

Künstliche Intelligenz und der Faktor Mensch

Erst kürzlich hat Google auf seiner Entwicklerkonferenz I/O die Massen von den Mehrwerten künstlicher Intelligenz begeistert und auf die nächste Ausbaustufe des Google Assistant eingeschworen. Der Standardsatz „OK, Google“ gehört demnach schon bald der Vergangenheit an. Stattdessen wird der elektronische Sekretär deutlich menschlicher. Künftig können wir mit ihm „echte“ Gespräche führen. Auf Zuruf vereinbart er für uns Termine oder führt Telefonate.

Vor allem die wachsenden Möglichkeiten der sprachlichen Interaktion stoßen bei der breiten Öffentlichkeit auf Zustimmung. Alexa, Cortana & Co. sind laut einer Befragung von Statista – im Auftrag der Standortinitiative next.Media Hamburg – 90 Prozent der Bevölkerung ein Begriff. Insbesondere bei der Qualität der Kommunikation sehen 70 Prozent jedoch noch Optimierungsbedarf. Wenn es gelingt, den sprachlichen Austausch weiter zu verbessern und die Usability zu erhöhen, wird sich künstliche Intelligenz aber mit hoher Wahrscheinlichkeit flächendeckend durchsetzen. Im Smart Home sind die digitalen Helfer auch heute schon auf dem Vormarsch. In der Wirtschaft sehen die Bundesbürger laut einer Bitkom-Studie die größten Vorteile in den Bereichen Verkehr, Industrie, Verwaltung, Forschung und Kundenservice sowie in der Medizin und bei der Polizei.

Gesamtgesellschaftlich kann künstliche Intelligenz zudem helfen, eine der größten Herausforderungen unserer Zeit zu entschärfen: den demografischen Wandel. Wenn künstliche Intelligenzen es schaffen, sich im vernetzten Büro als As-

sistenten zu behaupten oder am Telefon in die Rolle von Service-Mitarbeitern schlüpfen, federn sie den Fachkräftemangel nachhaltig ab. Bedenken, dass der Mensch in diesem Zuge überflüssig wird, braucht aber niemand zu haben. Vielmehr leistet künstliche Intelligenz schnelle und verlässliche Vorarbeit. Sie trägt Entscheidungsgrundlagen in Sekundenbruchteilen zusammen. So lassen sich insbesondere zeit- und ressourcenintensive Routinetätigkeiten auslagern. Den menschlichen Mitarbeitern bleibt damit mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten.

In diesem Sinne ist künstliche Intelligenz nur ein – wenn auch wichtiger – Baustein auf dem Weg zur digitalen Transformation. Und mitten in diesem Wandel befinden wir uns gerade: jeder Einzelne, die Unternehmen sowie die gesamte Gesellschaft. Wie die Umsetzung in der Praxis aussehen kann, das lesen Sie in dieser Ausgabe von „wissensmanagement – Das Magazin für Digitalisierung, Vernetzung & Collaboration“.

Die Digitalisierung mit allen ihren Facetten ist auch zentrales Thema bei den 7. Wissensmanagement-Tagen AUSTRIA am 12. und 13. Juni in Wien. Hier berichten namhafte Unternehmen und Organisationen, darunter Ikea, A1 Telekom, Schaeffler Technologies und die Stadt Wien, wie sie den digitalen Wandel vollziehen und worauf es bei der Projektplanung und -realisierung ankommt. Nutzen auch Sie die Gelegenheit, sich mit erfahrenen Digitalisierungsexperten auszutauschen! Das vollständige Kongressprogramm finden Sie online unter www.wima-wien.at.

→ Ihr Herausgeber



Oliver Lehnert