



KI und Chatbots

Einsatz und Nutzung intelligenter Plattformen

Die Kundenkommunikation eines Unternehmens wie z.B. zum Teil im Customer Service über Chatbots ablaufen zu lassen, kann einige Vorteile mit sich bringen. Verfügbarkeiten werden erhöht, Reaktions- und Antwortzeiten reduziert, und es können beliebig viele Anfragen gleichzeitig bearbeitet werden. Chatbots sind rund um die Uhr erreichbar und greifen im Hintergrund auf riesige Datenbanken für die Bearbeitung zu. Erfahren Sie mehr darüber!

1. Was sind Chatbots?
 - Technologiebasis
 - Beispiele aus dem „Wohnzimmer“
 - Vergleich der gängigsten Chatbot Technologien
2. Wie verändern Chatbots wie Siri, amazon alexa, u.a. das Verhalten der Endanwender
3. Wie entwickelt sich die Zukunft in der Interaktion mit dem Web und damit mit den Anbietern?
 - Beispiel einer Plattform für B2B
 - Worauf sollte man beim Einsatz von diesen Technologien achten?
 - Was in Bezug auf Chatbots wird kurzfristig für mein Geschäft wichtig sein?

IBM Watson – „Die Zukunft mit kognitiven Technologien“

Wir erleben gerade eine seltene Zeit der exponentiellen Beschleunigung: Daten, Informationen, Wissen, Userzahlen. Kann man daraus Nutzen ziehen und wenn wie? Ein Lösungsansatz könnte der Einsatz von kognitiven Technologien sein, die unstrukturierte Daten verstehen, Entscheidungsvorschläge machen und aus unserem Feedback lernen. Reine Zukunftsmusik? Oder vielleicht doch näher als wir glauben? IBM setzt große Stücke auf diese Technologie und gab ihr den Namen ihres Gründers: Watson.

DI Walter Sieberer / Fa. SIGMAMENT Consulting GmbH & Co. KG



Foto: SIGMAMENT

DI Walter Sieberer hat Technische Mathematik in Linz studiert und zahlreiche Aus- und Weiterbildungen absolviert. Er ist Unternehmensberater mit Schwerpunkten in Digitalisierung, IT- und Prozessmanagement sowie Internationalem Projektmanagement. Seine Erfahrung reicht von Unternehmensaufbau/-strategie/-führung über Informations- und Kommunikationstechnologie, Innovationsmanagement, Business Development, Business Process Management, Software-Entwicklung bis zur Logistik in verschiedenen Branchen.

Mag. Franz Dornig / IBM Österreich



Foto: IBM

Mag. Franz Dornig startete seine IBM Karriere 1995. Nach Abschluss des Studiums verbrachte er 10 Jahre in Osteuropa, in den Bereichen PC und Software. Danach leitete er das Power Systems Geschäft der IBM Österreich und übernahm 2012 den Vertriebsbereich "Mittelstand". Seit 2016 leitet er den strategischen Geschäftsbereich Cognitive Solutions, zu dem unter anderem die Lösungen um "IBM Watson" gehören.

Service-Center - Innovation
Wirtschaftskammer Oberösterreich
Hessenplatz 3, 4020 Linz
T 05-90909-3541
E sc.innovation@wkoee.at
W wko.at/ooe/innovation