

Künstliche Intelligenz

Keine Angst vor ChatGPT & Co.

Künstliche Intelligenz (KI) gilt als Schlüsseltechnologie schlechthin. Grosse Unternehmen nutzen sie bereits. Wie können auch KMU künstliche Intelligenz zu ihrem Vorteil nutzen?

Schon heute ist künstliche Intelligenz ein unverzichtbarer Teil unseres täglichen Lebens. Sprachassistenten wie «Siri» und «Alexa» nutzen KI, um unsere Anfragen zu verstehen und passende Antworten zu liefern oder Befehle auszuführen. KI von Online-Shops und Streaming-Diensten analysiert unsere Aktivitäten und Vorlieben und schlägt uns passende Produkte oder Inhalte vor. In der Bildverarbeitung wird KI ebenfalls eingesetzt, z.B. bei der Gesichtserkennung des Smartphones oder bei Überwachungstechnologien. Auch in den heutigen maschinellen Übersetzern steckt jede Menge KI, genauso wie in den Ergebnissen von Suchmaschinen wie Google und in Navigationsprogrammen.

Die Fähigkeit zu lernen

«Intelligenz» zu definieren, ist nicht ganz einfach. Deshalb sprechen auch bei künstlicher Intelligenz manche lieber von maschinellem Lernen (Machine Learning). Bei KI handelt es sich um künstliche neuronale Netze sowie Algorithmen, die mit Daten trainiert werden und lernen, in diesen Daten Muster zu erkennen. Darauf aufbauend treffen sie eigenständige Entscheidungen. Eine starke, menschenähnliche künstliche Intelligenz gibt es erst in der Theorie. Auf dem heutigen Stand der Technologie basiert KI lediglich auf programmierten Algorithmen und Daten. Sie kann zwar lernen und sich an neue Informationen anpassen, aber sie kann keine eigenen Gedanken oder Ideen generieren.

KI im KMU nutzen

Durch den Einsatz von KI kann ein Unternehmen von Wettbewerbsvorteilen profitieren. Arbeitsabläufe können durch die Automatisierung von Routineaufgaben optimiert werden, z.B. bei der Dokumentenverwaltung, E-Mail-Verarbeitung oder Meeting-Koordination. KI kann grosse Datenmengen in kurzer Zeit analysieren und Muster erkennen. Daraus abgeleitete Geschäftsstrategien sind präziser und effizienter als menschlich entwickelte. Der Einsatz



Kundenservice am Telefon lässt sich mithilfe von KI effizienter gestalten.

von digitalen Assistenten und Chatbots bei Kundenanfragen und internen Prozessen erlaubt eine 24/7-Rundum-Unterstützung. Im Rahmen der Cybersecurity kann KI dazu beitragen, potenzielle Bedrohungen zu identifizieren und zu blockieren. Für die Mitarbeitenden kann KI zu einem flexibleren Arbeitsalltag und damit zu einer besseren Work-Life-Balance führen. Dabei kann KI auf die unterschiedlichsten individuellen Bedürfnisse und Vorlieben eingehen und den Arbeitsalltag personalisieren. Auch die Ausbildung von Mitarbeitenden ist per KI möglich, und das nicht nur in grossen Unternehmen; es gibt heute schon Anbieter von E-Learning-Programmen. Nicht unterschätzt werden dürfen aber datenschutzrechtliche Herausforderungen, die Abhängigkeit von Technologie oder ethische Fragen beim Einsatz von KI.

Erfolgsfaktoren eines KI-Projekts

Für die erfolgreiche Umsetzung eines KI-Projekts sollten Sie Folgendes beherzigen: Setzen Sie klare Ziele und stellen Sie sich vorab u.a. die folgenden Fragen: «Was soll KI tatsächlich bewirken?», «Was möchten

Sie verbessern?», «Welche Daten stehen zur Verfügung?» und «Wie soll KI in den aktuellen Workflow integriert werden?». Die Datenmenge sollte ausreichend sein und die Datenqualität sollte relevant, aktuell und korrekt und für die KI-Anwendung lesbar sein. Ihre Infrastruktur muss gut sein, d.h., Sie sollten über leistungsstarke Computer und Speicher verfügen. Ganz umsonst ist ein KI-Projekt natürlich nicht, Sie sollten bereit sein, entsprechend zu investieren.

Beispiel ChatGPT

Man kann KI auch zum Verfassen von Texten nutzen. Aber aufgepasst: Die Antworten bzw. Texte von ChatGPT sind nur so gut wie die Anfrage – auch Prompt genannt –, die Sie stellen. Seien Sie so präzise und geben Sie so viel Kontext wie möglich und ergänzen Sie den Prompt allenfalls auch mit Beispielen. Dann versteht die KI Ihre Anfrage besser. Weisen Sie ChatGPT eine Rolle zu («Verhalte dich wie...») und vermeiden Sie Formulierungen, die auf persönliche Vorlieben oder Abneigungen schliessen lassen können. ■