

CREALOG TELCO SUMMIT 2018 IN KÖLN: KI UND DER KUNDENSERVICE DER ZUKUNFT

In Sichtweite von Dom und Rhein trafen sich Anfang Oktober 2018 Teilnehmer aus gleich sieben europäischen Ländern zum CreaLog Telco Summit 2018 im exklusiven Qvest Hotel, darunter Vertreter der Deutschen Telekom, T-Systems, Post Luxembourg, Swisscom, A1 Telekom Austria, Vodafone und Unitymedia. Damit hat sich die 2013 ins Leben gerufene Roadshow in kurzer Zeit zu einem erfolgreichen Gipfeltreffen für Entscheider aus der internationalen Telekommunikationsbranche entwickelt. An zwei Tagen erhielten die angereisten Spezialisten wertvolle Einblicke in das aktuelle CreaLog-Portfolio, lernten aktuelle Projekte und Entwicklungen kennen und tauschten sich intensiv untereinander aus. Fester Bestandteil des CreaLog Telco Summit ist der Gastbeitrag eines renommierten Experten. In diesem Jahr beantwortete Reinhard Karger, Sprecher des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI), in seiner beeindruckenden Keynote die hochaktuelle Frage „Will robots take over telecommunications?“

„Künstliche Intelligenz ist die Digitalisierung menschlicher Wissensfähigkeiten.“

Reinhard Karger erläuterte in seinem mit zahlreichen aktuellen Beispielen angereicherten Vortrag ebenso anschaulich wie detailliert, welche Chancen, Erwartungen und Ängste mit dem Hype-Thema KI verbunden sind. Dabei machte er vor allem deutlich, dass KI in ihrer heutigen Ausprägung den Menschen unterstützen und mit ihm zusammenarbeiten kann, ihn aber auch auf längere Sicht nicht ersetzen wird – vor allem, weil Künstliche Intelligenz zwar regelbasiert sehr gut Muster erkennt, abgleicht und einordnet, am Verstehen der Bedeutung aber noch scheitert. Die lebhafteste Diskussion im Anschluss an seinen Vortrag unterstrich das allgemeine Interesse am Thema Artificial Intelligence.

Stetiges Wachstum und 25 Jahre Innovation

CreaLog-Geschäftsführer Michael Kloos schlug im Anschluss den Bogen von einem Vierteljahrhundert Erfahrung bei CreaLog zu aktuellen Innovationen und dem Wachstumspfad des Unternehmens. Mit zehn Neueinstellungen seit Januar 2018 und besonderen Schwerpunkten auf Verstärkung bei GUI-Entwicklung (Graphical User Interface) und künstlicher Intelligenz treibt CreaLog die Weiterentwicklung seiner bewährten Service Delivery-Plattform mit Hochdruck voran, um bestehende Kundenanforderungen noch besser zu erfüllen und kommende Be-

dürfnisse vorwegzunehmen. Senior Account Manager Andreas Schaub beschloss den ersten Tag des CreaLog Telco Summit 2018 mit dem Thema „Netzbasierendes Recording“. CreaLog bietet hier eine Weiterentwicklung des bereits erfolgreich realisierten MiFID II-konformen Mobile Call Recording hin zu einem universellen, netzbasierten Recording für Telko-Kunden, die in nahezu allen Branchen genutzt werden kann.

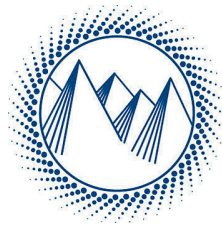
Virtuelle private Netze für große Unternehmen

Wie können Konzerne und Großunternehmen mit mehreren Standorten und zahlreichen Service-Rufnummern ihren gesamten Telefonie-Traffic besser und komfortabler verwalten? Wie werden Konfiguration, Administration und Routing durch virtuelle, intelligente Telefonienetze vereinfacht? Wie sehen die neuen Funktionen der CreaLog-Lösungen im Detail aus, die Telkos ihren Kunden anbieten können? Überzeugende Antworten auf diese Fragen lieferte Key Account Manager Michael Michler mit seinem Vortrag zum Start des zweiten Tages beim CreaLog Telco Summit 2018.

KI nochmals im Blickpunkt

In seiner zweiten Präsentation griff Geschäftsführer Michael Kloos das Thema der Keynote vom Vortrag auf und machte deutlich, wie Unternehmen mit CreaLog Telefonie- und Transkriptions-Lösungen ihren Kundenservice durch Einsatz von künstlicher Intelligenz verbessern können. Er schlug dabei einen Bogen von neuronalen Netzen über statistisch-semantische Modelle zur Bedeutungserkennung bis hin zu semantischen Netzwerken mit ihrer Fähigkeit, Kontext zu analysieren. Sein Fazit: Wirklich selbständig lernt KI heute noch nicht. Sie braucht menschliche Unterstützung, also ein kontrolliertes Lernumfeld, um zufällige von echten Zusammenhängen unterscheiden zu können. Die exzellenten Methoden- und Branchenkenntnisse der CreaLog-Mitarbeiter bieten Kunden bei der Erkennung tatsächlicher Abhängigkeiten darum einen unverzichtbaren Mehrwert zur KI-basierten Analyse von Dialogen. Zum Abschluss des CreaLog Telco Summits 2018 äußerten die Teilnehmer in einer offenen und lebhaften Diskussion ihre Anforderungen an aktuelle und zukünftige Produkte und nahmen damit konkret Einfluss auf die Neu- und Weiterentwicklung der innovativen Lösungen aus München. Info: www.crealog.com

AUTOR: -/RED



CREALOG TELCO SUMMIT 2018



1



2



3

1. Eine ganz besondere Location für den CreaLog Telco Summit 2018: Das Qvest-Hotel ist im historischen Stadtarchiv der Stadt Köln untergebracht und überrascht mit einer Kombination aus Neogotik-Architektur und originalen Mid-Century-Möbelklassikern.

2. CreaLog-Geschäftsführer Michael Kloos ist zu Recht stolz: 25 Jahre Innovation aus München – mit Telco-Kunden in bereits elf Ländern Europas und Afrikas.

3. Reinhard Karger vom Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz stellte sich im Anschluss an seinen vielbeachteten Vortrag zum Thema KI den Fragen der Teilnehmer.

4. Bei der launigen und informativen Stadtführung in Deutsch und English durfte der Kölner Dom natürlich nicht fehlen.

5.+ 6. Highlight am Abend: die gemeinsame Zubereitung eines Drei-Gänge-Menüs unter professioneller Anleitung in der Kölner KOCHFABRIK.



4



5



6