

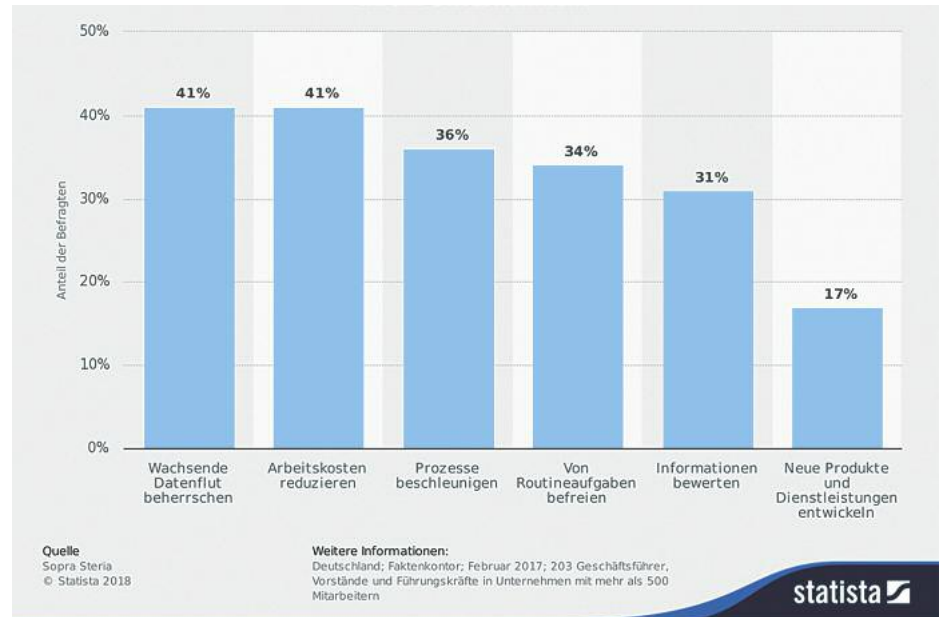
# KÜNSTLICHE INTELLIGENZ: FLUCH ODER SEGEN?

**K**ünstliche Intelligenz (KI) vernichtet Arbeitsplätze, macht sich autonom und übernimmt die Kontrolle über die Menschen. Kritische Töne wie diese an KI sind so alt wie diese Technologie selbst. Mit der richtigen Balance zwischen Maschine und Mensch ersetzt KI aber den Menschen keineswegs, vielmehr ergänzt und unterstützt sie ihn. Im Servicebereich kann sie beispielsweise lästige, aber notwendige Prozesse automatisieren und damit die Kundenkommunikation komfortabler, effizienter und schneller machen.

Künstliche Intelligenz (KI) erleichtert den Arbeitsalltag, in den nächsten Jahren erwartet die Branche ein deutliches Wachstum in diesem Bereich. Dies bestätigen auch diverse Studien wie von Sopran Steril Consulting, dem Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (Bitkom) oder Statista.

KI kann genau das bieten, was Verbraucher von der Kundenkommunikation erwarten: Schnellen, kompetenten Service jederzeit und ortsunabhängig. KI-Systeme sind in der Lage, Kundenanliegen in hoher Qualität automatisch zu erkennen, relevante Daten zu extrahieren und korrekt zuzuordnen. Alle Servicemitarbeiter haben somit Zugriff auf eine einheitliche Wissensbasis über alle Kanäle hinweg. Eine perfekte Ergänzung für einen kompetenten Kundenservice mit fallabschließender Bearbeitung. Servicekräfte können sich mit Empathie, Fachwissen und Leidenschaft auf das Kundenanliegen konzentrieren und Probleme zeitnah und verlässlich lösen.

Die digitale Vernetzung von Prozessen, Stichwort Internet of Things (IoT), liefert Dienstleistern wertvolle Daten, die verbraucherunfreundliche und ineffiziente Prozesse vermeiden und den Kundenservice optimieren. Sind zum Beispiel. Stromzähler und -geräte miteinander vernetzt, können Verbraucher zeit- und ortsunabhängig diese Systeme steuern,



## Statista, Hauptgründe für den Einsatz von KI im Unternehmen

Quelle: Sopra Steria, Erhebung durch: Faktenkontor, Name der Erhebung: Potenzialanalyse Künstliche Intelligenz, Veröffentlicht durch: Horizont, Herkunftsverweis: Horizont Nr. 25, 22.06.2017, Seite 28, Veröffentlichungsdatum: Juni 2017

Lastkurven überwachen und über moderne Analyseverfahren Unregelmäßigkeiten automatisch erfassen und auswerten. Im nächsten Schritt werden Wartungsarbeiten von miteinander vernetzten Geräten automatisiert abgewickelt, Maschinen aktivieren Alarmer und buchen selbständig Termine für einen Techniker.

Wird die traditionelle Mensch-zu-Mensch-Kommunikation künftig also automatisiert und damit komplett ersetzt durch die Digitalisierung und Vernetzung von Maschinen? Die Frage stellt sich nicht. Es wird immer komplexe Situationen geben, die nur der Mensch lösen kann – KI unterstützt ihn lediglich dabei. Das letzte Wort hat aber immer der Mensch. Daher geht es darum, welche Fähigkeiten Arbeitnehmer entwickeln müssen, um mit intelligenten Maschinen auf Augenhöhe zu interagieren.

Das größte Hemmnis beim KI-Einsatz sehen Experten in gesetzlichen Regeln, unter an-

derem in haftungsrechtlichen Fragestellungen, der DSGVO, dem Verbraucherschutzrecht, der Verletzung von Persönlichkeitsrechten oder dem Wettbewerbsrecht. Denn ein Roboter ist keine juristische oder natürliche Person, die verantwortlich gemacht werden kann, sondern lediglich eine Sache. Damit stellen sich zum Beispiel Fragen, was ein KI-System eigentlich mit Verbraucherdaten macht oder was geschieht, wenn Verbraucher getäuscht oder falsch beraten werden.



**Enghouse  
Interactive**



Rüdiger Bohn, Vorstand und Geschäftsführer der Enghouse AG für die Regionen DACH, Benelux und Frankreich.

[www.enghouseinteractive.de](http://www.enghouseinteractive.de)