

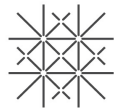
**Herzlich Willkommen
zum Dienstleistungsforum 2021**

**Künstliche Intelligenz im
Dienstleistungsmanagement**

FORUM DIENSTLEISTUNGSMANAGEMENT
BASEL - 03.09.2021



DIE VERANSTALTER



Universität
Basel

MAS

MARKETING,
MANAGEMENT
UND BUSINESS
DEVELOPMENT



UNIVERSITÄT
HOHENHEIM

bruhn partner /

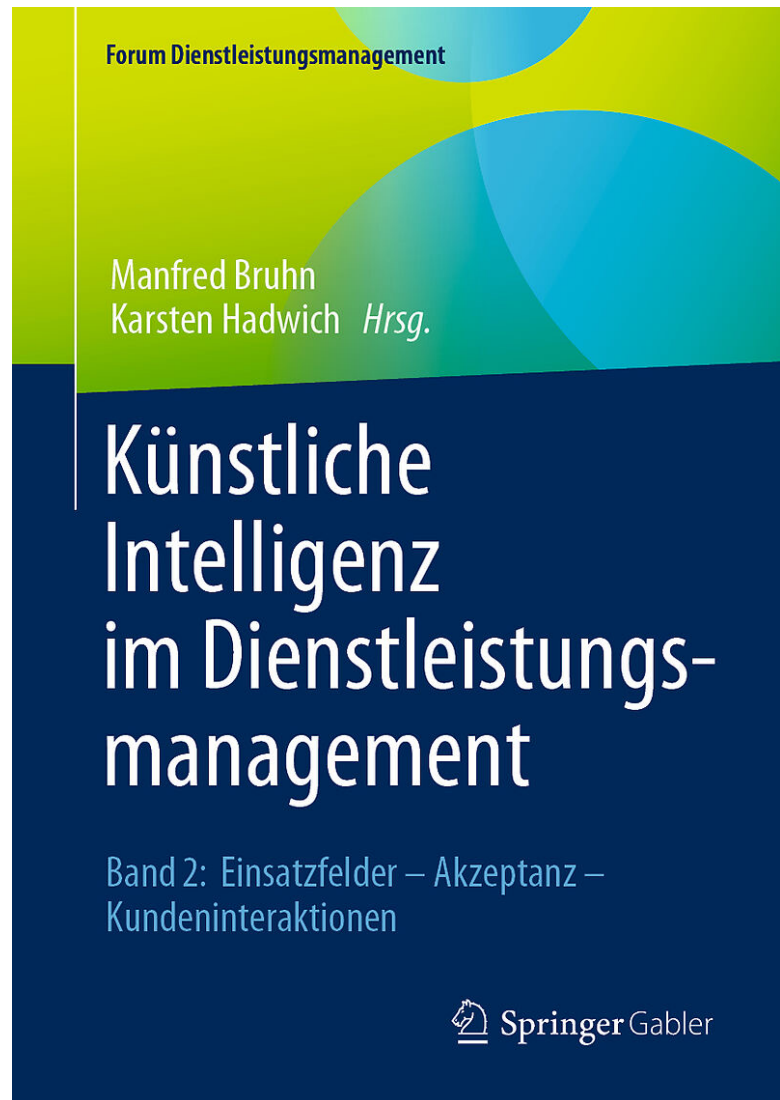
Künstliche Intelligenz im Dienstleistungsmanagement

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Manfred Bruhn

Prof. Dr. Karsten Hadwich

3. September 2021

Buch zum Thema



Künstliche Intelligenz im Dienstleistungsmanagement

1. Bedeutung der Künstlichen Intelligenz im DLM
2. Grundlagen der Künstlichen Intelligenz
3. Einsatzbereiche der Künstlichen Intelligenz im DLM
4. Methodische Herangehensweise beim Einsatz im DLM
5. Kritische Würdigung der Thematik

Bedeutung der KI im Dienstleistungsmanagement

GASTKOMMENTAR

Die Zukunft gehört der Künstlichen Intelligenz

Um Ängste auszuräumen, müssen die Entscheidungsprozesse der KI-Software so transparent wie möglich sein, fordert die KI-Chefin von SAP, Feiyu Xu.

Quelle: Xu (2021): Handelsblatt online

iwd

Der Informationsdienst
des Instituts der deutschen Wirtschaft

Künstliche Intelligenz: Angst vor dem Unbekannten

Alle reden von KI als wichtiger Zukunftstechnologie, doch im betrieblichen Alltag ist sie in Deutschland noch eher eine Ausnahme. Obwohl die Unternehmen künstliche Intelligenz als nützlich für die Wirtschaft in Deutschland und weltweit beurteilen, halten sie den Einsatz von KI im eigenen Betrieb oft für riskant.

Quelle: Institut der deutschen Wirtschaft (2019)

Bedeutung der KI im Dienstleistungsmanagement

Der Einsatz der Künstlichen Intelligenz in Unternehmen steht noch am Anfang:

«Stand 2019 setzen lediglich 5,8% der Unternehmen in Deutschland Verfahren der Künstlichen Intelligenz in ihrem Unternehmen ein (ca. 17.000 Unternehmen)» (Rammer et al. 2020)

Die Potenziale und Herausforderungen der KI im Dienstleistungsmanagement betreffen verschiedene Ebenen:

- **Technische Aspekte** der KI im Dienstleistungsmanagement
- **Einsatzfelder** der KI im Dienstleistungsmanagement
- **Implementierung** der KI im Dienstleistungsmanagement

Definition der Künstlichen Intelligenz

Quelle: Kaplan/Haenlein 2019; Russell/Norvig 2016

- Lernen aus einem Datensatz,
- Ableitung von Schlussfolgerungen,
- Flexible Anpassung an die Umwelt,
- Imitation von menschlichem Denken und Verhalten in Bezug auf
 - Analyse,
 - Lernen,
 - Aktives Problemlösen,
 - Kreatives Handeln und
 - Soziale Interaktion.

Klassifizierung der Künstlichen Intelligenz

Schwache KI-Systeme	Starke KI-Systeme
Gelangt mittels elementarer Schlussfolgerungen zu einer Lösung.	Es liegt eine breitere Wissensbasis zugrunde.
Simuliert nur, menschliche Entscheidungen und Schlussfolgerungen zu treffen.	Simuliert nicht nur einen Denkvorgang, sondern denkt selbstständig und erarbeitet komplexe Lösungen.

KI als interdisziplinäres Forschungsfeld



Dienstleistungsforschung zur Künstlichen Intelligenz

**KI-Algorithmen im
Dienstleistungsmanagement**

**KI-Technologien im
Dienstleistungsmanagement**

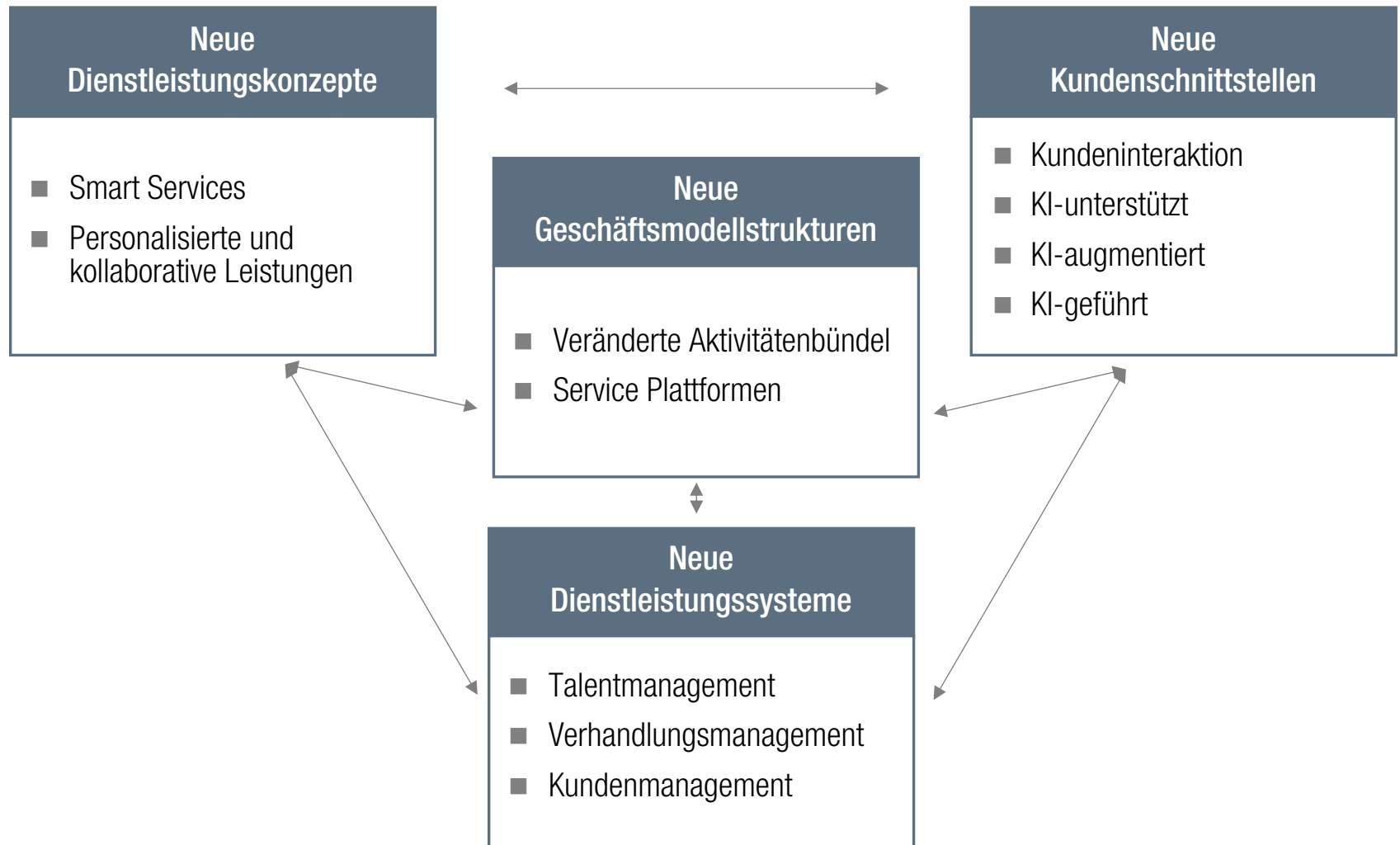
**Kundenwahrnehmung von
Künstlicher Intelligenz**

**Einsatz von KI-Technologien
in Unternehmen**

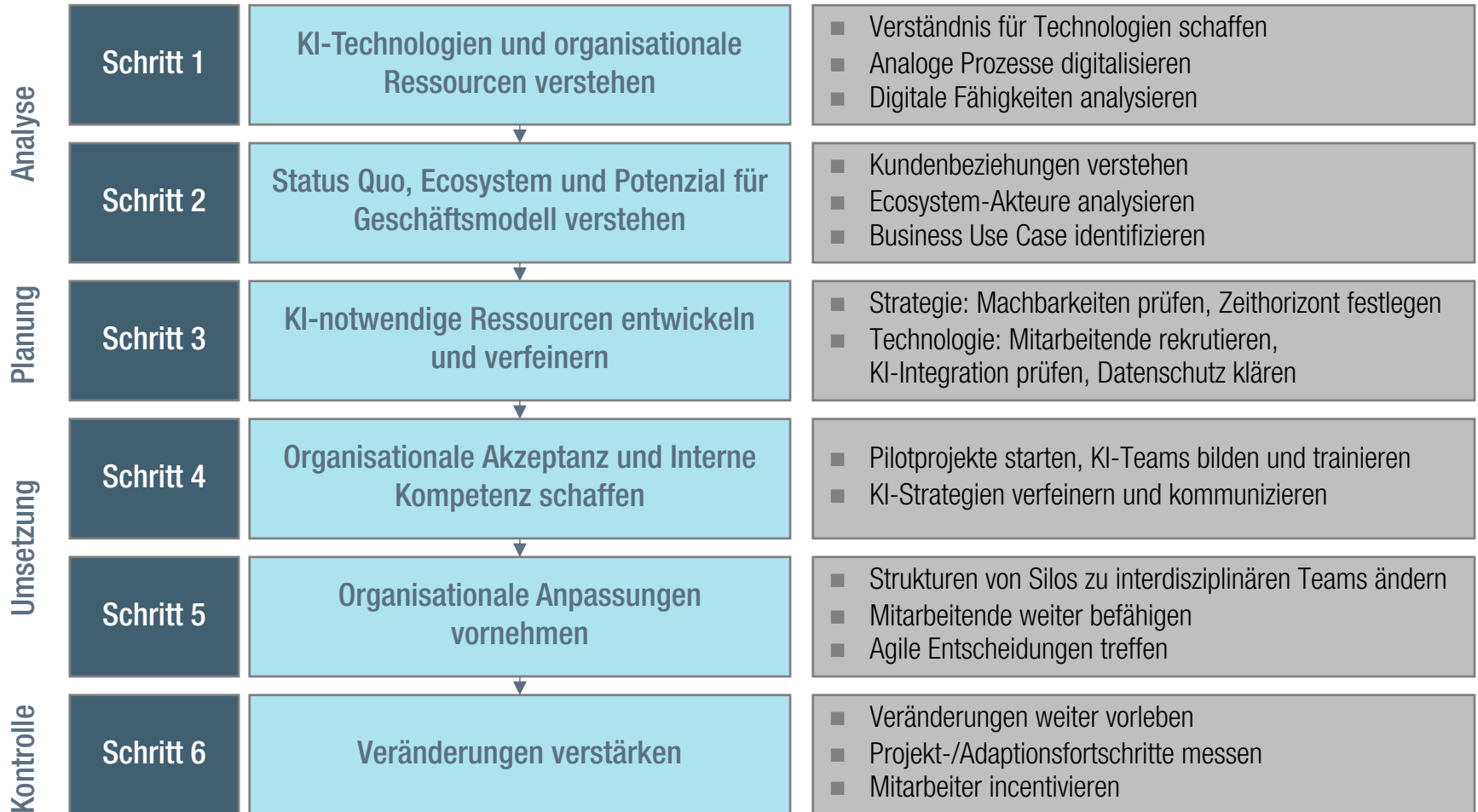
Technische Ausprägungsformen der Künstlichen Intelligenz

Automatisierte Schlussfolgerung	Wissensrepräsentation	Maschinelles Lernen
– Bilden das Denken ab – Logik zur Lösungsfindung wird zugrunde gelegt	– Bilden das Wissen aus Erfahrung ab – Expertenwissen generieren	– Bilden das Lernen ab – Überwachtes Lernen – Unüberwachtes Lernen – Bestärkendes Lernen
Natürliche Sprachverarbeitung	Bildverarbeitung	Robotik
– Bilden das Sprechen ab – Informationen aus Sprache analysieren – Kommunizieren und interagieren	– Bilden das Sehen ab – Bild und Videodaten	– Bilden die Handlungsfähigkeit ab – Maschinelle Agenten

KI als Innovationstreiber im Dienstleistungsmanagement



Methodische Herangehensweise beim Einsatz der KI im Dienstleistungsmanagement



Kritische Würdigung der KI

Daten	■ Qualität der Daten ■ Datenbarrieren in multinationalen Organisationen
Mensch	■ Überwindung von internen Widerständen und Schaffung von Akzeptanz ■ Rolle der humanen Intelligenz in Kundenbeziehung ■ Zusammenarbeit Mensch und Maschine
Ethik	■ Privatsphäre und Datenschutz auf Kundenseite ■ Vertrauen und Akzeptanz auf Anwender und Kundenseite ■ Nachvollziehbarkeit und Transparenz einer KI Entscheidung
Nachhaltigkeit	■ Sozial: Organisationale und Interpersonale Veränderungen durch Technik ■ Ökonomisch: Preisanpassungen ■ Ökologisch: Effizienz, Energienutzung

Thema des Forums

Dienstleistungsmanagement 2022

Smart Services



Programm des Forums

Dienstleistungsmanagement 2021

- 13:30 **Begrüssung und Einführungsreferat**
Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Manfred Bruhn, Universität Basel
Prof. Dr. Karsten Hadwich, Universität Hohenheim
- 14:00 **Machine Learning driving Customer Experience in Services –
Examples and Learnings in the energy industry**
Moritz Fröhlich, INNIO Jenbacher
- 14:30 **Schokolade, Nüsse und Daten –
KI als Bestandteil der digitalen Transformation eines Produktionsbetriebs von Coop**
Dr. Heidi Lankes, Coop
- 15:00 **Pause**
- 15:30 **Künstliche Intelligenz aus Sicht der User –
Was Sie wissen müssen, um nützliche und innovative Services zu entwickeln**
Dr. Sibylle Peuker, Zeix
- 16:00 **Löst KI die physische Sensorwelt ab?
Eine Einschätzung des Messgeräteherstellers Endress+Hauser**
Marco Colucci, Endress+Hauser Flow
- 16:30 **Leichtigkeit und Treibsand bei der Integration von KI in der Immobilienbranche**
Dr. Matthias Standfest, Archilyse
- 17:00 **Podiumsdiskussion**
- Ab 17:30 **Abschluss und anschliessender Apéro**