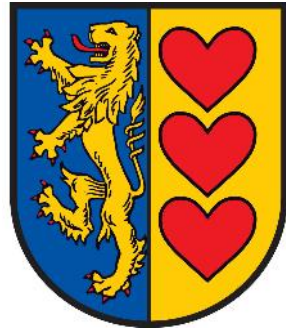
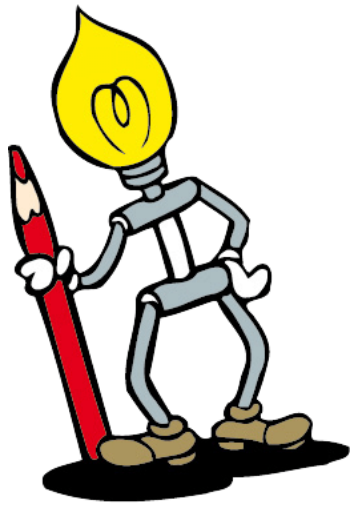


Künstliche Intelligenz statt Wartemarke?

Sind Bots sympathischer und
intelligenter als
Sachbearbeiter/innen? [#evk2018](#)



Stefan Domanske
Landkreis Lüneburg



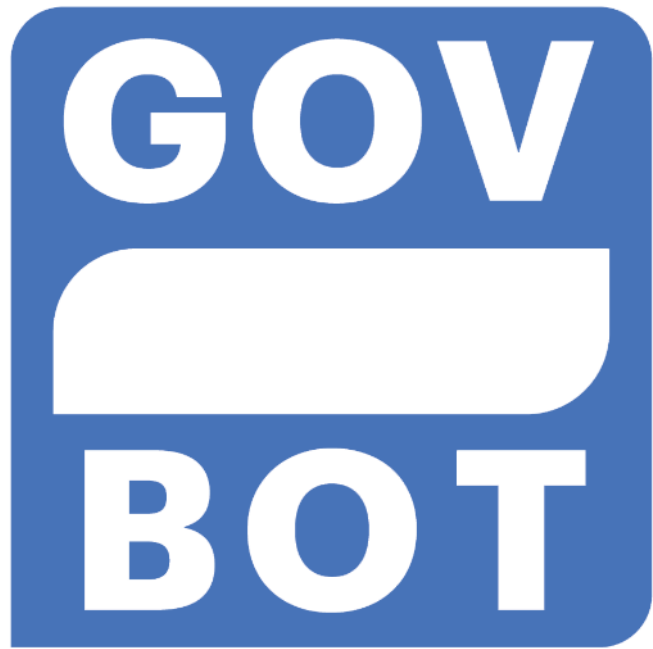
© Disney



KNIGHT RIDER







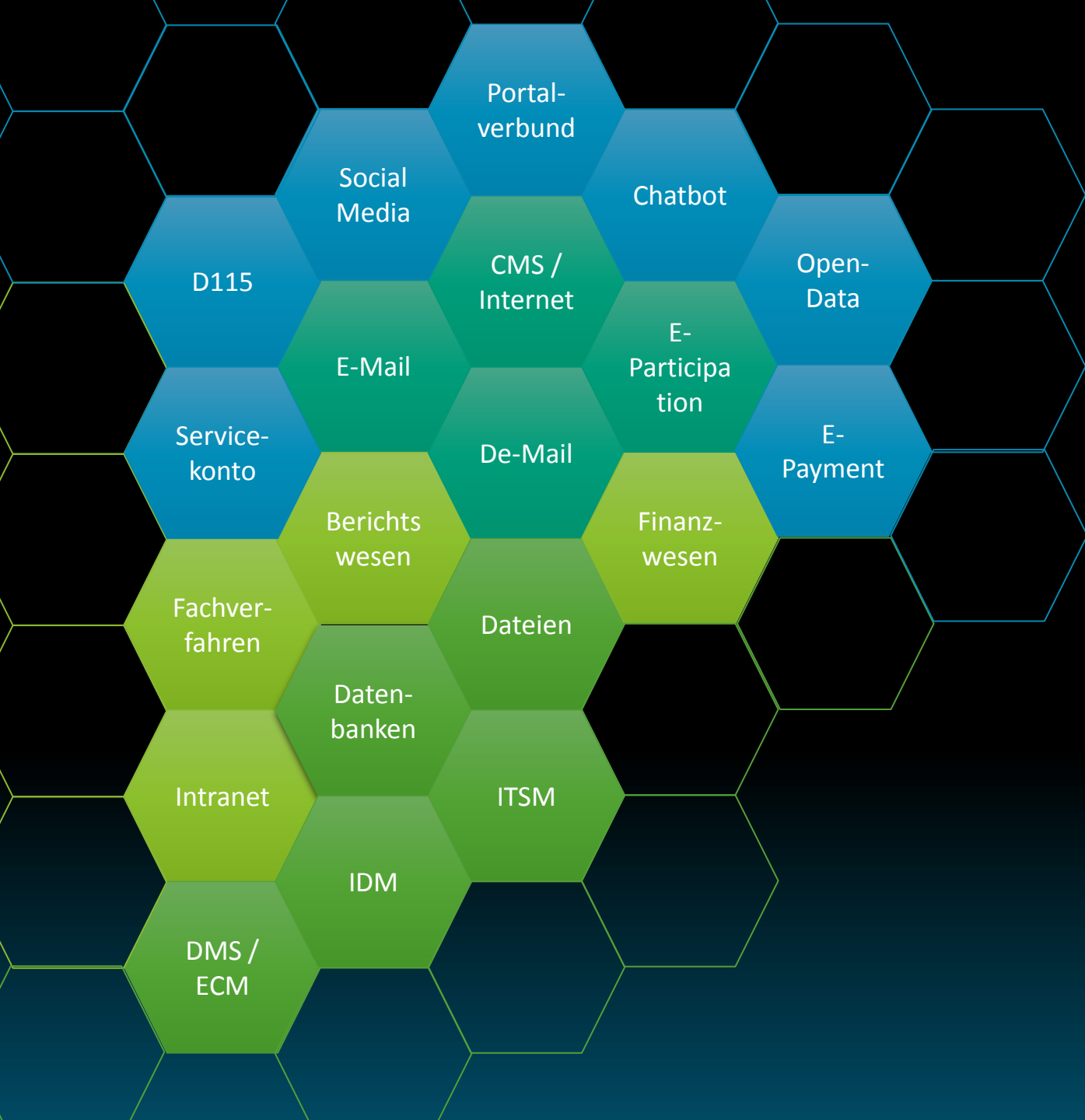
Information

Kommunikation

Chatbot

Partizipation

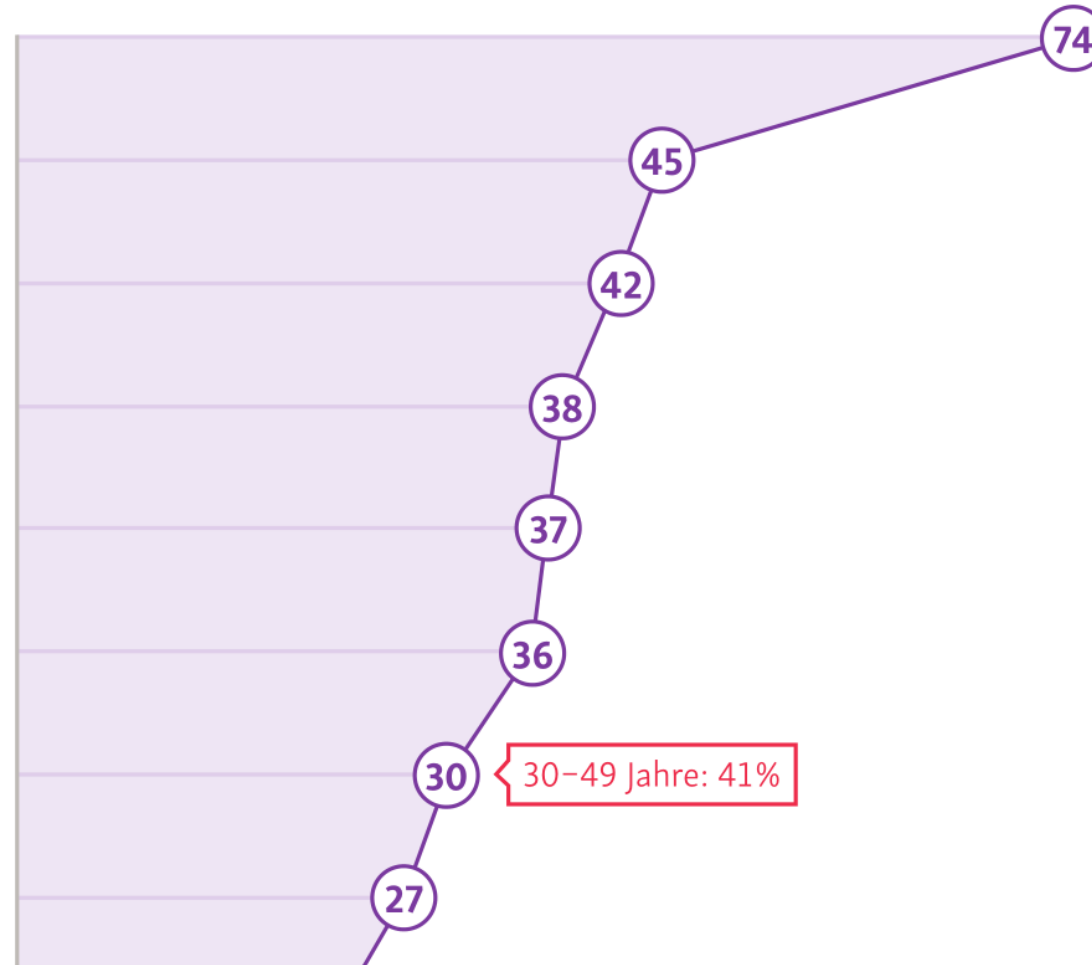
Integration





Internetnutzung

- In Suchmaschinen nach Inhalten und Informationen suchen
- Office-Programme nutzen (z. B. Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationen)
- Online Videos ansehen (z. B. YouTube)
- Kartendienste / Navigationssysteme nutzen (z. B. Google Maps)
- Instant-Messaging-Dienste nutzen** (z. B. WhatsApp, Threema, Telegram)
- Online-Shopping, d.h. Waren im Internet kaufen
- Online bezahlen (z. B. per Paypal, Paydirekt, Bitcoins)
- Computerspiele spielen oder Spiele-Apps nutzen



Basis: Personen ab 14 Jahren (n = 2.035); Angaben in Prozent

Quelle: D21-Digital-Index 2017 / 2018

93

Suche per Suchmaschine

78

Ansehen von Online-Videos

66

Unterhaltung per Instant-Messaging



14-29 Jahre

Was bedeutet
intelligent?

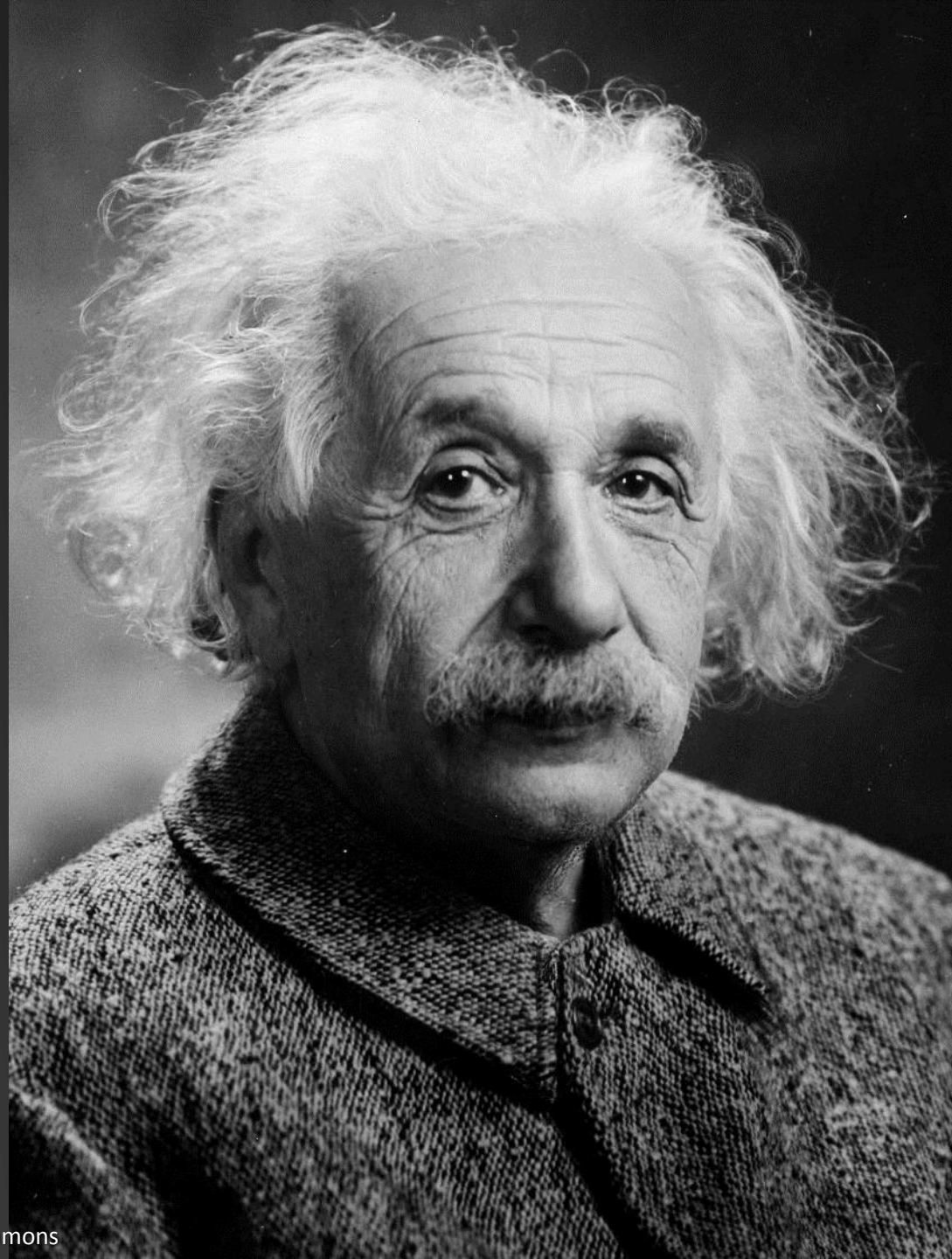




Foto: Public Domain von Shealah Craighead, Wikimedia Commons

Definitionen

- Duden
 - Fähigkeit [des Menschen], abstrakt und vernünftig zu denken und daraus zweckvolles Handeln abzuleiten
- Wikipedia
 - lateinisch *intellegere* „verstehen“, wörtlich „wählen zwischen ...“
 - von lat. *inter* „zwischen“ und *legere* „lesen, wählen“

Messbarkeit

- IQ
- g-Faktor (Charles Spearman)

[Ethik]



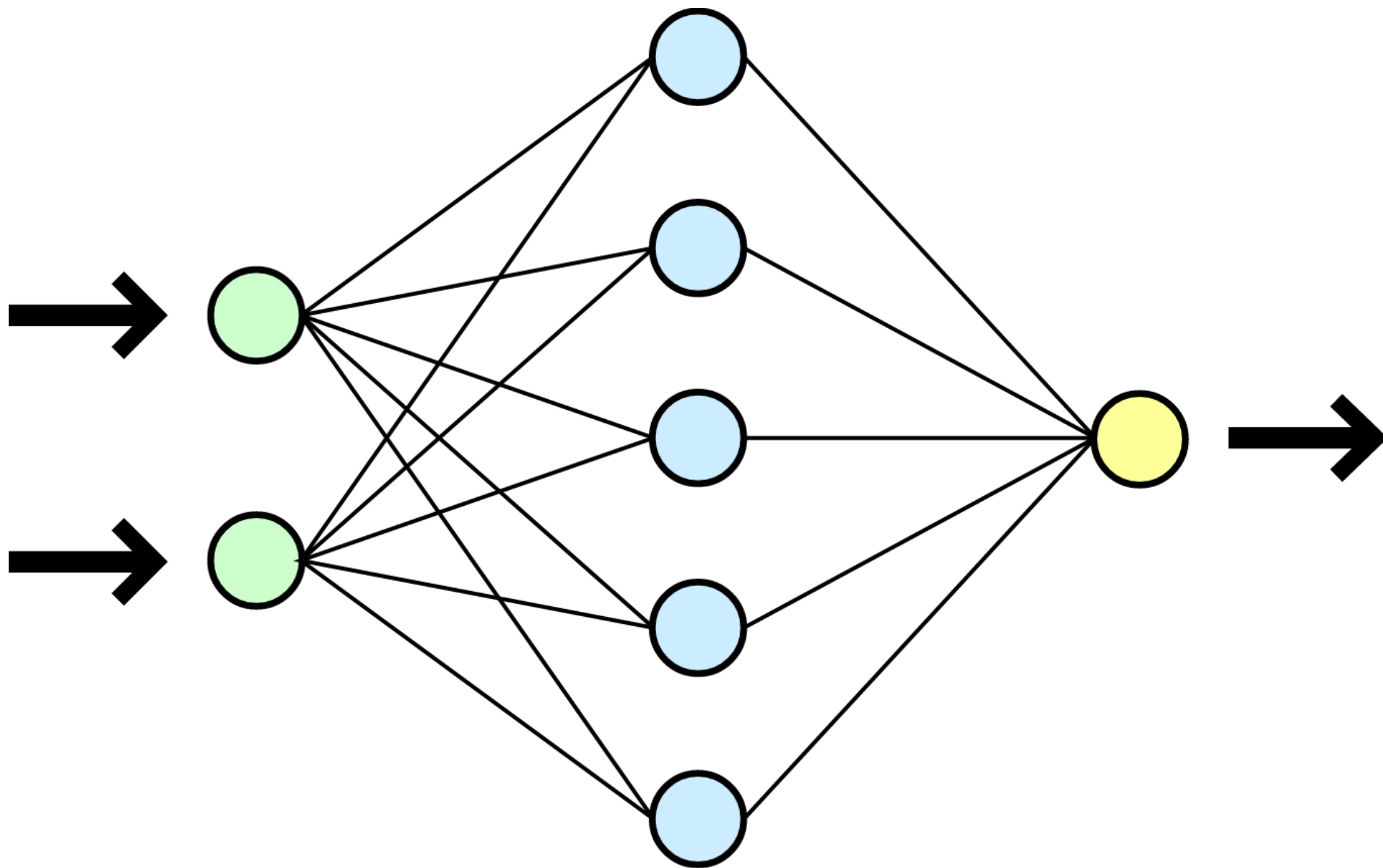
Gesichtserkennung

- Auto-Fokus in Kameras (~2004)
- Gesichtserkennung in Fotosammlungen
- für das automatische Taggen auf Facebook
- zur Terrorbekämpfung ... (2017)

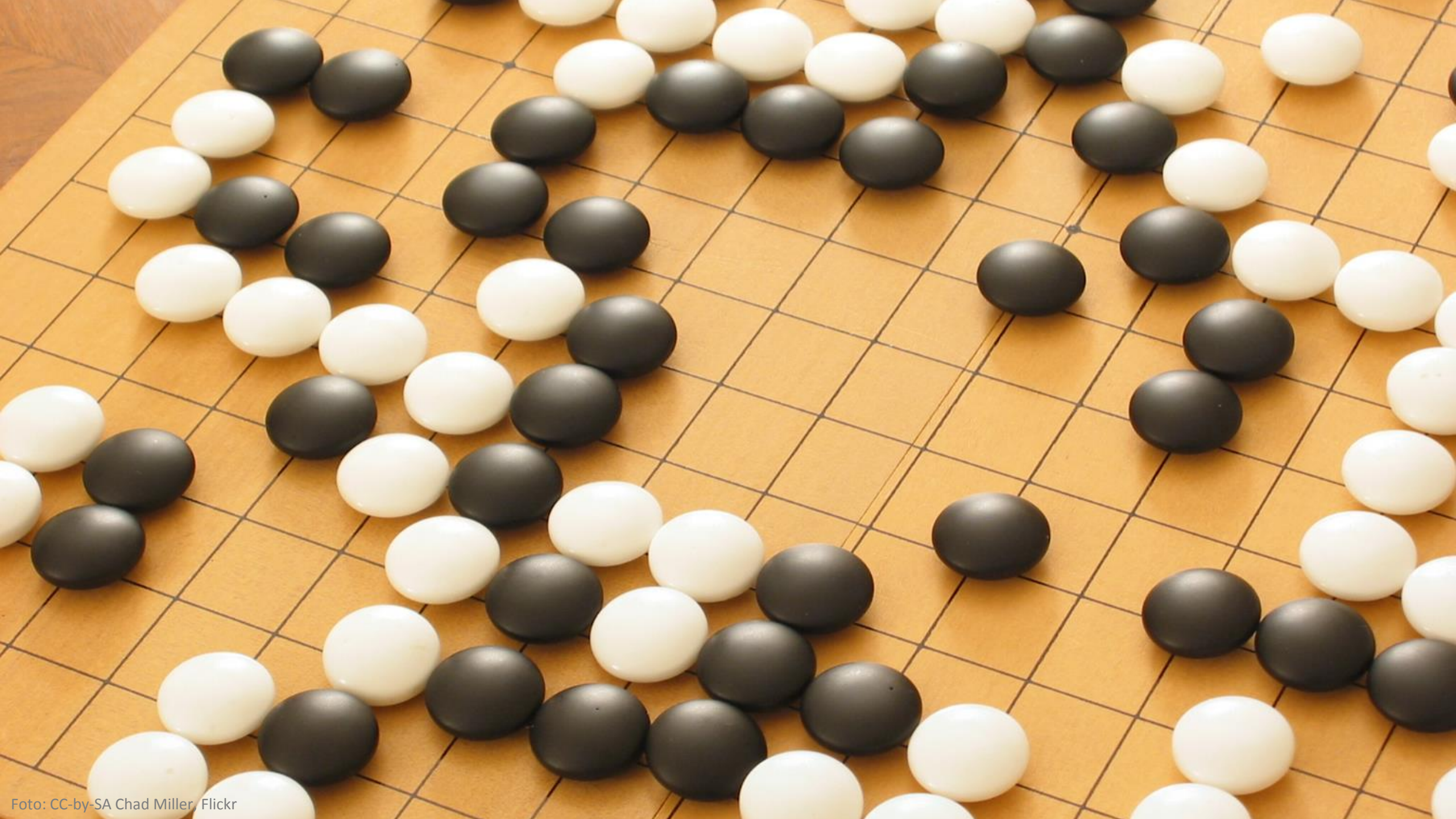


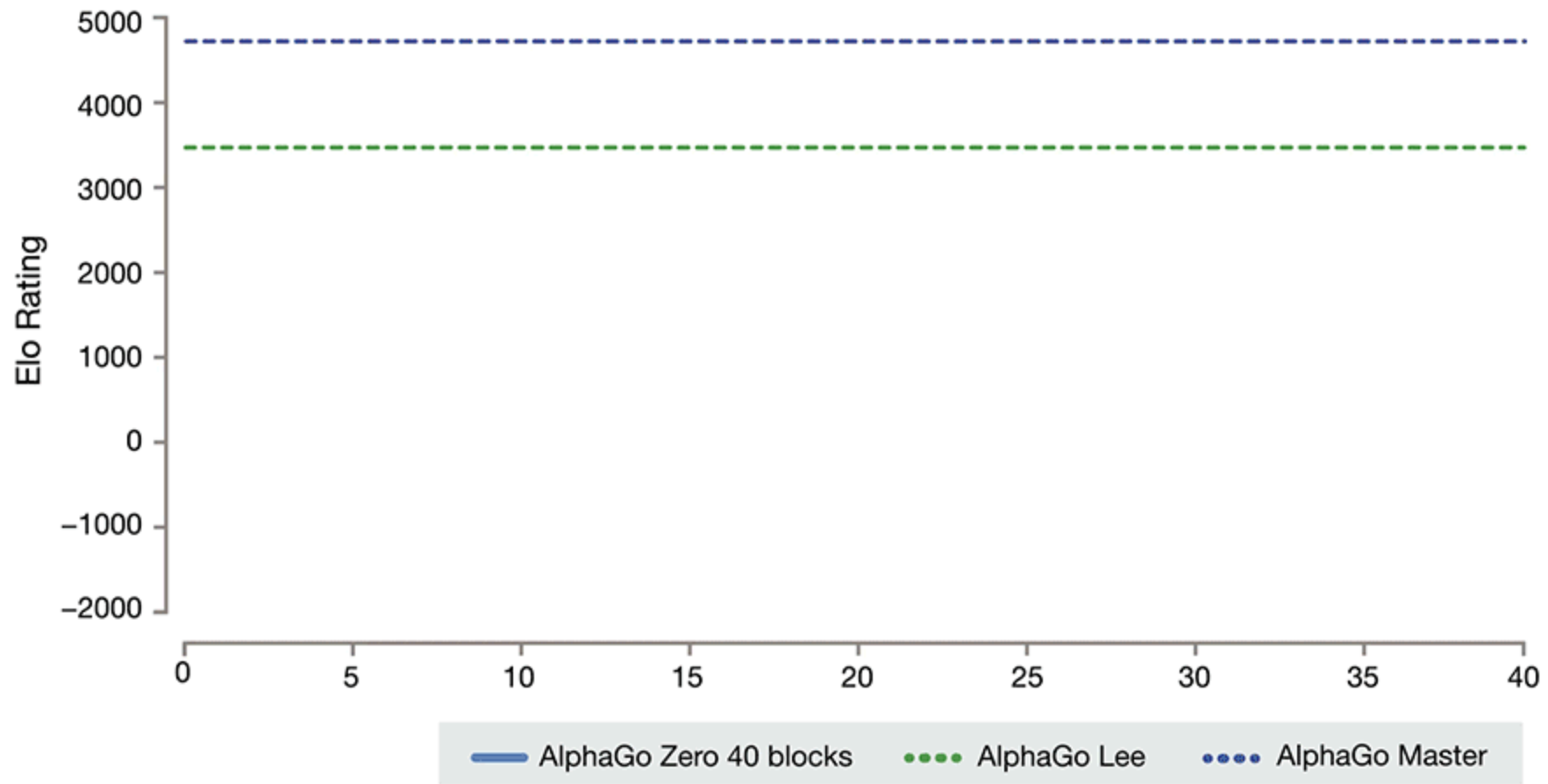
Spracherkennung

- Text-To-Speech Diktat-Software (1997)
- Bahn-Fahrplan-Auskunfts-Computer (~ 2000)
- Sprachsteuerung in Smartphones und Autos (~2005)
- Aktuelle „Digitale Assistenten“ (2014)







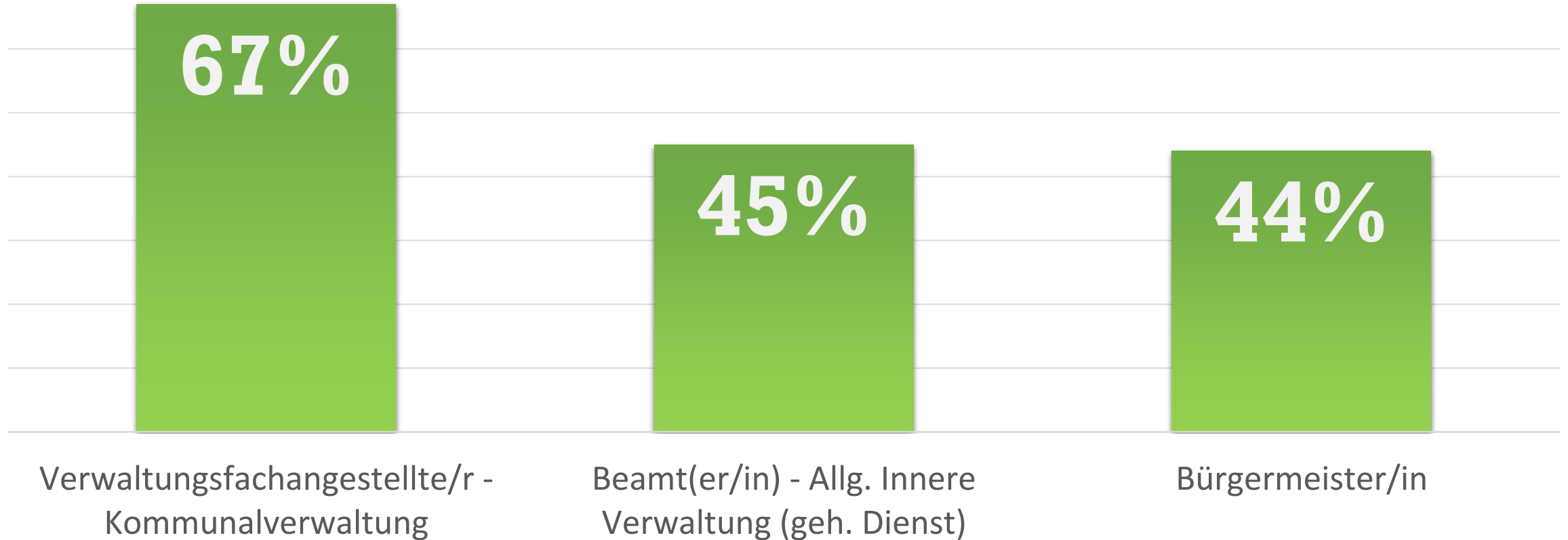


Technische Singularität

»Ein Zeitpunkt in der Futurologie, ab dem Maschinen sich selbst verbessern können und so den technischen Fortschritt massiv beschleunigen.«

— *Wikipedia*

Anteil der Tätigkeiten, die „Roboter“ heute übernehmen könnten:



Kognitive

Aggregation — die

kleine Schwester

der KI

An: Anika.Krellmann@kgst.de ✕

CC | BCC

AW: Feedback Vortrag Wissensmanagement



Optionen

Hallo Anika,

ich kann dir folgenden Termin nächste Woche anbieten: Montag 14:30 Uhr|

Liebe Grüße, Stefan

- Mittwoch 09:15 Uhr
- Donnerstag 13:45 Uhr
- Freitag 10:00 Uhr

----- Ursprüngliche Nachricht -----

Von: Krellmann, Anika
An: Stefan Domanske
Betreff: Feedback Vortrag Wissensmanagement
Datum: So, 10. Sep 2017 08:22

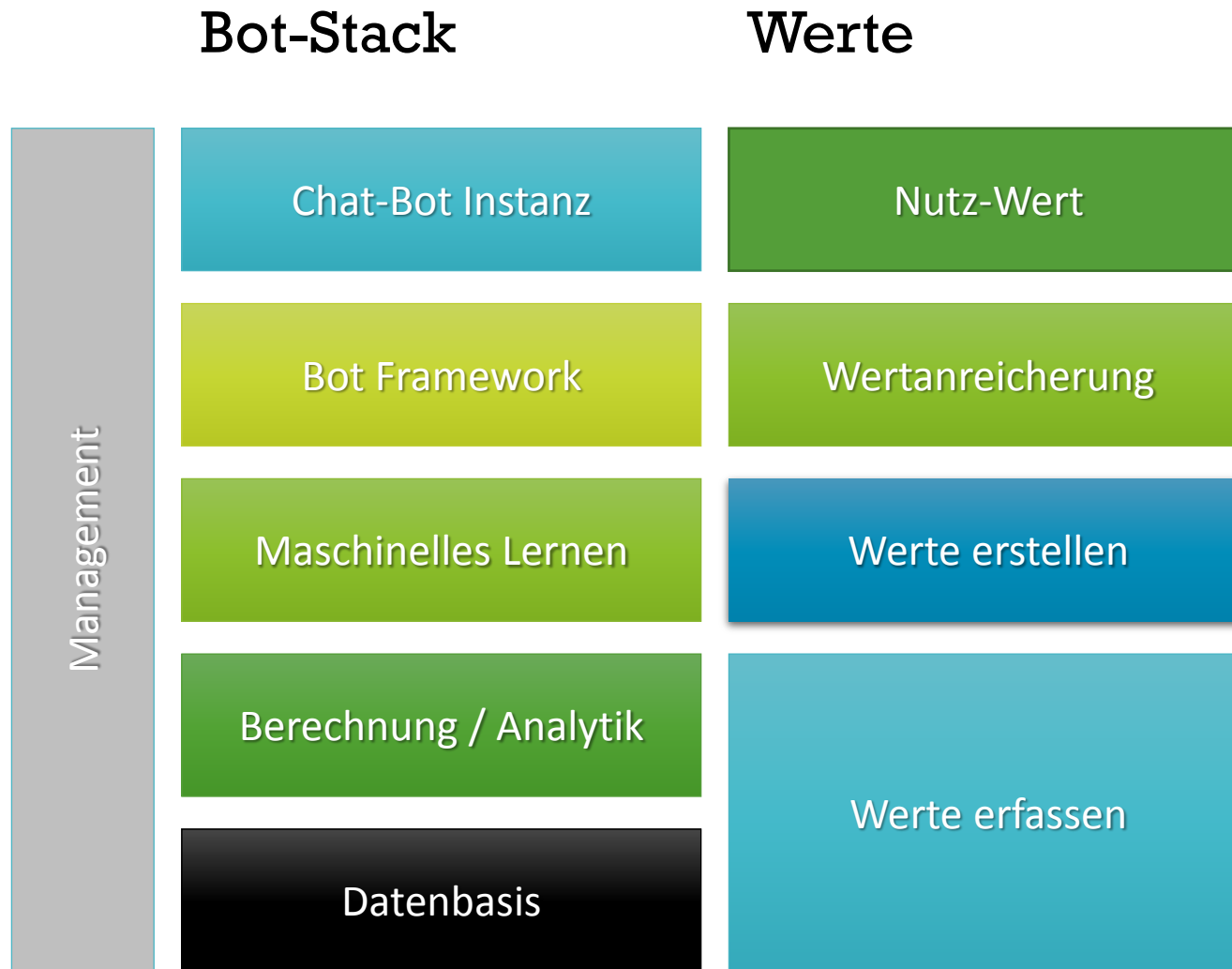
Hallo Stefan,

hast du nächste Woche noch mal eine Stunde Zeit, damit wir die Vorträge zum Thema Wissensmanagement absprechen können?
Lieben Dank!

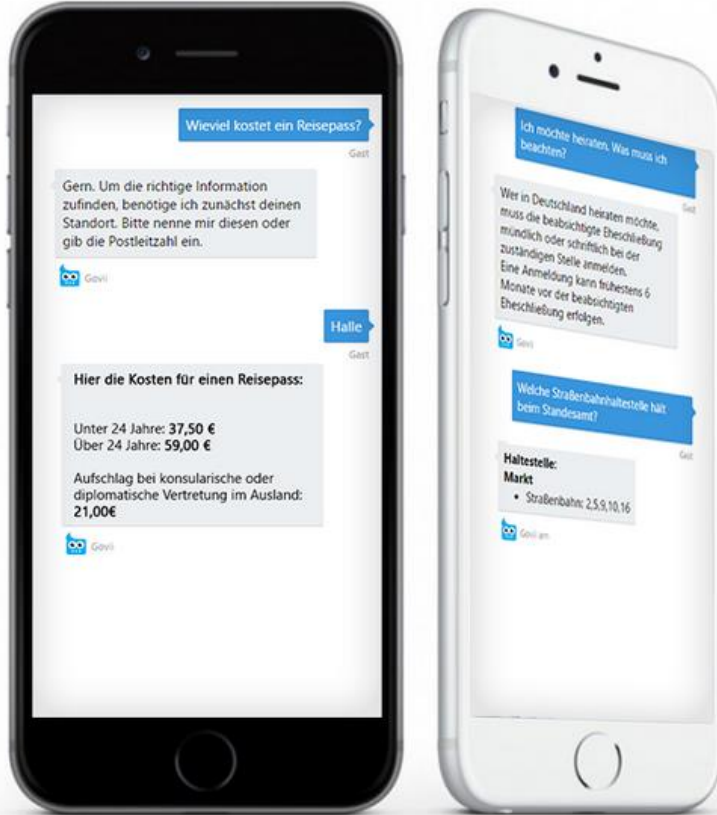
Viele Grüße

Anika

Wertschöpfung durch Chatbots



Nach einer Übersicht von Crisp Research, 2016



Govii

Der Behördenbot

Die smarte Behördenapp für all deine Geräte

Chat

Fristen

Rechtsgrundlage

Zusätzliche Informationen

Andere Leistung



Govii Lüneburg

Montags 07:30 bis 12:00 Uhr

Dienstags 07:30 bis 17:00 Uhr durchgehend

Mittwochs 07:30 bis 12:00 Uhr

Donnerstags 07:30 bis 12:00 Uhr

Freitags 07:30 bis 12:00 Uhr



Govii Lüneburg am 08:48:59



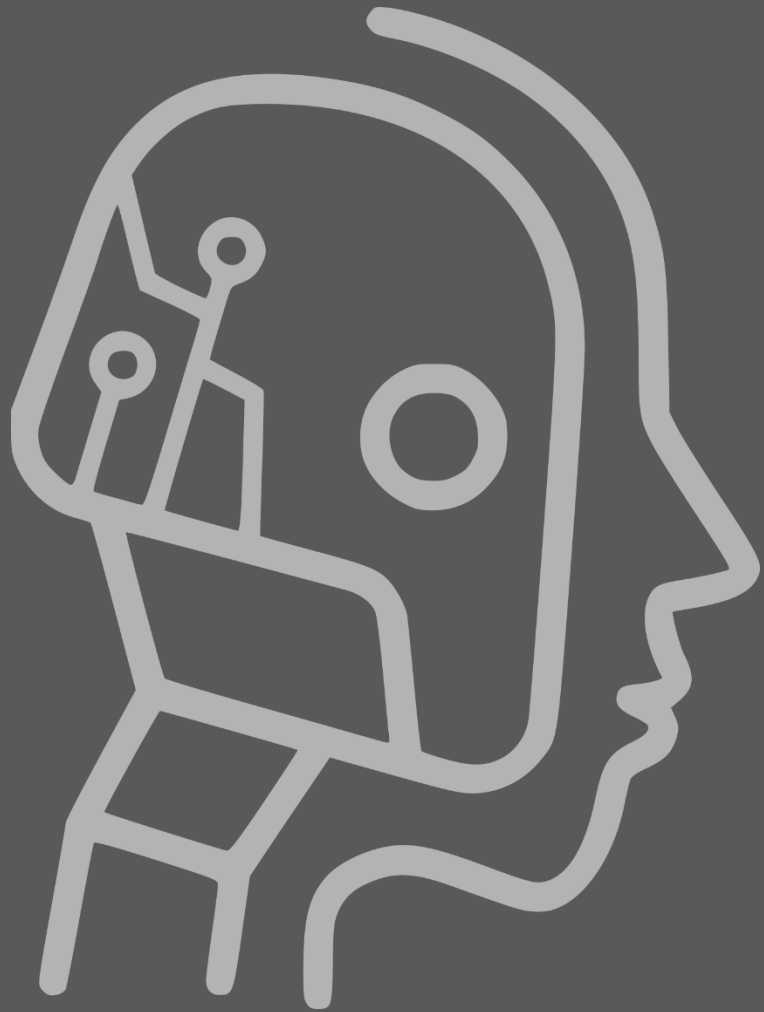
Verfasse eine Nachricht...



Potentiale

- Interne FAQ-Systeme für Mitarbeiter
- Reduzierung von Barrieren
- Gewinnung von Relevanz-Angaben
- Informationen sammeln, z. B. Mängel

Wer wird die erste KI für
Steuererklärungen
anbieten? **Facebook**
oder das **Finanzamt**?



Vielen Dank.
Ihre Fragen?

sd@lklg.de
@domanske