



Wissensmanagement & Generative AI

- Praxisbeispiele -

Demonstration in Englisch + Deutsch

Vernon Lees / Uwe Schiefelbein – eGain

Wissensmanagement Tage
Stuttgart, 20.11.2024



Hinweise

Was soll diese Demonstration nicht sein?

- eGain Knowledge Management Produktvorführung
- Verkaufsveranstaltung. Es gibt mehr als nur einen Anbieter für Wissensmanagement Lösungen

Was soll diese Demonstration sein?

- Zusammenspiel von Gen AI und Wissensmanagement (KM) aufzeigen, was heute technisch umsetzbar und möglich ist
- Einblicke geben, wie Mitarbeiterproduktivität erhöht, Arbeitsabläufe effizienter gemacht, und dabei operative Kosten gesenkt werden können
- Wie Gen AI und KM Kunden-und Mitarbeiterzufriedenheit steigern kann
- Ihnen Ideen/Anregungen geben, um vielleicht selber Gen AI + Wissensmanagement einzusetzen und/oder ein Projekt zu starten

Knowledge Management & Gen AI in Action

1

**Conversational AI
“AI Agent”**

Virtueller Assistent

2

**Gen AI gestützte
Suche
“Instant Answer”**

Intelligente Suche
+ Gen AI Antwort

3

**AI Process
Guidance
“Guided Help”**

AI unterstützte
Hilfe

4

**Gen AI +
Authoring /
Prompts
“AssistGPT”**

Erstellung und
Optimierung von
Inhalten

5

**KM Integration
in Backend-
Systeme**

KM + AI im
Zusammenspiel
mit dem Backend