

SPRACHE.GEWINNT

Voice Intelligence - Ändere das Spiel!

Willkommen zu Ihrem eBook „Voice Intelligence – Ändere das Spiel“. Erfahren Sie, wie Sie jedes Geschäftsgespräch in umsetzbare, mehrsprachige und stets verfügbare Erkenntnisse verwandeln können – unternehmensweit.

overmind.one
Conversational AI at its Best

CONTENT

Was VI ist	02
Grundüberlegungen	03
Die Innovationsbarriere	04
Pain detection	05
Research	06
Bewertung	07
Umsetzung	08
Verbesserung	09
Human resources	10
Tagesgeschäft	11
Prozesse	12
Kontact	13

Was Voice Intelligence (VI) wirklich ist

„Voice Intelligence analysiert Gespräche und liefert mehrsprachige, direkt nutzbare Erkenntnisse – für alle Teams, jederzeit.“

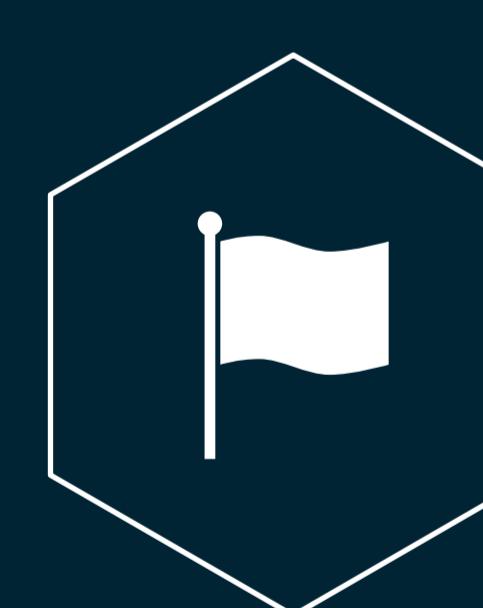


Warum Voice Intelligence gewinnt

Unsere Stimme ist die modernste UX zwischen uns Menschen. Geben wir ihr ihre eigene Intelligenz.

Es hört zu, versteht, antwortet und agiert.

... und bietet zusätzliche Vorteile ...



Vielsprachigkeit

Sprachintelligenz bietet mehrsprachiges Wissen und personalisierte Kultur.



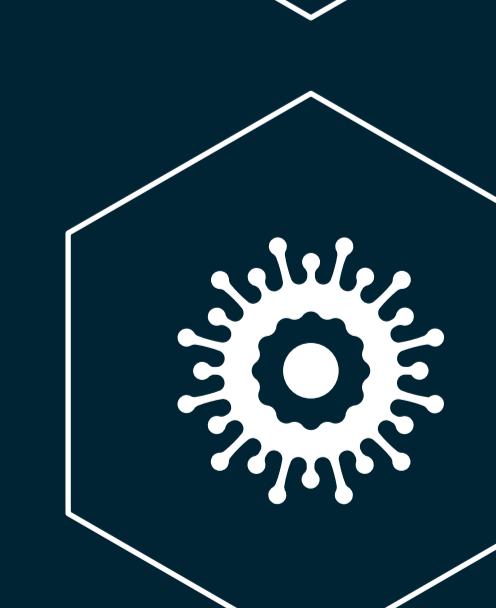
Verfügbar

Voice Intelligence ist rund um die Uhr verfügbar und ausfallsicher.



Skalierbar

Integriert neue Wissensbereiche oder Anwendungsfelder mühelos.



Adaptiv

Passt sich ständig an Veränderungen des Marktes, der Produkte und des Nutzerverhaltens an.

Grundlegende Überlegungen zu Voice Intelligence

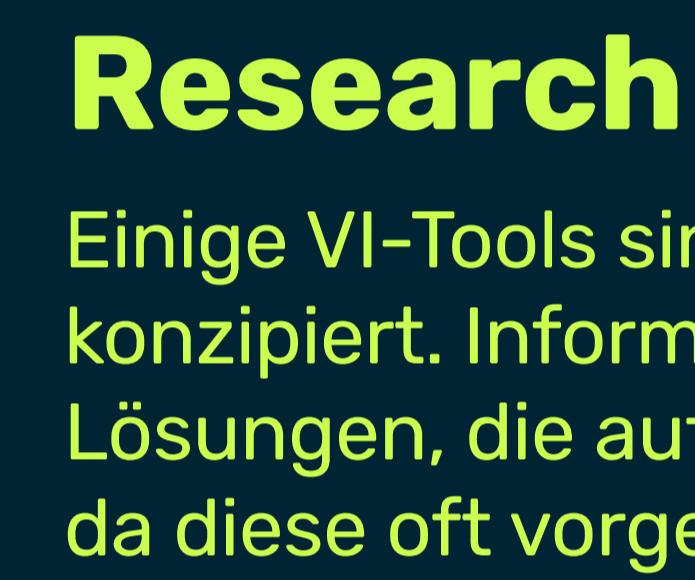
Pain detection

Die Durchführung von Prozess-Audits, die Einbeziehung von Interessengruppen, die Analyse von Kundenfeedback und die Ermittlung datenintensiver Vorgänge können die wichtigsten Schritte zur Identifizierung der Hauptproblempunkte sein.



Lex Goetz
CEO Overmind.one

"Detecting pains inside your own organisation is a tough job, meeting them with the right solutions is even tougher."



Implementatierung

Definieren Sie klare Ziele, prüfen Sie interne Talente und Fachkenntnisse, berücksichtigen Sie alle (versteckten) Kosten und den ROI, achten Sie auf die Einhaltung ethischer und gesetzlicher Vorschriften und bewerten Sie Fragen der Einführung und des Change managements.



Ressourcen

Berücksichtigen Sie Datenressourcen, technische Infrastruktur, personelle und finanzielle Ressourcen sowie Ihre organisatorische Bereitschaft und die Unterstützung Ihres potenziellen Anbieters.

Schließlich dürfen auch die Ressourcen für Sicherheit und Wartung nicht vergessen werden.

Verbesserung

Bieten Sie umfassende Schulungen an, fördern Sie die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit, verbessern Sie die Datenverwaltung und den Datenzugang und beginnen Sie schließlich mit kleinen, wirkungsvollen Projekten.

Tagesgeschäft

Die Erstellung geeigneter Pläne mag hilfreich sein, aber das Tagesgeschäft wirft den theoretischen Rahmen immer wieder über den Haufen. Seien Sie sich bewusst, was schief gehen könnte, indem Sie den Ansatz der Falsifikation anwenden.

Bestehende Prozesse

Seien Sie sich bewusst, dass neue Technologien manchmal neue, intern nicht getestete Prozesse erfordern. Fördern Sie in Ihren Teams eine aufgeschlossene und flexible Denkweise.

Die Innovationsbarriere



Die meisten Unternehmen bleiben auf der Stufe GPT stecken. Diese Stagnation lässt sich auf mehrere Faktoren zurückführen:



Sicherheitsbedenken

Angesichts der Tatsache, dass 77 % der Unternehmen von KI-bedingten Datenschutz-verletzungen berichten, ist die Angst vor der Kompromittierung sensibler Daten von größter Bedeutung.



Compliance

Neue Vorschriften verlangen strenge Maßnahmen zur Daten- und KI-Sicherheit, was zu einer komplexen Landschaft führt, in der man sich zurechtfinden muss.

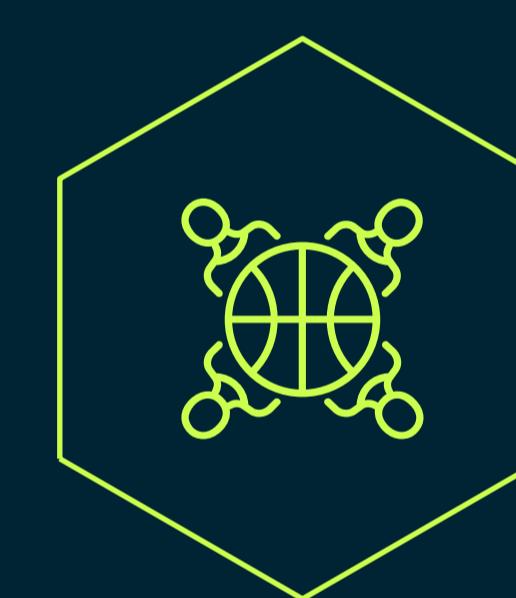


Herausforderungen bei der Umsetzung

Die Implementierung von VI-Lösungen in verschiedenen Umgebungen (vor Ort, in der Cloud, hybrid) bei gleichzeitiger Wahrung von Konsistenz und Sicherheit hat sich als schwierig erwiesen.

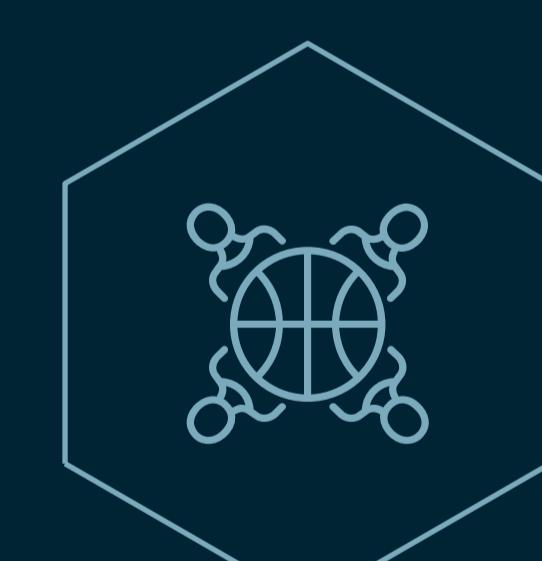
Ethische Hürden

Es wurden zahlreiche ethische und rechtliche Bedenken geäußert, insbesondere in Bezug auf Datenschutz, Befangenheit, Rechenschaftspflicht und Transparenz.



Widerstand gegen Wandel

Mitarbeiter sind möglicherweise besorgt über den Einsatz von KI, da sie befürchten, dass diese ihre Arbeitsplätze wegnehmen oder ihre Karrieremöglichkeiten einschränken wird.



Wie man “Pains” herausfindet



Lasst sie sprechen

Sprechen Sie mit den Beteiligten in allen Abteilungen über ihre aktuellen Herausforderungen, Ineffizienzen oder sich wiederholende Aufgaben, die von einer Automatisierung oder verbesserten Entscheidungsfindung profitieren könnten.



Chancen mit hoher Wirkung und geringer Komplexität

Konzentrieren Sie sich auf Anwendungsfälle, die nur minimale Änderungen an bestehenden Prozessen und Systemen erfordern. Suchen Sie nach Aufgaben, die klare Inputs und Outputs haben.



Prozess-Mapping

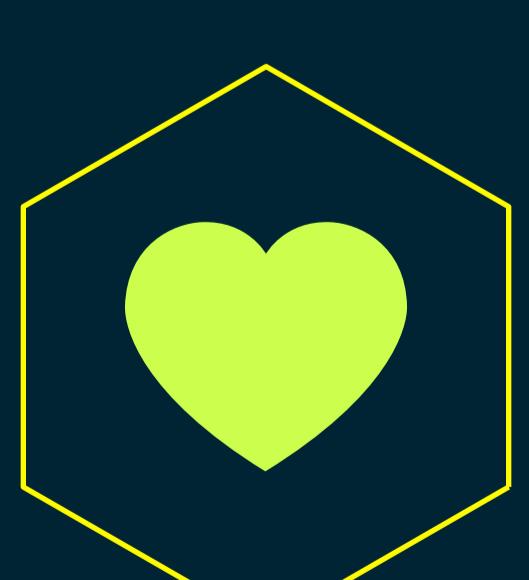
Analysieren Sie bestehende Geschäftsprozesse, um Engpässe und sich wiederholende Aufgaben zu ermitteln.



Industrie-spezifische Use Cases

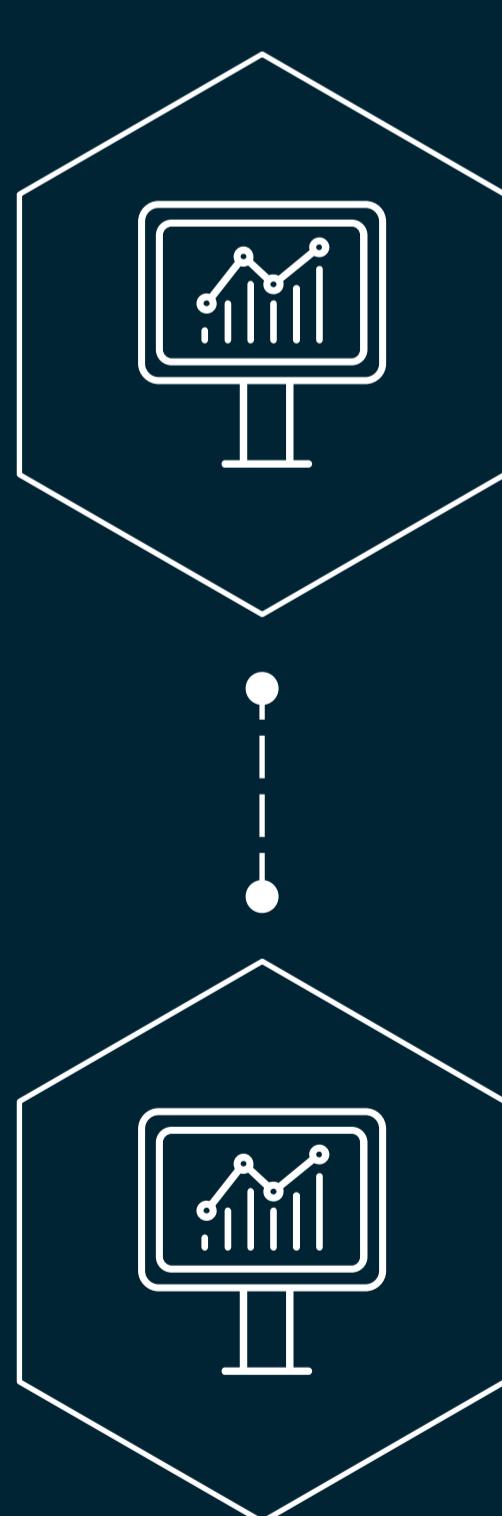
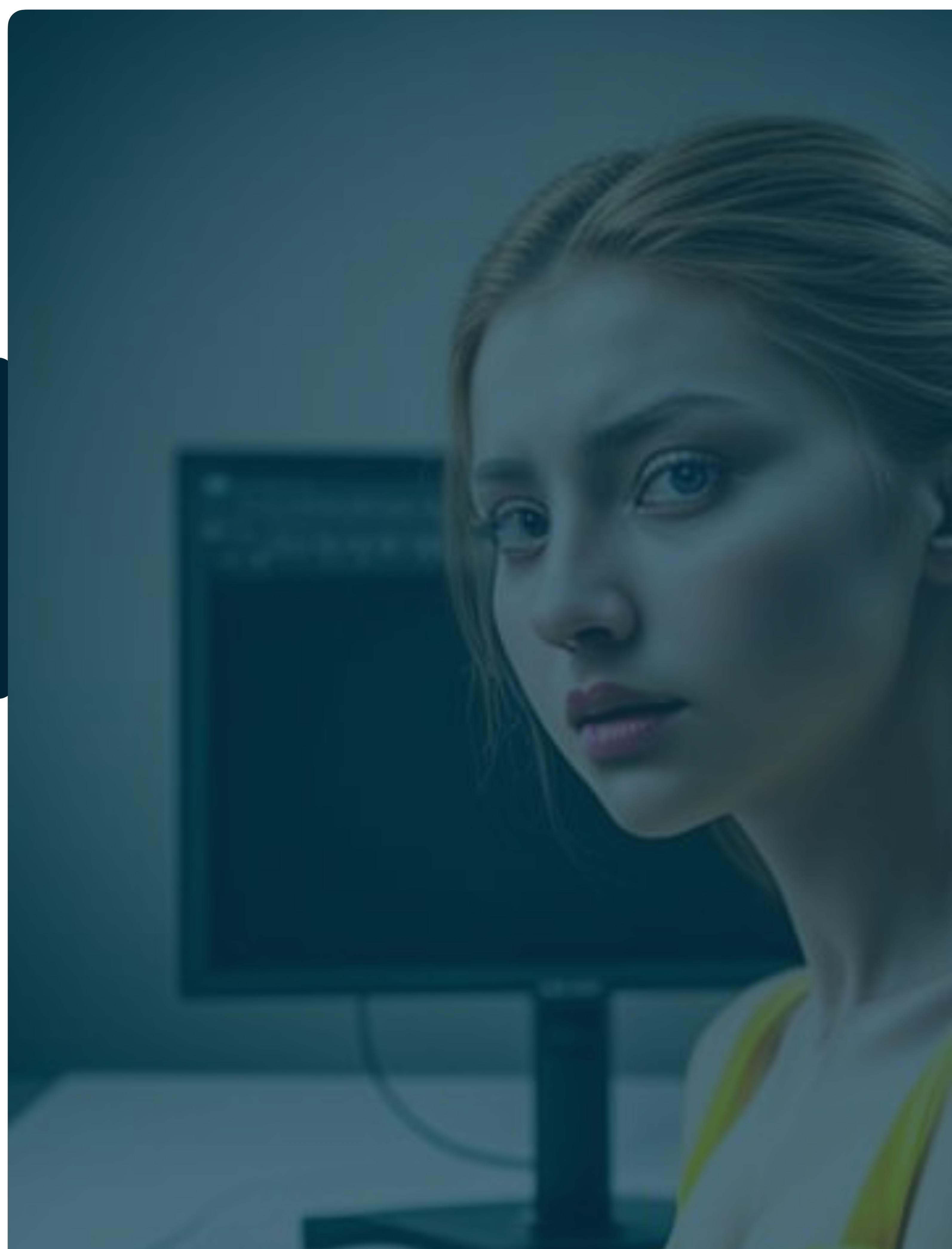
Ermitteln Sie bewährte Verfahren und erfolgreiche Anwendungen in ähnlichen Organisationen oder Sektoren, die sich auf Ihren Kontext übertragen lassen.

Erwägen Sie den Einsatz von vorab trainierten Voice-Intelligence-Lösungen, die auf dem Markt erhältlich sind.



Fokus auf Verbesserung der Kundenerfahrung

Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung der Kundenerfahrung, z. B. personalisierte Empfehlungen, Stimmungsanalysen oder dynamische Preisgestaltung. Diese Anwendungsfälle bringen oft eine hohe Investitionsrentabilität und verbessern die Kundenzufriedenheit.



Verfügbarkeit von Daten

Identifizieren Sie Anwendungsfälle, in denen relevante Daten ohne weiteres verfügbar sind. Berücksichtigen Sie die Qualität, den Umfang und die Zugänglichkeit der für die Kl-Implementierung benötigten Daten.



Proof of Concepts (PoCs)

Sobald Sie solche potenziellen Anwendungsfälle gefunden haben, sollten Sie die Entwicklung kleinerer Pilotprojekte oder Proof-of-Concepts in Betracht ziehen.

Research von Voice Intelligence Tools

Entscheidungen, Entscheidungen

Start ups vs Big players

Die Entscheidung, ob Sie mit Start-ups oder großen Unternehmen zusammenarbeiten, sollte von Ihren spezifischen Geschäftsanforderungen, strategischen Zielen und Ressourcen abhängen. In einigen Fällen kann ein hybrider Ansatz gut funktionieren, indem innovative Lösungen von Start-ups genutzt werden, während gleichzeitig größere Unternehmen für ihr bewährtes Fachwissen und ihre Supportkapazitäten in Anspruch genommen werden.



Lokal vs global

Lokales Verständnis und Sprache können von Vorteil sein und die lokale Wirtschaft unterstützen. Andererseits könnte Spitzentechnologie nur international zu finden sein.

Marketing vs Nutzen

Definieren Sie klare Ziele, bewerten Sie branchenspezifische Track records, führen Sie eine Wettbewerbsanalyse durch und konsultieren Sie schließlich Branchenexperten oder nehmen Sie an maßgeschneiderten Foren, Webinaren oder von Gleichgesinnten teil.

Warum Strategie Vom „C-Clash“ angetrieben wird

CEO vs CTO

Der CEO drängt vielleicht auf schnelle Ergebnisse oder sofortige Vorteile, während der CTO für gründliche Tests und eine schrittweise Implementierung plädiert, um die Risiken zu minimieren.



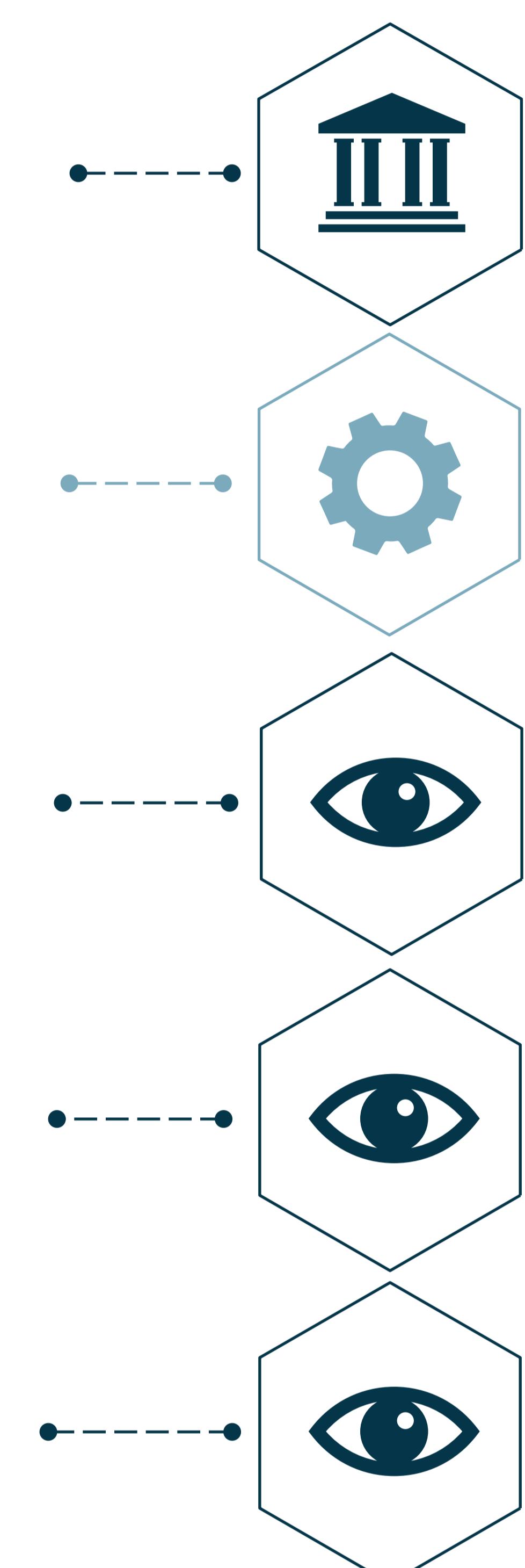
CEO vs CSO

Unterschiedliche Kriterien für die Bewertung des Erfolgs können zu Missverständnissen führen. Wenn sich die KI-Implementierung nicht sofort in verbesserten Verkaufszahlen niederschlägt, könnte der CSO sie als Misserfolg betrachten, während der CEO sich auf andere positive Ergebnisse konzentriert.

CEO vs CFO

Der CEO konzentriert sich in der Regel auf langfristige strategische Ziele, Wachstum, Innovation und Wettbewerbsvorteile, während der CFO in erster Linie für die finanzielle Gesundheit und das Kostenmanagement zuständig ist.

Bewertung von Voice Intelligence



Business case (Warum)

Prüfen Sie, ob die Tools die üblichen Herausforderungen Ihrer Branche abdecken und ob sie Lösungen für andere Unternehmen implementiert haben.

Funktionalität

Nutzen Sie die Gelegenheit, um zu sehen, wie das VI-Tool in einer realen Umgebung funktioniert. Stellen Sie sicher, dass es in Ihre vordefinierten Arbeitsabläufe passt.

Kompatibilität

Stellen Sie sicher, dass die anvisierten VI-Tools mit der bestehenden Infrastruktur Ihres Unternehmens übereinstimmen.

Anbieter Support

Stellen Sie sicher, dass die technische Unterstützung und Schulung sowie die laufenden Aktualisierungen und die Wartung auf dem neuesten Stand sind.

TCO

Neben den Lizenz- und Implementierungskosten sollten Sie auch die laufenden Betriebskosten, die Personalkosten, das Regulierungsrisiko und die Opportunitätskosten nicht außer Acht lassen.

Sicherheit und Compliance

Implementierung von Tools und Ressourcen, um sicherzustellen, dass KI-Tools branchenspezifische Compliance-Standards (z. B. GDPR, HIPAA) erfüllen.

Skalierbarkeit

Prüfen Sie die technische Architektur, bewerten Sie die Datenverarbeitungskapazität und schauen Sie sich den Support und die Roadmap des Anbieters an.

Usability

Berücksichtigen Sie Benutzeroberflächen, Schulungen, Integrationen in bestehende Arbeitsabläufe und einen robusten Feedback-Mechanismus.

Zeit für Umsetzung

Die Implementierung von KI-Tools kann zwischen 6 Monaten und 2 Jahren dauern, je nach Komplexität und Umfang des Projekts.

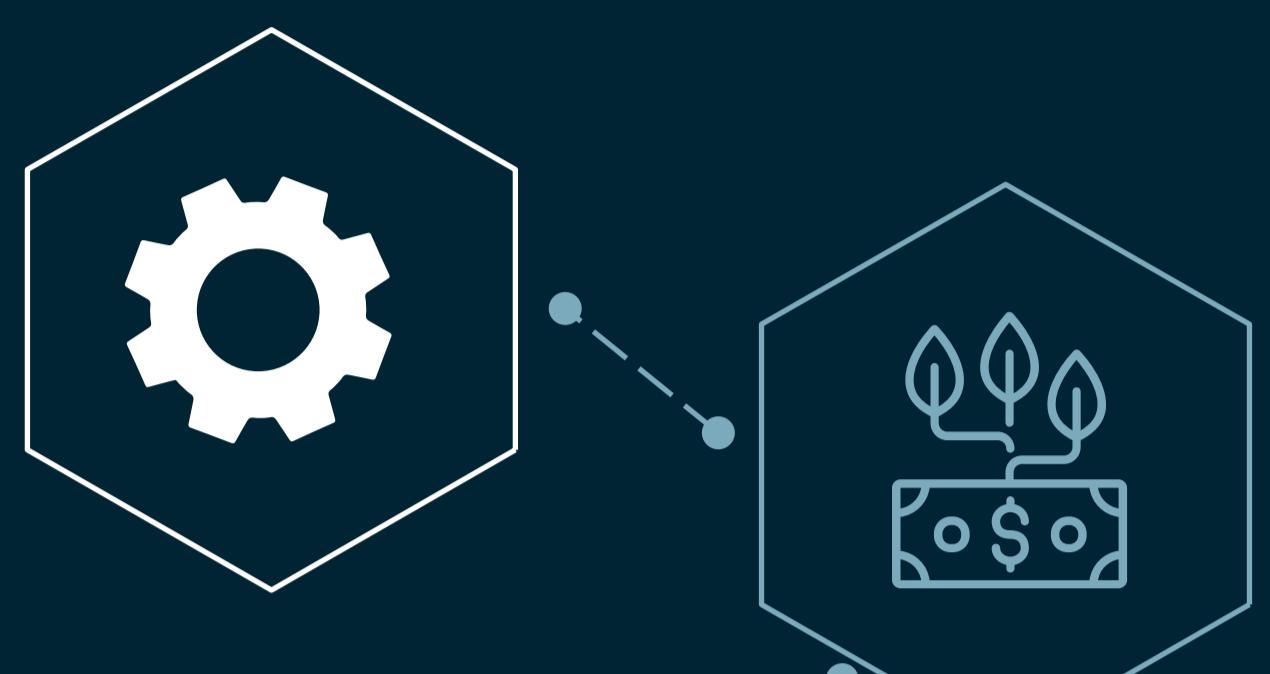
Feedback Mechanismus

Definition von Zielen, Kanälen und Umsetzung von Feedback-Zyklen sowie regelmäßiges Feedback von Nutzern oder Kunden.

Umsetzung

Installation

Prüfung der technischen Anforderungen, der Datenverwaltung und der Integrationsaspekte.



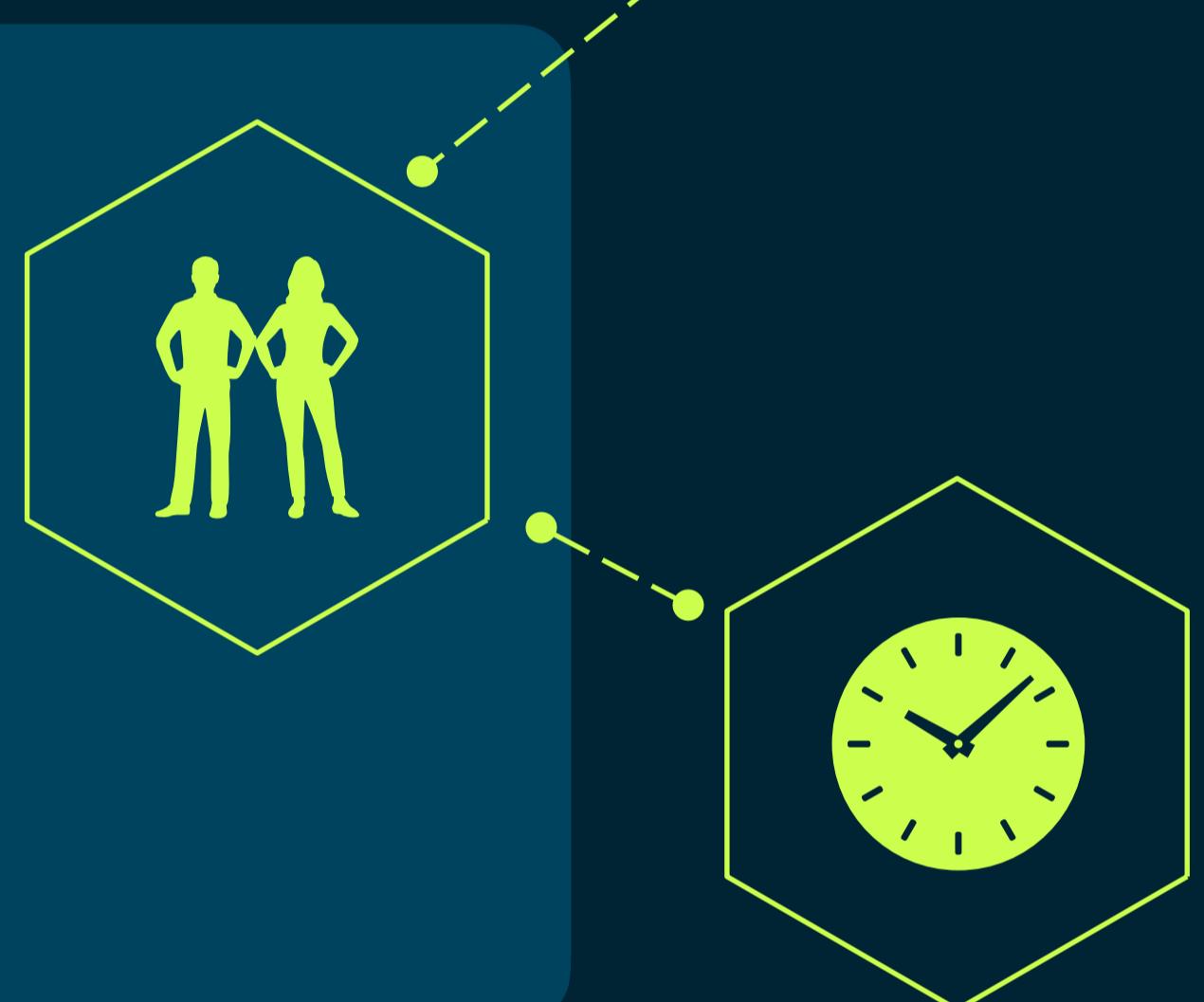
Anpassungen

Konzentrieren Sie sich auf die Schaffung einer intuitiven Benutzeroberfläche, die den Bedürfnissen der Endbenutzer gerecht wird.



Training

Entwicklung umfassender Schulungsmaterialien und -programme, damit die Benutzer verstehen, wie sie die maßgeschneiderte KI-Lösung effektiv nutzen können.



Konfiguration

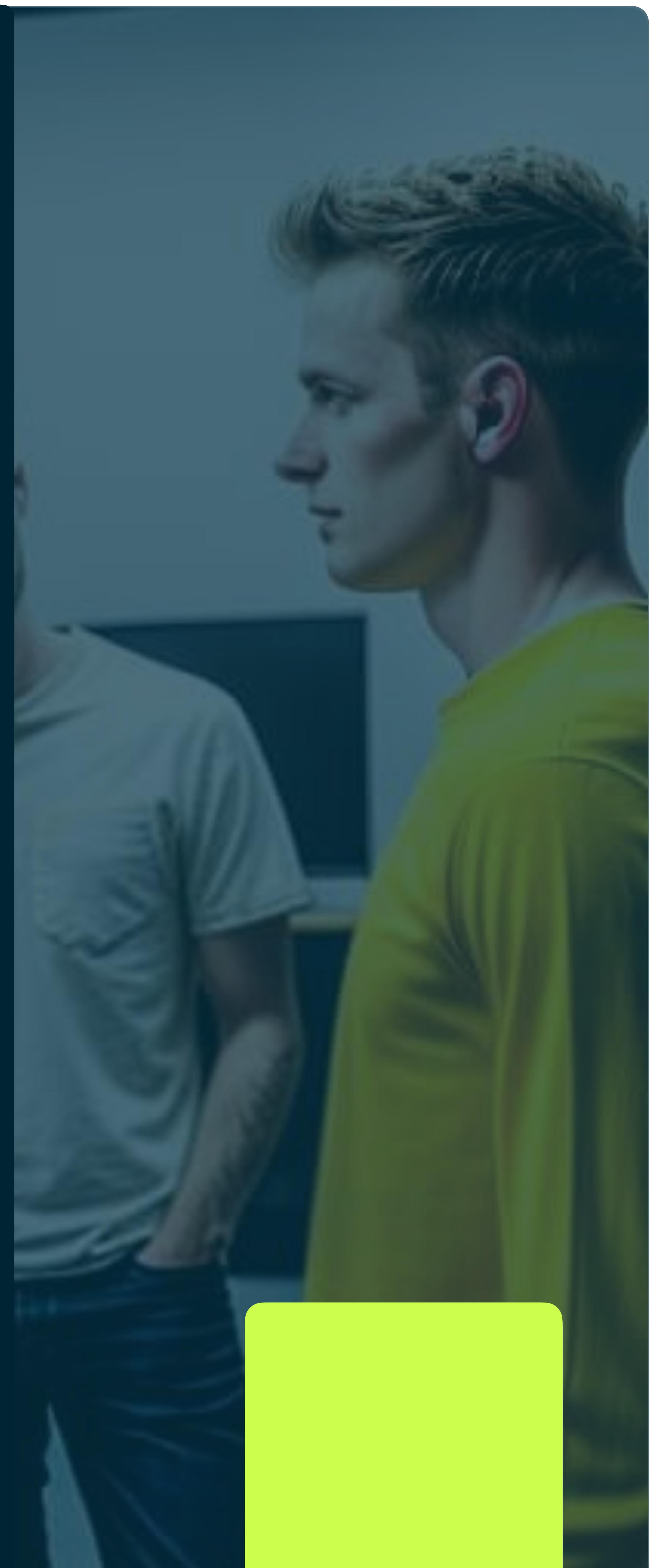
Halten Sie sich bei der Auswahl der gewünschten Funktionen an Ihre vordefinierten Anwendungsfälle.

Integration

Berücksichtigen Sie sowohl On-Premise- als auch Online-Umgebungen und konzentrieren Sie sich auf interne Entwicklungs- und Testumgebungen.

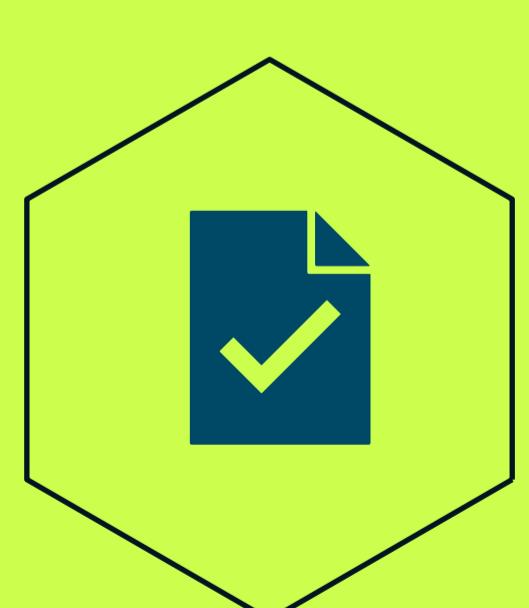
Testing

Einrichtung von Überwachungssystemen, um die Leistung der VI-Lösung in Echtzeit zu verfolgen und so vorausschauende Tests und die Identifizierung von Problemen zu ermöglichen.



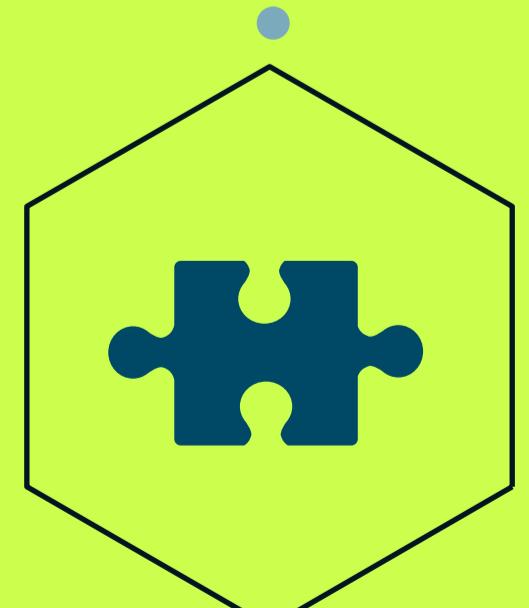
Geschwindigkeit wird immer durch Präzision herausgefordert.

Voice Intelligence - fragmentiert



Kontext

Geben Sie den Kontext an, auf den Voice Intelligence reagieren soll. Rollenbeschreibungen, Factsheets, FAQs oder Websites sind hierfür geeignet.



Social coding

Die Einbettung von Aufforderungen mit Nuancen, die bestimmte soziale Dynamiken, Einstellungen, Gruppenverhalten, kulturelle Normen und kollektive Wahrnehmungen widerspiegeln, spiegelt die Zielgruppen wider.



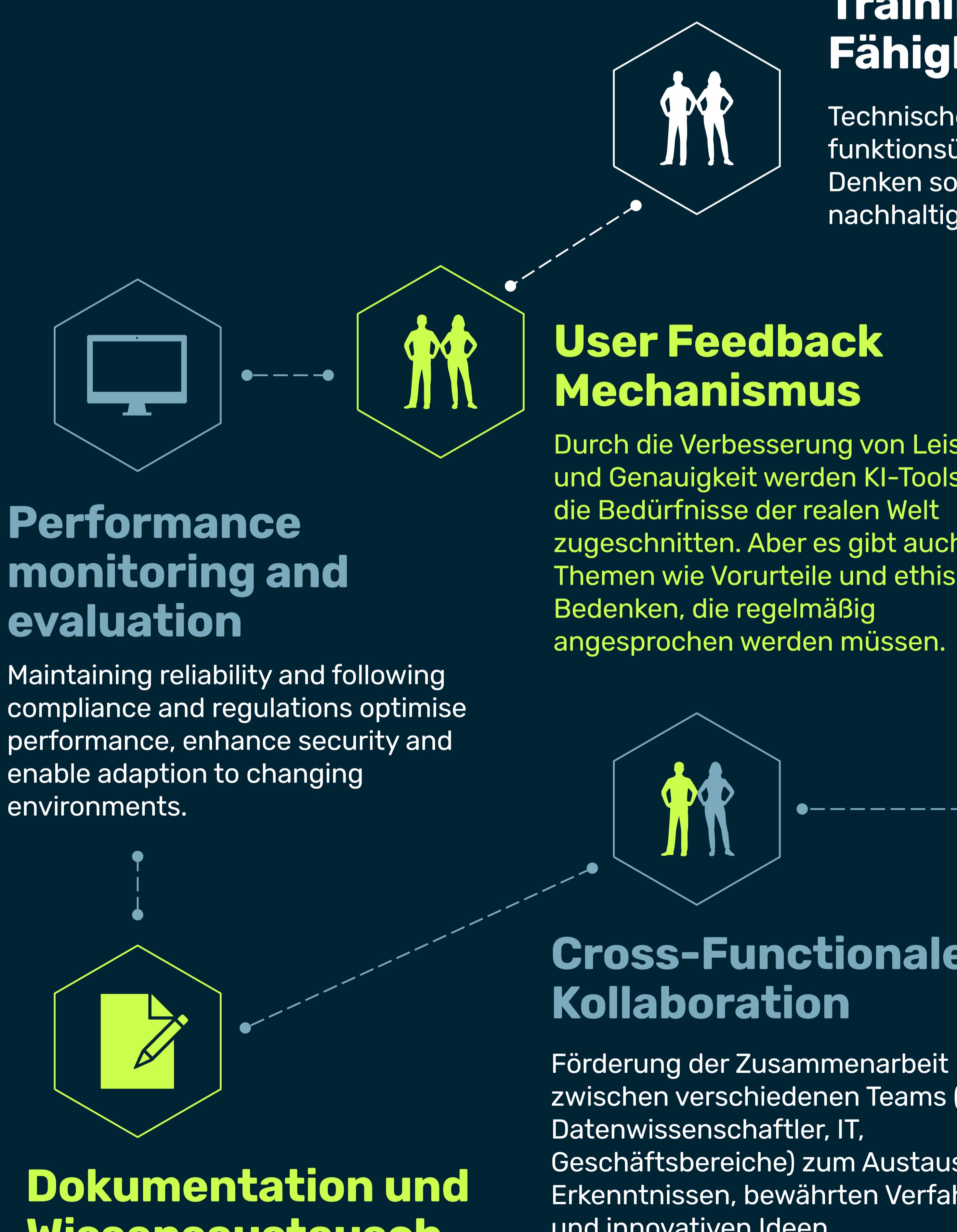
Voice

Die Wahl der richtigen Stimme in Bezug auf Klangfarbe, Geschlecht oder Tonhöhe macht den Unterschied.

Für Unternehmen bedeutet dies: 20% mehr Zeit einplanen als erwartet

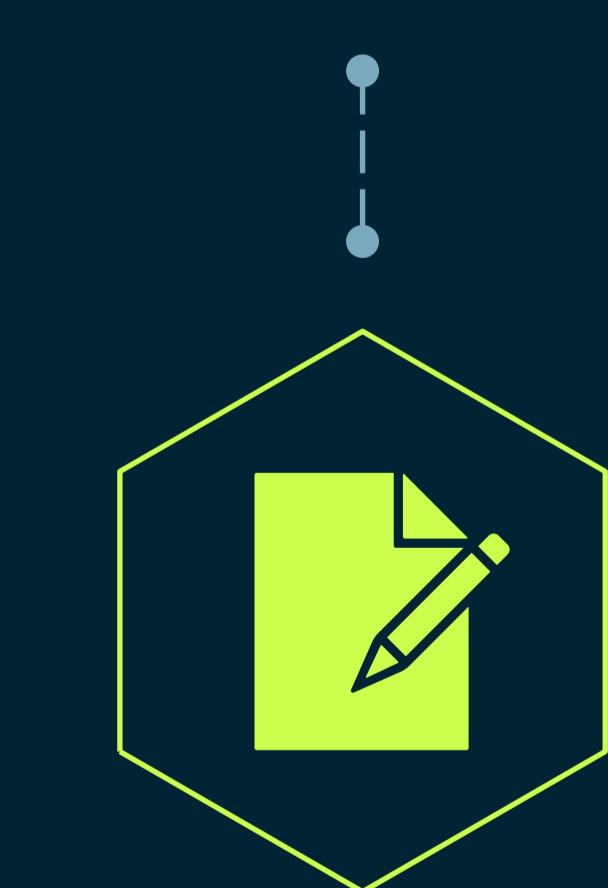
Verbesserung der Voice Intelligence Nutzung

Ein strategischer Ansatz, der sich auf kontinuierliche Bewertung, Anpassung und Verbesserung konzentriert



Performance monitoring and evaluation

Maintaining reliability and following compliance and regulations optimise performance, enhance security and enable adaption to changing environments.

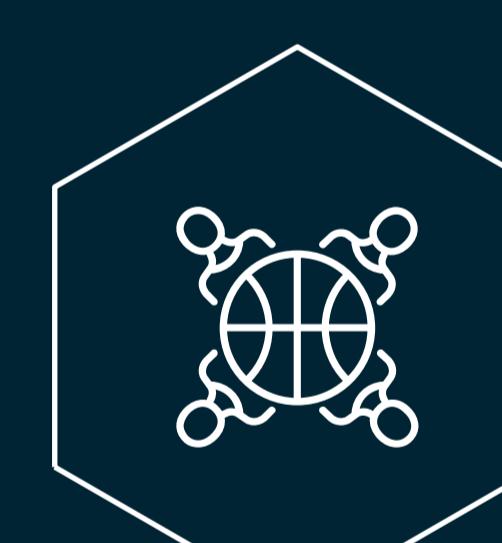


Dokumentation und Wissensaustausch

Führen Sie eine ausführliche Dokumentation von Prozessen, Konfigurationen und bewährten Verfahren im Zusammenhang mit der Verwendung von KI-Tools. Dies dient als wertvolle Ressource für aktuelle und zukünftige Benutzer.

Training und Entwicklung von Fähigkeiten development

Technische Fähigkeiten, KI-Ethik und -Governance, funktionsübergreifendes Wissen, Problemlösung und kritisches Denken sowie ein kontinuierlicher Lernprozess werden für einen nachhaltigen Einsatz von KI-Tools entscheidend sein.



Kontinuität

Einführung agiler Methoden für die Entwicklung und Aktualisierung von KI-Tools.



Verbesserung von Daten und Qualität

Kontinuierliche Überwachung der Qualität der Daten, die von KI-Tools verwendet werden. Implementierung von Prozessen zur Datenbereinigung, -validierung und -anreicherung zur Verbesserung der Modellleistung.

Das LLM Dilemma

Nicht jedes LLM eignet sich für Sprachintelligenz, da es Echtzeit-, kontextbezogene und tonkontrollierte Konversationsfähigkeiten erfordert, für die viele Modelle nicht entwickelt oder optimiert wurden.

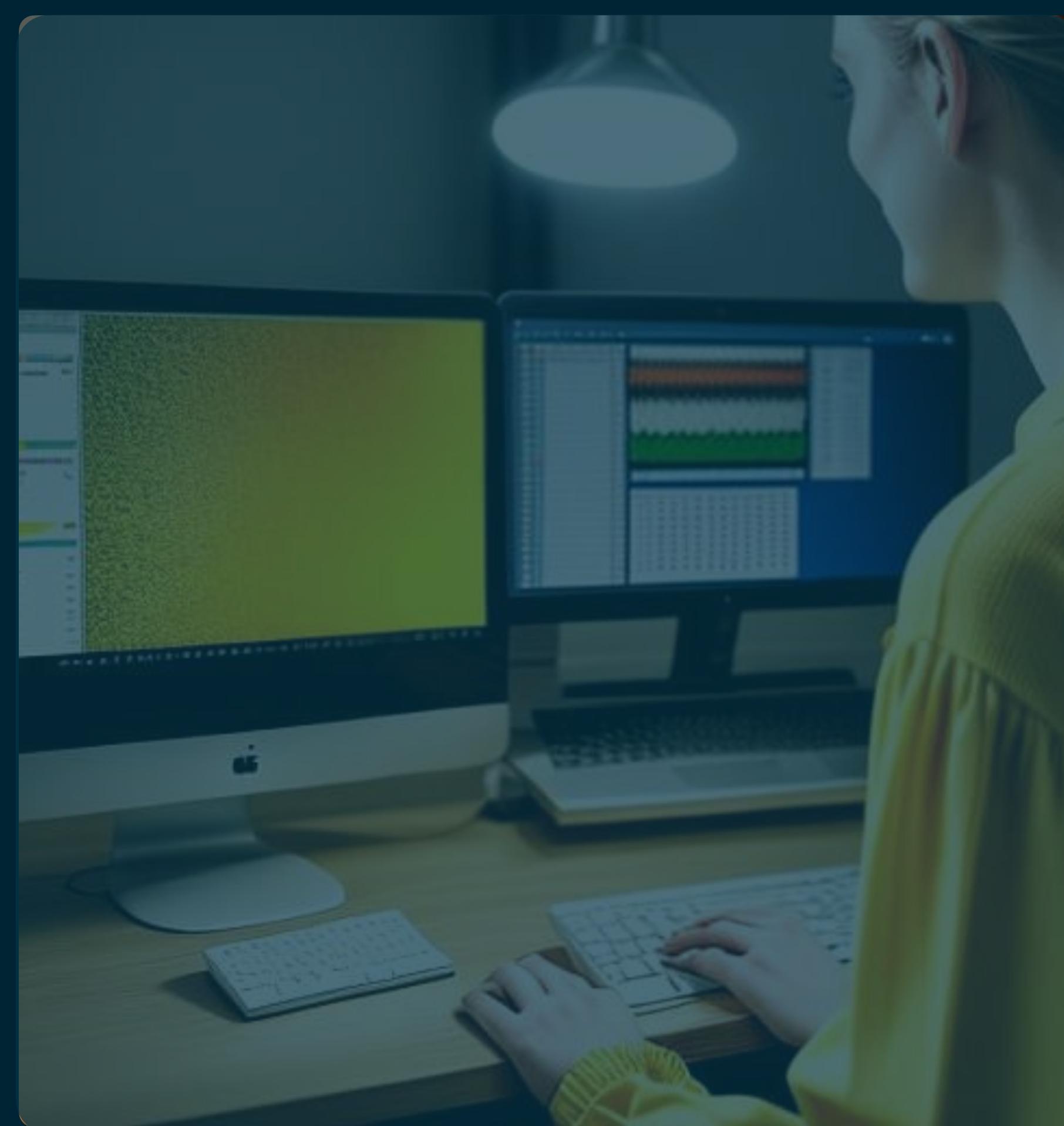
Testen Sie verschiedene Modelle, um die beste Konfiguration in Bezug auf LLM, Sprachgeschwindigkeit und Temperatur zu finden.

Die Nutzung von (Human) Resources

Projekte in Kürze

Voice-Intelligence-Projekte können mit einer Vielzahl von Herausforderungen konfrontiert sein, die ihren Erfolg behindern können, wie z. B. unzureichende Erfassung der Anforderungen, Scope Creep, schlechte Kommunikation, unzureichende Tests, Probleme beim Ressourcenmanagement, Herausforderungen bei der Benutzerakzeptanz, Budgetbeschränkungen, Compliance-Risiken und regulatorische Hindernisse.

Vor allem aber stellen alle beteiligten Stakeholder die größte Gefahr dar, wenn sie nicht optimal eingebunden werden.

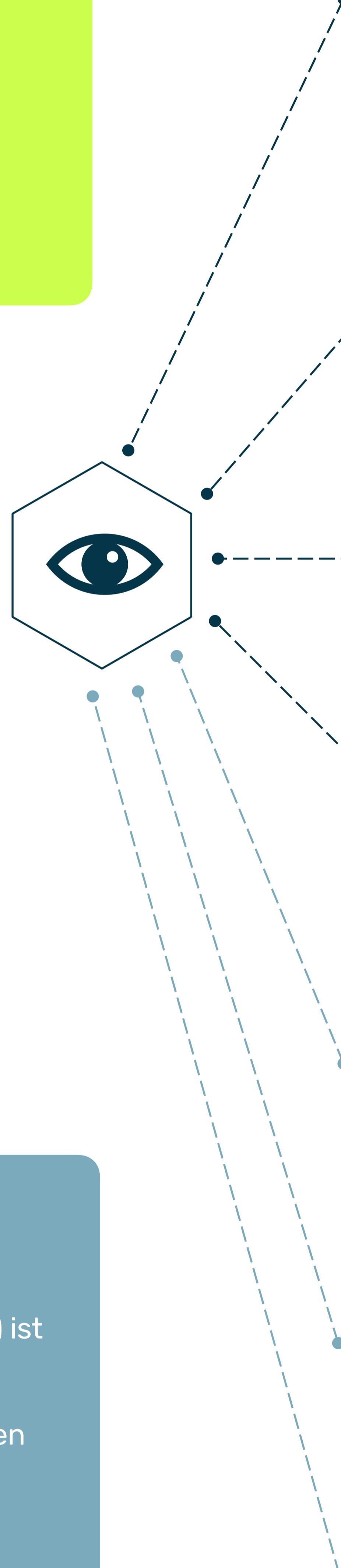


GDPR

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist ein umfassendes Gesetz der Europäischen Union (EU) zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Es regelt, wie Organisationen personenbezogene Daten von Personen innerhalb der EU erheben, verarbeiten, speichern und übertragen dürfen.

EU-AI Act

Das EU-Gesetz über künstliche Intelligenz ist der weltweit erste umfassende Rechtsrahmen, der speziell auf KI zugeschnitten ist. Es legt einheitliche Regeln innerhalb der Europäischen Union für die Entwicklung, den Einsatz und die Nutzung von KI-Systemen fest.



Projekt Management

Die Einrichtung klarer Kommunikationskanäle und die Festlegung von Rollen und Zuständigkeiten tragen dazu bei, ein kollaboratives Umfeld zu schaffen, in dem die Beteiligten für den Projektfortschritt verantwortlich gemacht werden können.

Testing

Neben der möglichst frühzeitigen Einbindung der Beteiligten sollen auch die (internen und externen) Nutzer zur Teilnahme ermutigt werden. Einführung agiler Testverfahren und Angebot von Schulungs- und Entwicklungsmöglichkeiten. Verwenden Sie Tools zur Testautomatisierung, falls verfügbar.

Adaption

Kommunizieren Sie die Vorteile klar und fördern Sie eine Innovationskultur („Fehler sind OK“). Achten Sie auf benutzerfreundliche Frontends und nutzen Sie Pilotprogramme („Pioniere“).

Compliance

Konzentrieren Sie sich auf die Einhaltung von Vorschriften und das Einwilligungsmanagement, seien Sie transparent und vermeiden Sie Voreingenommenheit und Diskriminierung. Bestehen Sie auf Dokumentation und Aufzeichnungen.

RECHT

Voice Intelligence sammelt häufig große Datensätze, die personenbezogene Daten enthalten können. Die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen wie der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in Europa oder dem California Consumer Privacy Act (CCPA) in den USA ist von entscheidender Bedeutung.

Risiko Management

Führen Sie eine gründliche Risikobewertung durch, um potenzielle Risiken im Zusammenhang mit Voice Intelligence zu identifizieren. Zu den üblichen Risiken gehören: Sicherheitsverletzungen, Probleme mit der Modellgenauigkeit und -leistung, die zu Reputationsrisiken führen können.

Zusammenarbeit

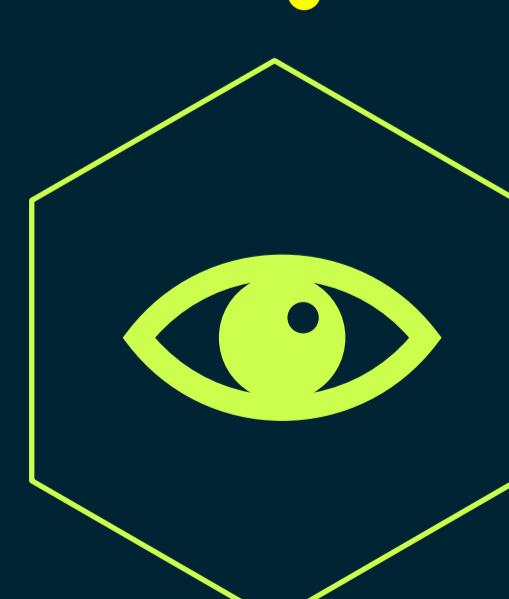
Organisieren Sie Teambuilding-Aktivitäten, um die Beziehungen zu stärken und das Vertrauen unter den Teammitgliedern zu fördern. Eine positive Teamdynamik verbessert die Zusammenarbeit. Diese Transparenz trägt dazu bei, dass alle auf dem gleichen Stand sind und fördert die Verantwortlichkeit.

Tagesgeschäft



Lex Goetz
CEO Overmind.one

„Fördern Sie ein Umfeld, in dem sich Teammitglieder wohl fühlen, wenn sie über arbeitsbedingten Stress oder Müdigkeit sprechen, ohne Angst vor Verurteilungen zu haben.“

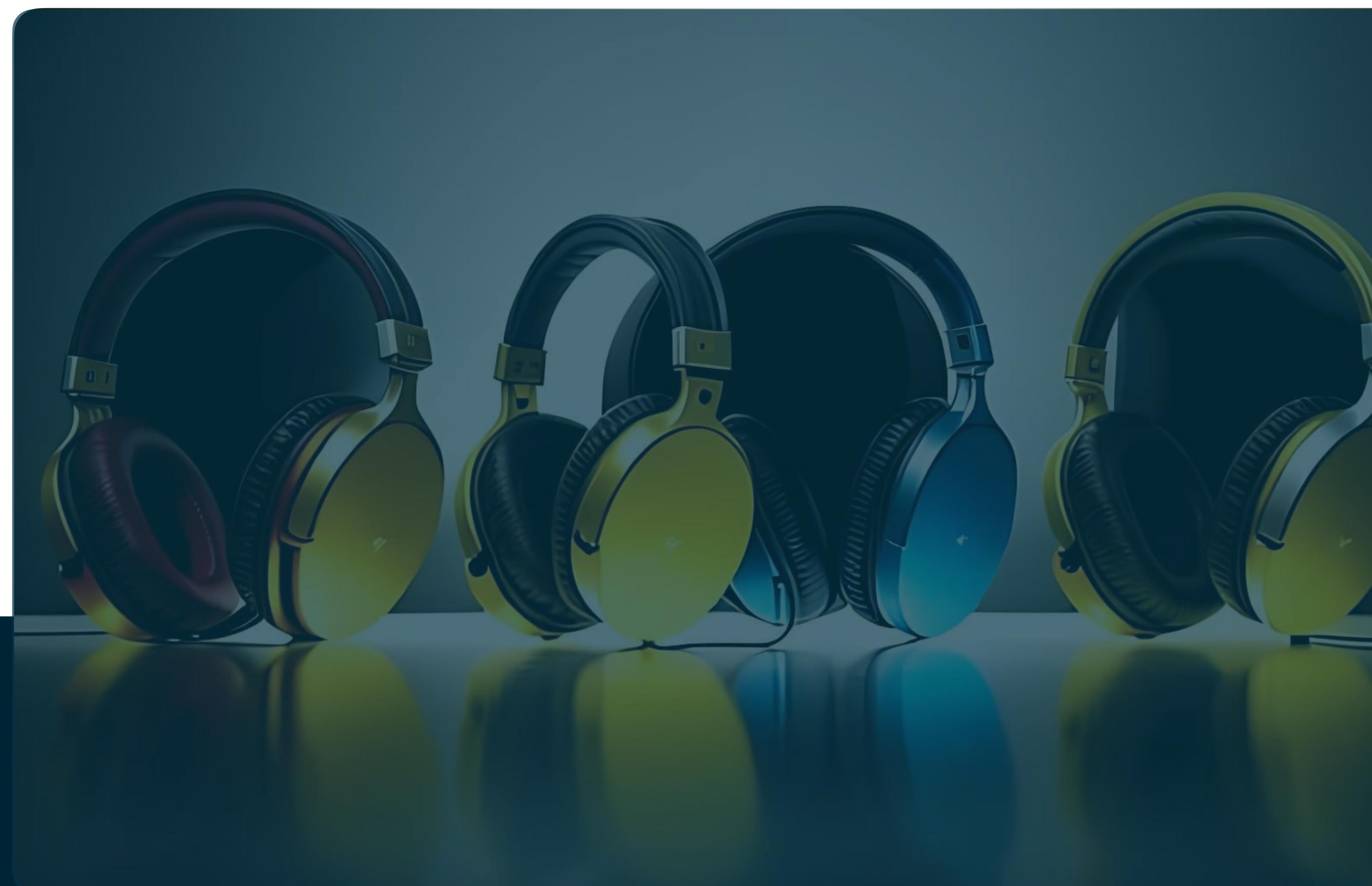


Innovation und Praktikabilität

Die VI-Entwicklung fördert zwar die Innovation, aber wenn das Team zu ehrgeizigen, innovativen Lösungen gedrängt wird, kann dies zu Frustration führen, wenn der Fortschritt zu langsam ist.

Unterstützen Sie das Entwicklungsteam dabei, seine Arbeit mit dem größeren Unternehmensauftrag und den potenziellen Auswirkungen der VI-Lösung zu verbinden.

Bestehende Prozesse



Compatibility testing

Kompatibilitätstests in VI-Umgebungen sind entscheidend, um sicherzustellen, dass KI-Systeme nahtlos auf verschiedenen Plattformen, Konfigurationen und mit unterschiedlichen Datensätzen funktionieren. Dabei wird überprüft, ob die KI-Modelle, Software und Tools mit den Betriebssystemen, der Hardware und anderen Technologien, mit denen sie interagieren, kompatibel sind.



Key performance indicators

Genauigkeit, Präzision und Wiedererkennung, Verarbeitungsgeschwindigkeit/Latenzzeit, Durchsatz und andere KPIs können nützlich sein, um die Gesamtleistung verschiedener KI-Tools zu bewerten.



Interoperability testing

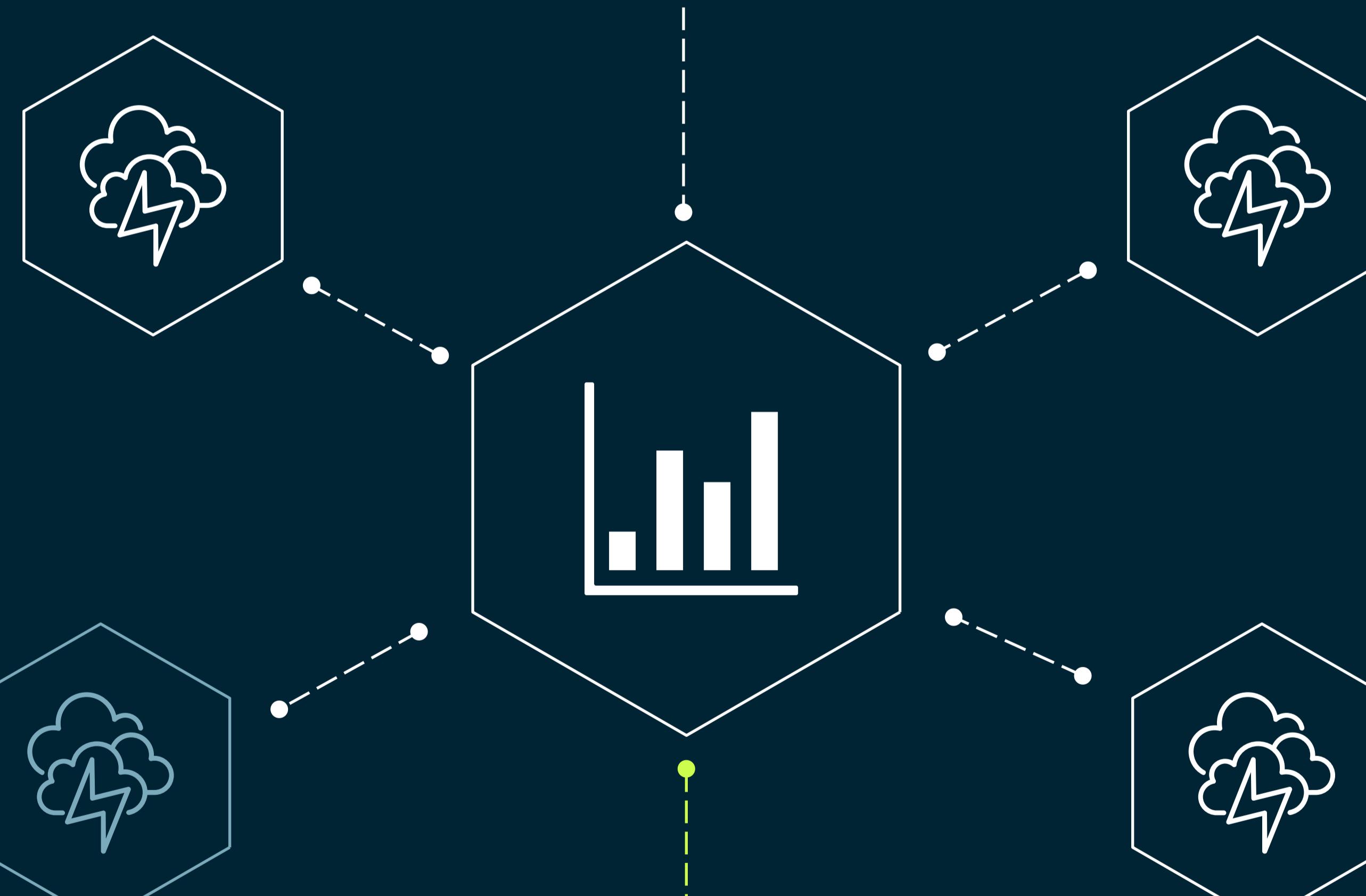
Interoperabilitätstests sind unerlässlich, um sicherzustellen, dass KI-Tools innerhalb verschiedener Ökosysteme ordnungsgemäß funktionieren und kommunizieren können. Sie garantieren, dass KI-Lösungen ihren beabsichtigten Nutzen ohne Unterbrechung erbringen und gewährleisten eine zuverlässige und sichere Integration über Plattformen, Systeme und Datenquellen hinweg.

Qualifikationsdefizite von Arbeitskräften

Vielen bestehenden Teams fehlen diese Fähigkeiten, so dass zusätzliche Schulungen oder die Einstellung von Spezialisten erforderlich sind, was kostspielig und zeitaufwendig sein kann.

Ethik und Vorschriften

VI wirft Fragen zum Datenschutz, zu Vorurteilen und zur Einhaltung von Vorschriften auf. Die Sicherstellung, dass VI-Systeme rechtliche und ethische Standards erfüllen, kann komplex sein, insbesondere für Unternehmen in stark regulierten Branchen.



Daten Qualitätsmanagement

VI ist in hohem Maße auf genaue, strukturierte Daten angewiesen. Viele Unternehmen stehen vor dem Problem unvollständiger, unstrukturierter oder inkonsistenter Daten, die eine umfangreiche Bereinigung und Vorbereitung erfordern, bevor KI effektiv eingesetzt werden kann.



Integration mit bestehenden Systemen

Viele Unternehmen arbeiten mit veralteten Systemen, die möglicherweise nicht mit modernen KI-Technologien kompatibel sind. Die Integration von KI in diese Systeme erfordert komplexe Änderungen und kann bestehende Arbeitsabläufe stören.

Prozess Redesign

Bestehende Prozesse sind möglicherweise nicht flexibel genug, um den VI-gesteuerten Ansatz zu unterstützen, was zu Unterbrechungen und der Notwendigkeit einer Neugestaltung führt.

Change Management and Widerstand

Mitarbeiter können sich gegen die Einführung von VI sträuben, weil sie befürchten, von ihrem Arbeitsplatz verdrängt zu werden oder nicht verstehen, wie sich KI auf ihre Aufgaben auswirken wird. Die erfolgreiche Bewältigung dieses kulturellen Wandels ist entscheidend für die VI-Einführung.

Kontakt

overmind.one is a division of

Foonkle eood
kv. Strelbiste 6 Enos Str., office 6,
BG-1408 Sofia

Company reg.no.: 203096092

W. overmind.one
E. info@overmind.one



Sprich mit Lex
<https://lex.overmind.one>