

# Conversational AI & LLMs

Wie können wir uns heute auf die Zusammenarbeit zwischen Mensch und Maschine vorbereiten?



# Agenda



## KI & LLM Einordnung

Hype oder die 4. Revolution?



## CAI & LLMS bei Telefonica

Use Case Realisierung



## Blick in die Zukunft

Chancen & Potenziale heute nutzen

# Large Language Modell Einordnung



Defintion

Use Cases

Hype oder revolution

# Large Language Modell Einordnung



## Defintion

### Umfangreiche Modelle & Training:

- Large Language Models sind extrem große maschinelle Lernmodelle, die Text verarbeiten und generieren
- Trainiert auf umfangreichen Textdatensmengen.

### Generative Fähigkeiten:

- Können kohärente und relevante Texte zu einer Vielzahl von Themen generieren.

### Transfer Learning:

- Nutzen das Konzept des Transfer Learning, um Wissen aus dem Training auf neue, spezifische Aufgaben anzuwenden.

### Technologische Grundlage:

- Basiert auf tiefen neuronalen Netzwerken und Architekturen wie Transformer.
- Nutzen Techniken wie Attention Mechanisms, um Kontext und Relevanz in Texten zu verstehen.



Use Cases



Hype oder revolution

# Large Language Modell Einordnung



Defintion



## Use Cases

Content Erstellung

Zusammenfassung

Semantik Search

Code Generierung

- **Kundenservice**
- **Übersetzung**
- **Suchmaschinen**
- **E-Commerce**
- **Bildung**
- **Gesundheitswesen**
- **Marketing**
- **Technische Dokumentation**



Hype oder revolution

# Large Language Modell Einordnung



Defintion



Use Cases



Hype oder revolution

- Übertriebene Erwartungen
- Ethik und Bias
- Kostenintensiv
- Generische Antworten
- Mangel an Verständnis

**VS.**

- Vielseitige Anwendungen
- Zugänglichkeit von Technologie
- Skalierbarkeit
- Sprachverständnis
- Förderung der Forschung
- Wirtschaftlicher Impact

# Large Language Modell Einordnung



Defintion



Use Cases



Hype oder revolution

Large Language  
Models  
are here to stay!

# Telefonica's zentrale virtuelle Assistenz Aura wird langfristig die Kundenbeziehung verändern



## Aura heute

### User mon.

> 400 k Hotline  
> 120 k Text

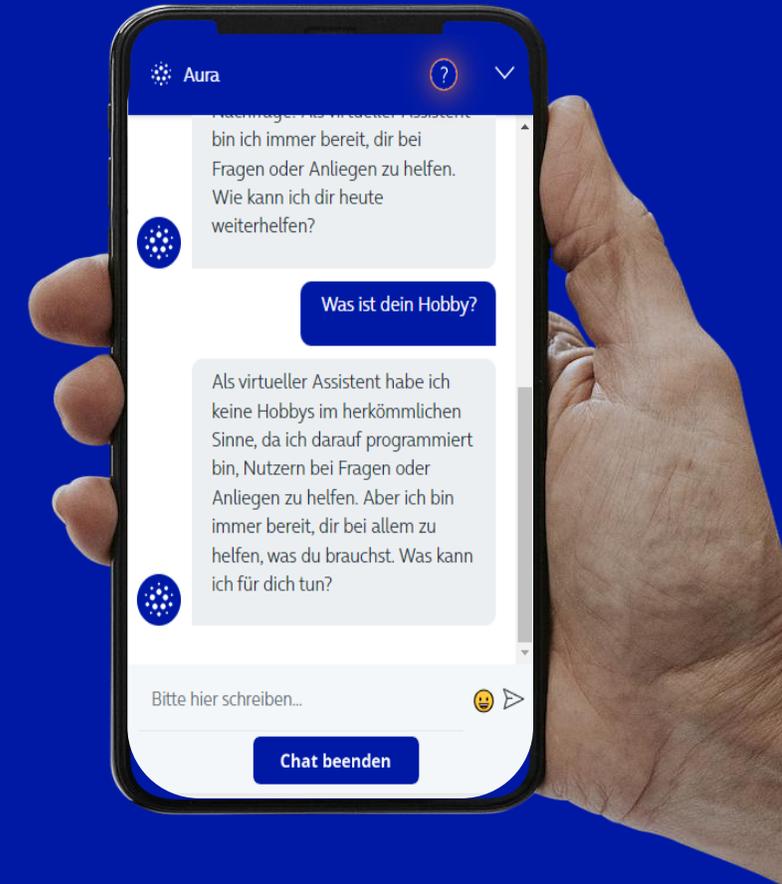
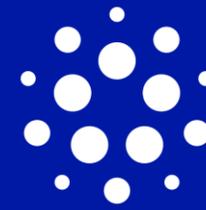
### Use Cases

> 2000 generisch  
> 30 personalisiert

### Kanäle



## Aura LLM Proof of concept





# Chancen

- Neue Berufsfelder
- Optimierung bestehender Prozesse
- Vereinfachung von heute bestehenden Tasks



# B

## Bildung

Weiterbildungsmöglichkeiten

Zertifikatsprogramme

Einführung von KI Kursen an

Schulen/Universitäten



# Ethik & Verantwortung

Entwicklung von Richtlinien zur Vermeidung von Bias

Transparente Kommunikation über den Einsatz von KI

Implementierung von Mechanismen zur Überprüfung & Kontrolle  
von KI-Entscheidungen



# Wandel

**Öffentliche Informationskampagnen  
zur Aufklärung über KI und ihre  
Anwendungen**

**Bereitstellung von Ressourcen und  
Unterstützung für durch  
Automatisierung betroffene  
Arbeitskräfte**



# Zusammen-arbeit

**Interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Technikern, Ethikern, Juristen und Geschäftsleuten.**

**Beispiel: Partnerschaften zwischen Unternehmen, Regierung und Bildungseinrichtungen zur Förderung von KI-Initiativen.**



**Vielen Dank**  
**Ich freue mich auf den Austausch**



Contact me on LinkedIn



**O<sub>2</sub> can do**

