

Service Breakfasts powered by (DF)²

#16 – 27.4.2023

Potentiale und Veränderungen durch
Chatbots und intelligente Agenten im
IT-Service Management

Begrüßung

Prof. Dr. Tilo Böhmann
Universität Hamburg

08:00-08:05

Neues zum (DF)²

Prof. Dr. Tilo Böhmann

08:05-08:10

Wissenschaftlicher Kurzpuls zur Einführung in das Thema

Prof. Dr. Tilo Böhmann

- INSTANT – Eine Übersicht über das Forschungsprojekt mit Otto als Pilotierungs-/Explorationspartner
- INSTANT – Ergebnis: Das 3x3 der Chatbots und Grundlagen zu Conversational Agents
- ChatGPT – Kurze Einführung über mögliche Potentiale & Veränderungen für den Customer Service & Einblicke Prompt-a-thon

08:10-08:25

Praxiscase zum Thema (OGIT als Service Provider)

Henning Klein

- Kurze Vorstellung/Einordnung der Otto Group IT (OGIT)
- Vorstellung der Journey als Service Provider im Bereich Automatisierung und Knowledge Management
- **Vorstellung von Chatbots als Schlüsseltechnologie (Cody & INSTANT)**
- **Verknüpfung zu ChatGPT // Microsoft Copilot und Vorstellung neuer Fragestellungen**

08:25-08:40

Offene Diskussion mit Teilnehmenden

Alle

- Diskussion über Veränderungen in der täglichen Arbeit für Service-Personal und das CA-Team.

08:40-09:00

Stehische in den Zoom Breakouts

Alle

“Interaktive Wertschöpfung muss als Gestaltung der Triade Dienstleistung-Arbeit-Künstlicher Intelligenz verstanden werden”



www.dienstleistungsforschung.de



Henning Klein & Florian Leuerer
otto group

Chatbots und intelligente Agenten im IT-Service Management



Bitte merken Sie sich sehr gerne folgende Termine vor:

Do., 11. Mai 2023

Service Breakfast #17 zur Governance Struktur

Do., 25. Mai 2023

Service Breakfast #18

Der Wandel von einem klassischen Industrie-Dienstleister zu einem digitalen Service-Provider
Gastgeber: Zeppelin Power Systems



**Mo., 25. September 2023
von 12:00 - 21:00 Uhr**

(DF)² Jahreskonferenz 2023

„Die Triade Dienstleistung – Arbeit – KI gestalten“
Gastgeber: SEW-EURODRIVE in Graben-Neudorf



Das Deutsche Forum Dienstleistungsforschung (DF)²

Das Deutsche Forum Dienstleistungsforschung (DF)² etabliert einen regelmäßigen Austausch über neue Forschungsherausforderungen und zentrale Forschungsergebnisse im Dialog von Wissenschaft und Praxis.

[Mehr erfahren](#)

POSITIONSPAPIER



ENTWICKLUNGSLINIEN, FORSCHUNGSFELDER UND
EMPFEHLUNGEN FÜR DIE DIENSTLEISTUNGSFORSCHUNG

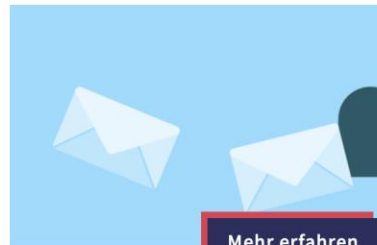
Tilo Bohmann | Universität Hamburg
Ansgar Roth | Friedrich-Wilhelms-Universität Erlangen-Nürnberg
Gerhard Satzger | Hochschule Wismar
Christian Grottel | Universität Wien
Martin Schymanetz | Friedrich-Alexander-Universität
Domena Bluff | Karlsruhe Institute of Technology
Flavia Bacci |

[Mehr erfahren](#)

Positionen zur Dienstleistungsforschung

Das Deutsche Forum
Dienstleistungsforschung (DF)² stellt

NEWSLETTER



[Mehr erfahren](#)

Newsletter Anmeldung

Melden Sie sich zum Newsletter an und
bleiben Sie auf dem Laufenden.

VIRTUELLE KONFERENZ



[Mehr erfahren](#)

8. Service Breakfast

Morgentliche Inspiration zur Thematik
„Innovation öffentlicher
Dienstleistungen“ am 03. Februar 2022

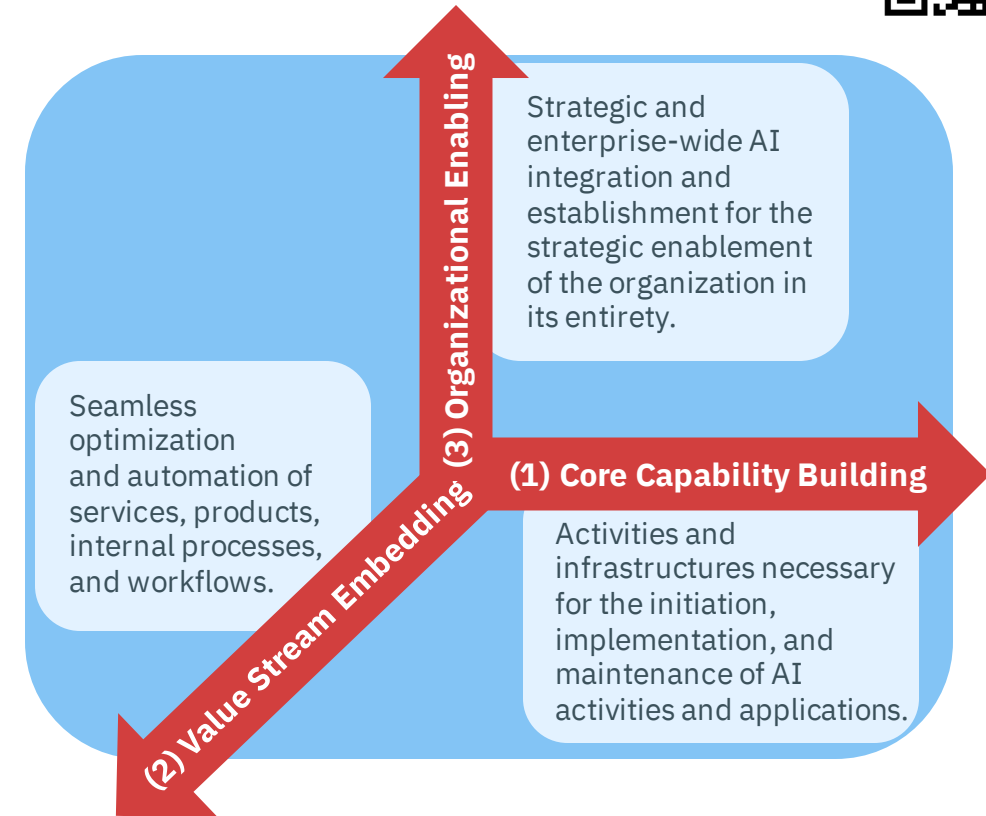
Chatbots als Teil der KI- Transformation

Prof. Dr. Tilo Böhmann
Universität Hamburg

Handlungsempfehlungen



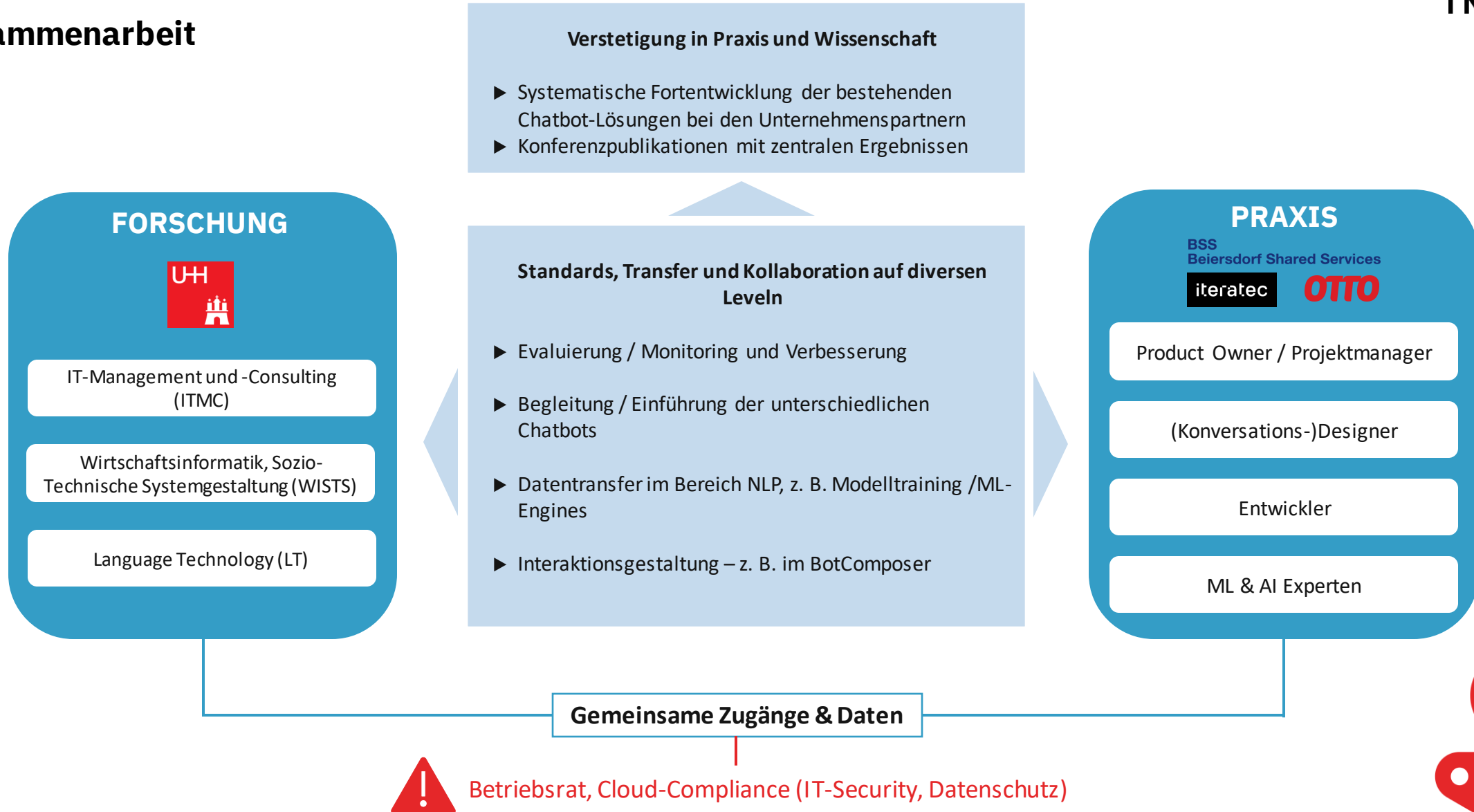
- KI-Einbettung in Prozesse und Dienstleistungen fördern
 - Explorieren, bewerten, integrieren
- KI-Kernvoraussetzungen schaffen
 - Daten, Cloud
- KI-bezogene Organisationsentwicklung vorantreiben
 - Partnerschaften
 - Kompetenzentwicklung



Uba, C., Lewandowski, T., & Böhm, T. (2023). The AI-based Transformation of Organizations: The 3D-Model for Guiding Enterprise-wide AI Change. Proceedings HICSS

→ INSTANT-Reallabor für ChatBots

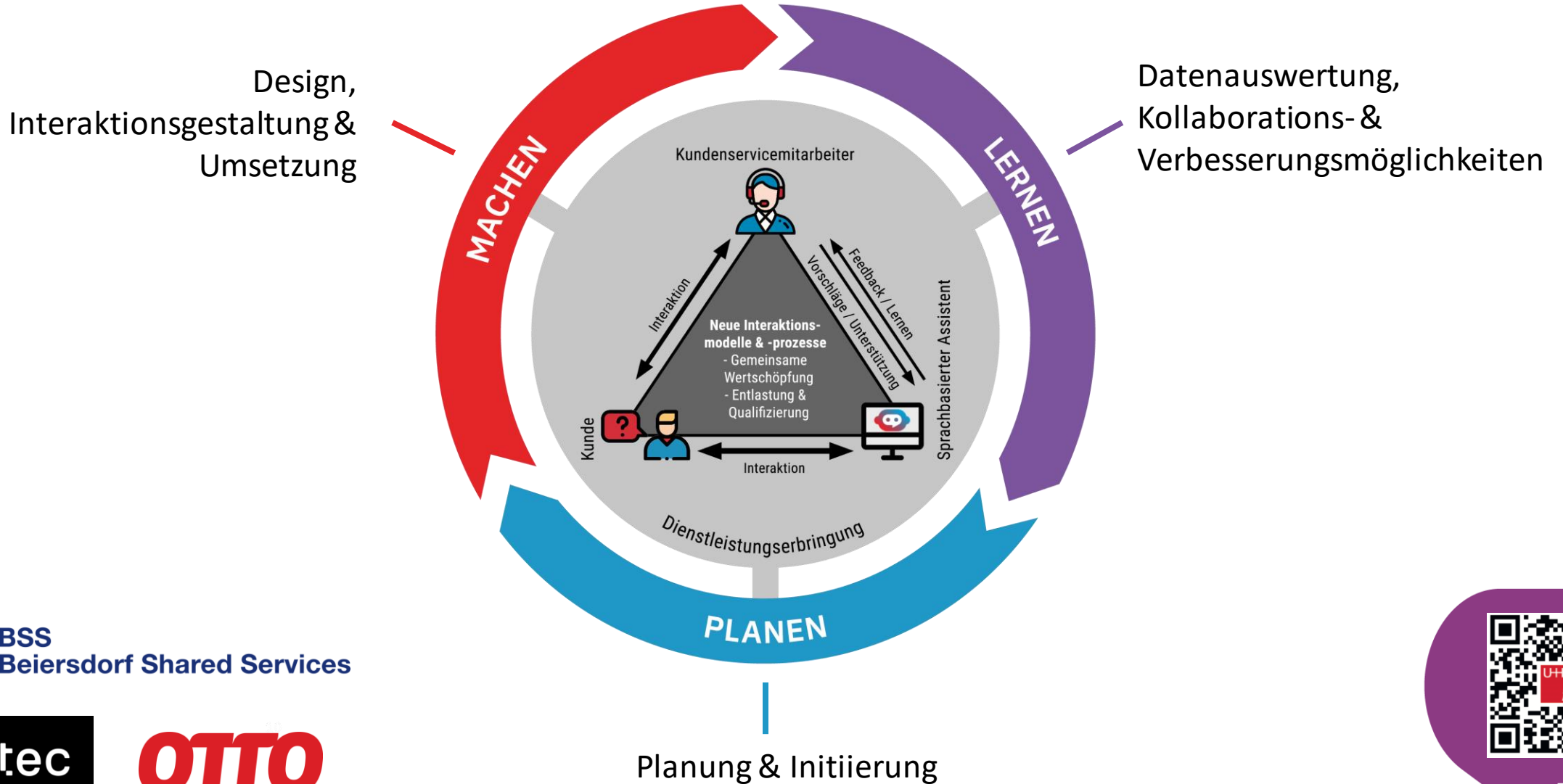
Zusammenarbeit





→ DAS 3x3 DER CHATBOTS

Handlungsempfehlungen aus dem INSTANT-Projekt



BSS
Beiersdorf Shared Services



ChatGPT

Der neue iPhone-Moment – ChatGPT und die Tech-Revolution

Firmen wie OpenAI und Microsoft zeigen einen Weg zu einem neuen Informationszeitalter. Wir erleben einen neuen iPhone-Moment. – Handelsblatt

ChatGPT ist nun Teil der Office-Anwendungen

Microsoft bringt die Chatbot-Technologie von OpenAI ins Büro

– Finanzmarktwelt

Job-Revolution durch ChatGPT

– t3n

Startseite > Politik

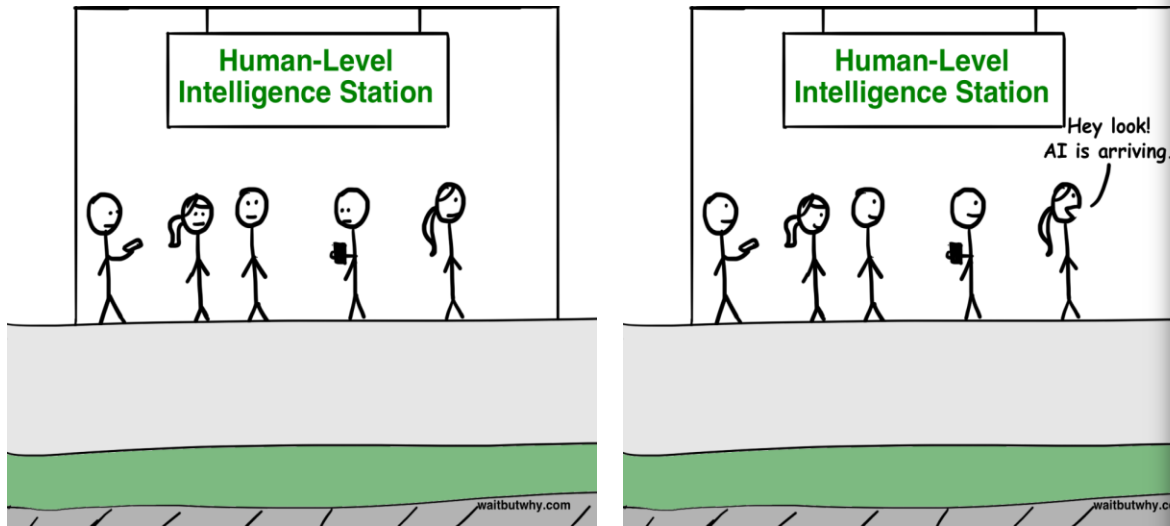
ChatGPT revolutioniert alles: „Diese Menschen werden sich einen neuen Job suchen müssen“

– Frankfurter Rundschau

Erstellt: 06.03.2023, 12:19 Uhr

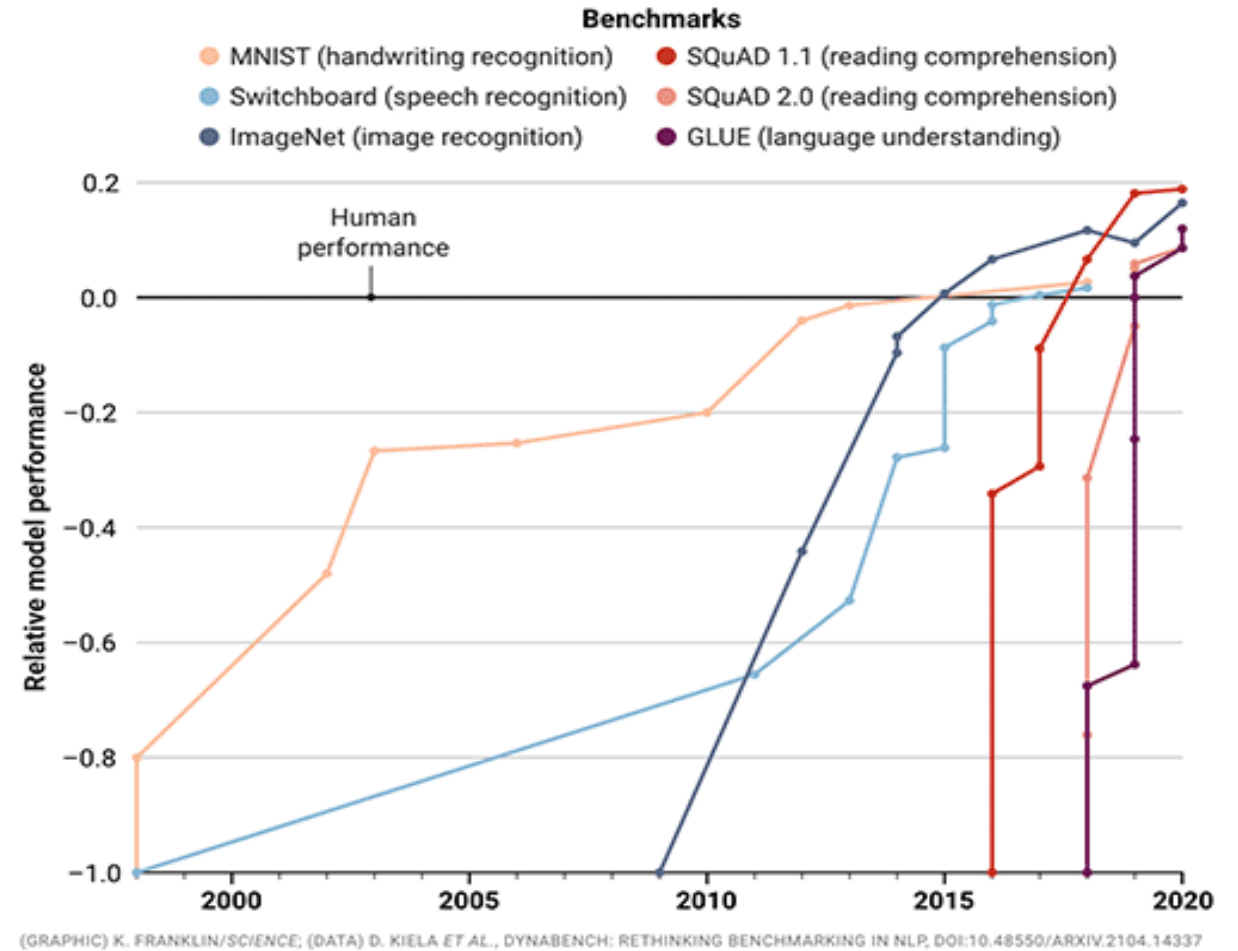
Von: [Max Müller](#)

Der iPhone-Moment der KI?



Quick learners

The speed at which artificial intelligence models master benchmarks and surpass human baselines is accelerating. But they often fall short in the real world.



<https://waitbutwhy.com/2015/01/artificial-intelligence-revolution-2.html>, The Economist based on academic sources

	PRE - 2020	2020	2022	2023?	2025?	2030?
TEXT	Spam detection Translation Basic Q&A	Basic copy writing First drafts	Longer form Second drafts	Vertical fine tuning gets good (scientific papers, etc)	Final drafts better than the human average	Final drafts better than professional writers
CODE	1-line auto-complete	Multi-line generation	Longer form Better accuracy	More languages More verticals	Text to product (draft)	Text to product (final), better than full-time developers
IMAGES			Art Logos Photography	Mock-ups (product design, architecture, etc.)	Final drafts (product design, architecture, etc.)	Final drafts better than professional artists, designers, photographers)
VIDEO / 3D / GAMING			First attempts at 3D/video models	Basic / first draft videos and 3D files	Second drafts	AI Roblox Video games and movies are personalized dreams

Large model availability: ● First attempts ● Almost there ● Ready for prime time

Figure: Sequoia Capital, <https://www.sequoiacap.com/article/generative-ai-a-creative-new-world/>

Ausleuchten von Chancen Generativer KI @ UHH

„Prompt-A-Thon“

- Einer der weltweit ersten Prompt-A-Thons
- Ziel: Prompt-Strategien / Prompt Engineering



ITMC SAIL – Service and AI Lab

- Ko-Kreation von Wissen zum produktiven Einsatz von KI in Organisationen im *House of Computing and Data Science*
- Zusammenarbeit zu
 - KI-Transformation
 - Generative KI / Chatbots
 - Kompetenzentwicklung

Prompt-Engineering:

"Prompts" sind Texteingaben, die ein Sprachmodell auffordern, einen spezifischen Text oder eine Antwort zu generieren. Das Prompt Engineering bezieht sich auf Methoden zur Verbesserung dieser Eingaben, um dem Modell eine klare Vorstellung davon zu geben, was es generieren soll.



BACKUP

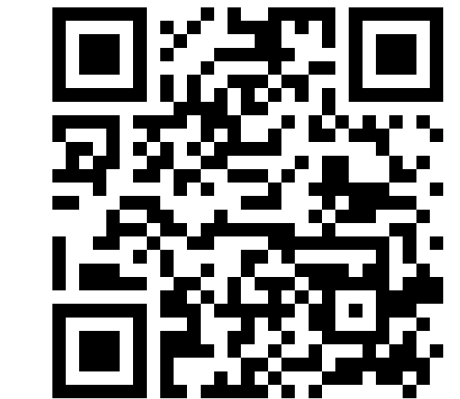
Wir leiten die “Dienstleistungswende” ein, um die Wertschöpfung der Zukunft zu gestalten !



Positionspapier
www.dienstleistungsforschung.de



Gründungsveranstaltung im Rahmen des Kongresses
“HighTech Meets High Touch” Nürnberg, 8.11.



Ihre
Mitwirkungsmöglichkeit !

Das Deutsche Forum Dienstleistungsforschung (DF)²

Das Deutsche Forum Dienstleistungsforschung (DF)² etabliert einen regelmäßigen Austausch über neue Forschungsherausforderungen und zentrale Forschungsergebnisse im Dialog von Wissenschaft und Praxis.

[Mehr erfahren](#)

POSITIONSPAPIER



ENTWICKLUNGSLINIEN, FORSCHUNGSFELDER UND
EMPFEHLUNGEN FÜR DIE DIENSTLEISTUNGSFORSCHUNG

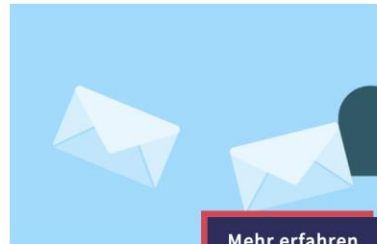
Tilo Bohmann | Universität Hamburg
Ansgar Roth | Friedrich-Wilhelms-Universität Erlangen-Nürnberg
Gerhard Satzger | Hochschule Wismar
Christian Grottel | Universität Wien
Martin Schymanetz | Friedrich-Alexander-Universität
Domena Bluff | Karlsruhe Institute of Technology
Flavia Bacci |

[Mehr erfahren](#)

Positionen zur Dienstleistungsforschung

Das Deutsche Forum
Dienstleistungsforschung (DF)² stellt

NEWSLETTER



[Mehr erfahren](#)

Newsletter Anmeldung

Melden Sie sich zum Newsletter an und
bleiben Sie auf dem Laufenden.

VIRTUELLE KONFERENZ



[Mehr erfahren](#)

8. Service Breakfast

Morgentliche Inspiration zur Thematik
„Innovation öffentlicher
Dienstleistungen“ am 03. Februar 2022

Projekt "DL 2030" analysiert Trends, Themen und Kompetenzen – als Basis nachhaltiger und innovationsorientierter Dienstleistungsforschung

> **500.000**

Publikationen analysiert mit Machine Learning Verfahren

590

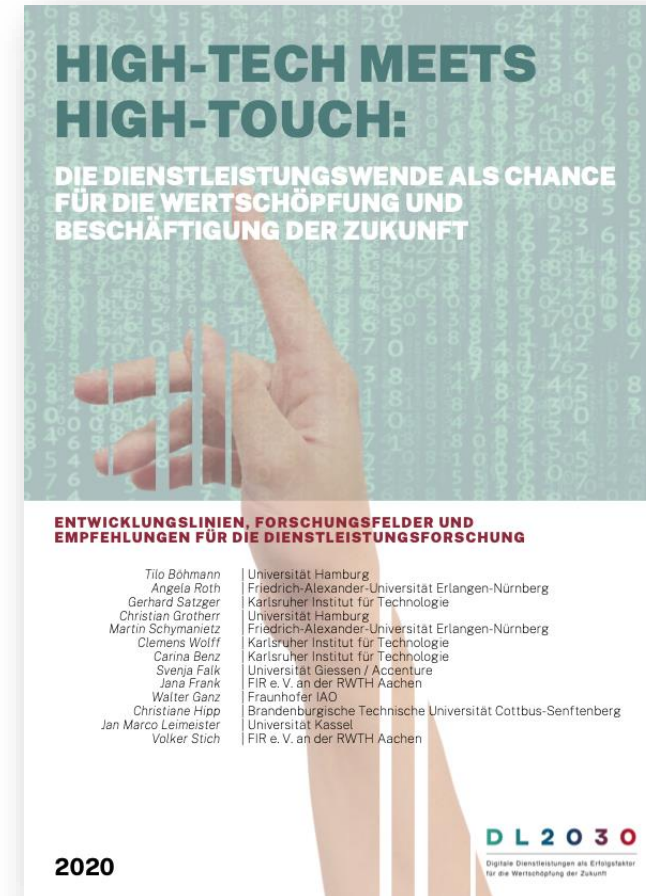
Förderprojekte &

> **30**

Hochschulen zusammengefasst in einem Kompetenzradar

24

Interviews mit Forschung und Industrie



www.dienstleistungsforschung.de

4 Entwicklungslinien prägen die Wertschöpfung der Zukunft – und fordern Dienstleistungs- und Digitalisierungskompetenz ein

