NUANCE | WHAT'S NEXT BLOG

Dokumentationsbegleiter, KI für das Gesundheitswesen

Nuance beleuchtet 5 Technologie-Trends 2020

Nuance Communications

10 Januar 2020

Joe Petro, Executive Vice President & Chief Technology Officer von Nuance erklärt die Technologie-Trends 2020 für Unternehmen

Technologie-Trends 2020

Wir blicken auf ein Jahrzehnt voller Veränderungen zurück, das bestimmt war durch Innovationen in Sachen Künstlicher Intelligenz (KI), Digitalisierung und Machine Learning. Welche Herausforderungen erwarten Unternehmen im neuen Jahrzehnt? Welche technologischen Entwicklungen bringt uns 2020? Joe Petro, Executive Vice President & Chief Technology Officer von Nuance erklärt die Technologie-Trends 2020 für Unternehmen.

1. Kooperationen stärken den Markt

Kooperationen bestimmen die Zukunft von Unternehmen. Kurz gesagt, gemeinsam können Unternehmen die unterschiedlichen Technologie-Vorteile nutzen, um den größtmöglichen Mehrwert für den Kunden zu generieren. So kann jedes Unternehmen seine Stärken ausbauen und gleichzeitig von neuen

Technologien profitieren. Große Firmen mit entsprechendem Budget, Start-Ups mit innovativen Ansätzen sowie mittelständische Unternehmen mit besonderer Markenreputation und Kundenbeziehungen werden sich in Netzwerken organisieren. Durch diese Verflechtung verschiedener Geschäftsmodelle verändert sich die Unternehmenslandschaft. Dies verschafft allen Beteiligten Vorteile. Außerdem entsteht so eine neue Unternehmenskultur, die einen effizienten Gedankenaustausch unterstützt. Gleichzeitig ermöglichen die Kooperationen die Ausweitung des Internet of Things (IoT) und eine effizientere Infrastruktur. Dies führt schlussendlich zu einem besseren Kundenerlebnis.

2. Kanalübergreifende Informationen statt Silos

Personalisierte Werbeanzeigen sind für Verbraucher mittlerweile alltäglich. Studien haben gezeigt, dass diese das Engagement effektiv steigern. Ermöglicht wird die Personalisierung durch eine Analyse von Nutzerinformationen, womit Anbieter individualisiertes Erlebnis für ihre Kunden schaffen. Kooperations-Plattformen können branchenübergreifend genutzt werden und sind nicht mehr an Silos gebunden. So werden unterschiedliche Bereiche zunehmend vernetzt. Ein denkbares Beispiel: Autos mit Onlinebanking-Funktionen können mittels biometrischer Authentifizierung Nutzer dabei unterstützen, mit einfachen Sprachbefehlen auf ihrem Heimweg ihre Rechnungen zu bezahlen. Mit der Erlaubnis der Nutzer entsteht für diese somit ein personalisiertes, kanalübergreifendes Erlebnis.

3. Vertrauen in KI als Priorität

Die Fortschritte in der Technologie haben in den letzten Jahren viele Unternehmen vor Herausforderungen gestellt. In der Vergangenheit waren viele Einsätze von künstlicher Intelligenz eher noch im „Trial and Error"-Verfahren. Im nächsten Jahr werden Unternehmen ihre Herangehensweise ändern. Sie werden KI in eine umfassende Strategie einbetten. Dadurch werden die Grenzen der Technologie offensichtlicher. Unternehmen können die Notwendigkeit der Vertrauensbildung gerade im Bereich der maschinellen Gesprächserfahrung nicht mehr ignorieren: Vertrauen ist die Basis für eine effektive Kommunikation zwischen Verbrauchern und den neuen Technologien. Programmierer fokussieren im nächsten Jahr diesen Faktor bei der Entwicklung ihrer Algorithmen. Dies stellt die Weichen für neue Einsatzmöglichkeiten. So könnten Gesprächs-KIs beispielsweise Patienten und Ärzte in Arztpraxen mit weiterführenden Informationen versorgen, die sonst im stressigen Praxisalltag untergehen.

4. Demokratisierung der KI führt zu Spezialisierung

Durch die fortschreitenden Technologien wird der Zugang zu leistungsstarkem Computing demokratisiert. Dies ermöglicht, dass sich die Wissenslücke zur Basis-Technologie der KI im Jahr 2020 beginnt zu schließen. Dadurch können sich Experten auf spezifischere Probleme fokussieren, um Spezialisierung zu fördern die nächste Innovationswelle zu starten. Durch die Demokratisierung der Technik erhalten alle Mitarbeiter in Unternehmen die Möglichkeit, sich in neuen Prozessen einzubringen. Dies ist notwendig, um hierarchische Top-Down-Kulturen zu bekämpfen, die nicht alle Perspektiven einschließen. Somit kann eine umfassende Expertise sichergestellt werden.

5. Machine-Learning und KI – großes Potential, große Verantwortung

Künstliche Intelligenz revolutionierte im letzten Jahrzehnt die Informatik und Machine-Learning ermöglicht dabei deutlich schnellere Rechenprozesse. Diese fortschreitenden Technologien demokratisieren 2020 den Zugang zu leistungsstarkem Computing. So beginnen sich die Wissenslücken im Bereich KI zu schließen. Dadurch wird KI für die Masse zugänglich und Experten können sich zunehmend spezialisieren. Hierdurch wird die nächste Automatisierungswelle vorangetrieben. Durch die zahlreichen Innovationen besteht jedoch die Gefahr für die Akteure, den Überblick über alle beteiligten Prozesse und Workflows zu verlieren. Ein aktives Monitoring der Ergebnisse bleibt daher auch 2020 unerlässlich. Nur so können Unternehmen unbeabsichtigte Folgen vermeiden.

Technologie-Trends 2020 – Übersetzt aus dem Englischen

Tags: Spracherkennung

More Information

Möchten Sie 2020 auch mehr Technologien einsetzen?

Erfahren Sie welche Vorteile Spracherkennung Ihnen bieten kann.

Engage us