

# BETEILIGEN SIE SICH AN DER DISKUSSION ÜBER **CHATBOTS**



## WIE SICH DIE WELT MIT CHATBOTS VERÄNDERN WIRD

**20-30 MRD. USD**

Der 2016 von Unternehmen für KI ausgegebene Betrag (McKinsey<sup>1</sup>)

**618 USD**

Soviel würden Millennials im Zuge einer Interaktion mit einem Chatbot ausgeben (VentureBeat<sup>2</sup>)

**0,70 USD**

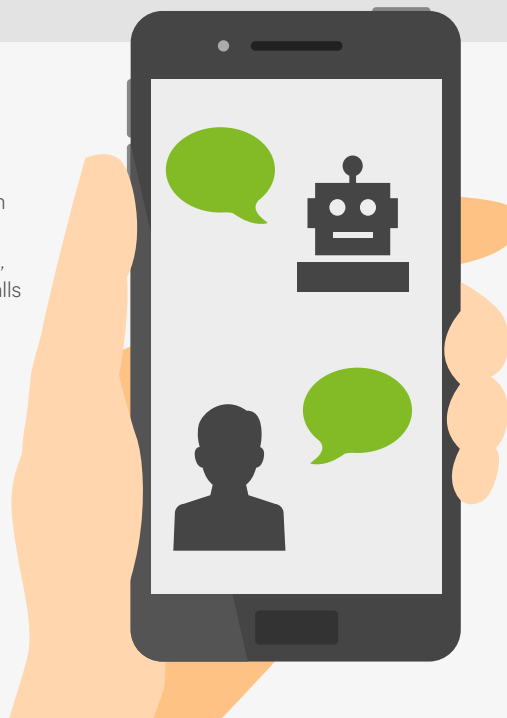
Ersparnis von Banken pro Kundeninteraktion durch den Einsatz von Chatbots (Juniper Research<sup>3</sup>)

### Globale Verbreitung

Mehrsprachige Bots helfen Unternehmen beim globalen Geschäftsausbau und bieten reaktionsfähige und lokalisierte Services. Bots bieten neben erweiterten internationalen Arbeitsressourcen auch die Möglichkeit, Prozesse über Grenzen hinweg zu optimieren, wo Anweisungen und Informationen andernfalls nicht einfach verständlich wären.

### Intelligente Lieferkette

Kunden erwarten heute eine verzögerungsfreie Lieferung von Produkten beziehungsweise Bereitstellung von Diensten. Das stellt für die meisten Unternehmen eine logistische Herausforderung dar. Bots können dabei helfen, indem sie Firmen auf Verzögerungen aufmerksam machen, alternative Beschaffungsquellen für Produkte eröffnen und alle Beteiligten in der Lieferkette auf dem Laufenden halten.



### Zugängliche Gesundheitspflege

Das Gesundheitswesen ist ständig mit Ressourcenengpässen konfrontiert. Vielen Einrichtungen stehen nur in begrenztem Umfang medizinische Fachkräfte oder wissenschaftliche Daten auf dem neuesten Stand zur Verfügung. Bots können an entlegenen Standorten sowie auch in viel besuchten städtischen Kliniken KI einsetzen, um Erkrankungen zu diagnostizieren und geeignete Behandlungsmethoden zu empfehlen.

### Enorme Kundenzufriedenheit

Chatbots stehen nicht nur rund um die Uhr für Kundenservice zur Verfügung, sondern passen sich dank Emotionen erkennender Software auch unseren Gemütszuständen an. In vielen Callcentern wird bereits Automatisierung eingesetzt, doch in Zukunft werden Chatbots bereits auf Nuancierungen unserer Stimmlage eingehen.

## Die technologische Herausforderung bei Chatbots



### Bandbreite

Verbundene und intelligente Software-Chatbots werden eine sehr hohe Bandbreite erfordern, da sie Daten verbrauchen und mit verschiedenen anderen Systemen innerhalb des Unternehmens interagieren.



### Edge

Durch Edge Computing werden Chatbots schnelle Entscheidungen treffen und Daten vor Ort verarbeiten können – unverzichtbar für einen breit aufgestellten Betrieb.



### Daten

Das Datenmanagement wird von entscheidender Bedeutung für den Erfolg von Chatbots sein, laut Gartner\* bemühen sich 40 Prozent aller Unternehmen intensiv um die Schaffung einer für KI geeigneten Data-Science-Plattform.



### Sicherheit

Bots werden mit einem umfangreichen Fundus an Firmeninformationen sowie auch vertraulichen personenbezogenen Daten verbunden sein. Zur Vermeidung von Datenpannen müssen sie also höchste Sicherheitsstandards erfüllt werden.

VertivCo.de | Vertiv GmbH, Lehrer-Wirth-Str. 4, 81829 München, Germany Id.-Nr.De 131181345, WEEE DE90254228

© 2017 Vertiv Co. Alle Rechte vorbehalten. Vertiv, das Vertiv-Logo, und Vertiv Liebert DSE sind Marken oder eingetragene Marken von Vertiv Co. Alle anderen Namen und Logos sind Handelsnamen, Marken oder eingetragene Marken der entsprechenden Eigentümer. Trotz größter Sorgfalt hinsichtlich Richtigkeit und Vollständigkeit dieses Dokuments übernimmt Vertiv Co. keine Verantwortung für den Inhalt und weist alle Haftung für Schäden zurück, die aus der Verwendung der abgedruckten Informationen, aus Fehlern oder Auslassungen entstehen. Technische Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

<sup>1</sup> <https://www.forbes.com/sites/louiscolombus/2017/07/09/mckinseys-state-of-machine-learning-and-ai-2017/#2f94fcd275b6>

<sup>2</sup> <https://venturebeat.com/2017/07/31/chatbots-bring-new-income-stream-to-ecommerce/>

<sup>3</sup> <https://www.juniperresearch.com/resources/infographics/chatbots-infographic-key-statistics-2017>

