KBC >

Ihr Innovationspartner in der Transformation

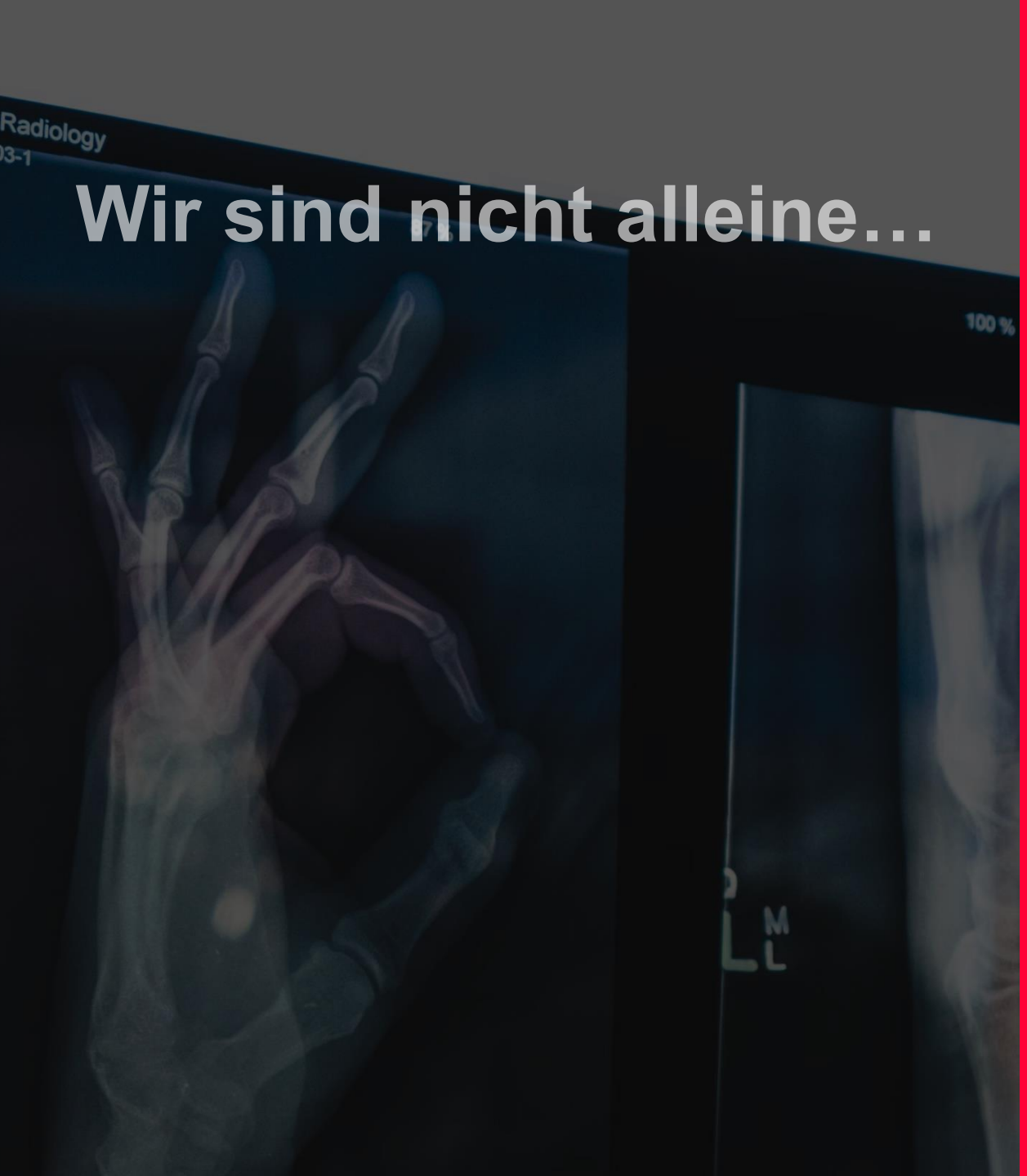
Herausforderungen unserer Zeit

Mangelnde Investitionen

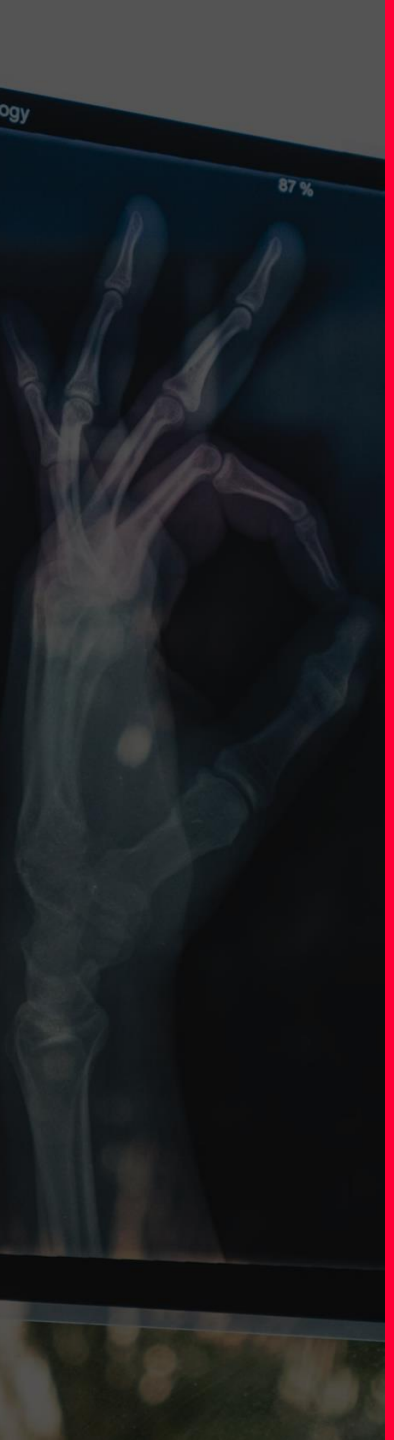
State of the Art Digitalisierung

Transformation der Energieerzeugung

Wir sind nicht alleine…



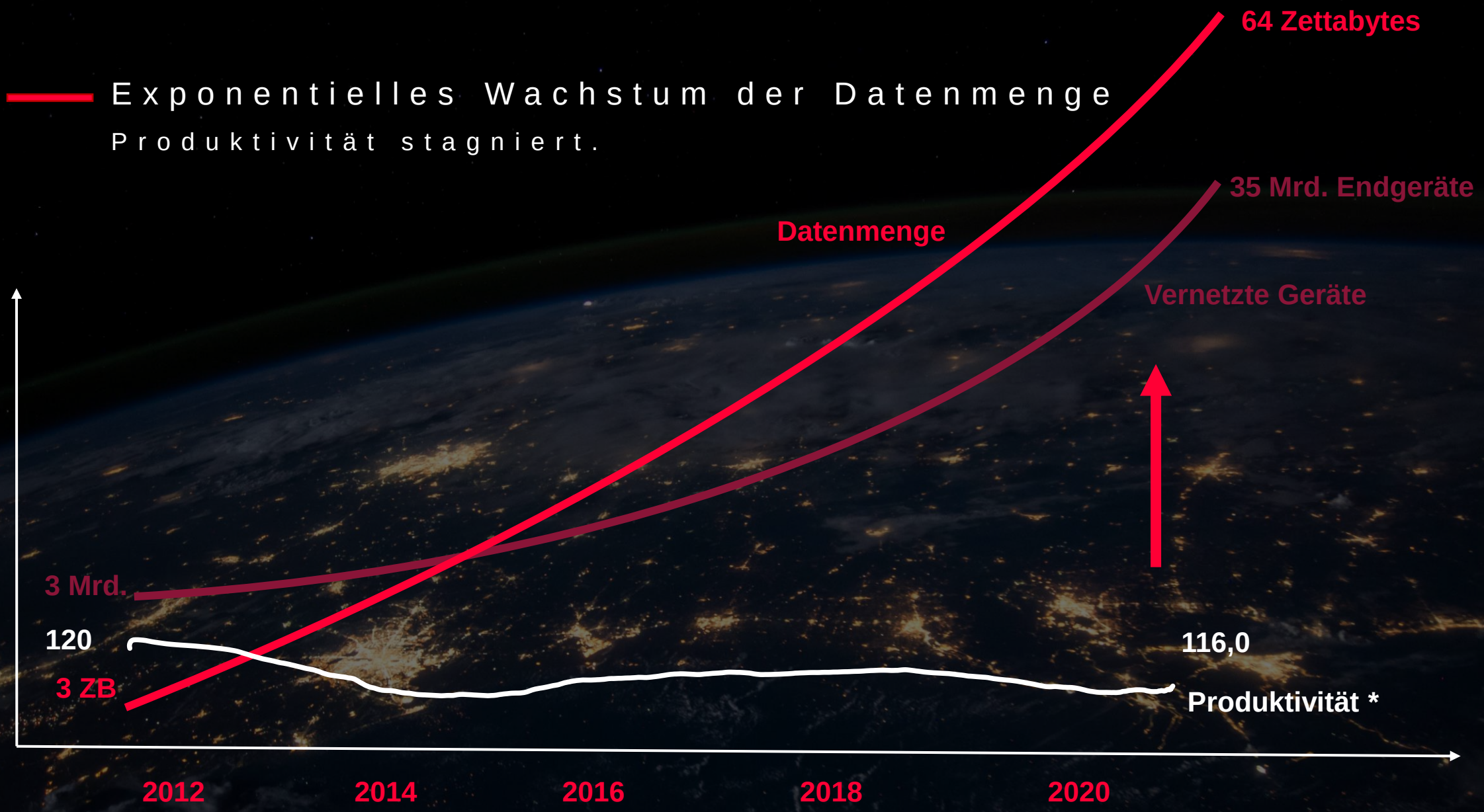
Gesundheitswesen



Verkehr

Exponentielles Wachstum der Datenmenge

Produktivität stagniert.



* BIP pro Arbeitskraft
im Kaufkraftstandard

AI is here to help out

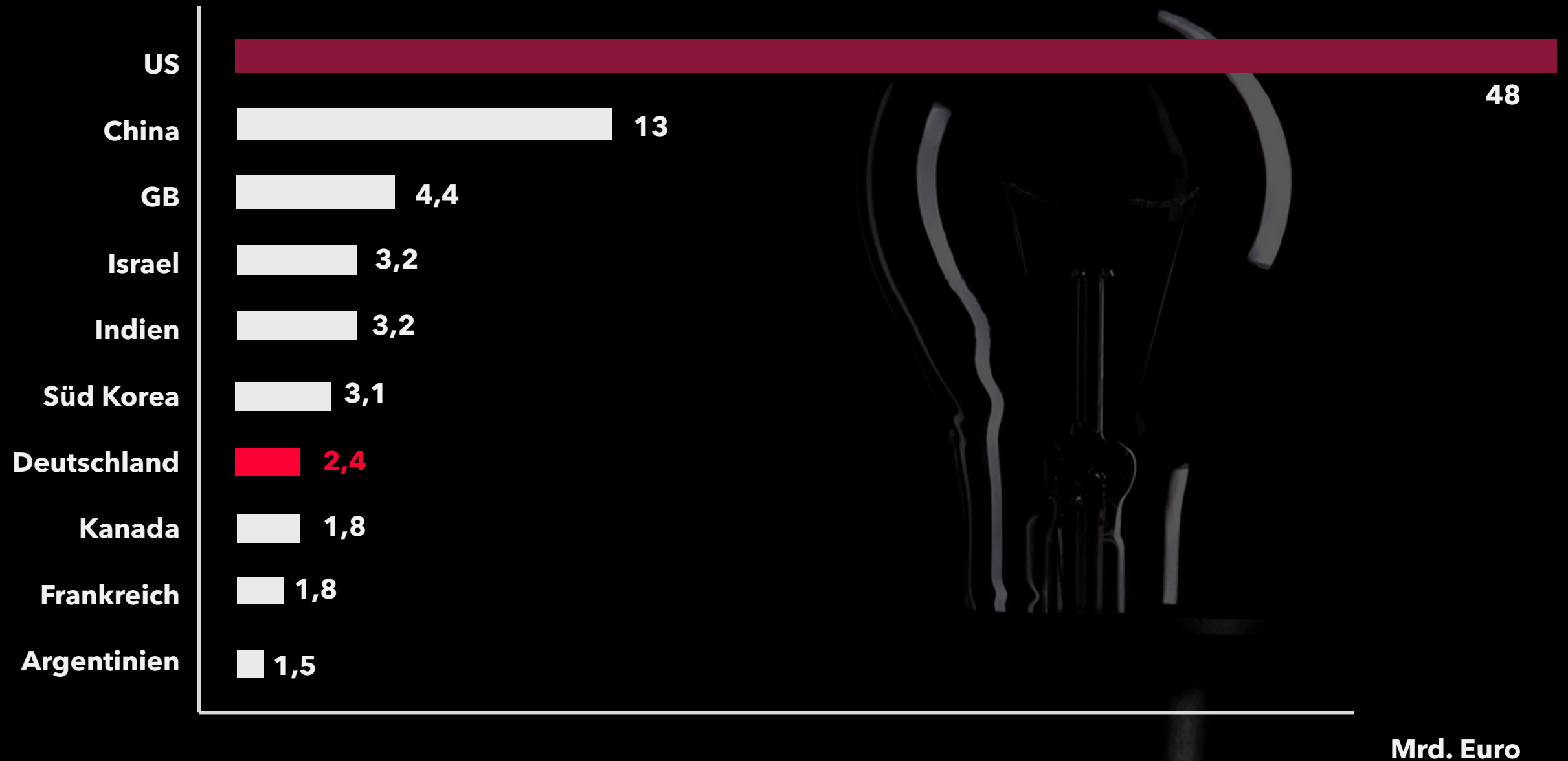
Ökonomische Chancen durch AI

x 2

Doppeltes Wachstum

Steigerung der Produktivität um30%

Corporate Investments in AI

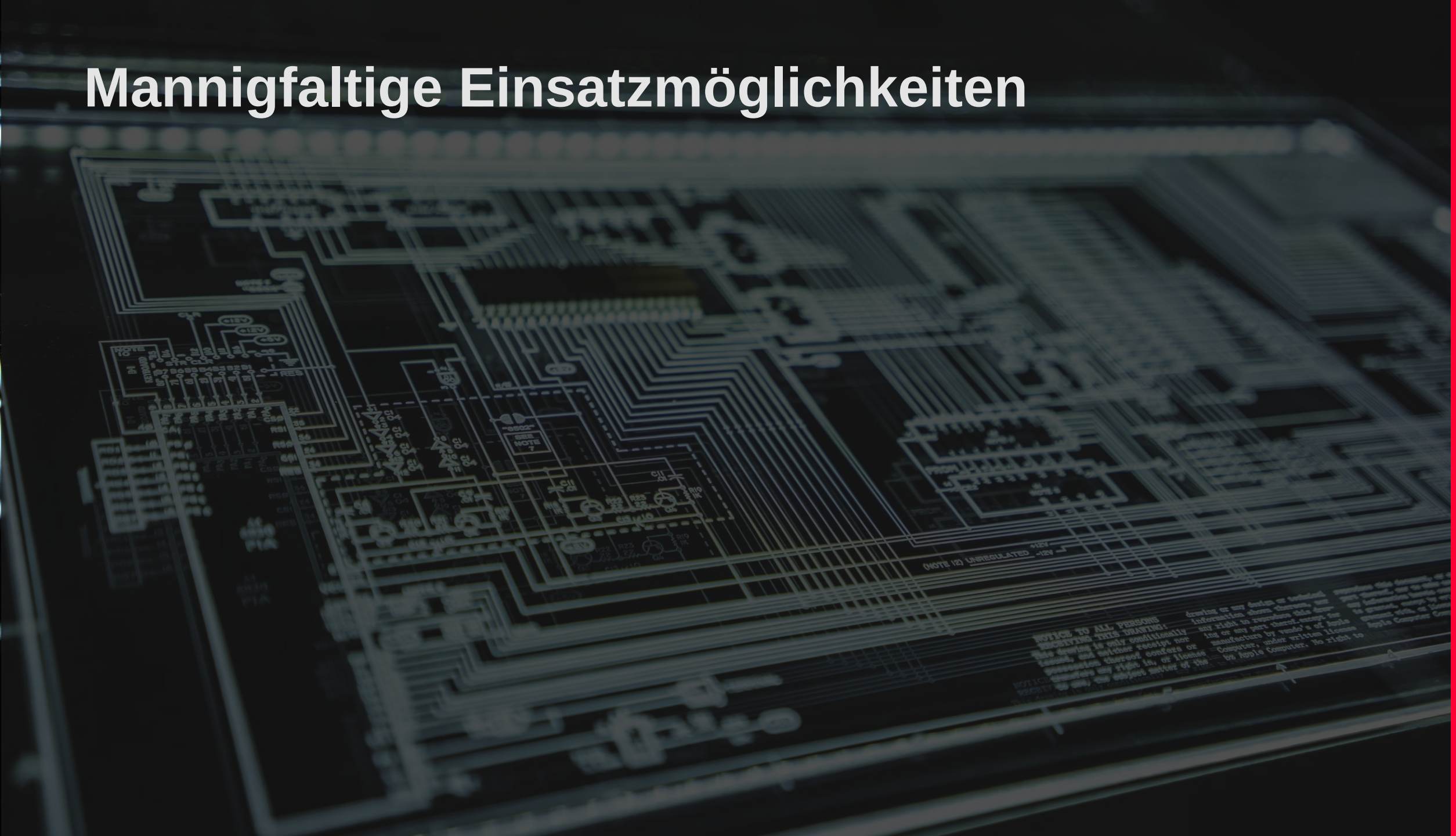


Challenge Accepted

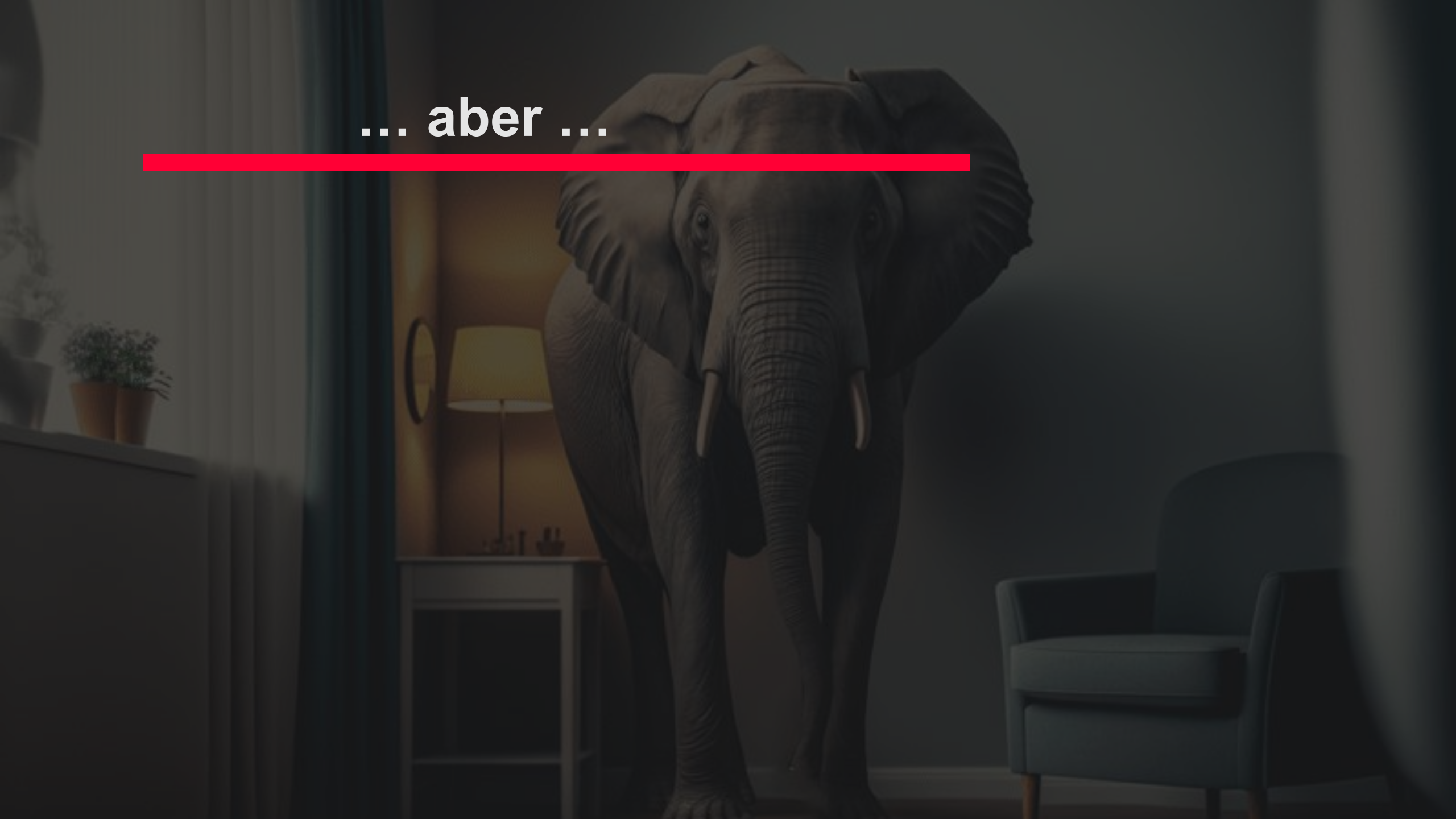
KI Disruption stärker als das Internet

Evaluieren Einsatz von KI

Mannigfaltige Einsatzmöglichkeiten

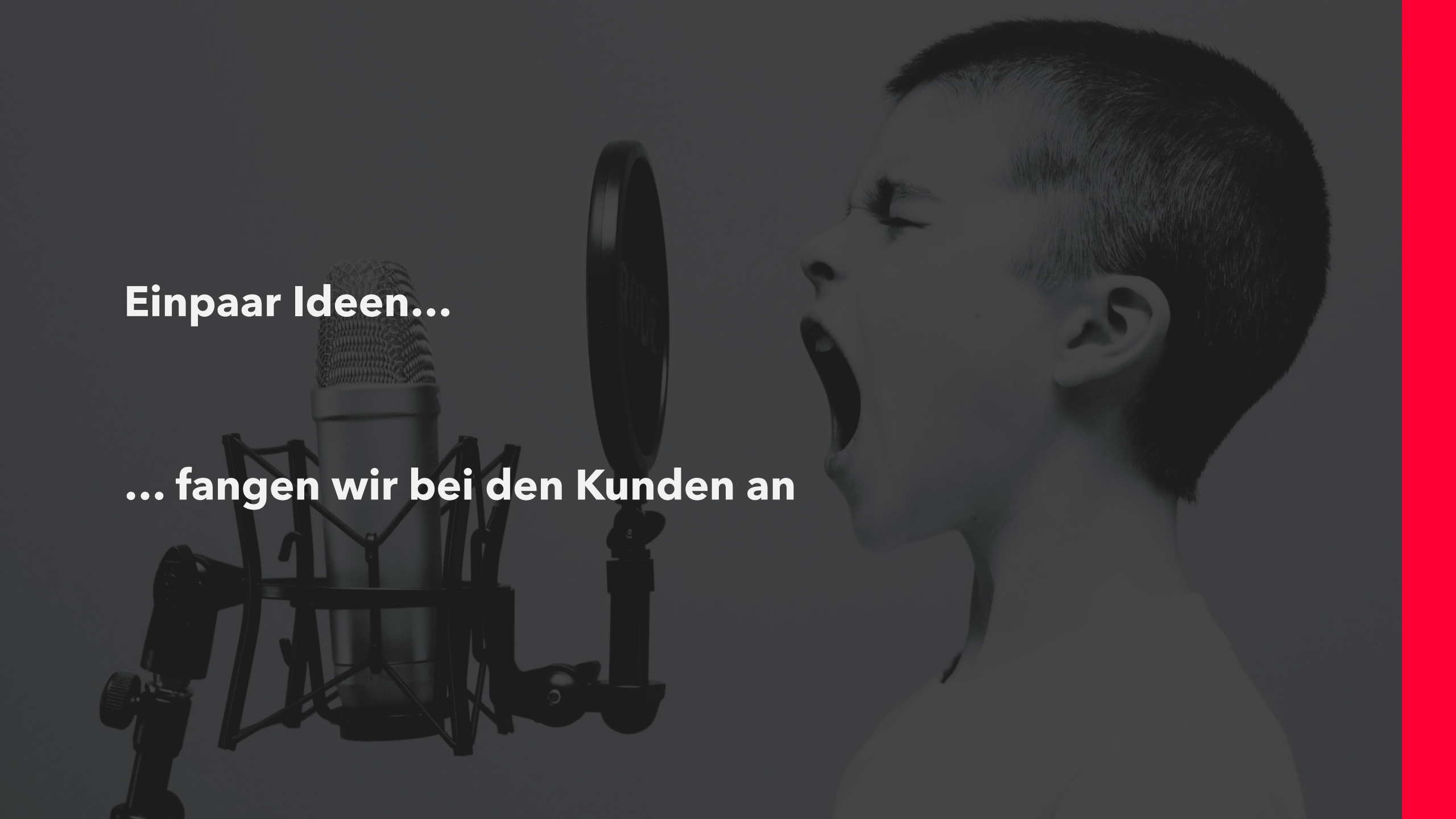


… aber …



…

… darum entwickeln wir assisting AI
und nicht replacing AI



Einpaar Ideen…

… fangen wir bei den Kunden an

The AI AVENGERS: Team „Enterprise GPT“

Customer:
Request:

Bot AI:
Guides through a Dialogue
Chats
Calls
Mails
Social Media
...

GPT - 4

Generative AI:
Creates an answer draft

Understanding AI:
Gets the intent

Cognitive Search AI:
Screens your documents

Strategy AI:
Considers your strategy

Summary AI:
Brings everything together, checks the quality

In 3 Phasen zum besten Kundenservice

01
Automation

Automatisieren was möglich ist, damit Ihre Mitarbeiter mehr Zeit für das Wesentliche haben: Kunden verstehen, betreuen und beste Angebote machen.

Intent Detector
AI liest und versteht Mails, Dokumente, Chats, Gespräche uvm.
Der für sie relevante Kundenintent wird erkannt und der passende Business Prozess wird angesteuert.

Process Automizer
Basierend auf Robotic Process Automation und General Process Automation werden alle repetitiven Prozesse ohne manuelle Eingriffe abgewickelt.

Smart Decider
Sind in den Prozessen komplexe Entscheidungen notwendig übernimmt dies der AI Smart Decider. Entsprechend der Unternehmensrichtlinien werden Auszahlungen, Beanstandungen, Stornierungen, Vertragsänderungen, uvm. automatisiert entschieden.

02
Recommendation

Jeden Kunden, individuell erkennen und zur richtigen Zeit die passenden Angebote machen. Somit steigern wir Ihr Revenue und die Zufriedenheit der Kunden

Customer 360 View
Über 100 Mio Passagiere und jeder ist individuell. Damit Sie diese Kunden auch so behandeln können fasst dieses Modul alle verfügbaren Daten unterschiedlichster interner und externer Quellen zusammen und erstellt für jeden ein einzigartiges Profil mit den Bedürfnissen und Ausprägungen

Next Best Offer / Next Best Action
Basierend auf den dynamischen Kundenprofilen werden täglich bestmögliche Aktionen für die Kunden simuliert und kalkuliert. Die AI wird dabei durch selbsterlerntes Verhalten der Kunden als auch durch Konzernvorgaben wie z.B. Kampagnen oder Produktneuerungen gesteuert.

Smart Recommender
Damit diese Vorschläge auch zum Kunden kommen, unterstützt der interaktive Smart Recommender seine Kollegen.
Unabhängig davon wo der Kunde aufschlägt: Inbound, Outbound, Service- oder Claims Call der Kunde bekommt immer den optimalen Vorschlag

03
Engagement

Einen Kunden zu gewinnen ist teurer als diesen zu behalten. Daher erkennen wir kritische Situation frühzeitig und schlagen automatisiert Verbesserungen vor

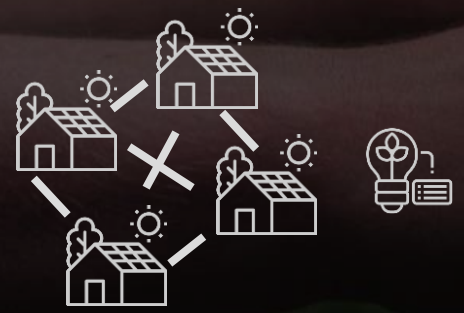
Churn Detector
Basierend auf allen verfügbaren internen und externen Datenquellen erkennt die AI Muster für gefährdete Kunden und erstellt ein Ranking für das Customer Care Center

Churn Preventor
Vorschläge zur Verhinderung einer Kündigung bzw. eines Storno werden basierend auf selbsterlernten Mustern oder Konzernkampagnen erstellt und dem Agent eingeblendet.

Customer Lifetime Value Optimizer
Um über die gesamte Vertragszeit sowohl Kundenzufriedenheit als auch Revenues zu optimieren werden stetig Adaptierungen an Verträgen oder Kampagnen durch die AI erstellt.

Unser Beitrag für ein Mehr an erneuerbaren Energien

Energiegemeinschaft as a Service



Live View Smart Grid

Demand Supply Manager

Bessere Nutzung der bestehenden Netzkapazitäten durch intelligente Netzanalyse
&
Automatisierte Genehmigungsverfahren durch digitale Antragsstrecken

Live View Smart Grid

Mittels Sensorik und AI wird ein Digital Twin des Netzes erzeugt, der in Echtzeit die Belastung des Netzes darstellt

Netz Operator sehen auf einen Blick in Echtzeit ob neue Erzeugungsanlagen auf einem Strang möglich sind

Ergänzt durch die vollautomatisierte Antragsstrecke, können Anlagenbewilligungen rasch und ohne manuellen Aufwand abgearbeitet werden

Um eine volle Umstellung auf erneuerbare Energien zu ermöglichen bringen wir Produktion und Verbrauch zusammen - digital und intelligent

Demand Supply Manager

Forecasting von Produktionsmengen, Verbrauchsmengen und Rahmenbedingungen wie Wetter und Temperatur

Lücken zwischen Produktion und Verbrauch werden erkannt und Optimierungsverfahren mit bestem Kosten/Nutzen Verhältnis kalkuliert

Einzelne Anlagen und Produktionen werden zeitlich angesteuert um ein optimales Demand/Supply Verhältnis herzustellen (Besonders in Wärme- und Kühlungsprozessen)

Durch zielgenaue Predictions und attraktive Vergütungen bei der Ansteuerung können unnötige kalorische Regelenergiereserven eingespart werden

Für die kleinsten EVU´s des Landes

Energiegemeinschaft as a Service

Gemeinschafts planung

Forecasting & Prognose

Energiehandel

Intelligente Tarife

Abrechnungen

Marktkommunikation

Metering und Sensorik

IoT Konnektor

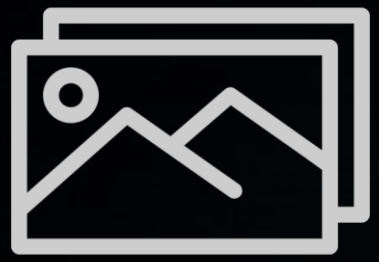
Unser Beitrag – das cancom AI Offering

Technologie

Consulting und Services

Projekt-implementierung

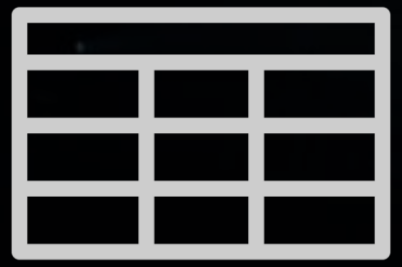
Ochestrator.AI Skills



Bild

Text

Audiosignal

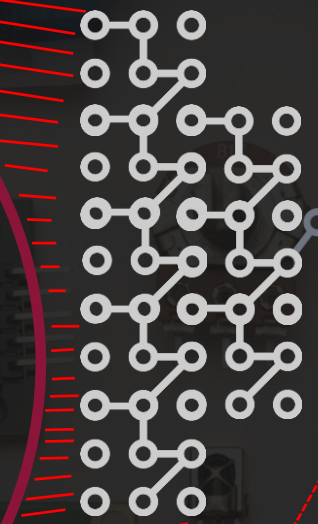


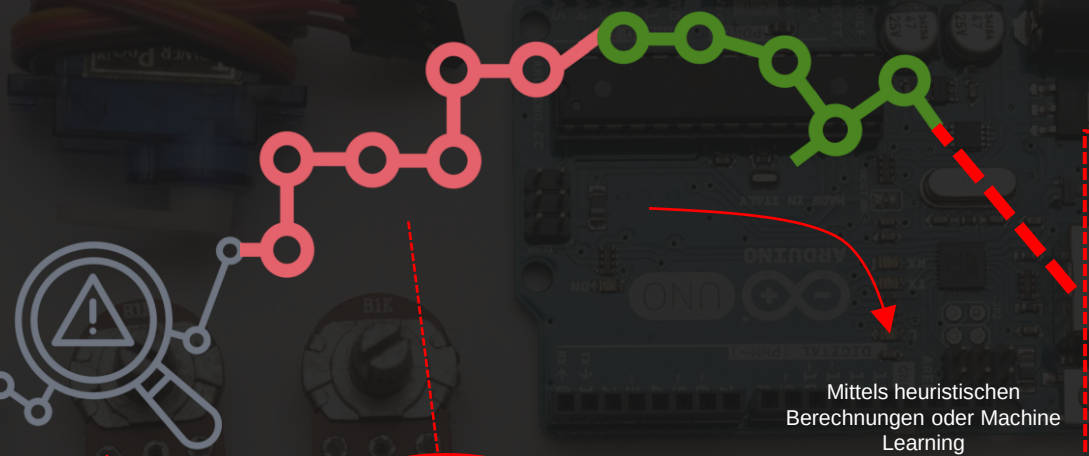
Strukturierte Daten

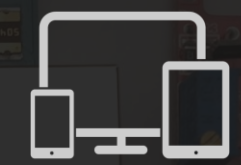
Zeitreihen

Daten labeln.

Daten und Zeitreihen







Datenanalyse

Mustererkennung

Deep Learning und Machine Learning Modelle (Neuronale Netze) erkennen Muster und Zusammenhänge aus strukturierten und unstrukturierten Daten

Vorhersagen

Mittels Time Series Analysen werden aufgrund der erkannten Muster in Big Data Verfahren, What-If Szenarien und unter Einbindung von Expertensystemen Vorhersagen in die Zukunft gemacht.
Bspw: Restlaufzeit eines Bauteils, Entwicklung des Kundenverhaltens, Energieverbrauch,…

Optimierungen

Mittels heuristischen Berechnungen oder Machine Learning Optimierungsverfahren werden die Prognosedaten zur Optimierung herangezogen.

Optimierungsmaßnahmen werden mit Zielparametern ausgestattet um verschiedene gleichzeitige Grenzwerte und Ziele zu berücksichtigen. Bspw. um schnelle Auslieferung und geringe Umrüstzeiten in Balance zu halten

Assistenzsysteme

Damit die Optimierungsvorschläge der A tatsächlich umgesetzt werde bringen Assistenzsysteme diese Vorschläge zu den Fachkräften:

Betriebsführung

Maschinenführer

Einsatzplaner

Auftragsplaner

Wartungsplaner

Call Center Agent

Kundenbetreuer

Medizinisches Personal

…

Erfassen | **Erkennen** | **In die Zukunft sehen** | **Verbessern** | **Assistieren**

Von der Idee über die AI zum neuen Geschäftsmodell

Use Case Definition

Data Exploration

Daten Architektur

AI Modell Entwicklung

AI Business Modell Entwicklung

Secure DataOps.

Infrastructure as a Service

#wetransformforthe better

Sinan Tankaz

CANCOM