

Ein AI Innovation Seed des KI-Fortschrittszentrums

Netzwerk: KI-gestützte Automatisierung zur Bearbeitung von Kundenanfragen in der Medizintechnik

Eine schnelle und korrekte Bearbeitung von Kundenanfragen ist wichtiger Bestandteil eines effizienten Vertriebs und Kundensupports. Mit dem AI Innovation Seed »KI-gestützte Bearbeitung von Kundenanfragen in der Medizintechnik« haben Firmen aus dem Bereich Medizintechnik die Möglichkeit, sich gemeinsam mit Expert*innen des Fraunhofer IAO zu Chancen und Herausforderungen auszutauschen, aktuelle Technologien und Lösungen zu erproben und die Möglichkeiten in der eigenen Firma konkret zu evaluieren.

Effizienz im Vertrieb und Support dank KI KI-Lösungen für die Analyse von Kundenanfragen bringen Zeit- und Kostenersparnis.

Ob E-Mails, Briefe, Online-Nachrichten oder Telefonanrufe: Firmen erhalten täglich zahlreiche Anfragen zu Produkten und Services, zu denen deren Kundschaft schnell passende Antworten erwartet. Lösungen der künstlichen Intelligenz und

des maschinellen Lernens können dabei helfen, die wichtigen Informationen aus den Texten automatisiert zu extrahieren, die passenden Prozesse im Unternehmen anzustoßen und in vielen Fällen auch eine ausformulierte Antwort zur Verfügung zu stellen. Für einen optimalen Einsatz von KI-Technologien ist es notwendig, die Besonderheiten des hochspezialisierten und regulierten Bereichs der Medizintechnik bei der Konzeption der Lösungen zu berücksichtigen. Fachwissen, Informationen zu den Kunden, zu Industriestandards und angebotenen Produkte und Services müssen berücksichtigt werden. Mit der AI Innovation Seed des KI-Fortschrittszentrums haben teilnehmende Unternehmen die Chance, gemeinsam mit dem Fraunhofer IAO ihr Wissen in dem Thema KI und Bearbeitung von Kundenfragen zu erweitern und die Chancen relevanter Technologielösungen zu erleben.

Firmen aus dem Medizintechnik-Bereich haben die Möglichkeit, gemeinsam mit dem Fraunhofer IAO die Chancen von KI-Lösungen zur Automatisierung der Bearbeitung von Kundenanfragen zu erschließen und zu erproben.

Im Rahmen von Vorgesprächen mit Firmen aus dem Medizintechnik-Bereich konnte das Fraunhofer IAO folgende KI-Themenschwerpunkte identifizieren, die im Rahmen der Plattformen adressiert werden sollen:

- Erkennung von Potenzialen für den KI-Einsatz bei der Automatisierung der Bearbeitung von Kundenanfragen: z.B. Analyse von Kundenanfragen, Antwortgenerierung, Erkennung von Abweichungen in Prozessen, Vorhersagen
- Auswahl und Entwicklung von Technologien und Lösungen: Vorstellung, Demonstration und Erprobung von Fraunhofer-Technologien
- Methodik für die Einführung von KI-Lösungen in Prozessen: Schritte, Stakeholder, Erfolgskriterien, KPIs
- Rolle des Menschen in KI-gestützten Prozessen: Teil- vs. Vollautomatisierung, Einsatz von (Black-Box) maschinellem Lernen und erklärbaren regelbasierten Systemen, Erklärbare KI
- Nutzung von unternehmensübergreifende Datenpools und KI-Lösungen: gemeinsame Akquisition und Aufbereitung von Trainingsdaten, Netzwerk als Chance für KMUs

Diese Liste soll als Basis dienen und gemeinsam mit interessierten Unternehmen Firmen besprochen, detailliert und angepasst werden. Bitte bringen Sie Ihre eigenen Interessen und Anforderungen ein!

Chancen der KI gemeinsam verstehen und individuell ausprobieren

Im Netzwerk gemeinsam lernen und eigene Fragestellungen adressieren

Im Rahmen des Netzwerks kommen zahlreiche Formate zum Einsatz, die es den teilnehmenden Firmen erlauben, gemeinsam besser zu werden, individuelle Fragestellungen zu adressieren und spezifische Empfehlungen von Fraunhofer-Expert*innen zu erhalten.

Gemeinsame Vor-Ort und Online-Veranstaltungen sind die Haupt-Austauschkanäle. Dort haben die Firmen die Möglichkeit, sich direkt zu vernetzen, eigene Schwerpunkte für die Arbeiten im Netzwerk zu setzen und mit Impulsen von

Fraunhofer und externen Partnern ihr Know-how im Bereich KI und Kundenanfragen zu vertiefen. Im Netzwerk sind fünf gemeinsame Veranstaltungen vorgesehen.

Parallel zum gemeinsamen Austausch führt das Fraunhofer IAO Gespräche und Workshops mit Stakeholdern in den teilnehmenden Firmen. So werden Anforderungen, Herausforderungen und Wünsche im Bereich Bearbeitung von Kundenanfragen im Vertrieb und Support dokumentiert und anschließend priorisiert.

Jede Firma hat zudem die Möglichkeit, im Rahmen eines kurzen Pilotprojekts (Quick Check zur schnellen Validierung einer KI-Idee oder Design Sprint zur Erarbeitung eines kleinen Prototyps, online oder vor Ort im Fraunhofer IAO »DigiTales Lab« www.digital.iao.fraunhofer.de/de/DigiTales.html) eine konkrete Verbesserungsidee mit Fraunhofer-Technologie in kurzer Zeit zu untersuchen.

Aus den Lessons Learned definiert Fraunhofer unternehmensspezifische und Plattform-übergreifende spezifische Handlungsempfehlungen.

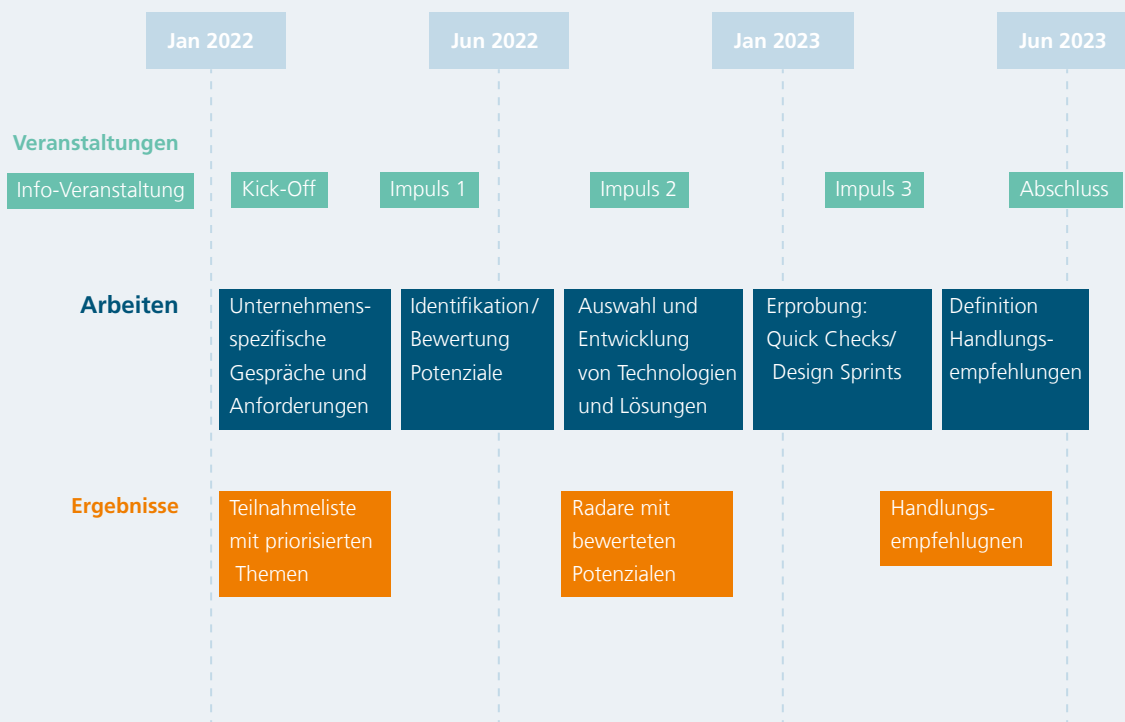
Erkenntnisse, die für alle teilnehmenden Firmen relevant sind, werden in den gemeinsamen Meetings besprochen und Best-Practice-Beispiele aufgezeigt. So profitieren alle von den in den firmenspezifischen-Projekten gewonnenen Einblicken.

Zeitplan und Kosten

Laufzeit: 18 Monate

Kosten: Die Teilnahme am geförderten AI Innovation Seed »KI-gestützte Automatisierung zur Bearbeitung von Kundenanfragen in der Medizintechnik« ist für Sie kostenlos.

Voraussetzung: Bewerber können sich Unternehmen mit Sitz oder mind. einer Niederlassung in Baden-Württemberg, die einen entsprechenden Beitrag im Projekt erbringen können.



Grafische Darstellung des Projektplans.

Kontakt

Sind Sie an einer Teilnahme interessiert?
Sprechen Sie uns gerne an!

Maximilien Kintz
Telefon +49 711 970-2071
maximilien.kintz@iao.fraunhofer.de

Kontakt:
info@ki-fortschrittszentrum.de

Fraunhofer-Institut für
Arbeitswirtschaft und
Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

www.iao.fraunhofer.de

Weitere Informationen unter:
www.ki-fortschrittszentrum.de/kundenanfragen-medizintechnik

KI-Fortschrittszentrum »Lernende Systeme und Kognitive Robotik«

Eine Kooperation der Fraunhofer-Institute für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO und für Produktionstechnik und Automatisierung IPA

Das KI-Fortschrittszentrum »Lernende Systeme und Kognitive Robotik« unterstützt Firmen dabei, die wirtschaftlichen Chancen der Künstlichen Intelligenz und insbesondere des Maschinellen Lernens für sich zu nutzen. In anwendungsnahen Forschungsprojekten und in direkter Kooperation mit Industrieunternehmen arbeiten die Stuttgarter Fraunhofer-Institute Produktionstechnik und Automatisierung IPA sowie für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO daran, Technologien aus der KI-Spitzenforschung in die breite Anwendung der produzierenden Industrie und der Dienstleistungswirtschaft zu bringen. Finanzielle Förderung erhält das Zentrum vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg.

Europas größte Forschungs- kooperation auf dem Gebiet der KI

Das KI-Forschungszentrum ist Forschungspartner des Cyber Valley, einem Konsortium aus den renommierten Universitäten Tübingen

und Stuttgart, dem Max-Planck-Institut für intelligente Systeme und einigen führenden Industrieunternehmen. In gemeinsamen Forschungslabors werden Grundlagenforschung und anwendungsorientierte Entwicklung zu aktuellen wie auch zukünftigen Bedarfen behandelt und vorangetrieben.

Menschzentrierte KI

Alle Aktivitäten des Zentrums verfolgen das Ziel, eine menschenzentrierte KI zu entwickeln, der die Menschen vertrauen und die sie akzeptieren. Nur wenn Menschen mit neuen Technologien intuitiv interagieren und vertrauensvoll zusammenarbeiten, kann ihr Potenzial optimal ausgeschöpft werden. Daher konzentrieren sich die Forschungsaktivitäten unter anderem auf die Themen Erklärbarkeit, Datenschutz, Sicherheit und Robustheit von KI-Technologien.

www.ki-fortschrittszentrum.de

Kontakt

Prof. Dr. Marco Huber
Telefon +49 711 970-1960
marco.huber@ipa.fraunhofer.de

Dr. Matthias Peissner
Telefon +49 711 970-2311
matthias.peissner@iao.fraunhofer.de

Dr. Werner Kraus
Telefon +49 711 970-1049
werner.kraus@ipa.fraunhofer.de

Kooperationspartner



Gefördert durch



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS