

Agile Produktentwicklung im Einsatzfeld einer Hochtechnologie (Künstliche Intelligenz)

Jan F. Morgenthal¹

Abstract: Seit etwa 1,5 Jahren setzt die Deutsche Telekom Künstliche Intelligenz (u.a. Machine learning) im Kundenservice ein. Die Produktentwicklung steht dabei vor besonderen Herausforderungen, da sowohl die Hochtechnologie KI eigene Anforderungen an die Applikationsentwicklung hat, als auch das Umfeld im Kundenservice direkt am Markt / Endkunden ganz eigene Anforderungen hervorruft. Hierbei wurde ein agiles Setup ausgewählt, angelehnt an die Spotify Entwicklungsablauf- und -aufbauorganisation, um allen Anforderungen, sowohl den technischen als auch den organisatorischen, gerecht zu werden. Das Ziel war eine dynamische und adaptive Produktentwicklung zu formen, um sowohl laufenden Neuerungen der KI zu integrieren, als auch auf das ständige Feedback, Ideen und Änderungen des Marktes antworten zu können.

¹ Deutsche Telekom AG, Group Innovation, Products & Innovation, Jan-Frederik.Morgenthal@telekom.de

