.



Zeitaufwändig



Eingeschränkte Erreichbarkeit



Unübersichtliche Dokumentation

Kundenanfragen erfassen



Erreichbar rund um die Uhr



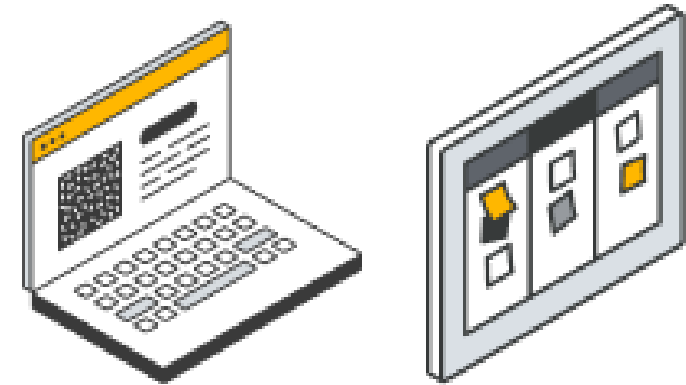
Verknüpfung mit Kundendatenbank



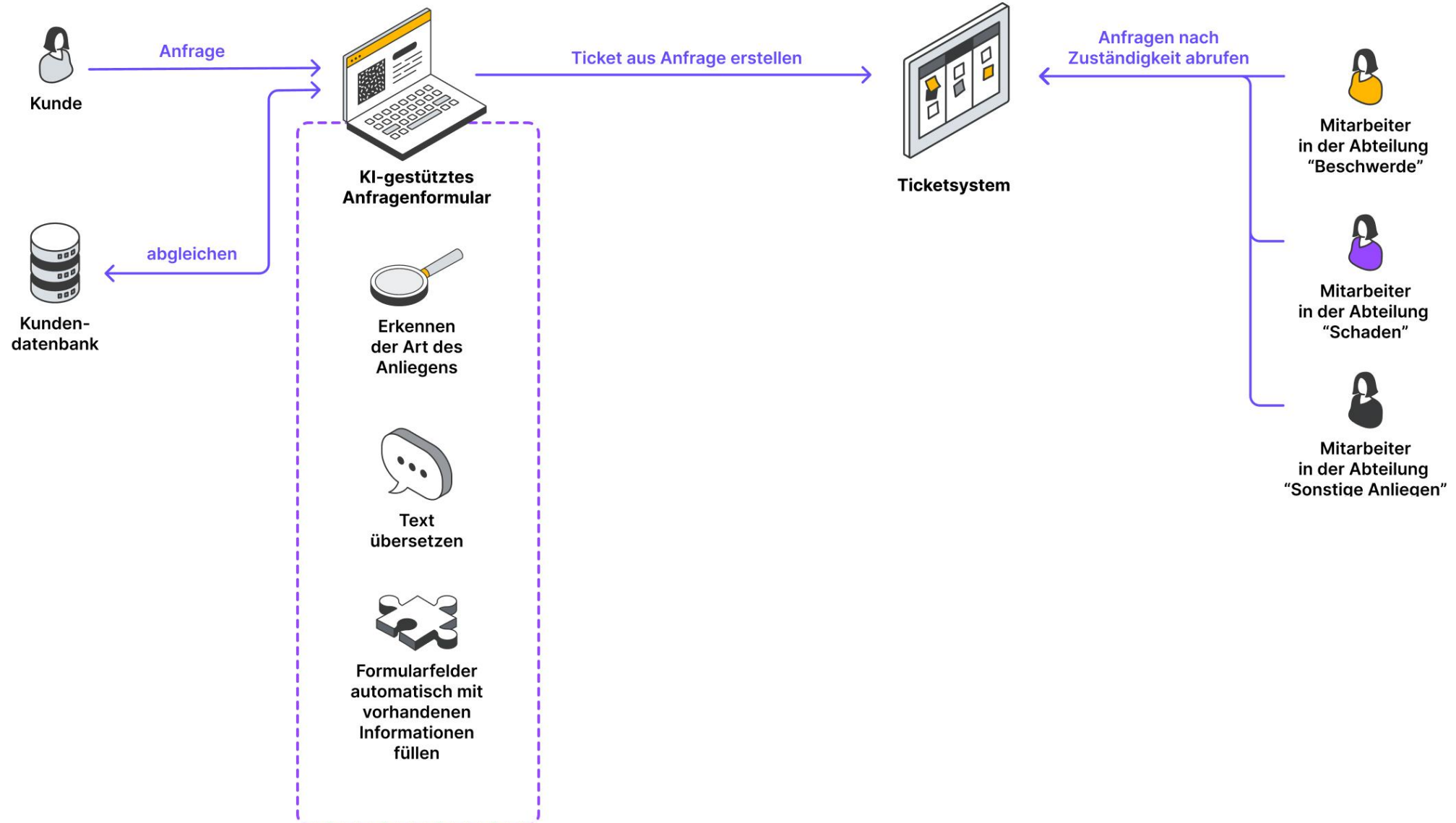
Standardrückfragen

Lösung

Ein KI-gestütztes **Onlineformular** zur Aufnahme von Anfragen, die den Mitarbeitenden in einem **Ticketsystem** bereitgestellt werden.



Kundenanfragen erfassen



Kundenanfragen erfassen

KI-Nutzen



Automatische Zuordnung des Anliegens

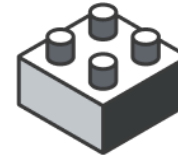


Übersetzung



Ausfüllhilfe

Potenzielle Erweiterungen



Bildauswertung mit KI



Telefonischer KI-Agent



Auswertung von gemeldeten Anliegen und Voraussage

A large, horizontal, yellow watercolor splash or brushstroke that covers the upper half of the image. The edges are irregular and textured, with varying shades of yellow and some darker spots. The word "Integration" is written in a bold, black, sans-serif font on the left side of this splash.

Integration

Möglichkeiten der Integration

LLM-as-a-Service



- externer Service wird an die eigene Infrastruktur angebunden
- bietet das gesamte User Erlebnis
- Integration und Verknüpfung sind eigenständig herzustellen
- Datenhoheit geht verloren.

Request-based LLMs



- LLM Services werden über API integriert
- eigene Middleware übernimmt die Aufrufe wodurch klar gesteuert ist, welche Daten ausgegeben werden
- User Interfaces sind eigenständig bereitzustellen

Hosting eines Open Source LLM



- erforderliche Bibliotheken und Abhängigkeiten für das ausgewählte LLM werden installiert
- Umgebung für die Modellinference wird eingerichtet
- Sicherheitsmaßnahmen müssen implementiert werden

Bau eines eigenen LLM

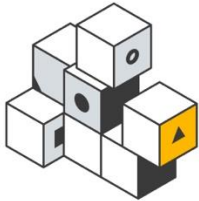
Voraussetzungen:

- leistungsstarke Hardware
- Große Mengen an qualitativ hochwertigen Trainingsdaten
- Programmierkenntnisse
- Verständnis von maschinellem Lernen, neuronalen Netzen und insbesondere von natürlicher Sprachverarbeitung (NLP)

Der Bau eines LLM ist eine komplexe Aufgabe und erfordert sorgfältige Überlegungen in Bezug auf Ethik und Datenschutz.

Herausforderungen bei der Einführung

Woran kann die Einführung von künstlicher Intelligenz scheitern?



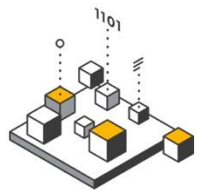
Komplexe Projekte



Fehlende Expertise



Hohe Kosten



Hohe Datenkomplexität



**Fehlende Tools und
Plattformen**



Vertrauenswürdigkeit

Vorbereitungsprozess



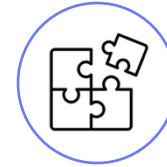
Vorbereitung

- Klare Definition der geschäftlichen Ziele und Anforderungen
- Bewertung der Datenverfügbarkeit und -qualität
- Identifikation und Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen
- Prüfung der rechtlichen Rahmenbedingungen für den Einsatz von KI



Erfahrung

- Durchführung von Pilotprojekten
- Erstellung eines Proof-of-Concept
- Kontinuierliche Überwachung und Auswertung
- Entwicklung interner Kompetenzen im Umgang mit KI-Technologien
- Iterative Anpassung der Modelle basierend auf Erfahrungen



Strategie

- Entwicklung einer umfassenden KI-Strategie, die langfristige Ziele und Entwicklungspfade umfasst
- Identifikation und Bewertung von Risiken
- Planung für die Skalierbarkeit und Flexibilität von KI-Anwendungen
- Maßnahmen zur Datenbereinigung, -integration und -aufbereitung



Integration

- Auswahl und Implementierung geeigneter KI-Plattformen und -Tools
- Integration von KI in bestehende IT-Systeme und Prozesse
- Verankerung von KI in der Unternehmenskultur
- Definition von Verantwortlichkeiten und Rollen im Zusammenhang mit KI
- Implementierung von Feedbackschleifen

Potentiale von Generativer KI identifizieren und auf Mehrwert innerhalb der Wertschöpfungskette prüfen

Zur Erkennung von Potentialen, welche Aufgaben im Alltag durch KI effizienter gestaltet werden können, muss eine Analyse zur Einschätzung angefertigt werden.

z.B. anhand einer „KI Heatmap“



Einfluss von KI auf Unternehmen und das Lernen

1

Eine schnelllebige Welt erfordert eine schnelle Anpassungsfähigkeit, um in einer dynamischen und unsicheren Umgebung erfolgreich zu sein.

2

Die Integration von IT und Geschäftsprozessen ist entscheidend für den Erfolg moderner Unternehmen

3

KI hat das Potenzial, die Art und Weise, wie wir arbeiten grundlegend zu verändern.

4

Es gibt vielfältige Integrationsmöglichkeiten für KI, die verschiedenste Anwendungsfälle bedienen kann.



Thank you...
for your attention!

DANKE!

THANK YOU!

MERCI!

GRAZIE!

GRACIAS!

DANK JE WEL!



Backup

Some more information?



Wo kann KI in deinem Unternehmen eingesetzt werden?

- Welche sich **häufig wiederholenden Aufgaben** lassen sich automatisieren?
- Wo könnte die Kundschaft von einem **automatisierten Service** profitieren?
- In welchen Prozessen wird mit **großen Datenmengen** gearbeitet?
- Wo könnte KI die **Kundenansprache personalisieren**?
- Könnte KI helfen, **Risiken besser zu managen**?

Wir sind metanoy.

Wir unterstützen Unternehmen bei der digitalen Transformation.

