

Einbinden von KI in der Kundenbetreuung, Ausfallsicherheits- planung und dem IT- Betrieb



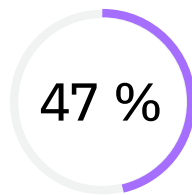
Inhalt

- Kapitel 1** Wie mit KI Arbeitsabläufe verbessert und die Effizienz gesteigert werden können
- Kapitel 2** Kundenerfahrungen verbessern mit KI für die Kundenbetreuung
- Kapitel 3** Resilienz erhöhen mit KI für die Finanzplanung und -prognose
- Kapitel 4** Modernisierung und Effizienzsteigerung mit KI für den IT-Betrieb
- Kapitel 5** Erste Schritte der Optimierung mit KI

Kapitel 1

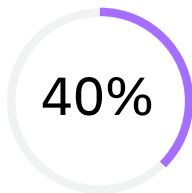
Wie mit KI Arbeitsabläufe verbessert und die Effizienz gesteigert werden können

Unternehmen setzen auf künstliche Intelligenz (KI) zur Unterstützung ihrer Entscheidungsfindungsprozesse und zur Optimierung ihrer Arbeitsabläufe. KI kann eingesetzt werden, um Prozesse zu automatisieren, durch Datenanalyse tiefere Einblicke zu gewinnen und um mit Kunden und Mitarbeitern auf neue Art und Weise zu interagieren. Das bedeutet, dass KI in verschiedenen Branchen und Abteilungen wie der Kundenbetreuung, dem IT-Betrieb und der Finanzplanung und -prognose eine wichtige Rolle spielen kann. Die Integration von KI in bestehende Systeme und Arbeitsabläufe kann für Unternehmen jedoch eine große Herausforderung darstellen, da viele nicht bereit sind, auf vorhandene Systeme zu verzichten oder diese grundlegend zu erneuern. Glücklicherweise ist die Einführung von KI kein Nullsummenspiel. KI kann parallel zu bestehenden Arbeitsabläufen eingesetzt werden und diese ergänzen, um das Tempo zu optimieren, Kosten zu senken und bessere Ergebnisse zu erzielen.



47 % der Führungskräfte geben an, dass es schwierig ist, kognitive Projekte in bestehende Prozesse und Systeme zu integrieren.¹

Wie kann man also KI am besten in bestehende Plattformen und Prozesse integrieren? Zunächst müssen Sie entscheiden, ob Sie vorgefertigte KI-Anwendungen verwenden oder eigene Lösungen entwickeln wollen. KI-Lösungen, die von Grund auf neu entwickelt werden, können den spezifischen Anforderungen, die sich aus sehr unterschiedlichen Daten oder Entscheidungsfindungsprozessen ergeben, gerecht werden. Der Vorteil vorgefertigter Anwendungen liegt darin, dass diese in der Regel erprobter sind und weniger Entwicklungszeit benötigen - all dies kann Ihnen helfen, KI schneller und zu geringeren Gesamtkosten zu implementieren.



Zu den positiven Auswirkungen von KI-Technologien auf Unternehmen zählt die Steigerung der Arbeitsproduktivität um bis zu 40 %.²

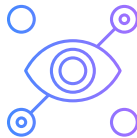
Doch auch wenn KI Effizienzgewinne bringt, können immer noch Hindernisse bei der Integration auftreten. Um bessere Entscheidungen treffen zu können, streben viele Unternehmen ein einheitliches System an, das die Kunden- und die Backend-Systeme miteinander verbinden kann.³ Daten können für die Entschlüsselung dieser Arbeitsmarkttrends entscheidend sein und zusätzlichen Nutzen für Ihr einheitliches System generieren. KI kann zudem dabei helfen, alle verfügbaren Daten zu sammeln und zu analysieren, damit Sie bessere Entscheidungen in Bezug auf Ihre Arbeitskräfte und Prozesse treffen können.

Um KI strategisch in Ihre bestehenden Arbeitsabläufe zu integrieren, müssen Sie drei Dinge tun:



Identifizieren

Bestimmen Sie zunächst die Bereiche, die Sie verbessern möchten, oder die Probleme, die Sie mit Hilfe von KI lösen wollen. In welchen Bereichen Ihres Unternehmens könnten KI und Datenanalyse einen nachweisbaren Mehrwert bieten?



Bewerten

Als nächstes sollten Sie sich über Ihre internen Kapazitäten klar werden. Es kann ein Unterschied bestehen zwischen dem, was Sie gerne erreichen möchten, und dem, was Sie innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens auch tatsächlich umsetzen können. Doch bevor man mit der Implementierung von KI beginnt, muss man wissen, was in Bezug auf Technik und Verfahren möglich ist.



Erstellen

Sobald Sie sich über Ihre Möglichkeiten und Ziele im Klaren sind, erstellen Sie ein Pilotprojekt, das die Integrationsmöglichkeiten von KI aufzeigt. Ein Pilotprojekt verschafft Ihrem Team auch einen Einblick in Dinge, die oft verborgen bleiben, und ermöglicht ein besseres Verständnis dafür, wie KI die Arbeitsabläufe und Kapazitäten erweitern und optimieren wird.⁴

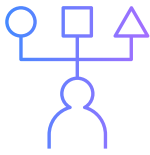
Mit den richtigen KI-Systemen können Unternehmen nicht nur die Leistung ihrer Mitarbeiter steigern, sondern auch Entscheidungen besser und schneller treffen.

- 1 Thomas H. Davenport und Rajeev Ronanki, Artificial Intelligence for the Real World, Harvard Business Review, Februar 2018.
- 2 Artificial Intelligence Poised to Double Annual Economic Growth Rate in 12 Developed Economies and Boost Labor Productivity by up to 40 Percent by 2035, Accenture, September 2016.
- 3 Javier Jimenez, 5 Ways Artificial Intelligence Can Boost Productivity, Industry Week, Mai 2018.
- 4 Rob Marvin und Brian T. Horowitz, 10 Steps to Adopting Artificial Intelligence in Your Business, PCMag, November 2018.

Kundenerfahrungen verbessern mit KI für die Kundenbetreuung

In dem Maße, in dem Daten und Technologie in unserem täglichen Leben an Bedeutung gewonnen haben, haben sich auch die Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden vertieft. Die „Daten-Ära“ der 2000er Jahre war die Zeit, in der die Daten über Kundeninteraktionen dank Entwicklungen wie Smartphones und Online-Shopping zu explodieren begannen. Dann kam die „Omni-Channel-Ära“ der 2010er Jahre, die ein konsistentes und einzigartiges Erlebnis für die Kunden schuf - unabhängig davon, wie oder wo diese mit einer Marke in Kontakt traten. Jetzt beginnt die nächste Phase, die alles entscheidende „Beziehungs-Ära“. Marken und Unternehmen verfügen nun über die erforderlichen Erkenntnisse und Daten, um mit ihren Kunden in Kontakt zu treten und eine echte, starke Beziehung aufzubauen. KI ist der Schlüssel zum Aufbau dieser engeren Beziehungen und stellt sicher, dass personalisierte Kundenerlebnisse geschaffen und im Laufe der Zeit weiterentwickelt werden können.

Wenn es um die Kundenbetreuung geht, konzentrieren sich Unternehmen, die KI erfolgreich einsetzen, auf drei entscheidende Bereiche:



Den Kunden kennen

KI kann eine umfassendere 360-Grad-Sicht auf Kunden und ihr Verhalten bieten, indem große Mengen interner und externer Datenquellen einbezogen und analysiert werden, was manuell nicht möglich wäre. Die Verarbeitung natürlicher Sprache (Natural Language Processing, NLP) macht auch Kundenfeedback und andere unstrukturierte Daten besser nutzbar und hilft dabei, eine konsistente und durchdachte Beziehung zu den Kunden über sämtliche Kanäle hinweg aufzubauen.



Interaktion mit dem Kunden

Mit der First-Interaction-Resolution (Lösung bei Erstkontakt) können Kundenprobleme schnellstmöglich gelöst werden. Im Gegensatz zu Chatbots können virtuelle, durch interaktive KI gesteuerte Agenten mehr tun als nur grundlegende Informationen über eine Chat-Interaktion weiterzugeben. Wenn interaktive künstliche Intelligenz mit KI-gestützten Suchfunktionen ausgestattet ist, kann sie sich im Gespräch daran erinnern, wer die Kunden sind. Sie kann auf ihre Bedürfnisse eingehen und eine Interaktion in eine völlig neue Richtung lenken.

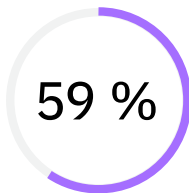


Prognose und Personalisierung für den Kunden

Sobald diese 360-Grad-Sicht auf die Welt eines Kunden etabliert ist, kann KI dazu beitragen, diese Beziehung weiter zu vertiefen, indem die zukünftigen Bedürfnisse des Kunden vorhergesagt und antizipiert werden. So können beispielsweise Produkte auf der Grundlage früherer Käufe empfohlen werden, oder es kann personalisierte Unterstützung basierend auf früheren, positiv bearbeiteten Anfragen angeboten werden.¹

Heutzutage erwarten Kunden eine optimale Erfahrung im Kontakt mit Firmen, und Unternehmen, die die Vorteile der neuesten Technologie nutzen, sind in der Lage, diesen Service zu bieten. Daher haben KI-Lösungen wie Chatbots in den letzten zehn Jahren einen enormen Aufschwung erlebt, und die Kunden sind inzwischen mit ihnen vertraut und können sie problemlos nutzen.

Doch Kundenbetreuungsteams brauchen mehr als nur einfache Chatbots. Sie müssen den Kunden Möglichkeiten bieten, Informationen schneller zu finden und ihre Probleme rasch zu lösen. Außerdem benötigen sie eine Lösung, die mehr als nur einfache Antworten auf simple Fragen liefert. Hier kommt die dialogorientierte KI ins Spiel. Sie nutzt maschinelles Lernen und [Verarbeitung natürlicher Sprache](#), um das Kundenerlebnis insgesamt zu verbessern.



59 % der Kunden geben an, dass sie jetzt höhere Erwartungen an den Kundendienst haben als noch vor einem Jahr.²

Wie kann eine robuste dialogorientierte KI mit KI-gestützter Suche das Kundenerlebnis verbessern? Fortgeschrittene Analysen können der Unternehmensleitung helfen, Call Center auf vielfältige Weise zu optimieren:

Unterstützend

Chatbots können jetzt mehr als nur Fragen beantworten. Sie können Einkäufe tätigen, Veranstaltungen planen, Sendungen umleiten und vieles mehr.

Interaktiv

Fortgeschrittene interaktive KI verwendet natürliche Sprache auf einer benutzerfreundlichen Oberfläche und verbessert kontinuierlich ihre Verständnismodelle.

Omni-Channel

Sie kann über mehrere Kanäle wie Websites und Apps sowie über externe Kanäle wie Messaging-Apps von Drittanbietern ausgeführt werden, die an einer zentralen Anlaufstelle zusammenkommen.

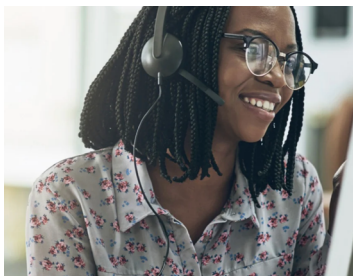
Persistent

KI merkt sich alle Ihre früheren Interaktionen und zieht Erkenntnisse aus Ihrem früheren Verhalten.

Intelligentere Suche

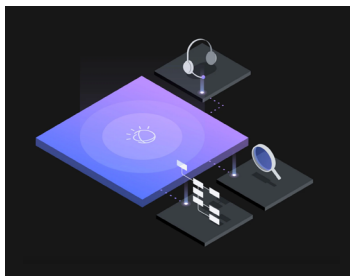
KI kann die fortschrittlichsten Suchtechniken nutzen, um die relevantesten Informationen aus den Datenbanken Ihres Unternehmens zu finden.²

Wenn die Notizen der Agenten mit den Daten aus Anrufen, E-Mails und Chat-Protokollen zusammengeführt werden, können Muster im Kundenverhalten identifiziert und ein klareres Bild über die Leistung eines Contact-Centers gewonnen werden. Analysetools können dabei helfen, Muster in den gesammelten Daten zu erkennen, die dann als Grundlage für Prozessoptimierungsstrategien im Zusammenhang mit der Einhaltung von Vorschriften, der Leistung von Agenten, der Kundenzufriedenheit und auch der Vertriebseffizienz dienen. Die dialogorientierte KI des [IBM Watson Assistant](#) und die KI-gestützte Suche, [Watson Discovery](#), können beide für sich genommen den Wandel vorantreiben. Aber zusammen haben sie das Potenzial, noch bessere Ergebnisse zu erzielen.



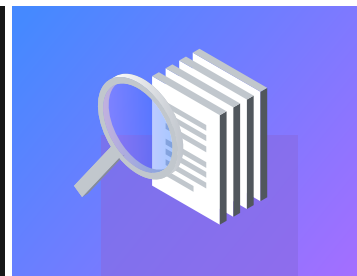
Kundenreferenz

Erfahren Sie, wie Humana, ein führender Krankenversicherer, die Erfahrung der Anbieter mit dialogorientierter KI verbessert hat.



Forrester TEI-Bericht

Erfahren Sie, wie Watson Assistant Kosten senken, den Umsatz steigern und Mitarbeiter und Ressourcen für höherwertige Aufgaben freisetzen kann.



Forrester TEI-Bericht

Erfahren Sie, wie Sie mit Watson Discovery Kosten senken können, indem Sie mithilfe von KI-gestützter Suche spezifische Antworten und Trends in Dokumenten und Websites ermitteln können.

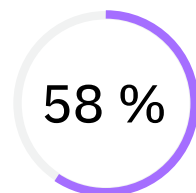


- 1 Customer Care: Dynamic and Trustworthy Experiences to Build Strong Relationships With Your Customers, IBM client presentation, August 2021.
- 2 AI for Customer Service, IBM, August 2021.

Resilienz erhöhen mit KI für die Finanzplanung und -prognose

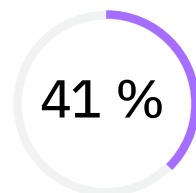
Die Finanz- und Betriebsplanung ist einer der Geschäftsbereiche, in denen KI schnell Einzug gehalten hat. Störungen im Betriebsablauf, Änderungen der gesetzlichen Bestimmungen, Marktveränderungen und sich wandelnde Kundenwünsche schaffen Unsicherheit und zeigen Schwachstellen in einem Unternehmen auf. Selbst die kleinste Marktveränderung kann große Auswirkungen nach sich ziehen und zu höheren Kosten oder Umsatzeinbußen führen.

Herkömmliche Planungstools können jedoch mit den Anforderungen und dem Tempo der Marktentwicklungen von heute nicht Schritt halten. Zu viel Zeit geht für die Koordinierung von Tabellenkalkulationen, die Handhabung replizierter Daten und die manuelle Aggregation von Eingaben aus verschiedenen Geschäftsbereichen auf. Unternehmen, die einen integrierten Planungsansatz verfolgen und ihre Finanz- und Betriebspläne mit ihren strategischen Zielen verknüpfen, sind besser darauf vorbereitet, sich anzupassen und auf Störungen prompt zu reagieren. Diese Unternehmen können Leistungskennzahlen überwachen und ihre Geschäftsmodelle anpassen, um proaktiv auf Marktveränderungen zu reagieren, anstatt erst nach einer Störung zu reagieren.



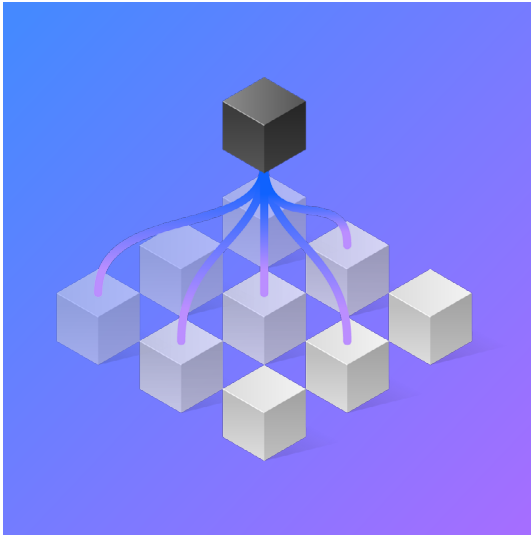
58 % der mittelständischen und großen Unternehmen verwenden immer noch Tabellenkalkulationen zur Verwaltung ihrer Planungs- und Budgetierungsprozesse.¹

Die Geschwindigkeit, mit der verwertbare Erkenntnisse gewonnen und Entscheidungen getroffen werden müssen, nimmt ständig zu. Infolgedessen wird das Zeitfenster, in dem Unternehmen Entscheidungen treffen können, immer kleiner. Wenn Unternehmen widerstandsfähig sein wollen, brauchen sie eine Finanzplanung und eine operative Planung, die komplexere Entscheidungen, mehr Entscheidungsträger und mehr Daten umfasst.



41 % der Microsoft Excel-Benutzer geben an, dass Tabellenkalkulationen ihre Datenmengen nicht bewältigen können.¹

Wie können Unternehmen also den Planungsbedarf für heute und für die Zukunft angehen? Um auch in Phasen von Disruption erfolgreich zu sein und Ziele kontinuierlich erreichen zu können, muss die Planung Ihr Unternehmen widerspiegeln, eng mit ihm verbunden sein und sich gemeinsam mit ihm weiterentwickeln. Dies bedeutet, dass Planungsprozesse kontinuierlich, integriert, präskriptiv und vorausschauend sein müssen. Die traditionelle Planungspraxis, bei der historische Daten verwendet werden, ist nur der Ausgangspunkt; für viele operative Teams sind historische Daten allein nicht ausreichend. Um mit mehr Sicherheit planen und reagieren zu können, müssen Unternehmen externe Daten in ihre Planungsprozesse einbeziehen.



Wenn beispielsweise externe Daten wie Arbeitsmarkttrends und Wetterdaten mit Kundendaten kombiniert werden, kann dies tiefere Einblicke in die Faktoren gewähren, die die Nachfrage bestimmen. Dies wiederum macht präzisere Nachfrageprognosen möglich.

Basierend auf einem ganzheitlichen Planungsansatz mit einer KI-gestützten integrierten Planungslösung werden anhand der Bedarfs-, Bestands- und Produktionspläne automatisch auch die Umsatz- und Ausgabenpläne aktualisiert, so dass Finanzteams und Unternehmensleitung einen präziseren Überblick über die Leistung und die finanzielle Situation des Unternehmens erhalten.

Vorausschauende Analysen und Szenarioplanung sind für Unternehmen notwendig, damit wichtige Geschäftsentscheidungen getroffen werden können. KI-gestützte Prognosen nutzen statistische und prädiktive Analysen, um Trends zu identifizieren und saisonale Muster und Ausreißer zu erkennen. Dies führt zu präziseren, konsistenten, zeitnahen und detaillierten Prognosen, die Ihnen helfen festzustellen, in welche Richtung Sie sich entwickeln. Die Szenarioplanung ermöglicht es Unternehmen, Annahmen zu testen und mehrere Szenarien zu modellieren, um die Auswirkungen von Entscheidungen zu erkennen, bevor sie getroffen werden. Die Kombination aus prädiktiver Analyse und Szenarienplanung ermöglicht es Unternehmen, künftige Entwicklungen besser vorherzusehen und neue Wachstumschancen zu erkennen.

Erfolgreiche Planungsstrategien haben bestimmte Elemente gemeinsam. Damit eine Strategie wirksam ist, muss sie das Unternehmen widerspiegeln, eng mit ihm verbunden sein und sich mit ihm weiterentwickeln.

Erfolgreiche Strategien müssen sein:



Kontinuierlich

Planen Sie im Tempo Ihres Unternehmens, um den Planungsrhythmus anpassen und schneller auf Märkte reagieren zu können.



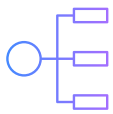
Integriert

Verknüpfen Sie die Planungsprozesse in Ihrem Unternehmen, um eine bessere Abstimmung zwischen den Geschäftsbereichen zu erreichen.



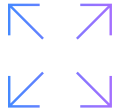
Vorausschauend

Steigern Sie die Genauigkeit, Geschwindigkeit und Kontinuität Ihrer Planung mit KI-Funktionen und Automatisierung.



Präskriptiv

Nutzen Sie die KI-gesteuerte Entscheidungsoptimierung, um Ihre Planungs- und Prognosesicherheit zu erhöhen.



Skalierbar

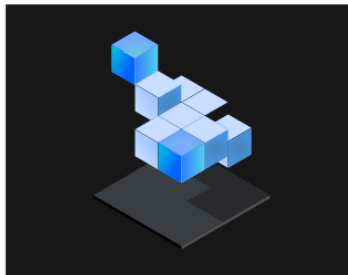
Erzielen Sie eine angemessene Dynamik, die den zunehmenden Planungs- und Datenanforderungen gerecht wird.

Mit [IBM Planning Analytics with Watson](#) können Sie Planungsprozesse in allen Bereichen Ihres Unternehmens integrieren, rationalisieren und skalieren, einschließlich Finanzen, Vertrieb, Lieferkettenoptimierung, Betrieb, HR, IT und Marketing. Dies ermöglicht eine Vorausschau auf die künftige Leistung des gesamten Unternehmens.



Kundenreferenz

Ancestry gewinnt mit dem Analyse-Guru Jose Balitactac finanzielle Erkenntnisse in Echtzeit.



Constellation Research-Bericht

Erfahren Sie, wie moderne Planungsplattformen Szenarioplanung und prädiktive Features kombinieren, um die Flexibilität des Unternehmens zu steigern und bessere Ergebnisse zu erzielen.



Forrester TEI-Bericht

Erfahren Sie, wie IBM Planning Analytics den Arbeitsaufwand für die jährliche Budgetierung um 63 % reduziert und Planungsdaten für Kunden bis zu 80 % schneller verarbeitet.



1Spreadsheets are Holding You Back, IBM, August 2020.

Modernisierung und Effizienzsteigerung mit KI für den IT-Betrieb

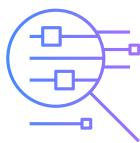
Die moderne IT wird immer komplexer. Unternehmen wechseln in die Cloud, arbeiten in hybriden Umgebungen, und die Menge der erzeugten Daten steigt rasant an. Immer mehr Unternehmensbereiche und Teams wollen auf diese Daten zugreifen und sie nutzen, um bessere Einblicke zu gewinnen und die Analysekapazität zu verbessern. Wenn Ihre IT-Teams jedoch Workflows, Ressourcen und Prozesse manuell überwachen, entstehen Engpässe, die den Geschäftsbetrieb behindern, oder wichtige Daten werden übersehen, die für intelligentere Entscheidungen genutzt werden könnten.

36 % der Führungskräfte geben an, dass die Hauptziele der KI-Implementierung darin bestehen, interne Abläufe zu optimieren und Arbeitskräfte zu entlasten.¹

[AIOps](#) kann dabei helfen, sich in der neuen komplexen IT-Landschaft zurechtzufinden, indem es Leistungsdaten über alle Umgebungen hinweg sichtbar macht, Daten analysiert, um Probleme, Grundursachen und empfohlene Lösungen zu identifizieren, und automatisch Warnmeldungen für IT-Mitarbeiter generiert. AIOps bringt zusätzlichen Nutzen für den IT-Betrieb, indem es die Belastung, die durch manuelle Prozesse entsteht, verringert.

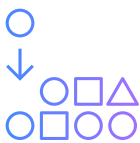
Wenn KI-Tools eingesetzt werden, können Teams mehr als nur das absolut Notwendige tun. Wenn AIOps dazu beiträgt, die Effizienz zu steigern, haben IT-Teams mehr Zeit für die Entwicklung zusätzlicher Tools. Diese können dem Unternehmen wiederum Einnahmen beschern, was sich letztlich positiv und direkt auf den IT-Verantwortlichen auswirkt. Darüber hinaus trägt die Anwendung von KI, ML und Automatisierung von IT-abhängigen Anwendungsfällen dazu bei, für Unternehmen positive Ergebnisse zu erzielen, wie z. B. eine geringere Kundenfluktuation, eine höhere Rendite bei den IT-Ausgaben und ein gesünderes Wachstum in einer zunehmend digitalisierten Welt.

AIOps bietet drei wesentliche Vorteile für Ihr Unternehmen:



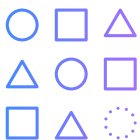
1. Beobachtungsmöglichkeit

Indem AIOps das Rauschen des IT-Betriebs durchbricht und Daten aus verschiedenen IT-Umgebungen abrufen kann, kann AIOps die Ursache eines Problems identifizieren und Lösungen schneller und genauer vorschlagen, als dies Mitarbeiter könnten. Dies hilft Unternehmen, bisher unerreichbare MTTR-Ziele (Mean Time to Recovery, mittlere Wiederherstellungszeit) zu setzen.



2. Anwendungsressourcen-Management

Anstatt alle Warnmeldungen aus jeder IT-Umgebung zu erhalten, können AIOps-Teams wählen, ob sie nur Warnmeldungen erhalten möchten, die bestimmten Parametern entsprechen - mit dem nötigen Kontext, um die bestmögliche Diagnose zu stellen und die schnellste Lösung zu finden. Je mehr AIOps lernt und sich automatisiert, desto mehr kann es dazu beitragen, Prozesse mit weniger Personalinteraktion am Laufen zu halten.²



3. Prädiktive IT

Da AIOps ständig dazulernt, kann es weniger dringende Warnungen oder Signale, die mit dringlicheren Situationen korrelieren, immer besser erkennen. Das bedeutet, dass Ihre Teams durch vorausschauende Warnmeldungen auf potenzielle Probleme aufmerksam gemacht werden können, bevor diese zu Systemverlangsamungen führen.

Erfolgreiche AIOps-Tools funktionieren entweder auf der Grundlage eines Plattformmodells mit einer operativen Plattform, die alle Aufgaben übernimmt, oder sie fügen zur Erweiterung der bestehenden Kapazitäten zusätzliche Tools hinzu. Ob Sie nun eine vollständige Plattform verwenden oder spezifische Tools integrieren - AIOps kann Ihnen ein vollständiges Bild von Ihren IT-Systemen liefern und Ihnen eine genaue Einschätzung der Abläufe, der effizienten Prozesse und jener mit Verbesserungsbedarf ermöglichen.

IBM ist gerne bereit, jene Unternehmen zu unterstützen, die die Vorteile von AIOps nutzen möchten, einschließlich der Automatisierung zur Ressourcen- und Stabilitätsoptimierung. Sie können die Komplexität und die Anzahl der von Ihnen zu verwaltenden Betriebstools reduzieren und mit strategischen Tools integrieren - und das alles über die von IBM bereitgestellten Plattformen, wie z. B. [IBM Cloud Pak® for Watson AIOps](#), die Ihnen zusätzliche Flexibilität bieten.

Kundenreferenz	Gartner-Marktleitfaden für AIOps-Plattformen	AIOps-Anwendungsfall
Erfahren Sie, wie IBM Watson und die Erkenntnisse aus dem Masters Golf Tournament Unternehmen helfen können, neue Werte zu schaffen	Erfahren Sie, welche Markttrends die Einführung von AIOps-Plattformen verstärkt vorantreiben und welche Empfehlungen Sie bei der Auswahl einer Lösung beachten sollten.	Erfahren Sie, wie IT-Verantwortliche und ihre Teams auf das Betriebsmodell des Site Reliability Engineering (SRE) umsteigen und KI einsetzen, um IT-Resilienz und -Stabilität zu gewährleisten.
→	→	→

- 1 Cem Dilmegani, 131 Myth-Busting Statistics on Artificial Intelligence (AI) in 2021, AI Multiple, August 2021.
- 2 AI Ops, IBM, April 2020.

Erste Schritte der Optimierung mit KI

Die Integration von KI in Ihre Anwendungen und Arbeitsabläufe kann Ihnen helfen, genauere Vorhersagen zu treffen, Entscheidungen und Prozesse zu automatisieren und die Zeit und Ressourcen im Unternehmen zu optimieren. Unabhängig davon, welchen Geschäftsbereich oder welche Abteilung Sie neu gestalten möchten, eine KI-gestützte Lösung kann Ihnen dabei zum Erfolg verhelfen.

Machen Sie den nächsten Schritt

Haben Sie Fragen? Sind Sie bereit, KI in Ihr Unternehmen zu integrieren? Vereinbaren Sie ein kostenloses persönliches Beratungsgespräch mit einem IBM KI-Experten.

Beratung
durch Experten →

Ressourcen und Lösungen

Erfahren Sie mehr darüber, wie KI Ihre bestehenden Arbeitsabläufe und Prozesse mit diesen zusätzlichen Ressourcen und Lösungen transformieren kann.

Kundenbetreuung

- [Watson Assistant](#) kann durch den Einsatz von KI und die Verarbeitung natürlicher Sprache dazu beitragen, der Frustration bei Kunden, die durch lange Wartezeiten und wenig hilfreiche Chatbots entsteht, entgegenzuwirken. Das System kann auch aus Kundengesprächen lernen, um Probleme gleich beim ersten Kundenkontakt zu lösen bzw. zu beseitigen.
- [Watson Discovery](#) ist eine KI-gestützte Such- und Analyselösung, die Datensilos abbaut und Informationen abrufen, die tief in Ihren Unternehmensdaten verborgen sind. Die Lösung nutzt marktführende natürliche Sprachprozesse, um aussagefähige Erkenntnisse aus Quellen im gesamten Unternehmen zu gewinnen.
- [GBS Cognitive Care](#) Services von IBM können Sie dabei unterstützen, intelligentere Arbeitsabläufe zu fördern und Technologien unternehmensweit weiterzuentwickeln. Branchenexperten können Ihnen bei der Umsetzung einer datengesteuerten Strategie helfen, um die KI-Integration im gesamten Unternehmen zu operationalisieren und zu beschleunigen.

Vorhersage und Resilienz

- [Planning Analytics with Watson](#) ist eine KI-gestützte, integrierte Planungslösung, die es Ihnen ermöglicht, die Grenzen der manuellen Planung zu überwinden. Die Lösung durchbricht Unternehmenssilos, sodass Sie genauere Pläne und Prognosen schnell erstellen können - und dies alles auf einer Plattform.
- [OpenPages® with Watson](#) ist eine hoch skalierbare Governance-, Risiko- und Compliance-Lösung, die durch KI gesteuert wird. Sie kann dazu beitragen, die Risikomanagementfunktionen in einer einzigen Umgebung zusammenzuführen, so dass Sie Risiken und Compliance leichter verwalten, überwachen und dokumentieren können.
- [Cognos® Analytics](#) kann Sie dabei unterstützen, Ihre Daten zu bereinigen und zu verknüpfen und Visualisierungen zu erstellen, die Ihnen zeigen, wo Ihr Unternehmen heute steht, und die Ihnen helfen, Prognosen für die Zukunft zu erstellen. Mit Cognos Analytics können Sie Erkenntnisse in Echtzeit abrufen und auf einen Blick erfassen.

IT-Betrieb

- [IBM Observability by Instana®](#) bietet Ihrem Unternehmen eine unternehmensweite Beobachtungsmöglichkeit, mit der Sie die Leistung komplexer Anwendungen und Softwareprogramme verwalten können, unabhängig davon, wo sie sich befinden.
- [Turbonomic for IBM Cloud Paks](#) analysiert kontinuierlich den Ressourcenbedarf von Anwendungen. Es automatisiert vollständig jene Aktionen, die sicherstellen, dass die Anwendungen die benötigten Ressourcen erhalten aber die Unternehmensvorgaben dennoch eingehalten werden.
- [IBM Cloud Pak for Watson AIOps](#) bietet Einblicke in Leistungsdaten und Abhängigkeiten über mehrere Umgebungen hinweg und hilft Ihnen so, Innovationen schneller umzusetzen, Betriebskosten zu senken und Ihren IT-Betrieb zu optimieren. Automatisierte Funktionen können Mitarbeiter auf Probleme aufmerksam machen, deren Ursachen ermitteln und Lösungen empfehlen.

© Copyright IBM Corporation 2021.

U.S. Government Users Restricted Rights - Die Verwendung, Vervielfältigung oder Offenlegung unterliegt Beschränkungen im Rahmen des GSA ADP Schedule Contract mit IBM Corp.. HINWEIS: IBM Webseiten können weitere Hinweise auf Eigentums- und Schutzrechte und Informationen zu Urheberrechten enthalten, die zu beachten sind.

IBM, IBM Cloud Pak das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken von International Business Machines Corp., die in vielen Rechtsordnungen weltweit registriert sind. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

