

- Die Vorhersage von Kundennachfrage durch den Einsatz von Predictive Analytics und künstliche Intelligenz (KI) ermöglicht in unterschiedlichen Branchen einen proaktiven Kundenservice
- Ein Unternehmen erkennt somit Schwachstellen oder Bedürfnisse durch die intelligente Auswertung von Kundendaten, bevor diese auftreten und kann entsprechend reagieren bzw. sein Serviceangebot gestalten.
- Das resultierende Serviceangebot kann hierbei beispielsweise eine Handlungsempfehlung an den Kunden oder ein automatisierter Bestellvorgang von Waren sein
- Das Potenzial für Unternehmen reicht von der Erhöhung der Kundenloyalität bis hin zur Transformation von reinen Produkthersteller zu einem zukunftsorientierten Dienstleistungsunternehmen



## Forschungsfrage

- Welche Anwendungsfälle und Geschäftsmodelle lassen sich im industriellen Kontext identifizieren?
- Wie können diese branchenübergreifend strukturiert werden?

## Ansprechpartner\*in



Julia Donnelly



Christian Ritter

## Literatur

- Rizk, A., Bergvall-Kåreborn, B. and Elragal, A. (2018) 'Towards a Taxonomy for Data-Driven Digital Services', Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences, Waikoloa Village, Hawaii, USA, January 3-6
- Barrett, M. et al. (2015) 'Service innovation in the digital age: Key contributions and future directions', MIS Quarterly, 39(1), pp. 135-154.
- Agrawal A (2018) Prediction machines. The simple economics of artificial intelligence. Harvard Business Review Press, Boston, United States of America