

# Fortschrittszentrum LERNENDE SYSTEME

EIN KI-QUICK-CHECK DES KI-FORTSCHRITTSZENTRUMS



## KONTAKT



Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft  
und Organisation IAO

**Christian Knecht**  
christian.knecht@iao.fraunhofer.de

**Ravi Kanth Kosuru**  
ravi-kanth.kosuru@iao.fraunhofer.de

## IN ZUSAMMENARBEIT MIT

# MOUNTEK

Mountek GmbH

**Martin Hoffmann**  
hoffmann@mountek.de

## CUSTO-REACH

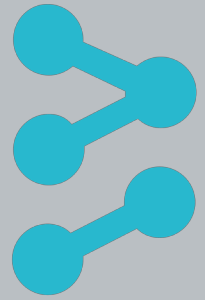
### Ausgangssituation

Die Firma Mountek ist seit 1995 Händler für Textilmaschinen in sechs Ländern Europas. Die rund 10 Mitarbeiter in der Verkaufsabteilung versuchen alle bestehenden und potentiellen Kunden zumeist per Telefon aber auch per Chat oder Mail mindestens zweimal im Jahr zu kontaktieren. Vorgegangen wird bisher nach Regionenlisten, die von oben nach unten abgearbeitet werden. Leider ist es hierbei in 17 – 20 % der Fälle so, dass Kunden nicht erreicht werden und es versäumt wird, eine Wiedervorlage einzurichten. Dies erhöht den Aufwand der Kundenbetreuung massiv und kann u.a. zu einem unstrukturierten Vorgehen in der Betreuung der Kunden führen. Außerdem ist momentan die Quote verkaufte Maschinen/Anruf sehr niedrig. Auf 100 Telefonate folgen im Schnitt 10 Angebote und 1 verkaufte Maschine.

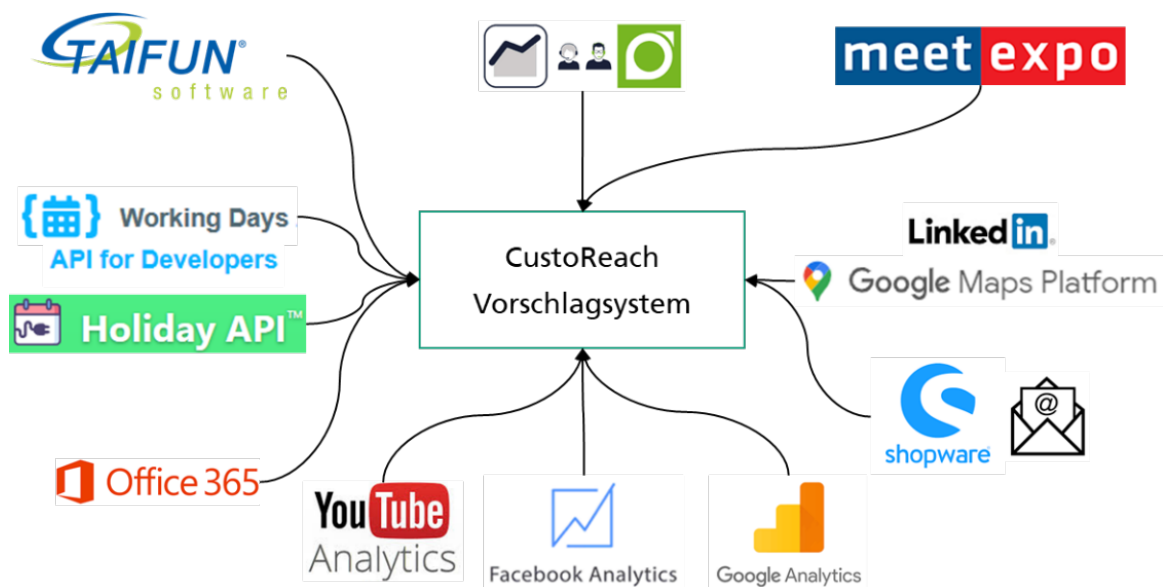
### Lösungsidee

Die Idee von „CustoReach“ ist ein KI-basiertes Vorschlagsystem für Anrufe sowie eine prädiktive Geschäftsabschlussvorhersage zur Priorisierung der Unternehmen (vgl. auch Lead Scoring). Es sollen z.B. die beste Uhrzeit für Kundenkontakt oder der beste Zeitpunkt für einen Anruf nach Versand eines Angebots oder nach einer Messe vorgeschlagen werden. Auch weitere Zusammenhänge sollen beobachtet werden, z.B. ob nach dem persönlichen Besuch eines Verkäufers beim Kunden die Wahrscheinlichkeit erhöht ist eine Maschine zu kaufen und wann der ideale Zeitpunkt ist, nach dem Besuch beim Kunden anzurufen.

# CUSTO-REACH



## EIN KI-QUICK-CHECK DES KI-FORTSCHRITTSZENTRUMS



### Nutzen

Die Projektinnovation besteht in der Verknüpfung vorhandener Kunden und Ereignisdaten zu einer Prozessoptimierung im Verkaufswesen (Kundenbetreuung und Maschinenverkäufe). Die eigenen Mitarbeiter werden bei der Telefonakquise entlastet und unterstützt, was zu einer deutlichen Zeiterparnis beim (Ab-)Telefonieren führt und Freiraum für intensivere Kundengespräche oder andere Aufgaben wie persönliche Besuche bei Kunden ermöglicht. Eine deutliche Steigerung der Verkäufe von Mountek wird erwartet, da die KI im Laufe der Zeit weiter

lernt und Vorschläge zur Kontaktaufnahme bzw. Verkaufsabschlüssen fortlaufend optimiert.

### Umsetzung der KI-Applikation

Bei Mountek liegen Daten aus dem CRM-System Taifun Open Business seit 2002 in unterschiedlicher Qualität vor. Früher wurden z.B. weniger Kontakte (Memos) im CRM-System angelegt. Erste Ideen zur Aufbereitung der historischen Daten z.B. mithilfe von Freitextfelderanalyse wurden im Quick Check erarbeitet. Für das zukünftige, echtzeitfähige System sollen zusätzliche

Felder in Taifun eingefügt werden, damit der Aufbereitungsschritt entfällt. Außerdem spielt die Anbindung der Computer Telefonie Integrationssoftware ProCall für die Umsetzung von CustoReach eine wichtige Rolle. Schnittstellen zum Abrufen von Ferien und Feiertagen sowie ggf. Messeterminen sollen ebenfalls verwendet werden. Optional sollen noch Daten der Webseite und aus den Social Media Auftritten über Google/Facebook/Youtube Analytics mit in die Auswertung einfließen. Es wird eine Kombination eines KI Systems zur Klassifikation und Prädiktion sowie eines regelbasierten Systems zur Umsetzung von CustoReach empfohlen.

# **Fortschrittszentrum LERNENDE SYSTEME**

EIN KI-QUICK-CHECK DES KI-FORTSCHRITTSZENTRUMS



Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft  
und Organisation IAO



Fraunhofer-Institut für Produktions-  
technik und Automatisierung IPA

Kooperationspartner:



Gefördert durch:



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

Ansprechpartner:

**Dr. Matthias Peissner**

Telefon +49 711 970-2311

matthias.peissner@iao.fraunhofer.de

**Prof. Dr. Marco Huber**

Telefon +49 711 970-1960

marco.huber@ipa.fraunhofer.de

[www.ki-fortschrittszentrum.de](http://www.ki-fortschrittszentrum.de)

## ÜBER DAS KI-FORTSCHRITTSZENTRUM »LERNENDE SYSTEME«

Das KI-Fortschrittszentrum »Lernende Systeme« unterstützt Firmen dabei, die wirtschaftlichen Chancen der Künstlichen Intelligenz und insbesondere des Maschinellen Lernens für sich zu nutzen. In anwendungsnahen Forschungsprojekten und in direkter Kooperation mit Industrieunternehmen arbeiten die Stuttgarter Fraunhofer-Institute für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO sowie für Produktionstechnik und Automatisierung IPA daran, Technologien aus der KI-Spitzenforschung in die breite Anwendung der produzierenden Industrie und der Dienstleistungswirtschaft zu bringen. Finanzielle Förderung erhält das Zentrum vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg.

### Europas größte Forschungskooperation auf dem Gebiet der KI

Das KI-Forschungszentrum ist Forschungspartner des Cyber Valley, einem Konsortium

aus den renommierten Universitäten Tübingen und Stuttgart, dem Max-Planck-Institut für intelligente Systeme und einigen führenden Industrieunternehmen. In gemeinsamen Forschungslabors werden Grundlagenforschung und anwendungsorientierte Entwicklung zu aktuellen wie auch zukünftigen Bedarfen behandelt und vorangetrieben.

### Menschzentrierte KI

Alle Aktivitäten des Zentrums verfolgen das Ziel, eine menschenzentrierte KI zu entwickeln, der die Menschen vertrauen und die sie akzeptieren. Nur wenn Menschen mit neuen Technologien intuitiv interagieren und vertrauensvoll zusammenarbeiten, kann ihr Potenzial optimal ausgeschöpft werden. Daher konzentrieren sich die Forschungsaktivitäten unter anderem auf die Themen Erklärbarkeit, Datenschutz, Sicherheit und Robustheit von KI-Technologien.