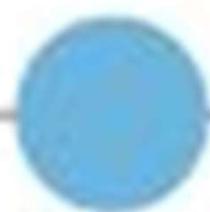


e-hammer



solutions gmbh

# Herausforderungen unserer Zeit

- Wissensmanagement
  - Ökonom Dr. Peter Drucker (1909 – 2005)
    1. **Kontinuierliche Verbesserung** muss Teil der Arbeit, der Aufgabe und der Verantwortung sein.
    2. Wissensarbeit erfordert **kontinuierliches Lernen** und einen **Diskurs des Erlernten**.
- Personalmanagement
  - Fach-, Sozial- & Ressourcen-/Wissensmanagement
  - Personalrekrutierung / Mangel Human Ressourcen
- Unser Selbstverständnis:
  - Mitarbeiter:innen-Entlastung
  - durch/mit Hausverstand d. MA:innen,
  - valider Daten ( Rechtsdatenbanken, Domizil,...) und
  - einer (Prise) künstliche Intelligenz!



# der data.matrix BOT

Bot von englisch robot -> Roboter

**Kommunikation neu gedacht:** Gerhard Ettmayer und Hans Chr. Hammer

# die Situation ....

Fachkräftemangel Österreich 2023 – die aktuelle Lage

Im Jahr 2022 waren rund 562.000 Jobs ausgeschrieben; das entspricht einem Plus von rund 21 Prozent gegenüber dem Jahr 2021. Nach einem leichten Abflachen der Kurve Ende des letzten Jahres hat die Nachfrage nach Arbeitskräften 2023 wieder kräftig angezogen.



Agenda Austria  
<https://www.agenda-austria.at> > ... > Wirtschaftsstandort

## Der Arbeitskräftemangel steht erst am Anfang

04.07.2022 — Der demografische Wandel wird den Fachkräftemangel fast überall verstärken. – Bevölkerungsprognose 2022–2050 für Menschen im Alter von 20 ...

DerStandard  
<https://www.derstandard.at> > story > risiko-fachkraefte...

## Risiko Fachkräftemangel: Österreich sollte demografisch ...

20.11.2022 — Der Fachkräftemangel wird zum größten Risiko. Für die Mehrheit der Unternehmen ist er bereits bedrohlicher als Inflation, Gas- und Ukraine-Krise ...

elektro.at  
<https://elektro.at> > 2023/04/13 > 40-000-stellen-nicht-...

## 40.000 Stellen nicht besetzt: Akuter Fachkräftemangel in ...

13.04.2023

WIRTSCHAFT

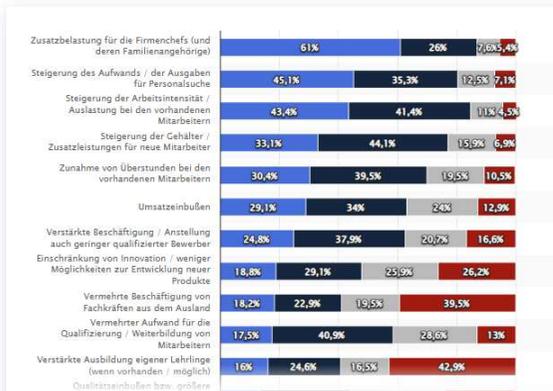
## Arbeitskräftemangel in allen Branchen

Der Fachkräftemangel beschränkt sich längst nicht nur auf einzelne Berufsgruppen, sondern zieht sich mittlerweile durch so gut wie alle Branchen. Aktuell können Zehntausende offene Stellen nicht besetzt werden – von Ärztinnen und Köchen über Programmiererinnen bis zu Kindergärtnern.

21. März 2023, 14:47 Uhr

Teilen

## Welche Auswirkungen hatte der Mangel an Fachkräften auf Ihr Unternehmen?



Statistik ausklappen

DOWNLOAD



Quelle

- Quellenangaben anzeigen
- Veröffentlichungsangaben anzeigen
- Ask Statista Research nutzen

Veröffentlichungsdatum

Juli 2022

Region

Österreich

Erhebungszeitraum

22. März bis 13. April 2022

Anzahl der Befragten

3.422 österreichische Unternehmen, die zumindest schwach vom Fachkräftemangel betroffen sind

Art der Befragung

Online-Umfrage

Hinweise und Anmerkungen

Von 100 Prozent abweichende Prozentpunkte sind vermutlich rundungsbedingt.

Zitierformate

# Markt Entwicklung

CHATBOT MARKET, BY REGION (USD BILLION)



■ North America ■ Europe ■ APAC ■ MEA ■ Latin America

e: estimated; p: projected

Source: MarketsandMarkets Analysis

## GLOBAL CHATBOT MARKET 2020-2024

Market growth will **ACCELERATE** at a **CAGR** of almost **29%**

Incremental growth (\$B) **1.11**

The market is **FRAGMENTED** with several players occupying the market

Growth Contributed by **NORTH AMERICA** **37%**

Growth for **2020** **25.07%**

Market impact: **NEUTRAL**

17000+ Reports covering niche topics. Read them at [technavio](#)

Chatbot Market - Growth Rate by Region (2019 - 2024)



# Unser Zugang:

- Menschliche Intelligenz mit künstlicher Intelligenz **zu unterstützen** und nicht zu ersetzen.
- Nicht auf menschliches Domänenwissen verzichten, sondern vielmehr **menschliche Intelligenz und maschinelle Intelligenz zu kombinieren.**  
human-in-the-loop Ansatz; Information Gatekeeper
- Interaktives Machine Learning zu ermöglichen
- Dadurch **Aufbau von immateriellen Vermögenswerten**
- Aber auch: Wissensentdeckung in hoch-dimensionalen, schwach strukturierten Daten und auch unstrukturierten Informationen zu ermöglichen (-> BIG Data)

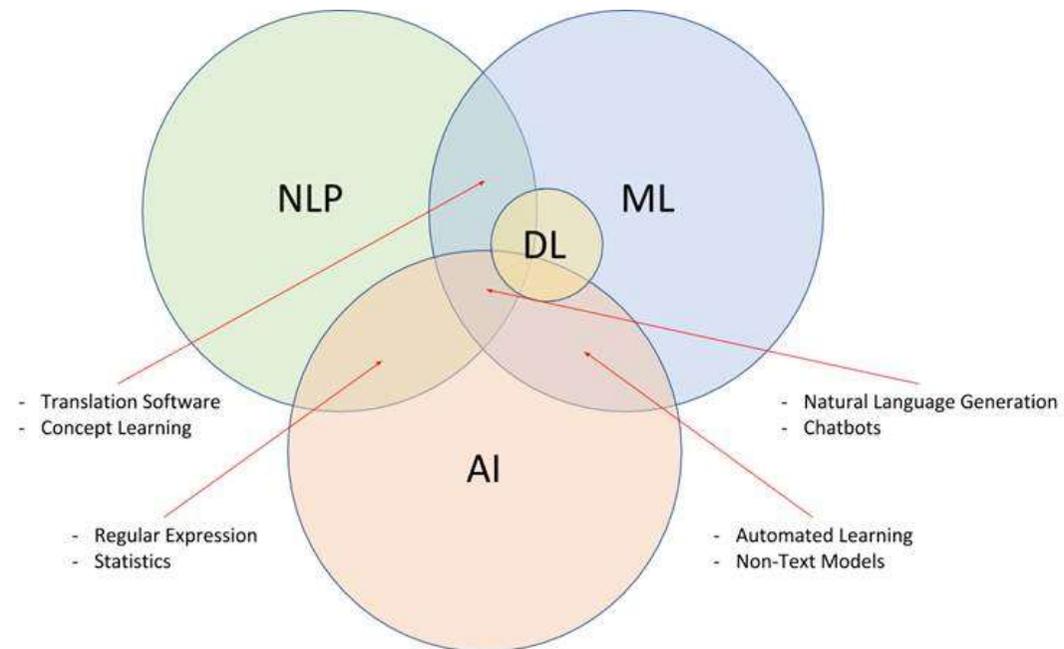


# Unser Zugang:

Im Mittelpunkt steht der Kunde,  
der mit uns  
über unterschiedliche Kommunikationsformen (Kanäle)  
in Kontakt tritt.

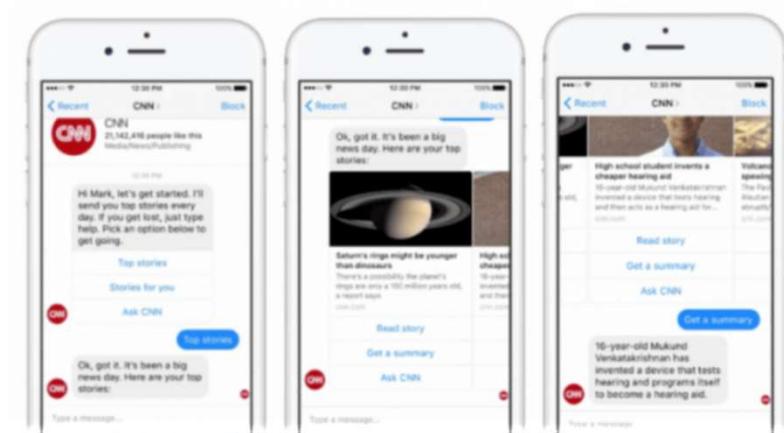
- Moving to customer-centric services
- Multi channel strategy
- Build & automate customer journeys

NLP	natural language processing
ML	machine learning
AI	artificial intelligence
DL	deep learning



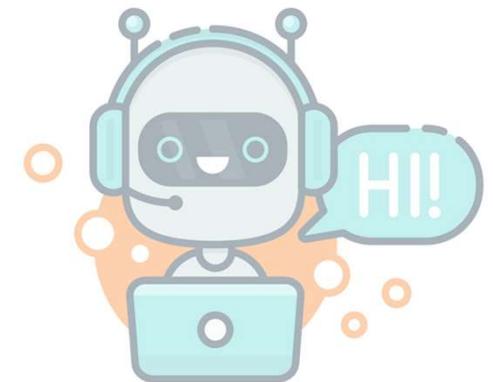
# Ziele

- **Entlastung der Mitarbeiter:innen**, weil bei Anfragen Mitarbeiter:innen unterstützt werden.  
-> Menschliche Intelligenz durch künstliche Intelligenz ergänzen.
- **Abbildung von organisationalem Wissen**  
Abbildung des Know Hows in einer Organisation.  
Vgl. KM Knowledge Management; KB Knowledge Base  
Aufbau einer Wissensdatenbank, der data-matrix
- Besser verstehen, **was Kunden wollen**.  
Höhere Kundenzufriedenheit  
Senkung der Kommunikationskosten  
Neue Kommunikationskanäle
- **Einheitliche Antworten**
- **Effizienzsteigerung bei der Beantwortung**



# Ziele

- Klarer Überblick über die Anzahl und Art der Anfragen.
- **Modernes Kommunikationsinstrument.** Verfügbarkeit 24 / 7.
- Kann in alle bestehenden und künftigen Plattformen (WEB, Social Media wie facebook, instagram, whatsapp, signal , etc.) **integriert** werden und erhöht die Kundeninteraktion.
- ist auch ein **Instrument für eine bessere Kundenbeziehung.**
- Überblick über die Anfragen an das Unternehmen  
-> **Management Reporting**



# Beispiel

Bitte haben sie etwas Geduld, ein Vorschlag für eine Antwort auf Basis der Wissensdatenbank wird vorbereitet.

Frage

Sehr geehrte Damen und Heern, Ich wohne in der \*\*\*\*\* in 4600 \*\*\*\* Im Stiegenhaus im EG ist ein Loch auf der Decke... bitte könnte sich das wer anschauen?! Noch ein Anliegen... habe Fotos mit geschickt, der Müll geht über... Da muss man bitte was unternehmen.... Bei Fragen rufen Sie mich bitte an... Danke [REDACTED]

Antwort

Sehr geehrte Frau Hart,

vielen Dank für Ihre E-Mail und darauf aufmerksam zu machen, dass es Probleme im Stiegenhaus und mit dem Müll in Ihrer Wohnanlage gibt.

Für die Behebung des Schadens im Stiegenhaus empfehle ich Ihnen, unser Kundenservice unter der Telefonnummer +43 [REDACTED] (oder die Nummer, die auf unserer Webseite zu finden ist) zu kontaktieren und das Loch in der Decke zu melden. Wir werden dann einen Techniker zur Begutachtung und Behebung des Schadens entsenden.

Bezüglich des Müllproblems bitte ich Sie, uns ebenfalls telefonisch oder per E-Mail ([REDACTED]) die genaue Lage und Art des Müllproblems zu schildern, damit wir entsprechende Maßnahmen ergreifen können. Eventuell führen wir zusätzliche Müllentsorgungen durch oder überlegen uns einen alternativen Standort für die Müllbehälter, um das Problem zu lösen.

Falls Sie weitere Fragen oder Anliegen haben, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

Freundliche Grüße,

[Dein Name]  
Kundenservice

[REDACTED]

[Neue Antwort erstellen](#)

[Im Outlook öffnen](#)

[Antwort kopieren](#)

# Beispiel

Bitte haben sie etwas Geduld, ein Vorschlag für eine Antwort auf Basis der Wissensdatenbank wird vorbereitet.

## Frage

Sehr geehrte Damen und Herren! Ich melde mich bei Ihnen mit einer Beschwerde aufgrund der Parkplätze in der \*\*\*\*\* 4651 \*\*\*\*\* Auf diesem Parkplatz stehen zwei Fahrzeuge mit Sicherheit mehrere Monate ohne in Bewegung gesetzt zu werden. Diese zwei Fahrzeuge haben keine Kennzeichen angebracht. Da sowieso ein Parkplatzmangel herrscht, wäre es sehr Hilfreich, wenn Sie etwas vornehmen würden. Heute wurde es der Polizei \*\*\*\*\* gemeldet, aber leider Wissen die nicht auf der Stelle, ob es ein öffentlicher oder privater Parkplatz ist. Falls es kein öffentlicher Parkplatz ist würde ich Sie bitten etwas in die Wege zu leiten um diese Parkplätze für andere Mieter zu befreien. Falls es ein öffentlicher Parkplatz ist, wird die Polizei etwas in die Wege leiten. Anbei füge ich zwei Bilder der Fahrzeuge hinzu. Mit freundlichen Grüßen, [REDACTED]

## Antwort

Sehr geehrte [REDACTED],

vielen Dank für Ihre Nachricht und dass Sie uns auf die Situation aufmerksam gemacht haben. Wir bedauern die Unannehmlichkeiten, die durch die Fahrzeuge ohne Kennzeichen auf dem Parkplatz entstanden sind.

Um Ihre Beschwerde effektiv bearbeiten zu können, bitten wir Sie, uns eine schriftliche Beschwerde mit einer genauen Schilderung des Sachverhalts und den betroffenen Fahrzeugen zukommen zu lassen. Das hilft uns, den Fall gründlich zu prüfen. Sie können dafür das Formular „STÖRUNGSHANDLUNGEN“ auf unserer Website unter [REDACTED] verwenden.

Wenn möglich, wäre es hilfreich, wenn auch andere betroffene Mieter die Beschwerde gemeinsam mit Ihnen unterschreiben.

Sobald wir Ihre schriftliche Beschwerde erhalten haben, werden wir alle notwendigen Schritte einleiten, um das Problem zu beheben. Nochmals vielen Dank für Ihre Mithilfe und Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr [REDACTED]

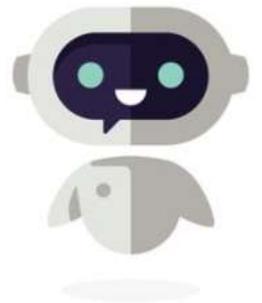
Neue Antwort erstellen

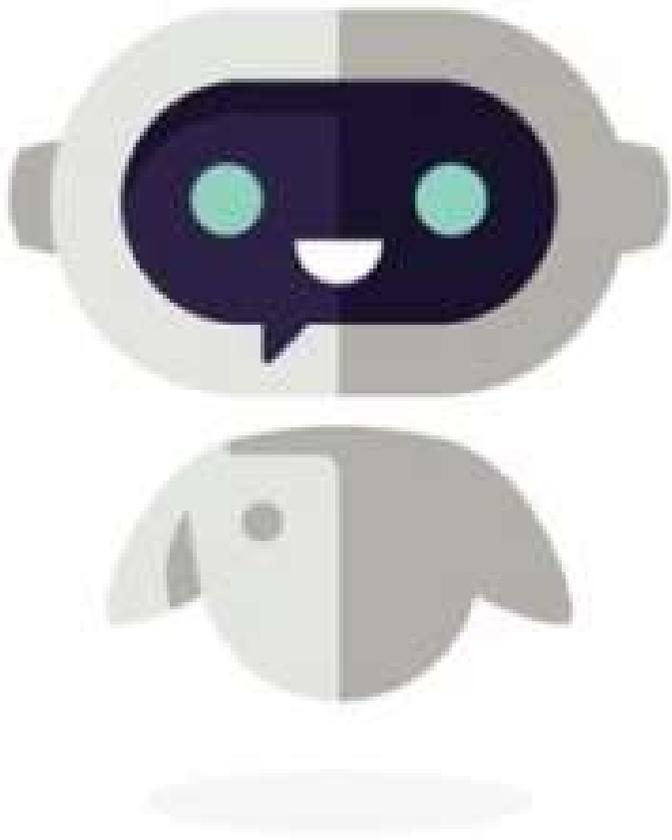
Im Outlook öffnen

Antwort kopieren

# Vorgangsweise / Phasen

- **Datenanalyse** auf Basis der eMail Korrespondenzen Ihres Unternehmens. -> BIG DATA  
**vor der Analyse der Daten werden diese anonymisiert.**
- Auf Ihr Unternehmen abgestimmte Konzeption der data.matrix knowledge Base (Wissensdatenbank) -> **Aufbau des Domänen Wissens** auf Basis der Datenanalyse -> Themenfelder / Kategorien / Artikel
- Integration weiterer Datenbestände Ihres Unternehmens („ ... „)
- Validierung der Datenbestände mittels qualifizierter Interviews durch unsere Mitarbeiter
- **Implementierung und Feinjustierung** der data.matrix knowledge Base
- **Probetrieb des Mitarbeiter Zugangs**  
das Webinterface besteht aus zwei Teilen (User und Gatekeeper) und wird für den Kunden angepasst  
der Kunde stellt Testdaten zur Verfügung
- Implementierung des Kunden Zugangs: **FAQ BOTs**
- **Echtbetrieb**





# LIVE DEMO