

Künstliche Intelligenz (KI) ist ein Thema, das uns in den kommenden Jahren in allen Bereichen des Lebens beschäftigen wird. Zwar sind die Einsatzmöglichkeiten im Moment noch etwas begrenzt bzw. können aufgrund der oft hohen Kosten noch nicht voll ausgeschöpft werden. Doch auch im Dialogmarketing wird Künstliche Intelligenz künftig eine große Rolle spielen.

„Wir können davon ausgehen, dass sich in den nächsten Jahren noch vieles nachhaltig ändern wird“, sagt Barbara Havel, Vorsitzende der Jungen Wirtschaft Wien.

„Es lohnt sich daher, schon jetzt Überlegungen anzustellen, wie wir als Unternehmer Künstliche Intelligenz zielführend einsetzen können – für uns selbst, aber natürlich auch für unsere Kunden.“

Als Künstliche Intelligenz werden lern- und anpassungsfähige Programme bezeichnet. KI-Systeme können durch Analyse großer Datenmengen und Erfahrung lernen, sich auf neue

Datenmengen und immer bessere Rechenleistung.

Ein sehr spannender Aspekt ist aus Havels Sicht der Einsatz Künstlicher Intelligenz im Bereich des Dialogmarketings.

„Das Potenzial ist enorm: Künstliche Intelligenz wird in der Lage sein, Anfragen zu automatisieren und menschliche Sprache zu verstehen“, führt die JWW-Vorsitzende aus.

Ein erstes Beispiel aus der Praxis gibt es dazu bereits: Das Unternehmen Ondewo hat eine

Vorsitz

Barbara Havel ist die Vorsitzende der Jungen Wirtschaft Wien und Geschäftsführerin von Havel Healthcare.



© Adrian Altmann

Das spart Zeit und sorgt gleichzeitig für eine noch engere Kundenbindung.

Künstliche Intelligenz wird aus Sicht der JWW-Vorsitzenden aber bald auch in der Lage sein, individuell auf den Kunden abgestimmte Schreiben zu verfassen und ihn durch die gesamte Customer Journey zu begleiten. Dazu wird sie die emotionale Lage des Kunden durch die Analyse von Mimik, Stimme und Gestik genau einschätzen und ihre Schlüsse daraus ziehen können.

Es gilt allerdings auch noch genügend Herausforderungen zu bewältigen – so darf nicht vergessen werden, dass neue Systeme immer auch Missbrauchspotenzial in sich bergen.

So gab beispielsweise die niederländischen Nichtregierungsorganisation (NGO) Pax in einer Studie bekannt, dass Unternehmen wie Amazon und Microsoft gefährliche autonome Systeme entwickeln würden, die als Bestandteil tödlicher Waffen genutzt werden können.

„Ehe wir uns also daranmachen, Künstliche Intelligenz zu implementieren und den Kunden damit zu konfrontieren, müssen wir sicherstellen, dass der Nutzen das potenzielle Risiko übersteigt und etwaige Angriffsflächen von vornherein ausgeschaltet sind“, so Havel. (gs)

”

Es lohnt sich daher, schon jetzt Überlegungen anzustellen, wie wir als Unternehmer KI zielführend einsetzen können.

“

Künstliche Intelligenz entwickelt, die bis zu 30% aller Anfragen automatisiert behandeln kann, die menschliche Sprache versteht und in der Lage ist, Formulare für den Kundensupport automatisch und korrekt auszufüllen.

Havel dazu: „Hier liegt die Zukunft des Dialogmarketings, ja, der gesamten Customer Journey. Denn Komfort wird zunehmend wichtig. Kaum jemand hat noch die Zeit, eine gefühlte Ewigkeit in der nicht enden wollenden Warteschleife am Telefon zu hängen – und auch Chatbots sind nicht der Weisheit letzter Schluss.“ Akute Fragen müssen vielmehr rasch und präzise beantwortet werden, und eine gute KI wird dazu in der Lage sein.

Situationen einstellen und Aufgaben bewältigen, die kognitive Fähigkeiten ähnlich jener des Menschen erfordern. Angetrieben wird die Entwicklung vor allem durch große vorhandene

Junge Wirtschaft

Hintergrund

Die Junge Wirtschaft Wien ist eine überparteiliche, freiwillige und ehrenamtliche Gemeinschaft von jungen Unternehmern, Führungskräften, Gründern und unternehmerisch denkenden Menschen zwischen 18 und 40 Jahren. Derzeit zählt die Junge Wirtschaft Wien rund 5.000 Mitglieder, verteilt über alle Branchen. Das Team unter der Vorsitzenden Barbara Havel hat sich unter dem Motto „Gemeinsam mutig gestalten“ den Abbau von veralteten Normen, die Verjüngung wirtschaftspolitischer Strukturen sowie die Schaffung bestmöglicher Rahmenbedingungen für Wiens Jungunternehmer vorgenommen.

Mehr Informationen unter:

www.jungewirtschaft.wien