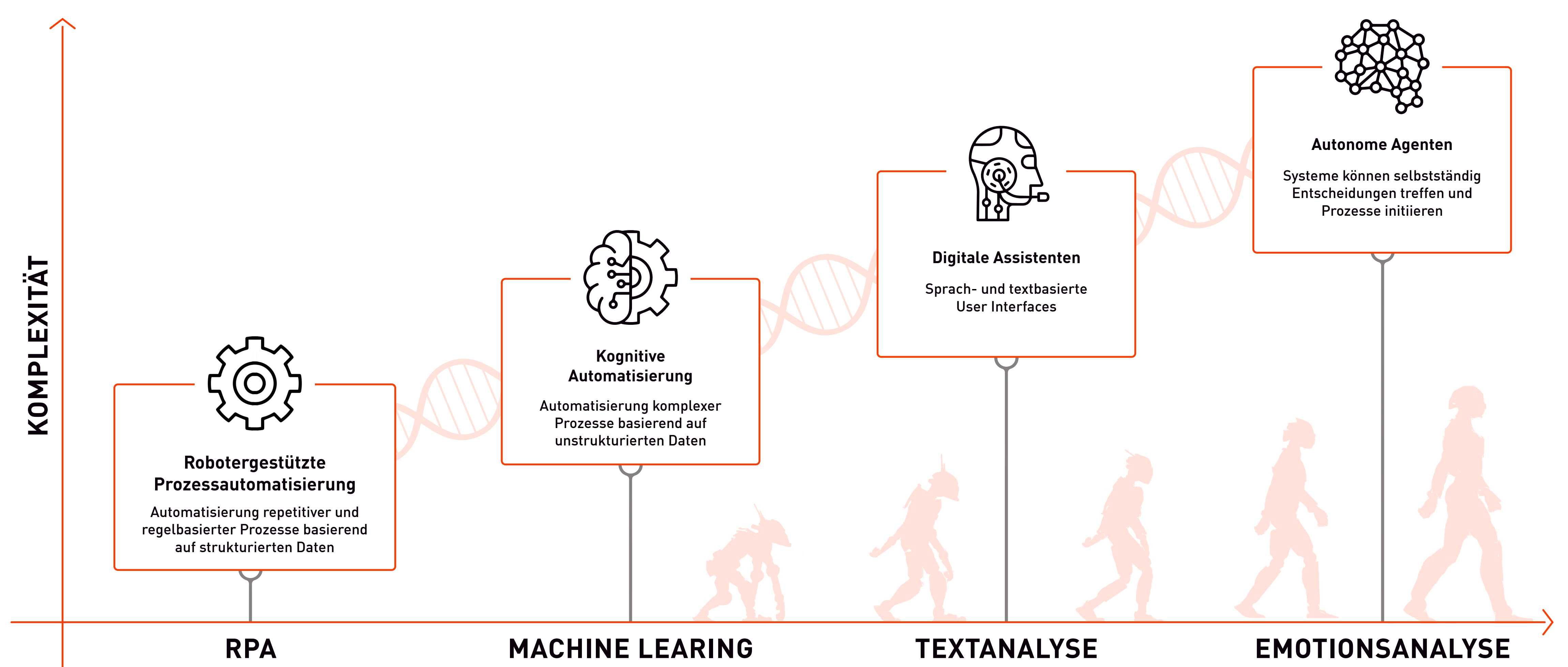


# DIE ZUKUNFT DIALOGBASIERTER KOMMUNIKATION IST AUTOMATISIERT UND MENSCHLICH

## Die Evolution künstlicher Intelligenz

Der Reifegrad verfügbarer KI-Technologien ermöglicht bereits die höchste Automatisierungsform kommunikationsintensiver Prozesse



„ Für Anwendungsfälle entlang der digitalen Evolutionskurve besteht mit 60% hohes Verbesserungspotenzial bei der Datenharmonisierung und im Qualitätsmanagement. “



## Was sind aktuell die größten Stolpersteine dialogbasierter Kommunikation?



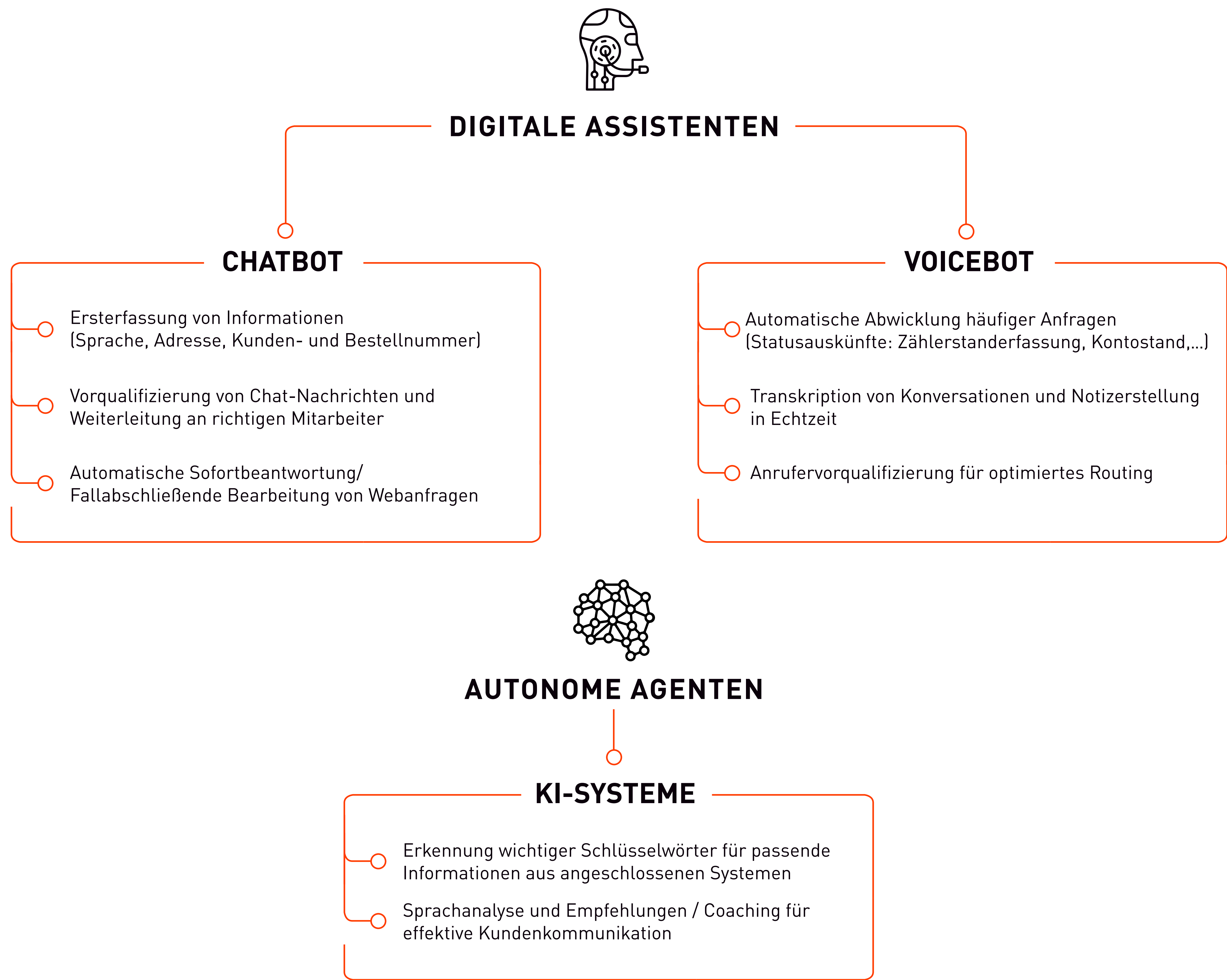
Die Kombination von Text- und Emotionsanalyse löst diese Probleme

## Was wird von automatisierten Kommunikationsprozessen erwartet?



Die Akzeptanz von automatisierter Kommunikation wird sich bis 2025 verdoppeln

## Erfolgsfaktor Nr.1 der Kommunikationsautomatisierung: Richtige Erwartungshaltung und klar definierte Anwendungsfälle



## MENSCH UND MASCHINE ALS TEAMPLAYER!



QUELLEN  
 2BAHEAD (2020): Kundendialog 2025 - Der Dialog zwischen intelligenten Systemen  
 Contact Center Network (2020): Investitionsstudie  
 Deloitte (2019): The Value of Chatbots, Voicebots and Biometrics in Customer Service  
 idw (2017): Kundenservice im digitalen Zeitalter  
 KPMG (2020): KI-basierte Kundenkommunikation  
 PwC (2018): Die Zukunft des deutschen Contact-Center- und CRM Marktes