



### Im Gespräch

Berny Sagmeister (A1 Telekom Austria), Allan Hanbury (TU Wien), Werner Kolarik (Deloitte Österreich), Verena Fink (Woodpecker Finch und Quorum.ai), Doris Lieber (Microsoft Österreich), Marilies Rumpold-Preining (IBM Österreich) und Thomas Stern (Braintrust).

rin des Geschäftsbereichs Cloud & Solutions bei IBM Österreich. „Aufgrund der begrenzten Anzahl an Autoteilen ist das gut trainierbar.“

### Unterstützung für Ärzte

„Es dauert aber auch manchmal, um die Technologie anzupassen und die Erwartungen zu erfüllen“, gab Allan Hanbury von der Technischen Universität (TU) Wien zu bedenken. Man habe vor acht Jahren begonnen, mit Radiologen daran zu arbeiten, ihre Arbeit zu erleichtern. „Hier können digitale Assistenten helfen. Sie geben einen Überblick, fassen zusammen und liefern Entscheidungsgrundlagen. Gleichzeitig müssen sie auf fehlende Daten hinweisen, transparente Vorschläge machen und sich an die Arbeitsweise des Menschen anpassen. Denn am besten ist KI, wenn sie unsichtbar ist“, erklärte Hanbury.

Eine wichtige Aufgabe für digitale Helfer werde es sein, Inhalte zu clustern und Zusammenfassungen zu erstellen, meint auch Verena Fink, Geschäftsführende Gesellschafterin der Woodpecker Finch und Mitgründerin von Quorum.ai – ein US-Start-up für Künstliche Intelligenz.

### Facts

#### DBT

Im Rahmen von insgesamt zehn Veranstaltungen pro Jahr trifft sich die digitale Community zum Meinungsaustausch und Networking im Real Life und spricht über Markenentwicklungen, Technologien und Innovationen. Die Veranstaltungsreihe wird gemeinsam von APA – Austria Presse Agentur und styria digital one (sd one) organisiert.

# Siri & Co: Kleine digitale Helfer

Digital Business Trends Talk: Expertinnen und Experten diskutierten Potenzial von Künstlicher Intelligenz.

••• Von Martina Berger

WIEN. Intelligente Helfer – wie Apples Siri und Amazons Echo, Übersetzungstools oder smarte Einkaufsberater – haben bereits einen fixen Platz in unserem Alltag eingenommen. Die Künstliche Intelligenz (KI) spielt somit auch in unserer Arbeitswelt eine größere Rolle. Die notwendigen Voraussetzungen und etwaige Hindernisse beleuchteten Expertinnen und Experten bei der Veranstaltung „Digital Business Trends“ (DBT) vergangenen Mittwochabend in Wien.

#### Chatbot verkürzt Wartezeit

Laut einer Studie seien erst bei vier Prozent der europäischen Unternehmen KI-Anwendungen erfolgreich im Einsatz. „Wichtig ist, mit kleinen Schritten zu starten, aber das große Bild nicht aus den Augen zu verlieren“, ist Doris Lieber, Digital Advisor & Change Lead bei Microsoft Ös-

terreich, überzeugt. Die großen Herausforderungen sind eher die Umstellung der Prozesse und die sich verändernden Anforderungen an die Mitarbeiter“, so die Expertin weiter.

Projekte, die zum Ziel hätten, lästige Verwaltungstätigkeiten zu automatisieren, wären ein guter Anfang. „Die Zeiten, einen großen Teil mit der Aufbereitung

„

*Die Zeiten, einen großen Teil mit der Aufbereitung von Informationen zu verbringen, sind vorbei.*

**Werner Kolarik**  
Deloitte Digital  
Transformation

“

von Informationen zu verbringen, sind vorbei. So bleibt mehr Platz für analytische und qualitative Entscheidungen“, so Werner Kolarik, Digital Leader von Deloitte Digital Transformation in Österreich.

„Rund 30 Prozent der Anfragen können durch den Chatbot bei A1 bereits gelöst werden, 70 Prozent werden an die Mitarbeiter weitergereicht“, so Berny Sagmeister, Head of Digital Channels bei A1 Telekom Austria. Durch den Bot-Einsatz verkürzt sich die Wartezeit drastisch, und die Mitarbeiter können die Probleme der Menschen schneller lösen, weil die wichtigen Informationen schon vom Bot abgefragt wurden.

Mit „Ask Mercedes“ wurde die digital verfügbare Bedienungsanleitung für die E- und S-Klasse um einen intelligenten, intuitiv und leicht zu nutzenden Chatbot ergänzt, bestätigte Marilies Rumpold-Preining, Leite-