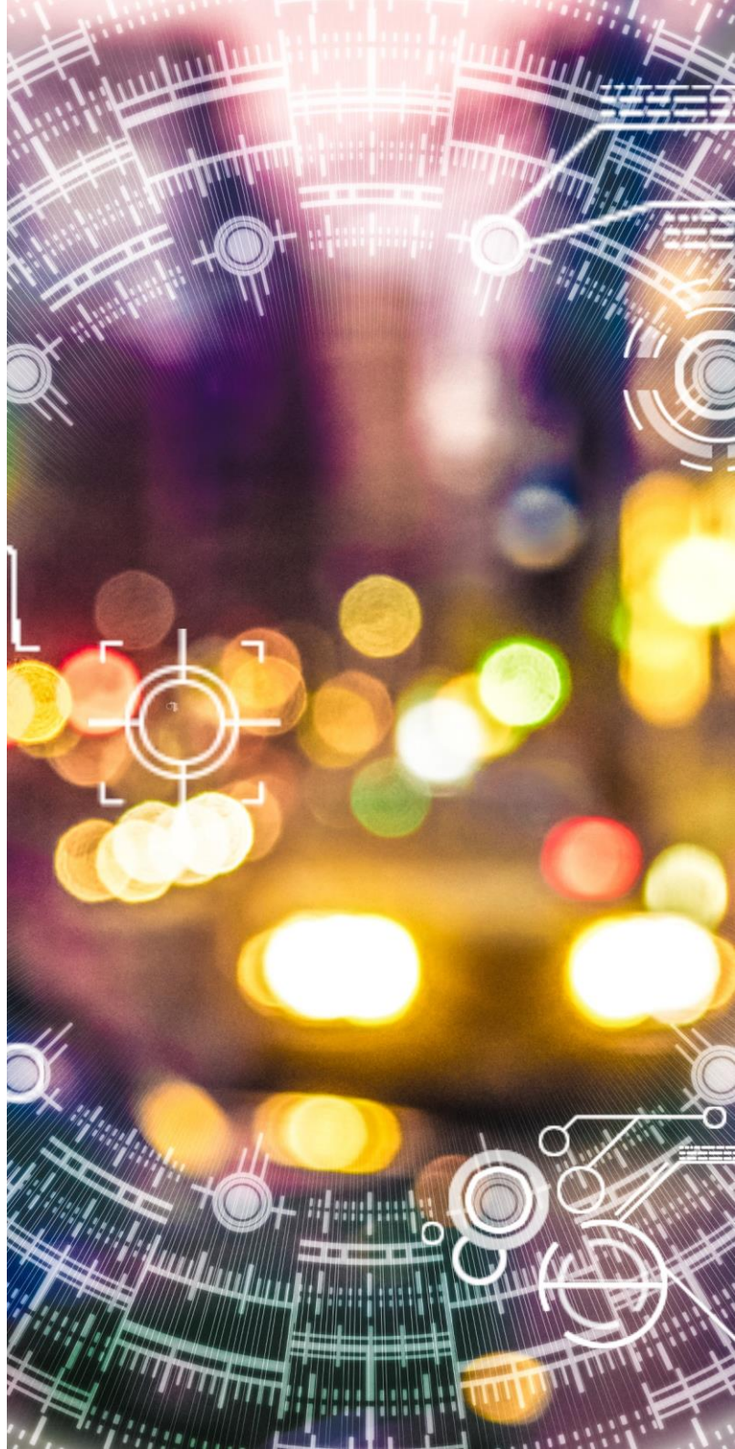
Aktuelle Kundenbeispiele von Milestone Consult

Anwendungsfälle aus der Praxis für sprachbasierte, generative KI



MILESTONE CONSULT

Die Digitalisierungsexperten für komplexe Geschäftsprozesse

Innovative Lösungen für komplexe Aufgaben

Milestone Consult

Kurz-Portrait



MILESTONE CONSULT

AraCom

Schwesterunternehmen

75 Mitarbeiter am Standort in Kamp-Lintfort, NRW

330 Mitarbeiter in der Unternehmensgruppe

4 Consultingschwerpunkte

Ununterbrochene Zusammenarbeit seit über 25 Jahren

Henkel 1994

BAYER 1996

Delvag 1998

Was uns ausmacht

Klare Fokussierung auf unser Portfolio, um Höchstleistung zu garantieren

Custom Software Development

Kernkompetenz Software Development
seit 1991

Fokustechnologie Microsoft . NET
seit 2004

Microsoft Gold Partner
2015 - 2023

Microsoft Cloud Solution Partner
seit 2023

>20 Azure-Zertifizierungen
in 2024

Data Analytics & KI

Kernkompetenz BI
seit 1994

Fokustechnologie Microsoft
seit 2006

Fokustechnologie Microsoft Azure
seit 2018

Fokusthema generative KI
seit 2022

Microsoft Gold Partner
2015 - 2023

Microsoft Cloud Solution Partner
seit 2023

>20 Azure-Zertifizierungen
in 2024

IT-Projektmanagement

Kernkompetenz IT-PM
seit 1994

Qualitätsmanagement

QS in IT-Projekten
seit 1992

MES in der pharm. Industrie
seit 2015



KI ist omnipräsent

Prolog

Fokusthema: Sprachbasierte, generative KI

Prädikative KI
– Autonomie –



Autonome Fahrzeuge im Straßenverkehr



„dm-Märkte rüsten auf: Darum fahren nachts Roboter durch die Drogerie-Filialen“, abgerufen bei RTL

Generative KI
– bildbasiert –

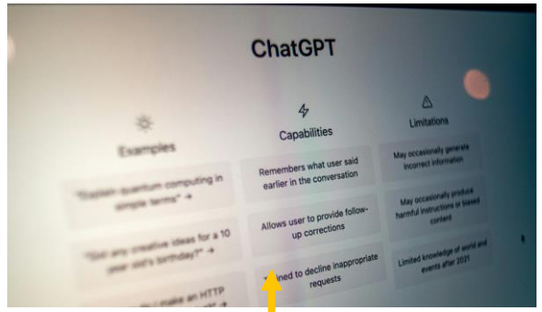


„Der KI-Papst im Daunenmantel sollte eine Warnung sein“, abgerufen bei Heise

Data Science
– zahlenbasiert –



Generative KI
– sprachbasiert –

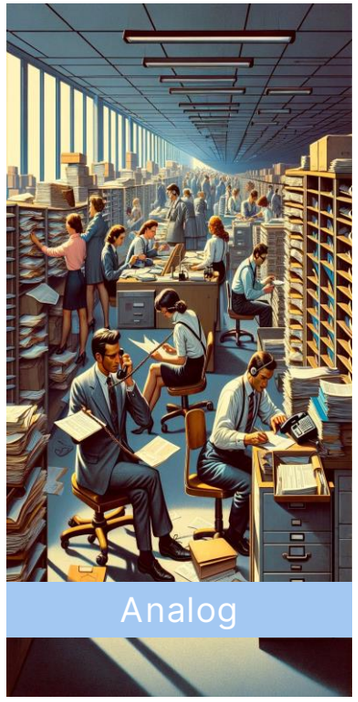


Heutiger Fokus

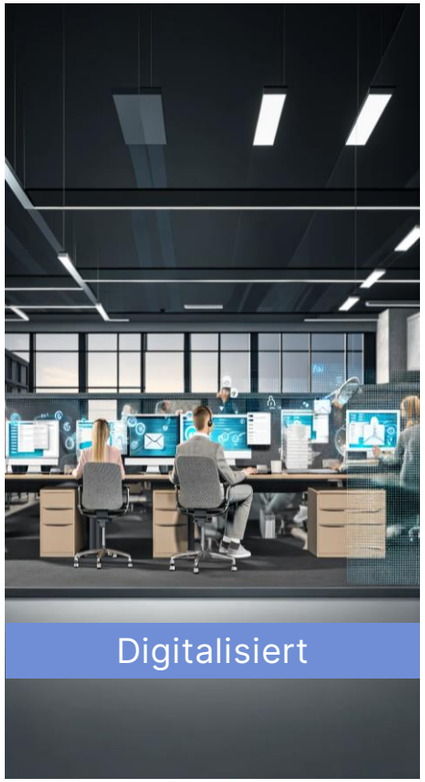
MILESTONE CONSULT

KI ist nicht nur Automatisierung 2.0

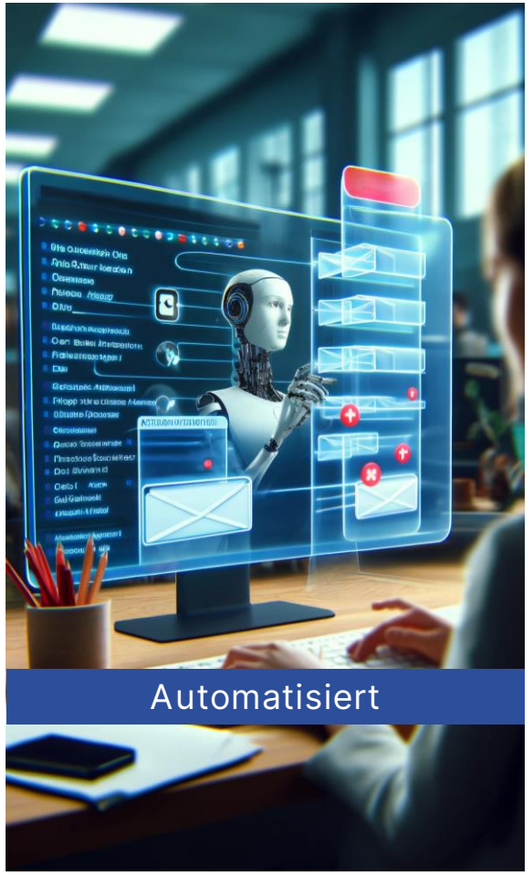
Begriffsabgrenzung am Beispiel der Kundenbetreuung



Analog



Digitalisiert



Automatisiert



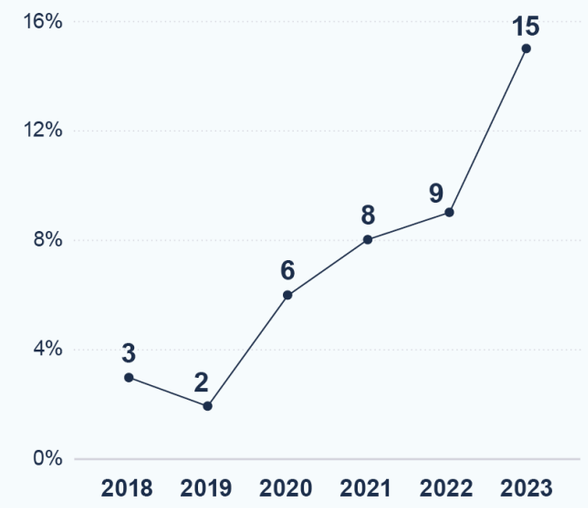
Künstliche Intelligenz

Ihr Wettbewerb schläft nicht

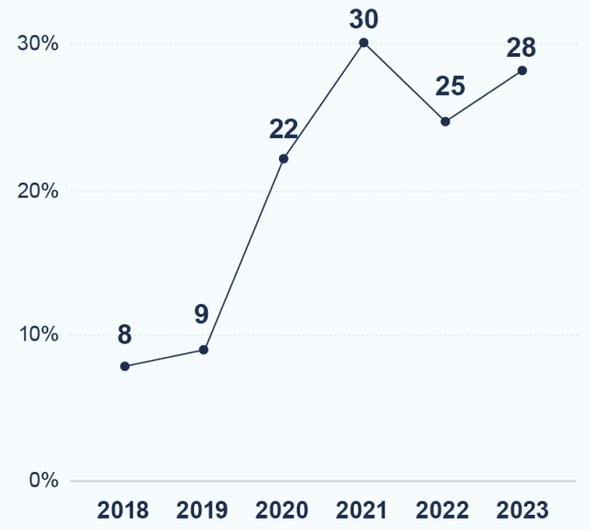
Wer wartet, verliert den Anschluss

Inwieweit setzt Ihr Unternehmen KI ein, plant oder diskutiert dazu?

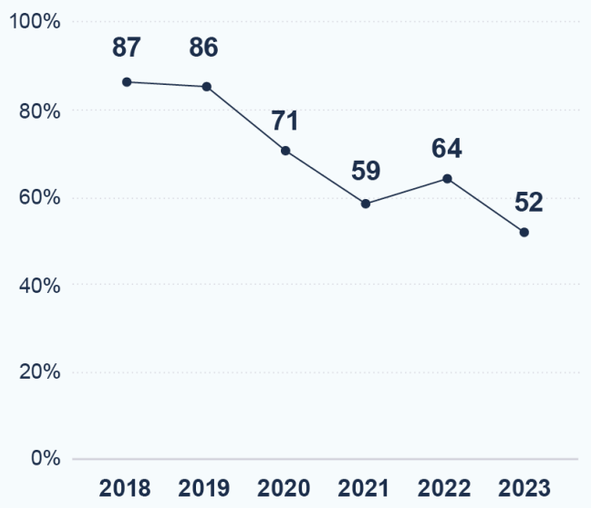
Im Einsatz



Geplant oder diskutiert



Kein Thema



Basis: Alle Unternehmen (n=605). Quelle: Künstliche Intelligenz - Wo steht die deutsche Wirtschaft?, Bitkom 2023, abgerufen unter: https://www.bitkom.org/sites/main/files/2023-09/bitkom-charts-ki-im-unternehmen.pdf

Was kann KI heute für mein Unternehmen realistisch leisten?



Generative KI

Die Revolution im Umgang mit Unternehmenswissen

Der Informationsflut Herr werden

Überall entstehen Daten

Informationshaltung

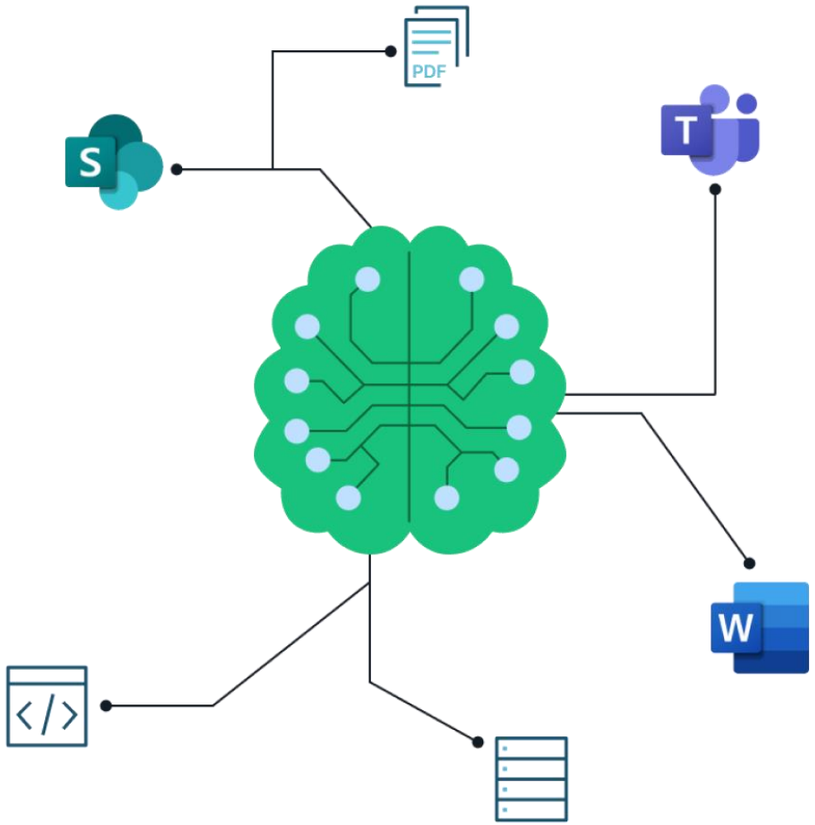
- Unstrukturiertes Wissen
- Dezentralisierte Aufbewahrung
- Fehlende, einheitliche Taxonomie

Informationssuche

- Mühselig
- Zeitaufwendig
- Nicht selten ergebnislos



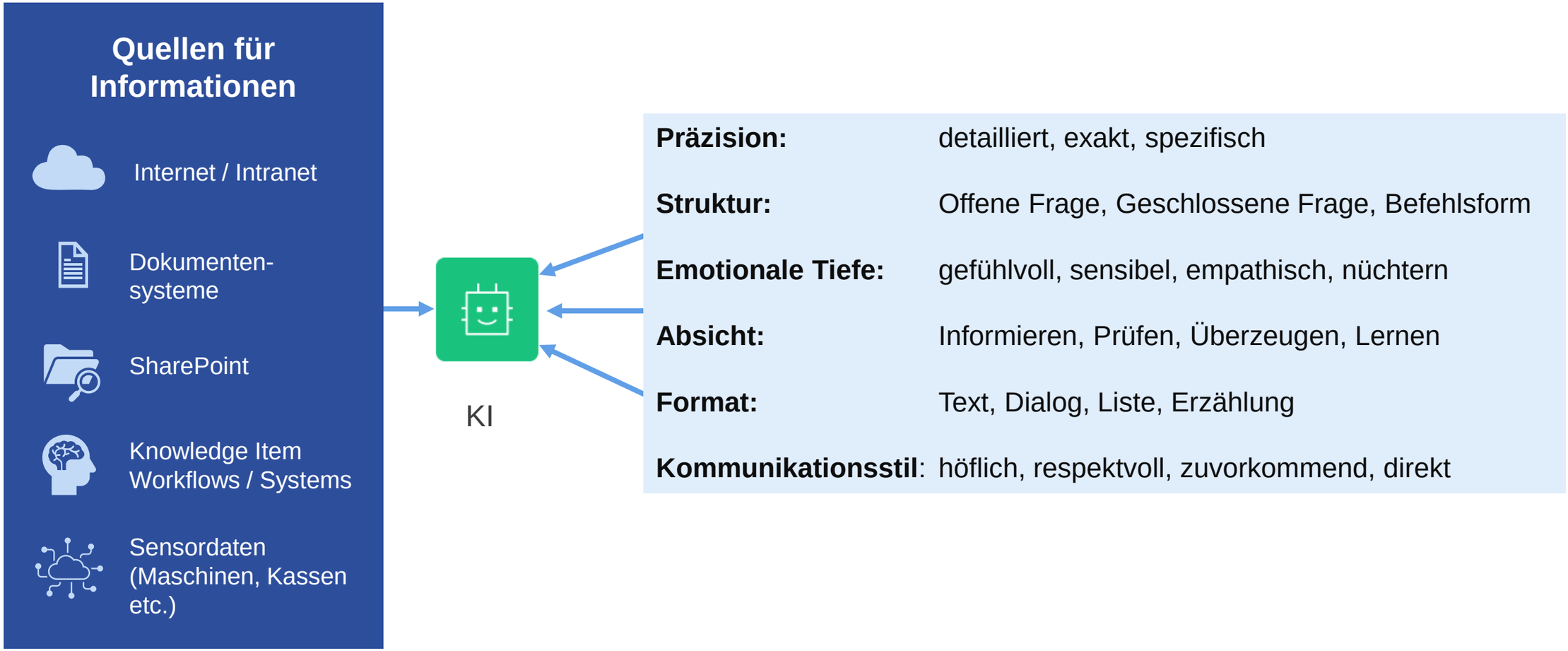
Nutzen Sie mit KI das Wissen in Ihren eigenen Dokumenten und Datenbanken



Die Möglichkeiten einer KI-basierten Suche

- ✓ In Ihren eigenen Unternehmensdaten
- ✓ In einfacher, natürlicher Sprache
- ✓ In einem kontinuierlichen Dialog

Mit Prompt Engineering übernehmen Sie die Kontrolle über die Antworten der KI

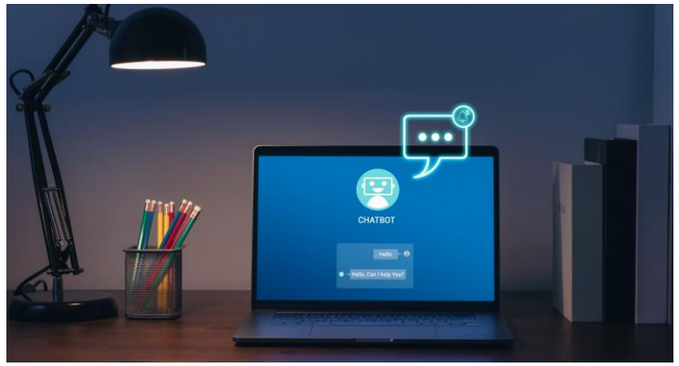


Integrieren Sie die künstliche Intelligenz in den Arbeitsalltag Ihrer Mitarbeiter oder Kunden

Interne Webapplikation / Unternehmenswebseite



Bereits existierende Chatbot-Oberfläche mit generativer KI anreichern



Kommunikations- und Kollaborationsdienste oder Standardsoftware



KI in 2024

Aktuelle Projektbeispiele von Milestone Consult

3 Business Cases im heutigen Einsatz

KONSUMGÜTERINDUSTRIE

1.
Dialogfähiger Kundenchatbot auf KI-Basis bei einem Konsumgüterhersteller

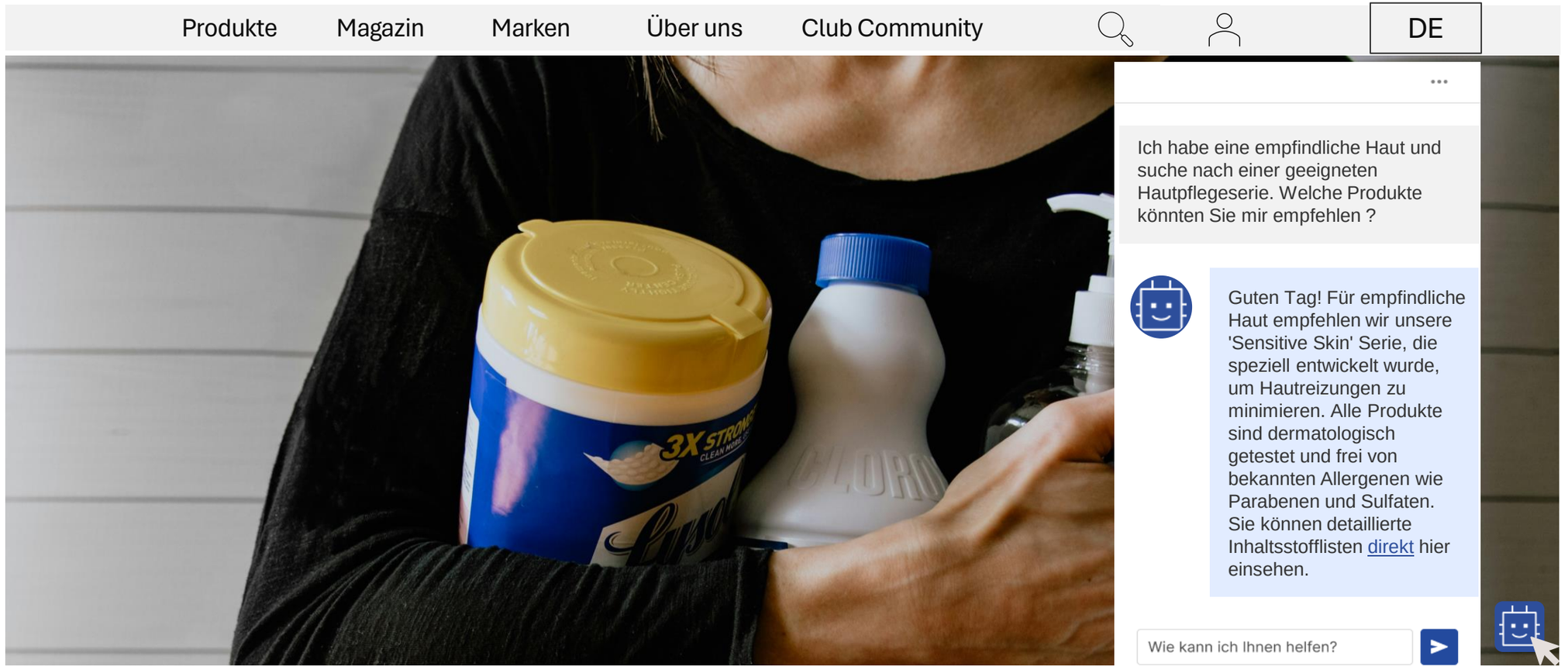
BANK

2.
Wissensmanagement für alle Mitarbeiter bei einem Finanzdienstleister

ÖFFENTLICHER TRÄGER

3.
Expertenwissen für die Sachbearbeitung bei einem Landeswohlfahrtsverband

Intuitiver Zugang in natürlicher Sprache zum gesamten Wissen Ihrer Homepage



Interner Chatbot eines Finanzdienstleisters

Wissensmanagement als Antwort auf den Fachkräftemangel

Bisheriger Prozess





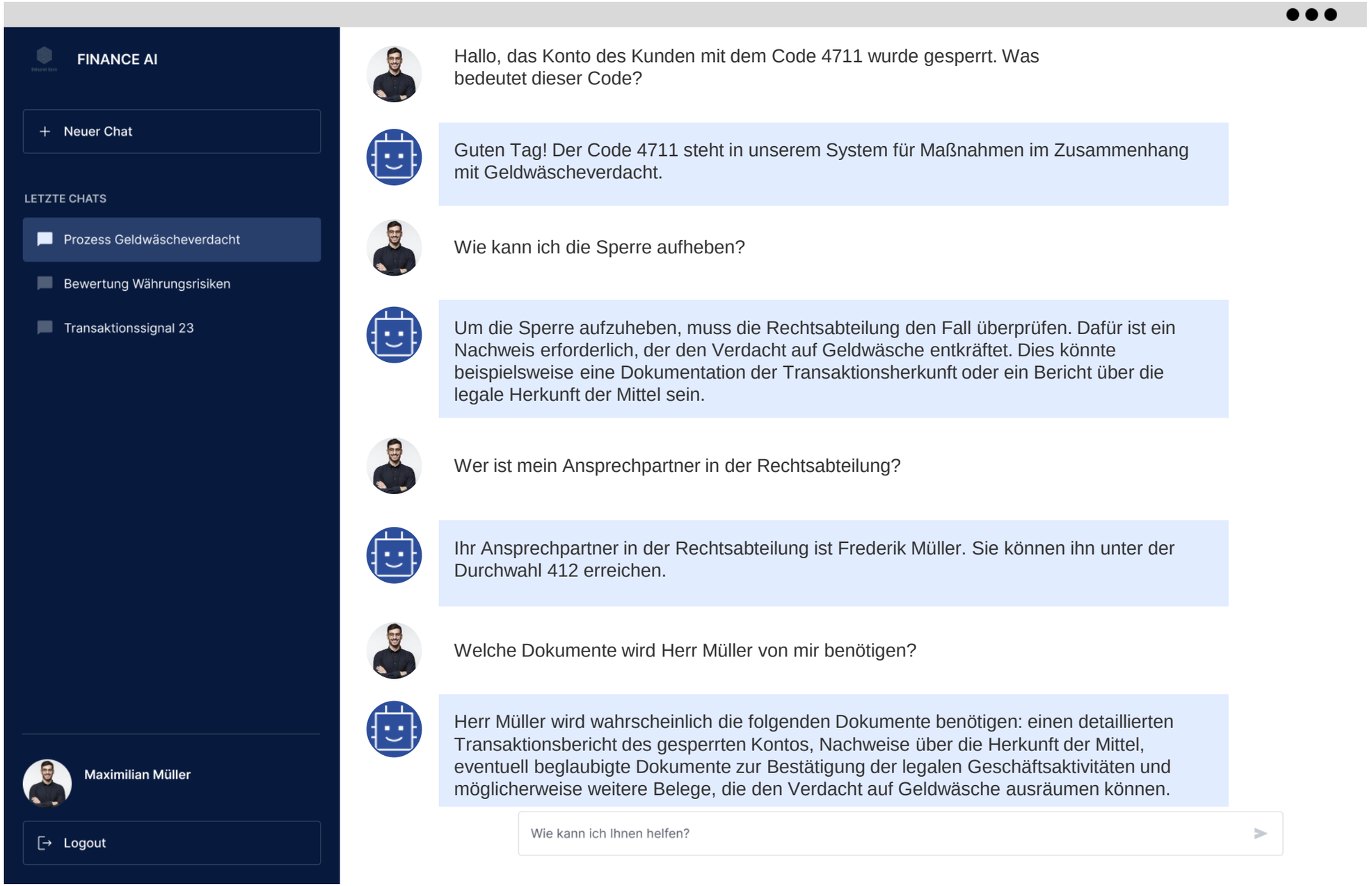
Verbesserungsfähiges Kundenerlebnis durch KI-Unterstützung

Interner Chatbot eines Finanzdienstleisters

Wissensmanagement als Antwort auf den Fachkräftemangel

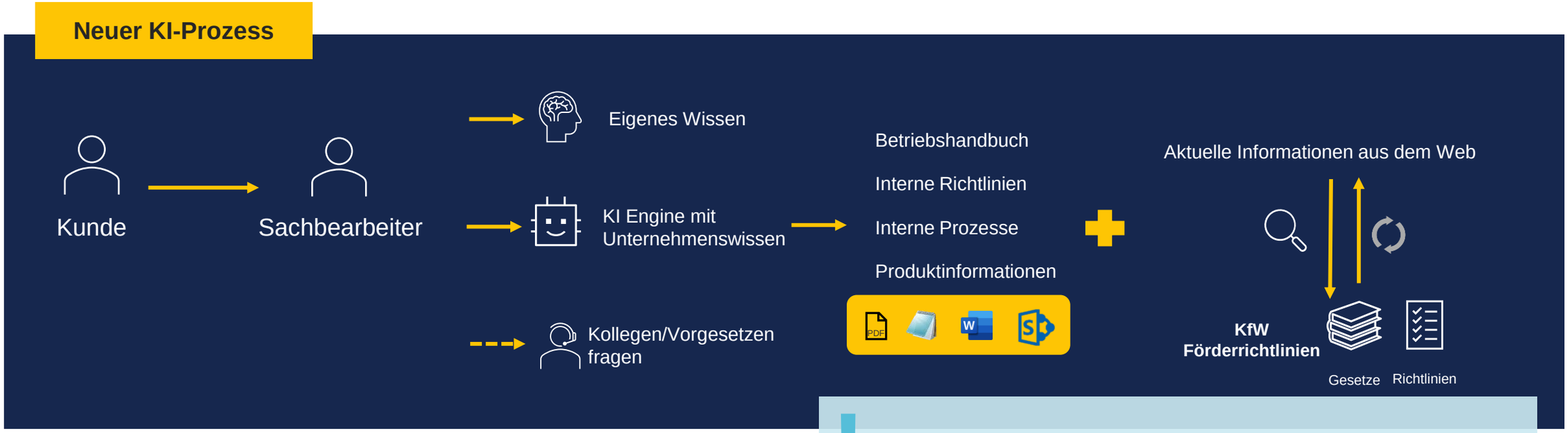


Anwendungsbeispiel aus der Praxis bei einem Finanzdienstleister



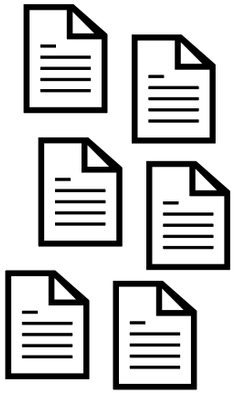
Interner Chatbot eines Finanzdienstleisters

Wissensmanagement als Antwort auf den Fachkräftemangel



Alle Daten bleiben in der geschützten Umgebung des Kunden

Rechtssichere Klärung komplexer und individueller Sachverhalte



Anträge

Sachbearbeiter

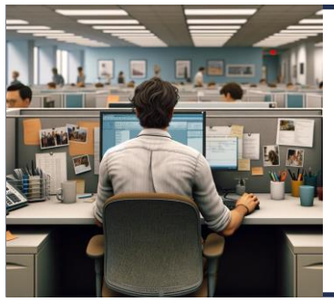
Rechtssichere Entscheidung

Anwendung Sozialgesetzbuch

Anwendung interne Richtlinien

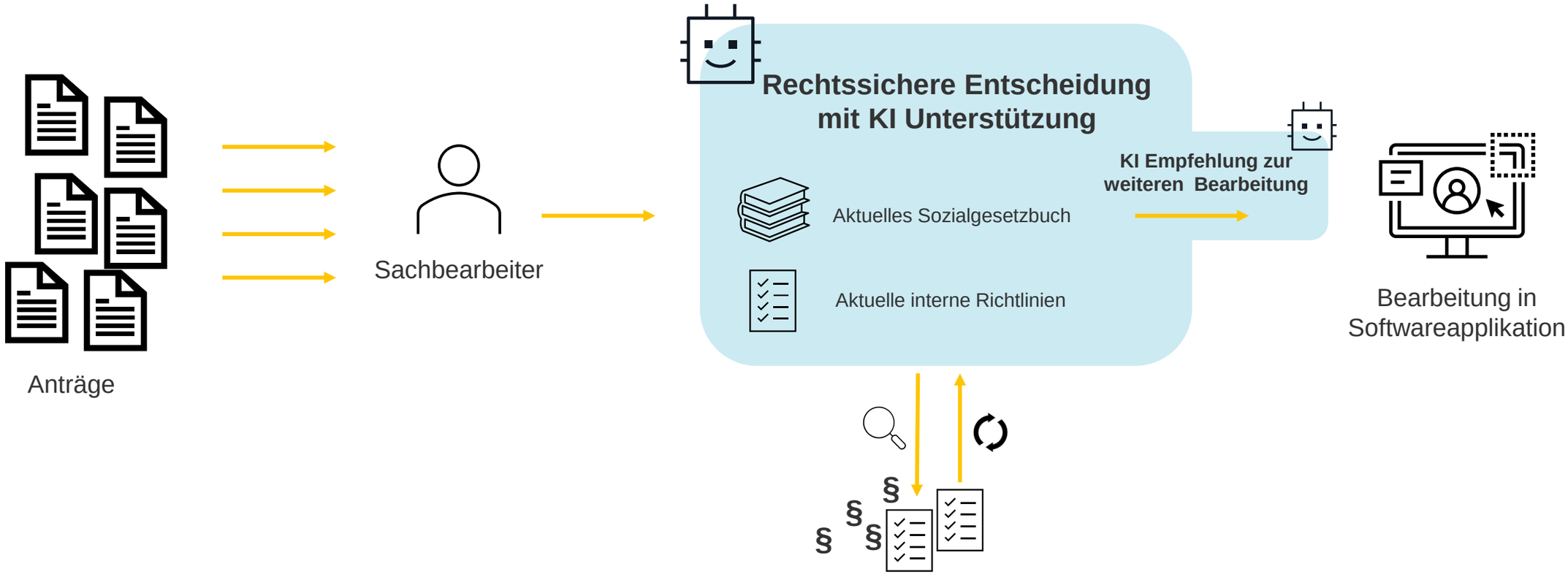
Bearbeitung in Software-Applikation

Schmerzpunkt
Benutzerfreundlichkeit



Schmerzpunkt
Kenntnisse aller aktuellen Gesetze und Richtlinien

KI-Unterstützung der Sachbearbeiter bei der Antragsbearbeitung

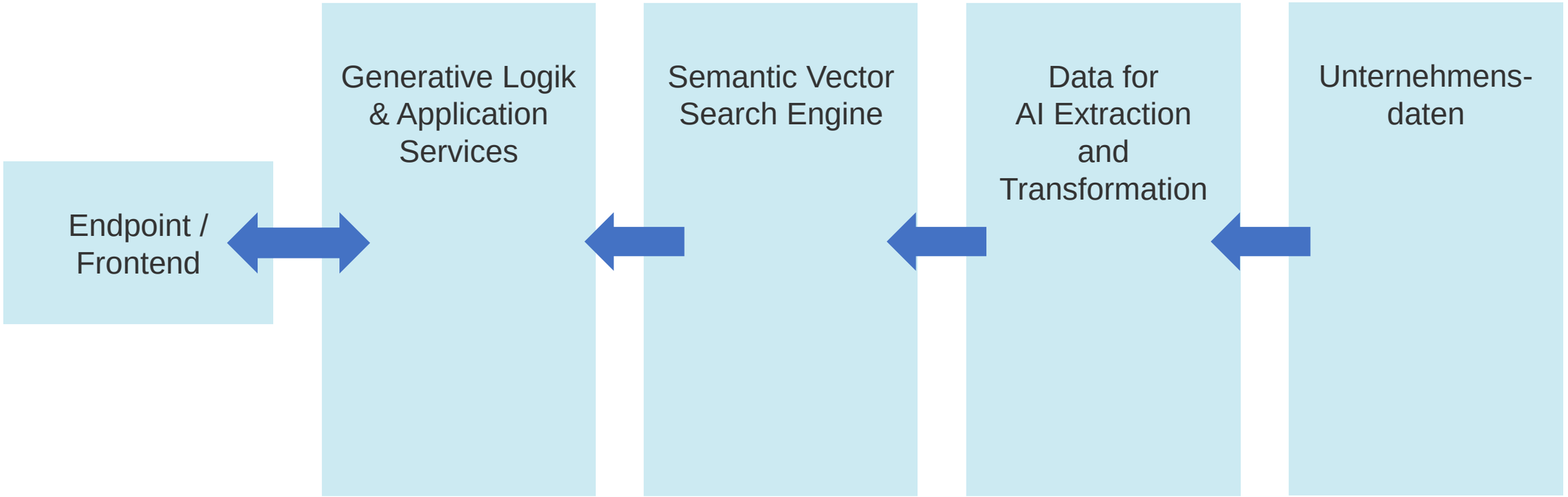


Projektvorgehensweise

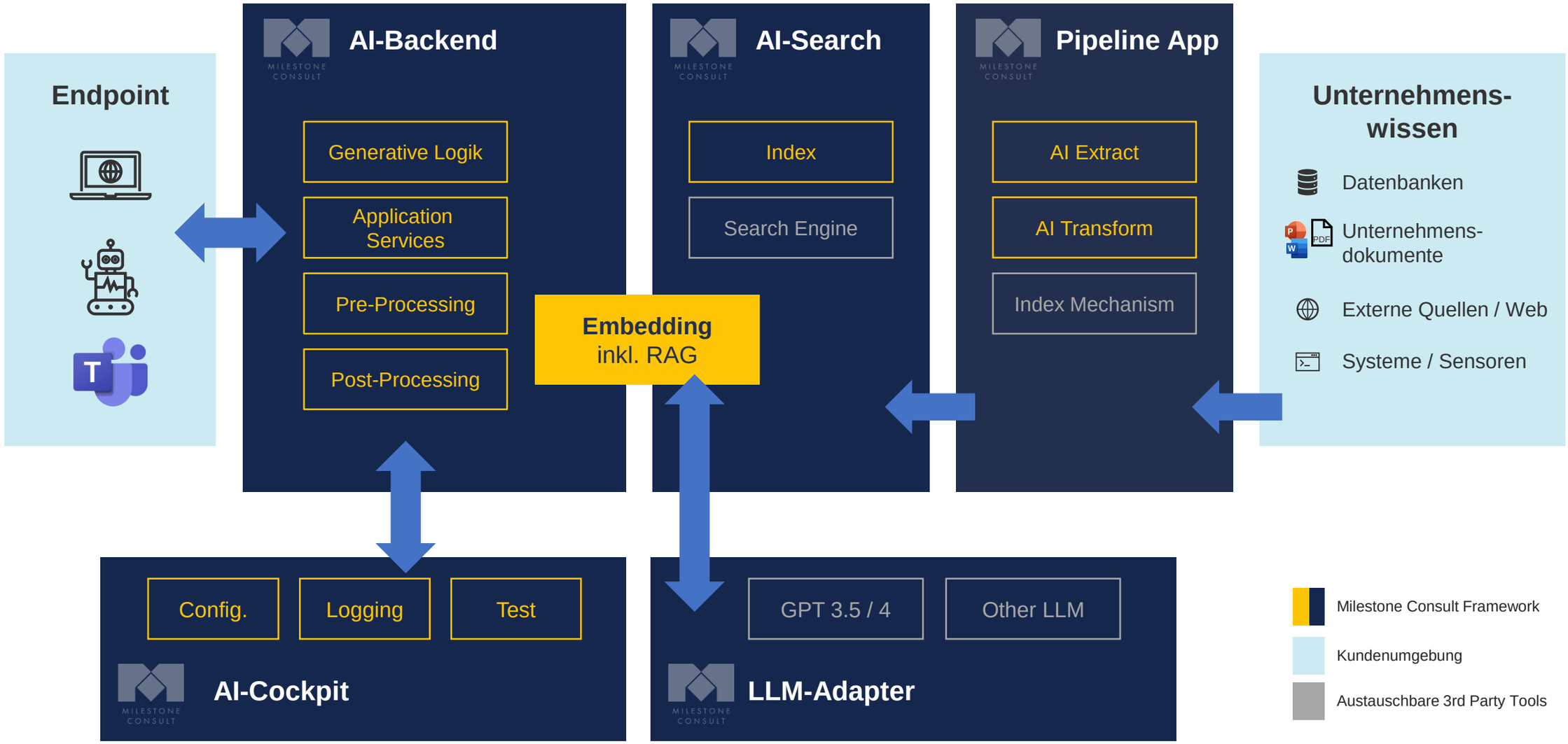
Milestone Consult AI
Rapid-Production-Framework

Standardaufbau

Bausteine einer generativen KI-Lösung



Milestone Consult „AI Rapid-Production-Framework“



Vielen Dank für Ihre Zeit!

Kontaktdaten



Jan Ottmann

Key Account Manager
0171 / 83 666 31



Volker Lügger

Consulting Manager
Head of AI