

Der Einsatz von KI zur Veränderung von Geschäftsprozessen & -ergebnissen

von Emmanuel Olivier | Esker Worldwide Chief Operating Officer



Künstliche Intelligenz (KI), die Simulation menschlicher Intelligenz durch Maschinen, gibt es schon länger, als manche denken: Die eigentlichen Anfänge dieses Bereichs liegen in den 1950er Jahren am Dartmouth College in New Hampshire. Im Laufe der Jahrzehnte hat die Begeisterung abwechselnd zu- und nachgelassen. Was den Hype um die KI jedoch auf den absoluten Höhepunkt katapultierte, war die Veröffentlichung von ChatGPT durch OpenAI im November 2022. ChatGPT - die Abkürzung steht für Chat Generative Pre-trained Transformer - ist ein Large Language Model (LLM), das eine neue Ära der Benutzerfreundlichkeit von KI einläutete.

Die anfängliche Begeisterung war immens. Spekulationen über all die Probleme, die KI lösen wird, und darüber, welche Probleme sie schaffen wird, gab es zuhauf. Fast ein Jahr später hat sich die Begeisterung etwas gelegt, aber Regierungen auf der ganzen Welt denken über Gesetze nach, wie KI verantwortungsvoll eingesetzt werden kann und sollte. Im privaten Bereich werden KI-Funktionen zu Unterhaltungszwecken eingesetzt, und das wird, nicht zuletzt aus Kostengründen, wohl auch noch eine Weile so bleiben. Die Unternehmen hingegen sind bereit, sich auf den Weg zu machen. Es ist keine Überraschung, dass Microsoft eine Vielzahl von KI-gesteuerten Funktionen in seine Produkte integriert hat.

Obwohl ChatGPT aufgrund seiner revolutionären Fähigkeiten die meiste Aufmerksamkeit erhält, ist das noch nicht alles, was KI leisten kann. Es gibt viele verschiedene Ebenen, und ihr gezielter und pragmatischer Einsatz kann Unternehmen bei ihrer digitalen Transformation helfen.

Machine-Learning-Algorithmen werden nicht programmiert. Stattdessen "lernen" sie aus Benutzereingaben, um bestimmte Probleme zu lösen, und entwickeln diese Lernfähigkeiten ständig weiter. So können sie zum Beispiel relevante Daten aus Kundenbestellungen extrahieren, die in verschiedenen Formaten gesendet werden: Freitext-E-Mails, PDFs, Bilder und sogar - für diejenigen, die noch in den 90er-Jahren stecken - Faxe. Manchmal kommt es jedoch zu Fehlerkennungen, und die Werte werden nicht richtig gelesen. Hier ist immer noch ein menschliches Eingreifen erforderlich, um diese Fehler zu korrigieren. Die maschinell lernende KI merkt sich die Korrektur und sagt mit Hilfe der Analyse historischer Daten von da an immer korrektere Ergebnisse voraus.

Deep Learning, eine Unterkategorie des maschinellen Lernens, kann sogar noch fortgeschrittenere Aufgaben ausführen. Auf der Grundlage künstlicher neuronaler Netze, die das menschliche Gehirn imitieren, und enormer Mengen validierter Daten extrahiert Deep Learning Informationen aus mehreren Datenschichten, was eine noch höhere Genauigkeit und Optimierung ermöglicht. Ideale Einsatzmöglichkeiten für Deep-Learning-Technologien in Unternehmen finden sich beispielsweise in der E-Mail-Triage für gemeinsame Posteingänge, sowohl auf Lieferanten- als auch auf Kundenseite. Fragen, Rechnungen und Bestellungen können so herausgefiltert und an den richtigen Empfänger weitergeleitet werden. Für die Finanzabteilung kann Deep Learning sogar kleine Veränderungen im Zahlungsverhalten, in der Auftragsdynamik und in der Bonitätsbewertung aufzeigen. Diese Indikatoren können sich erheblich auf den Bedarf an Betriebskapital auswirken, und je früher sie erkannt werden, desto besser kann das Unternehmen entsprechend reagieren.

Und dann ist da natürlich noch ChatGPT. Abgesehen von den unterhaltsamen Momenten, in denen man zum Beispiel einen Artikel über KI-Anwendungsfälle mit der Stimme von Yoda generiert, gibt es auch einige "echte" Anwendungsbeispiele. Kunden, die einem Unternehmen eine E-Mail mit Fragen wie "Wo ist meine Bestellung?" oder "Wann kommt meine Rückerstattung?" schicken, machen alle unterschiedliche Erfahrungen. Während die Stimmungsanalyse erkennen kann, wann ein Kunde frustriert ist, kann ChatGPT dabei helfen, eine angemessene Antwort zu geben. Dies bezieht sich sowohl auf den Ton als auch auf den Inhalt: Die richtigen Informationen werden aus den verschiedenen Systemen gezogen und dann eine passende Antwort vorgeschlagen. Die Betonung liegt hier auf "vorgeschlagen". Ein Mensch sollte immer die Kontrolle behalten und die notwendigen Anpassungen vornehmen, anstatt sich bei vollautomatischen Antworten auf ChatGPT zu verlassen. Das Fehlerpotenzial ist sonst einfach zu groß.

Das erhoffte Ergebnis ist ein effizienter Arbeitsplatz, an dem durch den Einsatz von KI sich wiederholende und bedeutungslose Aufgaben wegfallen und verborgene finanzielle Details und Geschäftsindikatoren ans Licht gebracht werden. Diese Werkzeuge müssen unterstützend wirken und dürfen den Menschen nicht ersetzen, denn egal wie intelligent KI ist, der Mensch ist einfach nicht zu ersetzen. Richtig eingesetzt und mit einem Bewusstsein für potenzielle Risiken sollten KI-Technologien dazu dienen, das Wohlbefinden zu steigern, unsere Demokratien zu stärken und die gemeinsame Informationsumgebung zu verbessern.