

KI bleibt auch 2020 ein großes Trendthema

07.01.2020, 16:40 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Pegasystems*



Dr. Kay Knoche, Solution Consultant Next Best Action Marketing bei Pegasystems (Quelle: Pegasystems)

Pegasystems nennt sechs KI-Trends für das neue Jahr

München, 7. Januar 2020 - Der Aufstieg von Machine-Learning-Marktplätzen, Mitarbeiter, die ihre Scheu ablegen, Chatbots mit Einfühlungsvermögen: Pegasystems erläutert, welche Entwicklungen den Unternehmenseinsatz von Künstlicher Intelligenz im kommenden Jahr prägen werden.

Künstliche Intelligenz (KI) wird auch im Jahr 2020 wieder zu den Top-IT-Themen gehören. Die Bereiche Empathie und

Verbesserung der Brand Experience standen schon 2019 im Mittelpunkt und werden auch dieses Jahr die Unternehmen beschäftigen. Pegasystems, führender Anbieter von strategischen Software-Lösungen für Vertrieb, Marketing, Service und Operations, zeigt auf, welche weiteren Trends sie besonders beschäftigen werden.

1. Der KI-Nebel lichtet sich zunehmend. In den vergangenen Jahren wurde von vielen Anbietern alles als KI bezeichnet, was auch nur im Entferntesten mit intelligenter Software zu tun hatte. Durch die wachsende Erfahrung der Geschäftsanwender mit KI sind sie nun aber zunehmend in der Lage, zwischen KI und Nicht-KI zu unterscheiden. Das wird es ihnen ermöglichen, sich im kommenden Jahr bewusst mit ihren unterschiedlichen Disziplinen wie Machine Learning (ML), Decisioning, Natural Language Processing (NLP) oder neuronalen Netzen auseinanderzusetzen.
2. KI wird in Unternehmen zur Normalität. Nach einigen initialen Fehlschlägen ist der Einsatz von KI für Unternehmen inzwischen berechenbarer geworden und sie liefert dort auch immer bessere Ergebnisse. Das Vertrauen der Unternehmen wächst deshalb kontinuierlich an. 2020 Jahr werden sie die Best Practices von KI immer besser verstehen und sie in der Folge auch in zunehmender Breite nutzen.
3. ML-Marktplätze werden erwachsen. So werden immer mehr Unternehmen etwa Machine Learning einsetzen. Die meisten von ihnen verfügen allerdings nicht über die erforderlichen Experten dafür. Marktplätze wie Amazon Sagemaker, die ML „as a Service“ zur Verfügung stellen, werden deshalb 2020 massiv an Bedeutung gewinnen. Die Unternehmen können damit vorgefertigte KI-Modelle passgenau in ihre Architekturen einbinden, ohne dafür eine ganze Armee an Data Scientists zu benötigen.
4. Die Mitarbeiter legen ihre Ängste ab. Viele Mitarbeiter befürchten, dass sie durch KI-Technologien ihre Arbeitsplätze verlieren könnten. Diese Ängste werden sie nun nach und nach ablegen, da sie immer mehr persönliche Erfahrungen mit KI sammeln und zunehmend die Vorteile verstehen, die sie auch ihnen selbst bietet: nämlich effizienter und erfolgreicher arbeiten zu können und damit auch ihre eigenen Karrieren voranzubringen.
5. KI-Governance wird zur neuen Disziplin. Im Jahr 2019 gab es viele Diskussionen über die Vertrauenswürdigkeit, das Verantwortungsbewusstsein und die Ethik von KI. Besonders viele konkrete Folgen haben sich daraus bislang aber nicht ergeben. Das wird sich 2020 ändern. KI-Governance wird im nächsten Jahr zu einer echten Disziplin werden, teilweise getrieben durch automatisierte Tests in KI-basierten Softwarelösungen.
6. KI im Kundenkontakt wird empathisch. Eine große Herausforderung beim Einsatz von KI im Kundenservice ist ihre mangelnde Einfühlsamkeit (1). So empfinden viele Kunden etwa Chatbots als zu profitorientiert und bevorzugen deshalb weiterhin Gespräche mit echten Menschen. Im nächsten Jahr werden sich viele Unternehmen daran machen, das zu ändern, indem sie Empathie in ihre KI-basierten Kundeninteraktionen einbetten.

„Bei ihrem Einsatz in der Unternehmenswelt hat die Künstliche Intelligenz inzwischen viele Kinderkrankheiten abgelegt und ist nun zunehmend auf dem Weg zu einem Normalzustand“, fasst Dr. Kay Knoche, Solution Consultant Next Best Action Marketing bei Pegasystems, zusammen. „Dabei sind aber nach wie vor große Herausforderungen zu bewältigen. Allen voran gilt es, Künstliche Intelligenz mit Ethik und Empathie auszustatten, um sie noch menschentauglicher zu machen.“

(1) <https://www.brandmacher.de/presse/studie-verbraucher-trauen-ki-nicht-weil-empathie-fehlt>

Diese Presseinformation und das Bild in höherer Auflösung können unter www.brandmacher.de/presseinformationen/2 abgerufen werden.

Portrait

Über Pegasystems

Pegasystems (NASDAQ: PEGA) ist führender Anbieter von Kundenbindungs-Software für Vertrieb, Marketing, Service und Operations. Die Pega-Lösungen in den Bereichen CRM und digitale Prozessautomatisierung (DPA) beinhalten Artificial-Intelligence-Technologie und Roboterautomatisierung für ein optimiertes Kundenerlebnis – kanalübergreifend und in Echtzeit. Zu den Kunden von Pegasystems zählen einige der größten und innovativsten Unternehmen der Welt. Pega-Anwendungen sind On-Premise oder in der Cloud verfügbar und werden auf der einheitlichen Pega Plattform entwickelt. Weitere Informationen sind unter www.pegacom.com verfügbar.

News-ID: 1072587 • Views: 498 (Stand: 09.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1072587/KI-bleibt-auch-2020-ein-grosses-Trendthema.html>