



UNIVERSITÄT
HOHENHEIM



Forschungsinstitut für
Informationsmanagement



Fraunhofer
FIT

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM KUNDENKONTAKT

Prof. Dr. Henner Gimpel

KURZ ÜBER UNS UND MICH

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IST IN EINEM STÄNDIGEN WANDEL

Künstliche Intelligenz (KI)



1966

ELIZA: Chatbot



1997

Deep Blue: Schach



2011

Watson: Jeopardy

KI ist immer die Front dessen, was Computer gerade so können oder gerade noch nicht können

Quelle: Gimpel et al. (2023)

MASCHINELLES LERNEN GEHT WEIT ÜBER EINFACHE REGELN UND ALGORITHMEN HINAUS

Künstliche Intelligenz (KI)

Maschinelles Lernen



Quelle: Gimpel et al. (2023); Bilder: Twitter

GENERATIVE KI KANN INHALTE ERSTELLEN: TEXTE, TÖNE, BILDER, VIDEOS, ETC.

Künstliche Intelligenz (KI)

Maschinelles Lernen

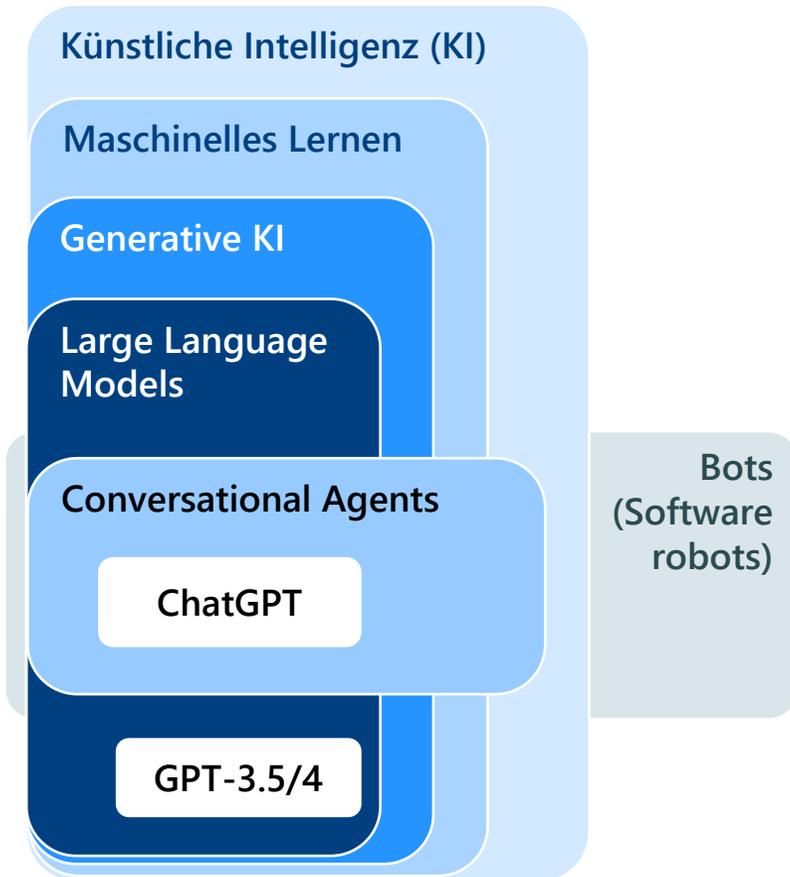
Generative KI

Ein Video zum chinesischen Neujahrsfest mit chinesischem Drachen.



Quelle: Gimpel et al. (2023); Video: OpenAI Sora

TOURIST:INNEN NUTZE



Ich n
mach
und

ChatGPT

Das klingt nach einem tollen Plan! Im Allgäu gibt es viele familienfreundliche Aktivitäten. Ein guter Ausgangspunkt für wenig Autofahren könnte Oberstdorf sein. Hier sind einige Aktivitäten für jeden Tag:

Sonntag: Ankunft und Erkundung der Stadt Oberstdorf, Spaziergang durch die Fußgängerzone und Besuch des Marktplatzes.

Montag: Besuch des Freizeitparks "Freizeitpark Allgäu" in Nesselwang für einen Tag voller Spaß und Abenteuer.

Dienstag: Familienwanderung in den Allgäuer Alpen, zum Beispiel auf den Nebelhorn oder zum Breitachklamm.

Mittwoch: Entspannungstag im "Aquaria Erlebnisbad" in Oberstaufen, wo Kinder und Eltern gleichermaßen Spaß haben können.

Donnerstag: Besuch des Ravensburger Spieleland in Meckenbeuren, einem beliebten Freizeitpark mit vielen Attraktionen für Kinder.

Freitag: Abschied und Heimreise oder ein letzter Spaziergang in der Natur rund um Oberstdorf, je nach Abreisezeitpunkt.

Mit dieser Planung können Sie eine abwechslungsreiche und unterhaltsame Woche im Allgäu verbringen, ohne zu viel Zeit im Auto zu verbringen.

Quelle: Gimpel et al. (2023); Screenshot: OpenAI ChatGPT

EINSATZFELDER FÜR KI IM KUNDENKONTAKT



Icons: freepik, catkuro, Futuer, Eucalyp, Becris, Those Icons auf flaticon.com

EIN KLEINES ZWISCHENFAZIT

Chancen

- **Effizienzsteigerung**
 - Zeit- und Kostenersparnis
 - Fachkräftemangel
- **Qualitätssteigerung**
 - Inhaltsqualität
 - Empathie
- **Dauerhafte und allsprachige Verfügbarkeit**
- **Niederschwelliges Angebot**

Herausforderungen

- **Qualität der generierten Inhalte**
- **Akzeptanz**
 - Kund:innen
 - Mitarbeiter:innen
- **Haftung für Fehler**
- **Datenschutz**
- **Initialer Aufwand**
(insb. für kleine Unternehmen)



1. Kund:innen, Plattformen, Wettbewerber nutzen KI zunehmend.
2. In der Regel überwiegen die Vorteile.
3. Informiertes Experimentieren ist gut.

LASSEN SIE UNS IN KONTAKT BLEIBEN



Prof. Dr.
Henner Gimpel

Universität Hohenheim
Fraunhofer FIT
FIM Forschungsinstitut

<https://digital.uni-hohenheim.de/>
www.wirtschaftsinformatik.fraunhofer.de
<https://www.linkedin.com/in/henner-gimpel/>

