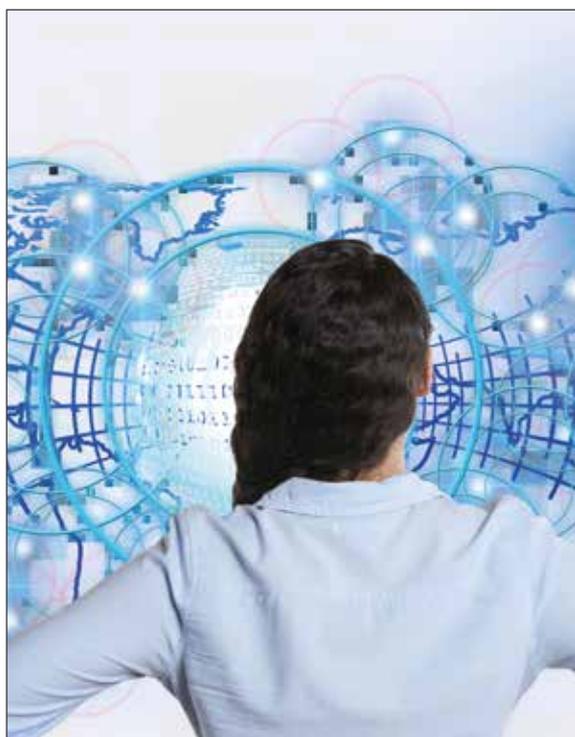


■ KI: Smarte Helfer, smarte Nutzer?



(C) Gerd Altmann auf Pixabay

Beim Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) ist es wie bei allen anderen Technologien: Es handelt sich nicht um einen Selbstläufer. Die Erfahrungen aus der Digitalisierung haben es uns eigentlich gelehrt: Die Möglichkeiten neuester IT sind oft immens. Ihre Grenzen werden häufig durch den Faktor Mensch gesetzt. Künstliche Intelligenz liefert smarte Assistenzsysteme unterschiedlichster Art: Sie optimieren den Verkehrsfluss, unterstützen Pflegekräfte bei körperlich schweren Arbeiten, präzisieren humane Bewegungsabläufe in der Gefäßchirurgie, sehen anhand von Machine Learning Krankheitswellen voraus und können mit hoher Trefferwahrscheinlichkeit sogar prognostizieren, wo und wann ein Einbruch erfolgt. Im Unternehmen verschlankt KI Prozesse, indem sie Routinetätigkeiten automatisiert, mögliche Gerätefehler mittels Predictive Maintenance schon vor ihrem Auftreten behebt oder Kunden entlang der gesamten, oft heterogenen Customer Journey, kanalübergreifend anspricht und auf Basis von Smart Data punktgenau passende Angebote kreiert.

Und dennoch nutzt bei Weitem noch nicht jedes Unternehmen, nicht jede Organisation oder Verwaltung die Möglichkeiten künstlicher Intelligenz. Der Grund liegt in der Vorarbeit, die einem erfolgreichen KI-Einsatz vorausgehen sollte. Das heißt zunächst, dass eine Entscheidung für eine KI-Anwendung – ganz generell – fallen muss. Anschließend gilt es, beispielsweise im Rahmen einer Reifegradanalyse zu evaluieren, wo im Unternehmen künstliche Intelligenz ihre Mehrwerte am besten ausspielen kann. Anschließend muss im Rahmen einer Softwareauswahl die passende Lösung gefunden und schließlich eingeführt werden. Natürlich unter Beteiligung der Mitarbeiter. Wie bei jedem Wissensmanagement-Projekt gilt auch bei KI-Projekten: Ihr Erfolg steht und fällt mit der Begeisterung und dem Engagement der Mitarbeiter. Begleitendes Changemarketing ist daher unabdingbar. Dazu zählt auch, die künftigen Nutzer mit den entsprechenden Kompetenzen auszustatten, die sie für ein Nebeneinander von Mensch & intelligenter Maschine benötigen. Welche Kompetenzen das konkret sind, lesen Sie im Titelthema ab Seite 18.

Und auch wenn wir beim vorweihnachtlichen Online-Shopping in Form von Chatbots & Co. immer häufiger mit künstlicher Intelligenz zu tun haben, so bleiben Weihnachtsfest & Jahreswechsel reale Ereignisse, die wir auch angesichts hoher Infektionszahlen hoffentlich ganz analog mit unseren Familien verbringen können. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine besinnliche Adventszeit, ein frohes Fest und einen guten Start in ein hoffentlich glückliches und erfolgreiches Jahr 2022. Bleiben Sie gesund!



Ihr Oliver Lehnert