

MEHR KI FÜR DAS SYSTEMHAUS



Mehr zu IQITS:
<http://bit.ly/IQITS-IT-RX>

Harald Knapstein



Künstliche Intelligenz (KI) erobert die Unternehmenswelt. Systemhäuser müssen deshalb KI in ihren Marktauftritt mit einbeziehen, um glaubwürdig zu bleiben.

KI ist in aller Munde: Laut einer HPE-Umfrage erwartet Europas Industrie bis 2030 über elf Prozent Wachstum durch KI. Bei KI denken viele an High-End-Systeme wie IBMs Watson oder Cloud-Services, um zum Beispiel per maschinellem Lernen Business-Trends zu ermitteln. Den Weg in den Geschäftsalltag der meisten kleinen und mittelständischen Unternehmen wird KI aber wohl auf andere Weise finden: durch smarte Mobilgeräte und Gadgets, wie man sie aus dem Privatleben kennt. Die zunehmend beliebten digitalen Assistenten wie Amazons Alexa, Googles Assistant oder Apples Siri nutzen künstliche Intelligenz, um Nutzeranfragen möglichst zielgerichtet zu beantworten und dabei stetig hinzuzulernen. So können die Anwender Bestellungen beschleunigen, Fahrt-Routen optimieren oder alltägliche Abläufe besser organisieren.

Mit den sogenannten „Shortcuts“ bietet Apples iOS zudem eine Möglichkeit, um Funktionen verschiedener Apps zu Workflows zu arrangieren. So gibt es zum Beispiel in den USA – wo heftig über Polizeigewalt gegen schwarze Mitbürger debattiert wird – nun den Shortcut „Getting pulled over by police“ (Deutsch: „Von der Polizei angehalten werden“): Das iPhone dreht dann die Musik leiser, schaltet Kamera und Ton ein, um das Gespräch aufzuzeichnen, und informiert vorgegebene Notfallkontakte über die Polizeikontrolle sowie den aktuellen Standort. Dieses Beispiel verdeutlicht, wie flexibel sich KI-gestützte Workflows nutzen lassen. Für das deutsche KMU sind sie genauso nützlich wie für US-amerikanische Autofahrer: Mittels intelligenter Assistenten kann man Meetings organisieren, die Reiseplanung bis hin zur Spesenabrechnung

vereinfachen, bequem und „just in time“ für Zuckernachschub in der Kaffeeküche sorgen oder anrufende Kunden und Interessenten automatisiert an den passenden Ansprechpartner vermitteln.

Systemhäuser sollten die Möglichkeiten KI-gestützter Assistenzfunktionen ausloten, damit schnell Erfahrungen sammeln und diese auch für ihre Außendarstellung verwenden, etwa zur Unterstützung von Neukontakten und Erstberatungen. So können sie nicht nur Kunden und Interessenten gegenüber zeigen, dass sie „am Puls der Zeit“ sind, sondern auch interne Abläufe nach dem Stand der Technik gestalten und dieses Wissen in Projekten weitergeben, etwa mittels kundenspezifischer Shortcuts. Systemhäuser, die in der Außenwirkung auf KI setzen, können künftig im IT-RX Pluspunkte sammeln.

Ausgezeichneter IT-Lösungspartner in der Region Kleve: Hall Computer Service GmbH

Als 1992 die Basis für die Hall Computer Services gelegt wurde, waren Server noch so groß wie Kühlschränke. Und dass Kühlschränke über künstliche Intelligenz einmal mit dem Home-Network kommunizieren würden, war damals noch Zukunftsmusik. „Im Grunde genommen befinden wir uns seit über 25 Jahren in einem ständigen Prozess der Digitalen Transformation“, sagt Geschäftsführer Michael Hall. „Von unseren ersten Projekten mit Novell- und Microsoft-Netzwerken bis zu den smarten Cloud Services, die wir heute bereitstellen, hat sich unglaublich viel getan.“ Das Systemhaus aus Kleve ist mit den Anforderungen gewachsen, hat zahlreiche mittelständische Unternehmen als Kunden gewinnen können und beschäftigt heute 15 feste Mitarbeiter. Ein wichtiger Faktor für den Erfolg steckt bereits im Unternehmensleitsatz „Wir schaffen Ruhe und

>> Der IT-RX hilft uns, das Bild, das unsere Kunden von uns haben, nach außen zu tragen.

Michael Hall, Geschäftsführer bei Hall Computer Services



BILD: S.K.M. INFORMATIK

Zeit – strategisch, langfristig – ganz sicher“. Auf den ersten Blick ungewöhnliche Worte für ein Unternehmen aus der kurzlebigen IT-Branche – aber letztlich genau das, was sich viele Kunden von Hall Computer Services wünschen. Die Spezialisten des Dienstleisters hören zu, übernehmen die individuellen Anforderungen des Kunden in digitale Lösungen – und geben ihm damit den Fokus auf sein Kerngeschäft zurück. „Die Herausforderung dabei ist, dass wir es auf der einen Seite mit steigender technischer Komplexität zu tun haben – Kunden auf der anderen

Seite aber immer einfachere Lösungen erwarten“, beschreibt Hall die Situation. „Diesen Spagat müssen wir als IT-Dienstleister hinbekommen. Nur so erreichen wir beim Kunden eine hohe Akzeptanz für die Digitale Transformation.“ Dass Hall Computer Services diesen Balanceakt gut bewältigt, bestätigt IQITS bei seiner Analyse. Bereits beim Erstkontakt auf der Website finden Interessenten ein aufgeräumtes Leistungs-Portfolio, spannende Blog-Artikel und professionell gemachte Videosequenzen. Das baut Vertrauen in den IT-Dienstleister auf.