

KI in Aktion: Einführung und Anwendungen von Künstlicher Intelligenz für Vertrieb & Kundenservice

DI Hannes Fassold
JOANNEUM RESEARCH

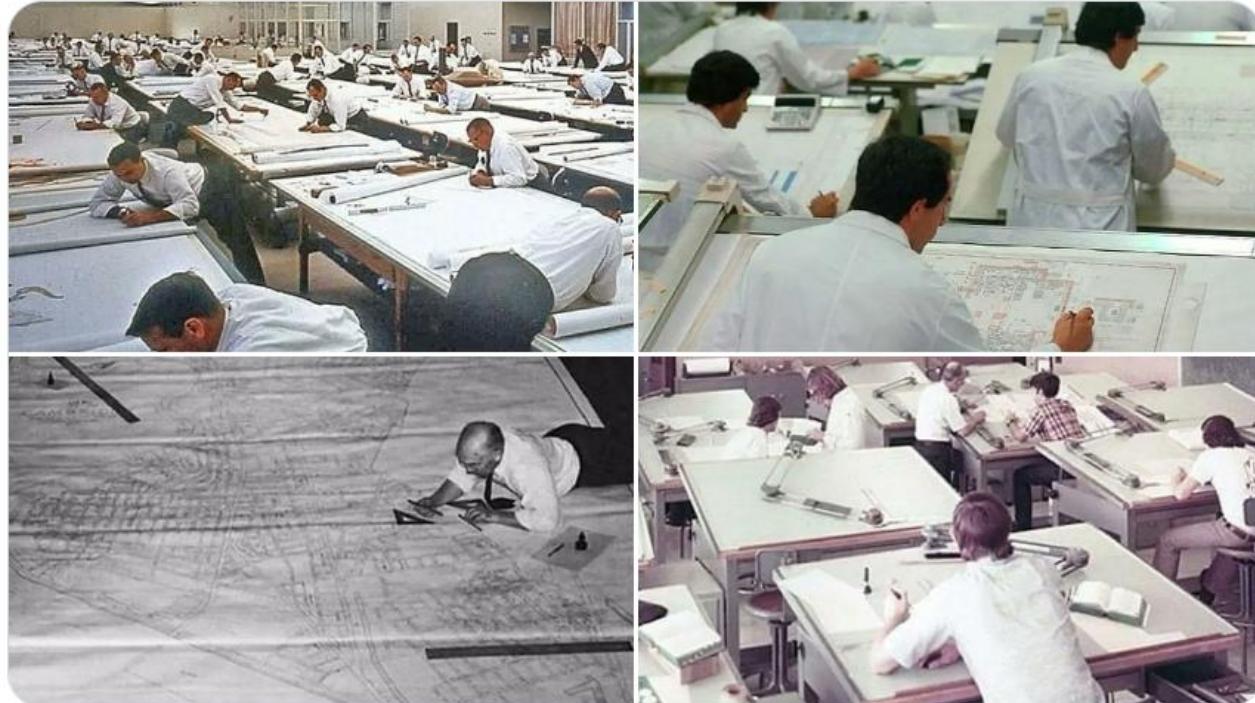
22.10.2025, WK Graz

Informationen vorab

- Anweisung an mich: Jemanden bitten ein Foto zu machen mit meinem Handy, von mir vor KI Österreich Folie (und Sonja schicken) !
- Mitschreiben (Abschreiben der Folien) NICHT notwendig !
 - Folien bekommt über nachher über Veranstalter oder Nachfrage an mich
- Fragen bitte GLEICH stellen und nicht am Ende
 - Je mehr Fragen, je interaktiver - desto besser !!!
- 10-15 Minuten Pause nach dem ersten Block
 - Nach circa 1,5 Stunden (KI Einführung und Live Demos)
- Laptop (für interaktive Übungen) wird erst im zweiten Block benötigt – **Batterie sparen** dafür !

KI ist ein Werkzeug - keine Religion !

- ... so wie vorher Computer, Internet, Smartphone etc.



Architekturbüro vor Computer & CAD Software



“Dateisystem”

*Frage: Was sind eure
Erwartungen &
Erfahrungen mit KI ?*

KI Einführung

mit Fokus auf

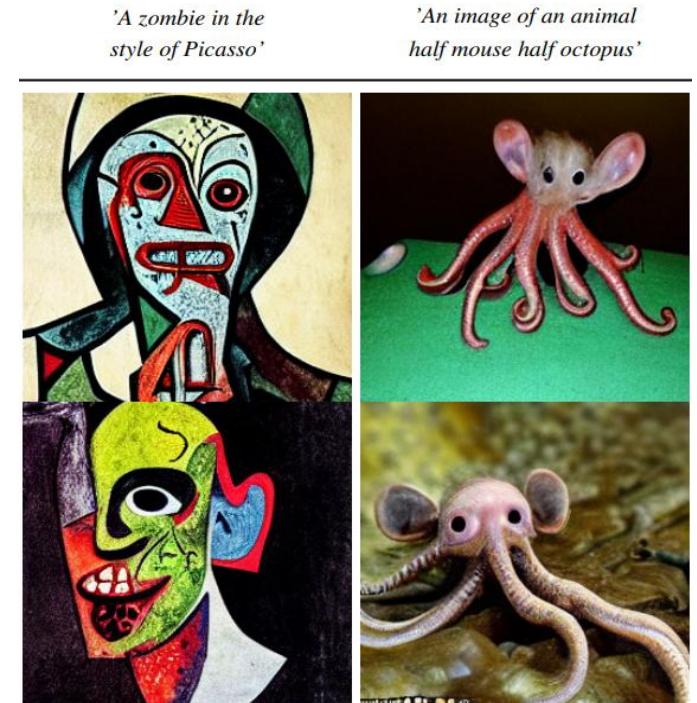
„Generative KI“

“Generative” KI

- KI die Inhalte erzeugen kann (Text, Bilder, Video, 3D usw.)
 - Großer Hype seit dem Release von **ChatGPT** (für Text), **Midjourney / Stable Diffusion** (für Bilder) und **SORA / Luma Dream Machine / Veo3** (für Videos)

ChatGPT Prompt: „Welche Normen gibt es für Kreuzlagenholz (KLH) ?“

1. **EN 16351:2015 (bzw. DIN EN 16351)** - Diese europäische Norm legt Anforderungen an Brettsperrholz (BSP) fest, das für tragende Zwecke verwendet wird. Sie behandelt sowohl die Herstellung als auch die Leistungsanforderungen und Prüfmethoden für CLT.
2. **EN 14080:2013** - Diese Norm betrifft Brettschichtholz (BSH), das oft in Verbindung mit Kreuzlagenholz verwendet wird. Sie legt die Anforderungen für die Herstellung und Klassifizierung von Brettschichtholz und verwandten Produkten fest.
3. **EN 1995-1-1 (Eurocode 5)** - Teil des Eurocode 5, der die Grundlagen für den Entwurf und



Large Language Modelle (LLM) - Einführung

- KI Modelle für Texte
 - ChatGPT (GPT-5 / GPT5-Mini / GPT4o usw.), Claude, Gemini, ...
- Anwendungsbereiche sind extrem vielfältig
 - Texte erzeugen (z.B. Aufsatz)
 - Texte zusammenfassen & umformulieren
 - Text übersetzen
 - Fragen beantworten („besseres Googlen“)
 - Code/Programme erzeugen
 - Bilder analysieren und erzeugen

contentSkip to site indexPoliticsSubscribeLog InSubscribeLog InToday's PaperAd

Who Criticized Trump PERSON in Texts, Is FiredImagePeter Strzok, a top F.B.I. investigation after his disparaging texts about President Trump PERSON were u

TimesBy Adam Goldman ORG and Michael S. SchmidtAug PERSON . 13 c

PERSON , the F.B.I. GPE senior counterintelligence agent who disparaged Pr oversee the Hillary Clinton PERSON email and Russia GPE investigations, h said Monday DATE Mr. Trump and his allies seized on the texts — exchanged Lisa Page — in PERSON assailing the Russia GPE investigation as an illegil DATE at the F.B.I. GPE to become one of its most experienced counterintellig inquiry. Along with writing the texts, Mr. Strzok PERSON was accused of sending F.B.I. GPE had been under immense political pressure by Mr. Trump PERSON DATE from the staff of the special counsel, Robert S. Mueller III PERSON . Th

Erzeugen von Bildern & Video aus Texteingabe

portrait photo of a asia old warrior chief, tribal panther make up, blue on red, side profile, looking away, serious eyes, 50mm portrait photography, hard rim lighting



Luma Dream Machine - Output
Prompt: A couple in traditional dress dancing a waltz on top of a mountain in the himalaya

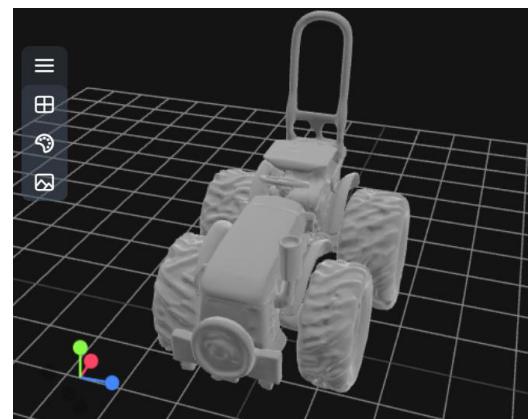
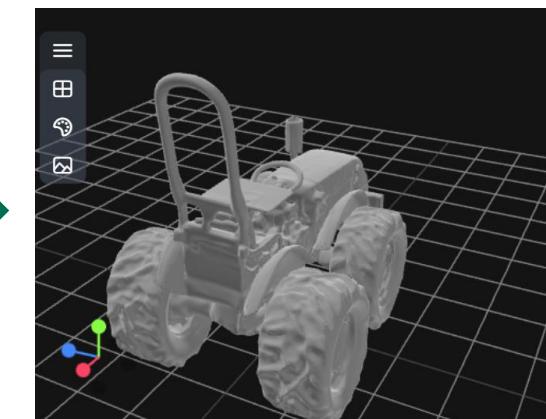


Erzeugen von Sound und 3D Modellen

- Generieren Soundeffekte aus Textprompt („InfinitySFX“ Webseite)
 - Prompt: „Ocean waves crashing against the shore, a seagull cries“
 - Soundeffekt: 
- Generieren 3D Modell aus einem Bild (ComfyUI / Hunyuan3D2.0 Modell)
 - Hintergrund entfernen geht auf remove.bg oder withoutbg.com Webseite



Unza alta Carraro Weingartentraktor



ChatGPT Beispiel - Analyse von Kundenreviews

Finde heraus, welche Meinung der Kunde in dem Review in den geschweiften Klammern hat.
Deine Antwort soll entweder: "Positiv", "eher Positiv", "neutral", "eher Negativ" oder "Negativ" lauten.

{Als Käufer bin ich von der gekauften Lampe enttäuscht. Zwar sieht sie optisch ansprechend aus und hat eine angenehme Größe, aber die Qualität des Lichts ist einfach nicht gut genug. Die Lampe gibt ein sehr schwaches und unnatürliches Licht ab, was das Ambiente im Raum negativ beeinflusst. Auch die Haltbarkeit lässt zu wünschen übrig - nach nur wenigen Wochen ist die Lampe bereits defekt und lässt sich nicht mehr einschalten. Alles in allem kann ich diese Lampe nicht empfehlen und würde sie nicht noch einmal kaufen.}

Die Meinung des Kunden in diesem Review ist "Negativ".

Risiken bei Large Language Models (LLMs)

„Halluzinieren“

- KI gibt unwahre Aussagen wider, aber in sehr „überzeugender“ Form



Kein Wissen über neue Ereignisse

- Viele (Gratis-)LLMs sind mit Trainingsdaten gefüttert bis 2024
- ChatGPT (Gratis) macht aber jetzt schon Websuche wenn nötig

Bias / Geschlechter Stereotypen

Updates vom KI Modell (z.B. GPT-5)

- „Alte“ Prompts vielleicht nicht optimal

Prompt: Erstelle Reiseplan für einen Tag in Kapfenstein

16:00 - Erkundung des Ortes

- Spazieren Sie durch das Dorf Kapfenstein, besuchen Sie die örtliche und entdecken Sie die charmanten Straßen und Gebäude.

17:00 - Kaffeepause im örtlichen Café

- Machen Sie eine Pause in einem der örtlichen Cafés und genießen Sie und Kuchen. Das Café „Konditorei Melchior“ ist sehr zu empfehlen.

Abend

Gibt es nicht !!

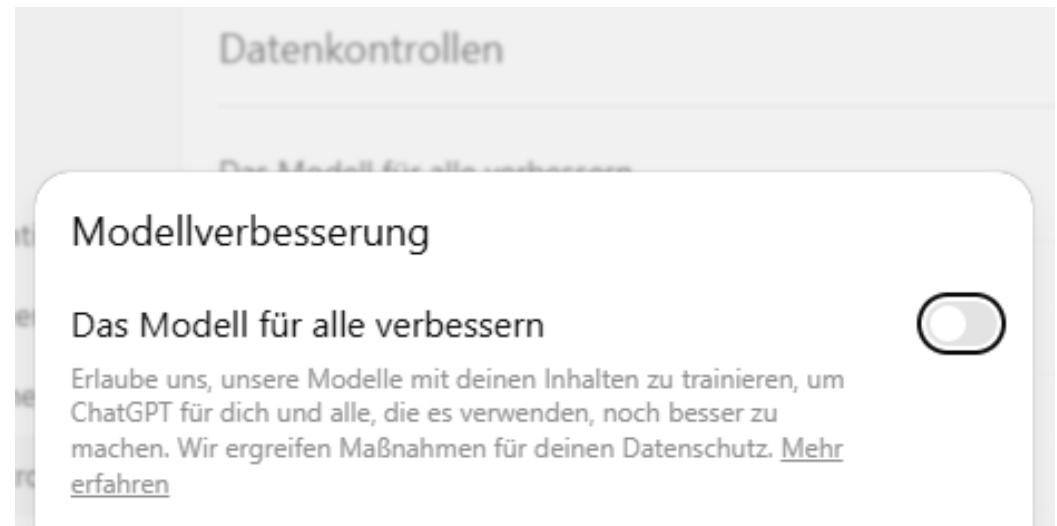
18:00 - Abendessen in einem Gasthaus

- Beenden Sie Ihren Tag mit einem Abendessen in einem der gemütlichen Gasthäuser in der Umgebung. Das Gasthaus „Kapfensteiner Kirchen“

Weitere Risiken bei Nutzung von LLMs / KI Tools

■ Verletzung von Datenschutz & DSGVO

- Gratis-Chatbots saugen Chatinhalt ab zum Verbessern (Trainieren) des KI Modells !
- Lässt sich ausschalten in ChatGPT (Einstellungen / Datenkontrollen) 
- Personenbezogene Daten nur eingeben wenn das KI Tool DSGVO-konform ist
 - Die meisten Gratis KI-Tools sind es **nicht** !
 - ChatGPT 'Business': OpenAI kann Auftragsverarbeitungs-Vertrag (AVV) abschliessen
 - DSGVO-konforme Tools zum Anonymisieren von Daten: anonymize, CiB Pop, presidio, ...



Rechtliche Aspekte und “AI Act” der EU

- KI-generierte Inhalte (Bilder, Audio, Videos, Text)
 - AI Act verlangt die eindeutige Kennzeichnung (z.B. Label „KI-generiert“) bei Veröffentlichung von KI-generierten Inhalten
 - Kennzeichnung bei Text nur nötig wenn Text automatisch veröffentlicht wurde, ohne Sichtung oder Überarbeitung durch einen Menschen
 - Urheberrecht ist übrigens *nicht* möglich, da der Schöpfer kein Mensch ist ...
- Weitere Pflichten & Regelungen aus dem AI Act
 - Mitarbeiter die KI nutzen müssen „KI-Kompetenz“ nachweisen können (z.B. über erfolgreiche Absolvierung von entsprechenden Schulungen)
 - Für eigene Chatbots z.B. auf Unternehmens-Webseite: Benutzer muss klar sein dass er mit einer KI interagiert

Wieviel Arbeitszeit kann man sich sparen mit KI ?

■ Meine persönliche Erfahrung

- Haupttätigkeit: Programmieren, Texte schreiben (Reports usw.), Forschen
- Verwende ChatGPT (Gratisversion) und Gemini Pro (Google Workspace Standard)
- Ganz am Anfang circa 4-6 Stunden pro Monat (grob geschätzt) Zeitersparnis
- Mittlerweile circa 16 Stunden (2 Tage) pro Monat = ~ 10-12 % der Arbeitszeit

■ Standard Artikel (Befragung)

- Mehrheit spart circa 8-12 Std./ Monat
= 1 – 1.5 Tage / Monat
= ~ 5-8 % der Arbeitszeit
- „Kaum Arbeitszeit“ 😅 🎉

Umfrage zeigt: KI spart kaum Arbeitszeit

Künstliche Intelligenz soll im Büroalltag helfen. Eine Befragung zeigt aber: Viele gewinnen kaum mehr als drei Stunden pro Woche – und nutzen diese für Pausen

ChatGPT Bezahlversion (Plus / Business)

- Kosten: 23 Euro (Plus) bzw. 29 Euro (Business) pro Person & Monat
- Unterschiede zur ChatGPT Gratisversion
 - Schaltet erst später von ‚GPT-5‘ zum schwächeren ‚GPT5-mini‘ Modell um
 - Höhere Limits für advanced Features wie Bildanalyse, Bildgenerierung, Analyse von Dateien usw.
 - Kann Videos generieren (mit SORA)
 - Erzeugung von eigenen ‚custom GPTs‘ (mit eigenem Prompt, Dateien usw.) möglich

Typische Meldungen von ChatGPT Gratis-Version nach einer gewissen Zeit be like ...

Upgrade, um erweiterten Zugriff auf GPT-5 zu erhalten
Bis 16:52 sind keine GPT-5-Reaktionen mehr verfügbar.

Upgrade X

Du hast deine Obergrenze für die Datenanalyse erreicht.
Upgrade auf ChatGPT Plus oder versuche es morgen nach 11:23 erneut.

Upgrade X

Die Erstellung kann einen Moment dauern
Upgrade, um schneller Bilder zu erstellen

Plus holen

ChatGPT Chatbot ist kein KI Modell - sondern ein komplettes System / Toolkit

- Wählt automatisch aus wie lange es „nachdenkt“
 - Denkt länger nach für „kompliziertere“ Anfragen des Benutzers
 - Kann man auch „erzwingen“ durch Anhängen von „**Denk genau nach**“ zum Prompt
- Benutzt selbstständig „Tools“ wenn nötig (bzw. angewiesen)
 - Websuche wird automatisch gemacht, wenn notwendig oder angewiesen von User
 - Enthält Komponenten um Dokumente (Word, PDF, ..) und Bilder zu „verstehen“
 - Benutzt „Code Interpreter“ für kompliziertere Berechnungen und Datenanalyse (Excel Dateien etc.)

Onlinesuche läuft

Was ist das Integral von $e^x \sin(x) \cdot x^2$ im Intervall [5, 7] ?
Benutze die Python Sandbox.

Gutes Prompting ist wichtig - aber nicht so einfach ...

■ Guidelines für Prompts

- Gutes Schema ist oft
„Rolle – Aufgabe – Format/Bedingung“

■ Internet Ressourcen

- Promptvorlagen Webseiten
 - Z.B. „Awesome ChatGPT prompts“
 - godofprompt.ai
- Viele Cheatsheets verfügbar
 - Google „ChatGPT cheatsheet [Job/Branche]“
- ChatGPTPromptGenius (Reddit)

➤ Act as a Product Manager

Contributed by: [@OriNachum](#)

Please acknowledge my following request. Please respond to me as a product manager. I will ask for subject, and you will help me writing a PRD for it with these headers: Subject, Introduction, Problem Statement, Goals and Objectives, User Stories, Technical requirements, Benefits, KPIs, Development Risks, Conclusion. Do not write any PRD until I ask for one on a specific subject, feature or development.

PRD ... product requirements document

Trick 1: KI bitten Fragen zu stellen zur Verbesserung der Antwort

Erstelle einen Reiseplan für eine Woche Urlaub in Tokio.

Stelle mir Fragen um deine Antwort zu verfeinern.

Optional dazufügen:
Erzeuge dann den verfeinerten Prompt.



mir 😊), brauche ich ein bisschen mehr von dir:

1. **Reisestil** – Magst du es eher entspannt (viel Zeit zum Schlendern & Genießen) oder vollgepackt (Tag 10 Programmpunkte)?
2. **Interessen** – Soll der Fokus mehr auf *Kultur & Geschichte* (Tempel, Museen), *Shopping & Mode* (Harajuku), *Natur & Erholung* (Parks, Tagesausflüge), *Foodie-Abenteuer* (Streetfood, Sushi, Ramen, Izakaya) oder *Popkultur* (Anime, Gaming, J-Pop) liegen?
3. **Tagesausflüge** – Möchtest du auch mal raus aus Tokio (z. B. nach Nikko, Kamakura oder Fuji Five Lakes)?
4. **Budget** – Lieber *low budget* (Streetfood, günstige Unterkünfte), *mid range* (Mix aus allem) oder *high end* (Sternerestaurants, Rooftop-Bars, exklusive Hotels)?
5. **Reisezeit** – Weißt du schon, in welcher Jahreszeit du gehst? (Frühling = Kirschblüten, Sommer = Beaches, Festivals, Herbst = bunte Blätter, Winter = Illuminationen).

👉 Wenn du mir das verrätst, male ich dir einen detaillierten 7-Tage-Plan, fast wie ein kleines Dreht

Trick 2: “Reverse Prompting” zum Extrahieren eines guten Prompts aus einem hochwertigen Referenztext

Analysiere bitte den folgenden Text auf Stil, Sprache und Tonfall und erstelle einen strukturierten Prompt. Form: definiere für das Prompt-Muster einen Stil und den Tonfall. Text ist:

“Da der Absatz von Elektroautos heuer in Europa enorm angezogen hat, rücken die von der EU bis 2027 vorgeschriebenen Emissionsziele in greifbare Nähe. Denn bis auf Mercedes sind die namhaften europäischen Autoerzeuger auf gutem Weg, bis dahin die CO2-Ziele zu erfüllen, befindet eine Studie der Forschungsgruppe Transport & Environment (T&E). Die Einführung günstigerer Modelle dank sinkender Batteriepreise und ein starkes Wachstum der Ladeinfrastruktur haben demnach die

Stil:

- Sachlich-analytisch und journalistisch-informativ.
- Klare Sprache mit Zahlen, Studien und Expertenztaten.
- Entwicklungen ausgewogen darstellen: Chancen und Probleme.

Tonfall:

- Objektiv, informativ und glaubwürdig.
- Leicht optimistisch, aber ohne Übertreibung.
- Fakten- und belegt-getrieben, mit seriösem Charakter.

Prompt-Beispiel:

„Schreibe einen journalistischen Artikel im sachlich-analytischen Stil über [Ther]. Verwende Fakten, Zahlen und Studienergebnisse, um die Entwicklung einzurordnen. Ergänze Expertenmeinungen in direkter Rede, um Authentizität zu schaffen. Deine Sprache soll informativ, objektiv und leicht optimistisch sein, ohne ins Werbliche abzurutschen.“

Live Demos

Live Demo - Chatbot

- Gratis Chatbots (im Browser)
 - **Aufpassen mit euren Eingabe-Daten (keine personenbezogenen Daten, ...) !!**
 - Bing Chat (in Edge browser – rechts oben das  Icon)
 - ChatGPT, Gemini (Google) bzw. Claude (Mistral)
 - „LMArena“ bietet viele KI Modelle zur Auswahl (zum Vergleichen)
 - <https://lmarena.ai/> (statt „Battle“ auf „Direct Chat“ gehen)
 - Modell am besten von „gpt5-chat“ auf „gpt5-high“ umstellen
(ist das bessere Modell, siehe <https://lmarena.ai/leaderboard/text>)
 - Google AI Studio
 - https://aistudio.google.com/prompts/new_chat
 - Nvidia Chat
 - <https://build.nvidia.com/moonshotai/kimi-k2-instruct> (Kimi-K2 Modell)

Live Demo - Dokumente analysieren (Chat mit Dokumenten)

- Fragen beantworten zu Inhalt aus Dokumenten
 - Z.B. Rechtliche Dokumente, technische Handbücher usw.
 - **Chat With PDF / ChatPDF / ...** - oder direkt in ChatGPT hochladen
 - Chat With PDF: <https://smallpdf.com/chat-pdf>
- Z.B. mit „AK Arbeitsrecht griffbereit“ Dokument (84 Seiten)
 - „Wann besteht ein Abfertigungsanspruch ?“
 - „Wie lange wird das Krankenentgelt weitergezahlt ?“
 - „Wie lange darf die Probezeit dauern ?“

Live Demo - Erzeugen von Bildern

- Gratistools für Bilder generieren & editieren
 - Direkt in ChatGPT - verwendet „DALL-E“ Modell
 - Google AI Studio (auf ‚Generate Media‘ gehen)
 - Kann Video auch (wird auf Google Drive gespeichert) !
 - **Leonardo.AI** bietet Auswahl aus Modellen
 - 3 (Gratis-)Bilder pro Tag mit „**Nano Banana**“ Modell
 - <https://app.leonardo.ai/>

Bild generiert von mir mit Leonardo.AI, „Nano Banana“ Modell.

Prompt (auto-enhanced): A majestic tiger crouched low in tall green grass, partially hidden yet intensely focused. Its orange and black stripes blend with the shadows, eyes glowing with alertness. The scene is vivid, detailed, and naturalistic, capturing the tension and beauty of a predator in its habitat. Realistic lighting with emphasis on fur texture and grass detail.



KI für Vertrieb & Kundenservice

Anwendungen und Tools

Potentielle Anwendungsfälle für KI im Vertrieb & Kundenservice

- Automatische Dokumentenverarbeitung (Rechnungen usw.)
- Adaptieren von Texten (Umformulieren, Erweitern / Kürzen etc.)
- Emails klassifizieren, zusammenfassen und Antwort formulieren
- Kunden Persona (repräsentieren ‚typische‘ Kunden) erzeugen
- Automatisches Gesprächsprotokoll / Minutes für Telcos
- Intelligentes Zeitmanagement / Aufgabenmanagement
- KI-basierte Supply Chain Management und Umsatzprognose
- ... und viele weitere !

Automatische Dokumentenverarbeitung

- Blumatix / Rossum / Robodocxs / Parashift / Workist / natif.ai...
 - Automatische Erkennung des Dokumententyps (Rechnung / Lieferschein / ...)
 - KI-basierte Erfassung der Kerninhalte des Dokuments
 - Z.B. für Rechnung: Rechnungsnummer, Leistungsbeschreibung, Zahlungsbedingungen, ...
 - Integration in ERP System
 - Erfasste Daten können automatisch weitergeleitet werden z.B. an FIBU / SAP System



KI-basierte Extraktion von Inhalten aus Formularen (z.B. für Abrechnung Dienstreise)

■ AI Tools zur PDF Analyse

■ Z.b. AskForPDF, Pro version

- 'GPT-4' Modell

■ Extraktion der Kerninhalte

- Für Verbuchung im SAP



Datum	ab Uhrzeit	Ort, Flughafen, Bahnhof, Grenze	an Ortszeit	Ort, Flughafen, Bahnhof, Grenze	Verkehrsmittel Flug-Nr., Flugklasse, Bahn, Schlafwagen, PKW, km-Angabe, Mtreisende PKW, Lenkzeiten für Firmenfahrzeug, usw.
16.4.2012	14:00	Graz	15:25	Frankfurt	Flug LH 1263
16.4.2012	16:45	Frankfurt	17:40	Brüssel	Flug LH 1016
21.4.2012	9:20	Brüssel	10:30	Frankfurt	Flug LH 1007
21.4.2012	12:10	Frankfurt	13:25	Graz	Flug LH 1262

Auszug aus Reiseabrechnung Formular



Extrahiere mir alle Reisebewegungen getrennt für Hin- und Rückreise



Hinreise

- **Datum:** 16.4.2012
 - **Ab Uhrzeit:** 14:00
 - **Ort:** Graz
 - **An Ortszeit:** 15:25
 - **Ort:** Frankfurt
 - **Verkehrsmittel:** Flug LH 1263
- **Datum:** 16.4.2012
 - **Ab Uhrzeit:** 16:45
 - **Ort:** Frankfurt
 - **An Ortszeit:** 17:40
 - **Ort:** Brüssel
 - **Verkehrsmittel:** Flug LH 1016



Was war der Reisezweck ?



Der Reisezweck war ein Vortrag mit dem Titel "Real-time video breakup detection for multiple HD video streams on a single GPU" der Konferenz "SPIE Photonics Europe" in Brüssel, Belgien ①.



Welche Verkehrsmittel wurden benutzt (aus Auswahl: Flugzeug, Zug, Schiff, U-Boot, Raumschiff, fliegender Teppich) ?



Die verwendeten Verkehrsmittel in den bereitgestellten Dokumenten waren Flugzeug und Zug. Es wurden keine anderen Verkehrsmittel wie Schiff, U-Boot, Raumschiff oder fliegender Teppich genutzt ②③.

Adaptieren von Texten mit KI (Erweitern, Kürzen, Zusammenfassen ...)

- Text erstellen (z.B. Artikel, Blog post, Facebook Posting, ...)
 - „Schreibe einen **[Artikel / ...]** über **[Thema]** im Umfang von **[einer Seite / zwei Absätze / ...]**“
- Text zusammenfassen
 - „Fasse den Text in **[einem Absatz / 5 Bulletpoints / drei Sätze / 100 Wörter / ...]** zusammen und behalte die Perspektive bei: **[Text]**“
- Text kürzen
 - „Kürze den Text auf **[die Hälfte / 80 % / ...]**: **[Text]**“
- Text erweitern (und optional einen Aspekt stärker hervorheben)
 - „Erweitere den Text um **[ein Drittel / 25 % / ...]** und betone den Aspekt **[Thema]**: **[Text]**“
- Sprachstil ändern
 - „Schreibe den Text in einem **[emotionalen / nüchternen / Tschechow / ...]** Stil um: **[Text]**“

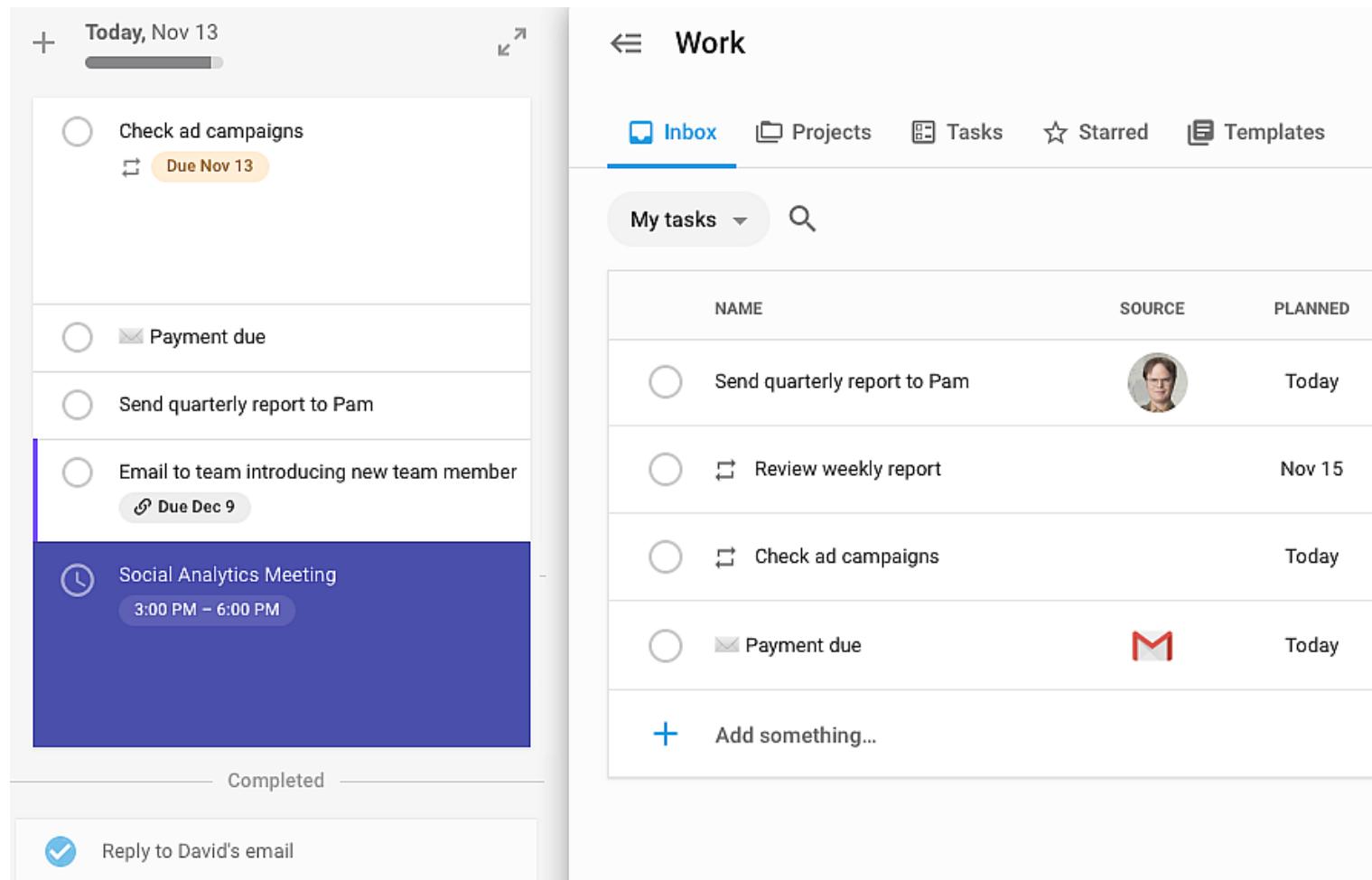
Intelligentes Zeitmanagement / Aufgabenmanagement

■ Timehero

- Für Einzelpersonen / Teams
- KI-basierte Einteilung der Aufgaben und Zeiten
 - Nach Priorität der Aufgabe usw.
- Macht Vorherhersage wann Aufgaben fertig sind usw.

■ Andere Tools

- Monday.com, Motion, reclaim.ai, Trevor AI, ...



The screenshot displays the Timehero application interface. On the left, a sidebar shows a list of tasks for 'Today, Nov 13': 'Check ad campaigns' (due Nov 13), 'Payment due', 'Send quarterly report to Pam', and 'Email to team introducing new team member' (due Dec 9). Below this is a large blue box for the 'Social Analytics Meeting' from 3:00 PM to 6:00 PM. At the bottom of the sidebar, there's a note: 'Completed' and 'Reply to David's email'. On the right, the main 'Work' screen shows a navigation bar with 'Inbox' (selected), 'Projects', 'Tasks', 'Starred', and 'Templates'. It features a search bar and a 'My tasks' dropdown. The main area lists tasks with columns for 'NAME', 'SOURCE', and 'PLANNED/DUE DATE'. Tasks include 'Send quarterly report to Pam' (Today), 'Review weekly report' (Nov 15), 'Check ad campaigns' (Today), 'Payment due' (Today), and an 'Add something...' button.

NAME	SOURCE	PLANNED
Send quarterly report to Pam		Today
Review weekly report		Nov 15
Check ad campaigns		Today
Payment due		Today
Add something...		

Demo Chat: Kunden Persona erstellen und Fragen & Einwände antizipieren

- Beispiel: B2B Vertrieb von Laserschweißanlagen (für die Produktion von Messgeräten)
- Chat link: <https://chatgpt.com/share/68f7aef4-efd0-8013-87b1-0d00040ce023>

Persona 4: Der Einkaufsleiter eines internationalen Konzerns

Name: Jens Albrecht

Position: Leiter Einkauf Produktionstechnik

Unternehmen: Global Instruments AG (10.000 Mitarbeitende)

Branche: Hersteller von Präzisionsmesssystemen (Industrie & Dienstleistungen)

Ziele:

- Kosteneffiziente Investitionen in Fertigungstechnologie
- Langfristige Lieferantenbindung mit stabilem Service-Level
- Einhaltung globaler Beschaffungsrichtlinien

Herausforderungen:

- Hoher interner Abstimmungsaufwand (Fertigung, Qualität, Logistik)

Persona 4: Jens Albrecht – Einkaufsleiter (Konzern)

◆ Typische Fragen & Einwände

Thema	Frage / Einwand	Empfohlene Antwort
Preis	„Ihr Angebot liegt über dem Wettbewerb – warum sollten wir Sie wählen?“	„Wir verstehen den Preisunterschied. Unsere Systeme bieten jedoch längere Lebensdauer, geringeren Wartungsaufwand und höhere Prozessstabilität. Über fünf Jahre gesehen liegt der TCO meist 15–20 % unter günstigeren Anlagen.“
Lieferfähigkeit	„Wie sieht Ihre Lieferkette und Ersatzteilversorgung international aus?“	„Wir verfügen über Servicepartner in Europa, USA und Asien. Ersatzteile werden zentral bevorratet und binnen 72 Stunden weltweit geliefert.“
Referenzen &	„Können Sie Referenzen ...“	„Selbstverständlich – wir haben mehrere Laserschweißanlagen bei ...“

Supply Chain Management & Umsatzprognose

■ Quantics

- KI-basierte Bestandsoptimierung und Nachfrageprognose
- Basierend auf
 - Stammdaten → historische Verkaufsdaten, Produktsortiment etc.
 - Interne Daten → Rabattaktionen, Kundenclub Karten, Events etc.
 - Externe Daten → Branchen-Indices, makroökonomische Faktoren (BIP), Wetter etc.



Interne Daten – Stammdaten – externe Daten

■ Andere Tools: Circly, ...

KI Assistenten für Kundenservice

■ **fonio.ai**

- KI-Telefonassistent für First-Level Support, Terminvereinbarung, ...
- Integration mit CRM System & Kalender
- DSGVO-konform
- Versteht er Stoansteirisch ?

■ **Andere Tools**

- Parloa, Deepsearch, Leaping AI, ...
- Novomind hat auch Chatbots etc.

KI-Assistent „Susi“ (SIMPEX Medizinemöbel)

Lösung

Susi übernimmt alle Anrufe rund um die Uhr, nutzt unsere Wissensdatenbank für Produkt- und Beratungsfragen und bucht freie Termine. Komplexe Fälle leitet sie an die richtige Abteilung weiter – mit Gesprächstranskript. Dank Pre-Call-API hat Susi schon vor dem »Hallo« Kundendaten wie Kaufhistorie und offene Tickets parat. So bleiben Antworten persönlich.

Automatische Erstellung von Notizen und Zusammenfassung von Telcos & Meetings

■ Tools: **MS Copilot, Sally AI, Leexi AI, Sembly AI, Read AI, otter.ai, fathom.ai, ...**

Die Besprechung begann mit einer kurzen Begrüßung der Teilnehmer.

Es wurde festgestellt, dass Julian nicht anwesend war und dass die Disk Probleme mit LinkedIn-Kampagnen und die Synchronisation des Business den Retargeting-Kampagnen auf LinkedIn, die als "nicht bereitgestellt" ar

Es wurde ein Ticket eröffnet, um Feedback zu erhalten. Speaker 3 stellte möglicherweise an fehlenden Zugriffsrechten im Business Manager lag. Situation zu klären. Speaker 2 erklärte, dass die Sichtbarkeit der Kampagnen synchronisiert ist.

Es wurde festgestellt, dass zwei ehemalige Mitarbeiter möglicherweise die Kampagnen führte. Speaker 2 äußerte Bedenken, dass diese Mitarbeiter

Quelle für Bilder: Sally AI Webseite, <https://www.sally.io>

Key Points

▶ The website structure is being revised 05:45

▶ The H2 headings on the website will be optimized for SEO 13:39

Decisions

▶ The website should go live by November 29:11

▶ The CMO must approve the page before it goes live 31:26

Tasks

▶ Collect feedback on the subpages

 Josh Bellinger

Demo Chat: Email-Verkehr mit Kunden zusammenfassen mit ChatGPT

- Chat link: <https://chatgpt.com/share/68af1456-1624-8013-852f-89efb7c8ed8b>



Von: Gandalf der Weise gandalf@mittelerde.me ↗

An: Thomas Zwirl vertrieb@luxuskaffee.de ↗

Datum: 15. August

Sehr geehrter Herr Zwirl,

ich muss mich mit äußerstem Missfallen an Sie wenden. Der von mir bestellte Luxus-Kaffeemaschine wurde erst mit zwei Wochen Verspätung in Bruchsal angeliefert, und zu meinem Entsetzen musste ich feststellen, dass das Gerät nicht ordnungsgemäß funktioniert.

Das Mühlwerk erzeugt laute, unheilvolle Geräusche, mahlt die Bohner nicht richtig. Von einer gleichmäßigen, aromatischen Konsistenz ist keine Rede.

Für ein Produkt dieser Preisklasse ist dies völlig inakzeptabel. Ich erwarte

Umgehend werde ich eine Ersatzmaschine an Sie versenden, selbstverständlich ohne zusätzliche Kosten für Sie. Wir werden alles daran setzen, dass diese innerhalb weniger Tage bei Ihnen eintrifft. Zusätzlich erhalten Sie von uns einen Gutschein über 20 % Rabatt auf Ihren nächsten Einkauf als kleine Entschädigung.

Bezüglich der verspäteten Lieferung bitte ich um Ihr Verständnis: Der Transport nach Mittelerde gestaltet sich mitunter schwierig, da unsere Postreiter zuletzt vermehrt Angriffen durch Orks und Trolle ausgesetzt waren. Dennoch ist es natürlich unsere Verantwortung, Ihre Bestellung rechtzeitig und einwandfrei zuzustellen, und wir arbeiten intensiv daran,

The Top 50 Gen AI Web Products, by Unique Monthly Visits

1.  ChatGPT 	11.  removebg 	21.  IIIElevenLabs 	31.  manus 	41.  replit 
2.  Gemini 	12.  Doubao 	22.  Hugging Face 	32.  CIVITAI 	42. candy.ai 
3.  deepseek 	13.  NotebookLM 	23.  Lovable 	33.  KlingAI 	43.  JuicyChat 
4.  Grok 	14.  SPICYCHAT.AI 	24.  Crushon AI 	34. cutout.pro 	44.  VEED 
5. character.ai 	15.  SUNO 	25.  GAMMA 	35.  Adot 	45.  Hailuo AI 
6.  perplexity 	16.  QuillBot 	26.  CURSOR 	36.  DeepAI 	46.  Meta AI 
7.  Claude 	17.  Kimi 	27.  Pixelcut 	37.  Poe 	47.  Remaker 
8.  JanitorAI 	18.  PolyBuzz 	28.  Midjourney 	38.  ZeroGPT 	48.  Joi 
9. Quark 	19.  SERART.AI 	29.  TurboScribe 	39.  Google Labs 	49.  Monica 
10.  Google AI Studio 	20.  Qwen3 	30.  Photoroom 	40.  Leonardo.Ai 	50. ourdream.ai 

KI-Landkarte der VOESI (Verband Österreichischer Software Innovationen)

- VOESI “KI-Landkarte”
 - Zeigt wo KI in Österreich schon im Einsatz ist
 - Filtern möglich nach Einsatzgebiet, Branche, Technologischer Reifegrad, ...
- Webseite
 - [https://voesi.or.at/
voesi-aktiv/ki-landkarte/](https://voesi.or.at/voesi-aktiv/ki-landkarte/)
- 1001 GenAI Use Cases
 - [https://blog.google/products/
google-cloud/gen-ai-business-use-cases/](https://blog.google/products/google-cloud/gen-ai-business-use-cases/)



Quelle: Daten und Inhalte der KI-Landkarte © VÖSI

Übersicht über KI Tools auf „AWS KI Marktplatz“

- Verzeichnis von österreichischen KI-Anbieter
 - Unternehmen & Forschungseinrichtungen
 - Filtern nach Branche, Anwendungsfälle etc.
 - <https://www.awsconnect.at/KI-Anbieter>



Anwendungsfälle

- Arbeitskräfte Management
- Audit & Compliance
- Cybersecurity
- eCommerce
- Entscheidungsunterstützung
- Intelligente Geräte & Roboter
- IT Automatisierung
- Kundenservice
- Marketing Optimierung
- Predictive analysis
- Qualitätskontrolle
- Risiko Management
- Verkaufsoptimierung
- Vorhersagen

Interaktive Übungen

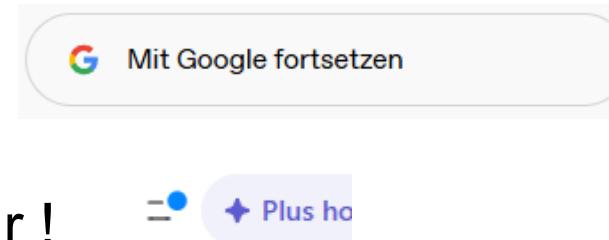
Vorbereitungen von Eurer Seite - bitte jetzt machen

- Laptop booten und mit Internet (WLAN oder eigener Hotspot) verbinden
- Geht's auf meine Seite
 - Iss daham auf ai-learnfromexperts.com → The logo for 'NOW YOU SEE' features the text 'NOW YOU SEE' in white on a dark blue background with a subtle globe texture. Below it, the tagline 'Lernen Sie Künstliche Intelligenz (KI) von den Experten' is written in smaller white text.
 - Rechts oben auf "Mehr Information" gehen
 - Links auf "Inhalte" gehen (unterhalb von 'Referenzen') und auf "DIH Süd"
 - Hyperlink auswählen mit heutigem Datum und Veranstaltungsnamen
 - ZIP Datei runterladen und extrahieren (Passwort für ZIP: "3050")
 - Inhalt der ZIP Datei
 - Diese Präsentation – Gleich öffnen auf Eurem Notebook mit Powerpoint !
 - Evtl. Zusätzliche Dokumente – diese furs erste nicht öffnen

Kurzer Crash-Kurs ChatGPT - bitte jetzt einloggen

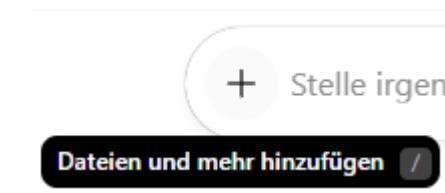
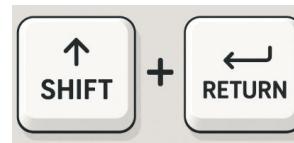
■ Webseite & Einloggen

- <https://chatgpt.com>
- Anmelden z.B. mit seinem Gmail account
- Browser Fenster nicht zu schmal machen,
sonst ist die graue Leiste links nicht sichtbar !



■ Arbeiten im Chatbot

- **Zeilenumbruch** im eigenen Prompt erzeugen mit
 - Wird oft gebraucht, z.B. für Prompt
“Fasse folgenden Text zusammen:
<TEXT>”
- Dateien hochladen mit Klick auf “+”



Interaktive Übung „Freestyle“

41

- Circa **30-35 Minuten** Zeit
- Ausprobieren von **1-2 Aufgaben Eurer Wahl**
- Vorschläge (siehe auch meine Folien dazu)
 - Kunden Persona für das eigene Unternehmen erzeugen (wie im Demo-Chat)
 - Email-Thread zusammenfassen mit KI (wie im Demo-Chat)
 - Sammlung von Email-Thread Beispielen ist in Unterverzeichnis “email_threads” (z.B. #47)
 - Texte erzeugen / überarbeiten / zusammenfassen
 - Bilder generieren / editieren (mit ChatGPT oder Leonardo.AI oder Google AI Studio)
 - Dokumente mit KI verarbeiten / Chat mit Dokumenten in ChatGPT etc.
 - Die präsentierten Tricks (KI Fragen stellen, Reverse Prompting) ausprobieren

*Reflexion – Wie ist es euch
ergangen in den
interaktiven Übungen ?*

Digitalisierung für KMU möglich machen.

Informationsveranstaltungen * Workshops * Digitale Innovation

DER DIGITAL INNOVATION HUB SÜD ALS
KOSTENLOSES SERVICE FÜR KMU

www.dih-sued.at/Veranstaltungen



Unsere Veranstaltungen