

# Datennutzung als Wachstumstreiber

Dr. Christian Essling

Januar 2024



Dr. Christian Essling



**e-on**



**BurdaForward**

Das sind gute Nachrichten

**[at]**  
alexanderthamm

**ifo** INSTITUT

Leibniz-Institut für Wirtschaftsforschung  
an der Universität München e.V.

**LMU**

LUDWIG-  
MAXIMILIANS-  
UNIVERSITÄT  
MÜNCHEN

**#1**

Wo man anfangen sollte.

# Welchen Reifegrad hat das Unternehmen?

## Daten generieren

Collecting the data, storing it and securing access.

## Erkenntnisse finden

Using the data to show trends and developments. Enabling data-driven decision making.

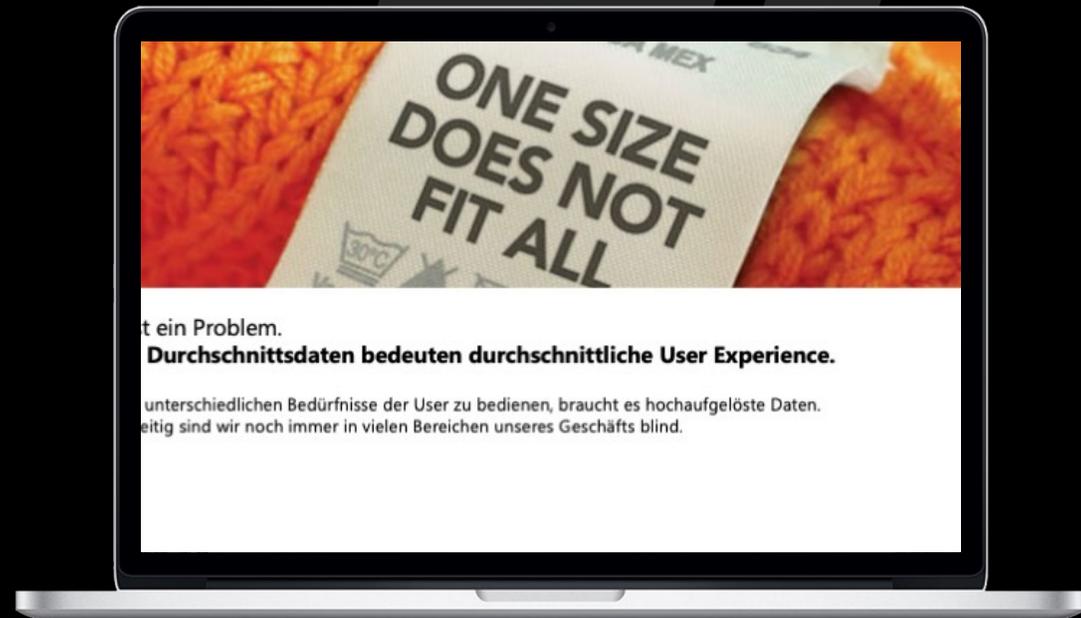
## Entscheidungen automatisieren

Developing algorithms to uncover patterns in data that enable automated decision making.

# Den Nordstern definieren

---

- Abarbeitung der gesamten Wertschöpfungskette
- Sammlung von möglichst vielen Use Cases
- Bewertung der Use Cases entlang von Machbarkeit, Aufwand und zu erwartendem ökonomischen Beitrag





# Einen Leuchtturm bauen

- Klarer meßbarer Impact für das Business
- Gut unterteilbar in ersten MVP und anschließende Skalierung
- Schnelle Erfolge zeigen den Mehrwert und schaffen Akzeptanz in der Belegschaft

#2

Worauf man unterwegs  
achten sollte.



## Change Management

**Daten, Technologie und KI verändern die Art und Weise, wie wir arbeiten.**

**Das erzeugt Unbehagen bei den Kollegen, die unsicher sind, ob sie in der Zukunft ihren Job noch haben oder ihn genauso gut ausüben können wie heute.**



# Data Governance

**Daten kommen typischerweise aus vielen verschiedenen Systemen.**

**Es ist wichtig, den Überblick über die Prozesse, die Datenströme und Attribute zu behalten um eine hohe Datenqualität sicherzustellen.**



## Bias

Verzerrte Daten, vergessene Attribute oder Messfehler haben mitunter verheerende Auswirkungen auf die Ergebnisse.

Besonders kritisch ist es allerdings, wenn man sich der Biases nicht bewusst ist und Entscheidungen auf Basis der "falschen" Ergebnisse trifft.



Datengenerierender Prozess

DSGVO

EU AI Act

EU Data Act

Unternehmenskultur

Datensicherheit

Erklärbarkeit der Algorithmen

Recruiting

organisatorische Aufhängung

Kosten

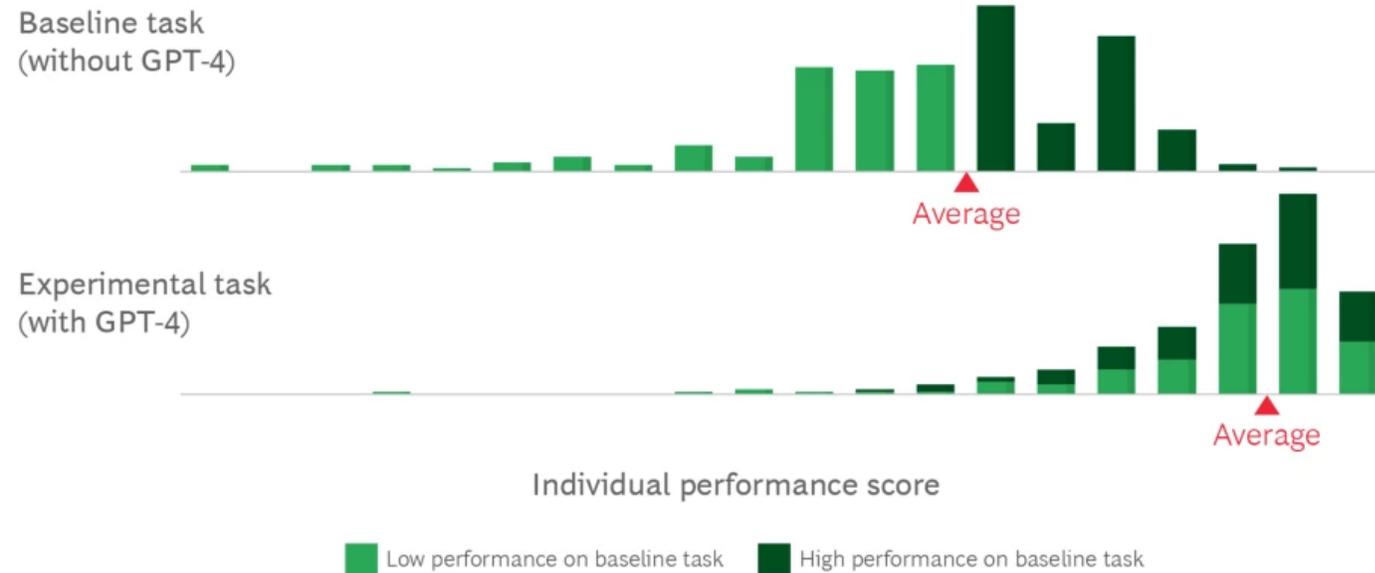
Spannende Aspekte, die zeitlich nicht mehr reingepasst haben

**#3**

Erfolgsgeschichten, die  
inspirieren.

## Use Case #1

### Wie chatGPT Mitarbeiter effizienter macht – die BCG Studie



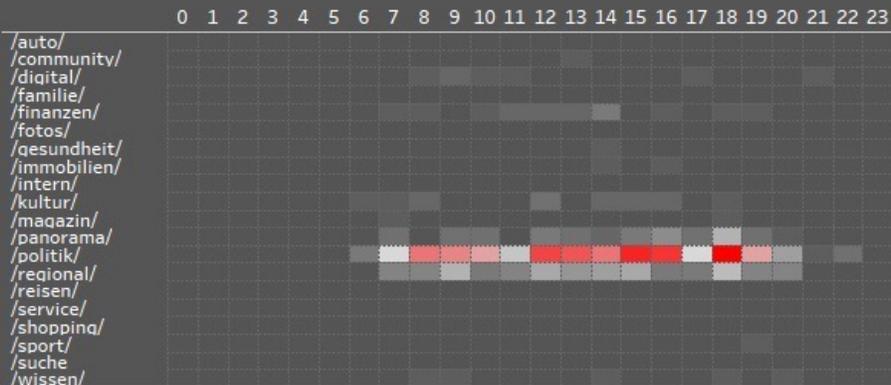
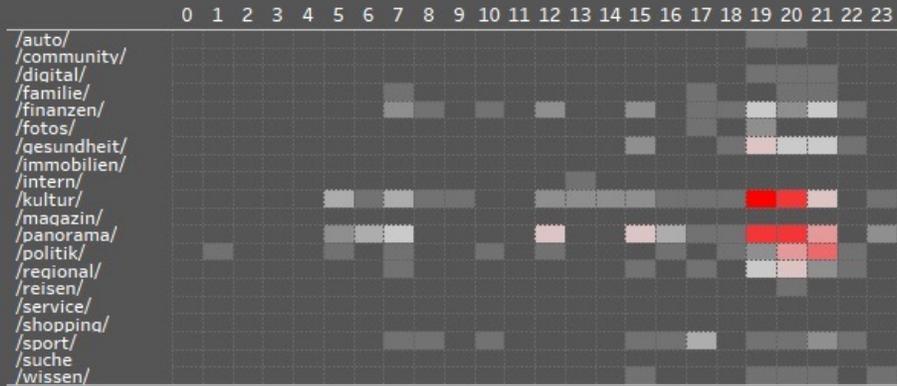
- *GenAI kann ein starker Hebel für die Effizienz jedes einzelnen Mitarbeiter sein.*
- *Die Studie mit 750 BCG Beratern zeigt, dass die Nutzung von chatGPT die Leistung generell erhöht.*
- *Stärkere Berater profitieren allerdings weniger als ihre schwächeren Kollegen.*



## *Use Case #2*

### *AI-based Opt-in verification*

- *In der Hotline werden Kunden gebeten, einen Opt-in für Werbezwecke abzugeben.*
- *Diese Opt-ins wurden anschließend manuelle verifiziert, was teuer, langsam und fehleranfällig war.*
- *Mit AI wurde dieser Prozess um 99.9% beschleunigt und Millionen an Euros jährlich eingespart.*



### Use Case #3

## Personalisierung von Nachrichten

- *User sind unterschiedlich und haben individuelle Präferenzen für Content*
- *Eine "One Size Fits All" Ausspielung von Nachrichten lässt Potential liegen*
- *Mit personalisierter Ausspielung werden Uplifts der CTR von 50%+ erzielt*

Bild-AI in der  
Produktion

B2B Lead  
Priorisierung

Predictive  
Maintenance

AI-basierte  
Preissetzungen

Kundenservice  
Automatisierung

Daten-  
demokratisierung

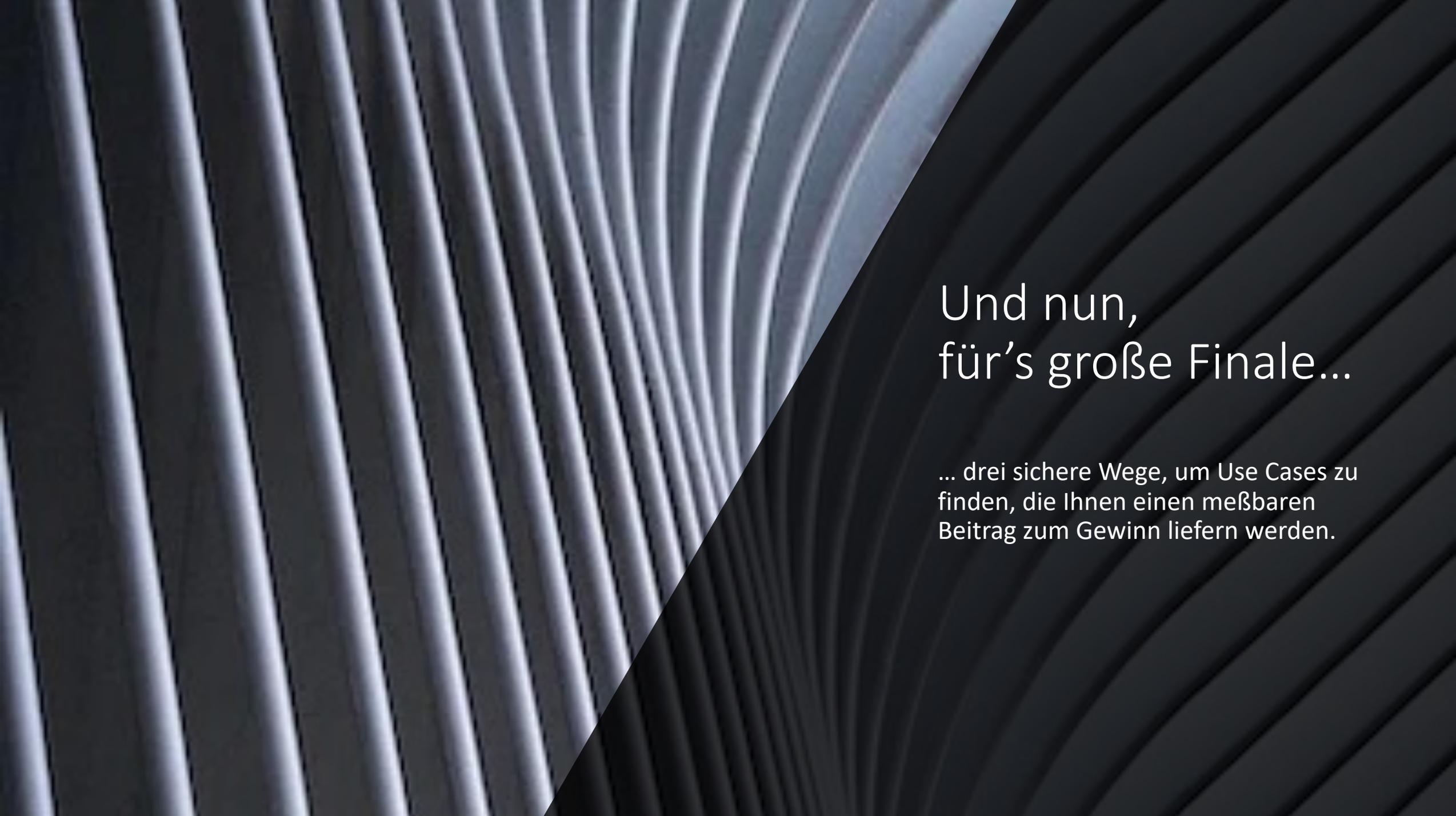
Customer  
Lifetime Value

Churn Scoring

Marketing  
Return on Invest

Automatisierte  
Rechnungsverbuchung

Spannende  
Aspekte, die zeitlich  
nicht mehr  
reingepasst haben



Und nun,  
für's große Finale...

... drei sichere Wege, um Use Cases zu  
finden, die Ihnen einen meßbaren  
Beitrag zum Gewinn liefern werden.



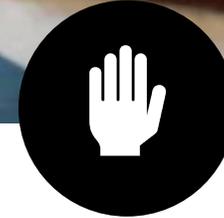
## Große Budgets

“Wir geben im Jahr 35M€ für Kundenservice aus”



## Gleichbehandlung

“Jeder Kunde erhält die gleiche Werbebotschaft.”



## Manuelle Prozesse

“Diese Rechnungen werden noch manuell verbucht, überwiesen und abgelegt.”

**Let's connect  
on LinkedIn!**

