

## Jetzt mehr gefragt denn je: Künstliche Intelligenz (KI)

Lange Language Models, ChatGPT und Co – KI ist mittlerweile nicht mehr Teil eines Science-Fiction Films, sondern längst im Alltag der Menschen und in Unternehmen angekommen. Wie lässt sich die beeindruckende Technologie nutzen? Welche Herausforderungen und Potentiale stecken in ihr? Was bedeutet die Entwicklung für Unternehmen?

### ChatGPT - Technik, Anwendungsfälle und Herausforderungen

Die KI entspringt aus der Kreativität und dem Wunsch etwas Neues zu schaffen. Sie liefert ungeahnte Erkenntnisse und wird die Welt verändern, soviel steht fest. Generative KI, wie ChatGPT basiert auf dem bekannten Prinzip der Wortvorhersage, setzt jedoch neue Maßstäbe, indem es riesige Datenmengen mit Millionen von Parametern verarbeitet. Die Geschwindigkeit, mit der neuronale Netzwerke fortschreiten, führt zu immer präziseren Ergebnissen.

Ein interessanter Ansatz, der bereits von Unternehmen genutzt wird, ist die "Interne Dokumentenabfrage", den wir in unserem Projekt "Ask your documents" realisiert haben.

Es werden interne Dokumente – wie etwa Produktbeschreibungen, Anweisungen, Knowledge Base – oder Webseiten in einer eigenen Datenbank abgelegt, verarbeitet und schließlich durch Nutzer-Prompts über Large Language Models abgefragt. Dies verfolgt das Ziel, Mitarbeitenden kontextbezogen rasch und präzise Antworten aus ihren eigenen Archiven zu liefern.

Eine alternative Möglichkeit bietet der "Agenten-basierte Ansatz". Dieser kommt vor allem dann zum Einsatz, wenn zur Beantwortung von Fragen hierarchische Abhängigkeiten in einer Dokumentenstruktur berücksichtigt oder erfüllt werden müssen (z.B. Finanz- od. Versicherungsbranche). Dabei agiert ein Hauptagent mit weiteren Subagenten und weist Fragen kontextbezogen einem spezifischen Themengebiet zur Beantwortung zu.

KI ist bereits in verschiedenen Branchen und Bereichen in Anwendung. Besonders stark ist sie derzeit etwa im Marketing, Vertrieb, Software-Entwicklung und Kundenbetreuung vertreten. Mittlerweile existiert eine breite Palette an generativen KI-Modellen - von Bildgenerierung bis hin zu Texterstellung.

Dem großen Potential der neuen Technologien stehen auch einige

**Herausforderungen** gegenüber:

- **Halluzination:** Ergebnisse können falsch sein, auch wenn sie völlig korrekt erscheinen. Nicht alles, was im Internet kursiert, ist wahr!
- **Rechtliche Ungewissheit:** Urheberrechtsfragen müssen geklärt werden; Dazu ist derzeit eine EU-Richtlinie in Ausarbeitung.
- **Verzerrte Inhalte:** Verschiedene Perspektiven sind noch unzureichend vertreten, daher besteht oft keine Ausgewogenheit in den Ergebnissen. (z.B. Bild eines CEOs generieren -> es werden nur Männer gezeigt; Portrait einer Frau in Kombination mit Professionalität generieren -> es werden nur weiße Frauen gezeigt)
- **Missbrauch:** KI kann für die Erstellung und Verbreitung von Fake News missbraucht werden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass KI als Inspirationsquelle und virtueller Assistent die Art und Weise wie wir arbeiten, tiefgreifend verändern

wird. Mitarbeitende darauf vorzubereiten und Sie im Umgang mit KI zu schulen, ist unerlässlich. Der verantwortungsbewusste Umgang, das Bewusstsein dafür, dass die Letztverantwortung immer beim Menschen liegt und die Transparenz bei der Entwicklung von KI-Lösungen sind die Grundsteine zum erfolgreichen Einsatz in Unternehmen.

(Fachlicher Input: Isabella Gruber, MA (Consulting Manager) & Rafał Włodarski (Advanced Data Engineer), Zühlke Engineering Austria)

### **Generative KI und ChatGPT – Best Practice in der RLB NÖ-Wien**

Mittlerweile gib es eine Vielzahl an KI-Modellen. Die Entwicklung dieser schreitet rasant voran. In der Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien kommt bereits seit einiger Zeit KI zum Einsatz, etwa im Kundenservice. Ein Maschine-Learning-Service liest dabei den Kundenwunsch aus (z.B. „Ich habe meine Bankomatkarte verloren!“) und ordnet sie direkt dem Geschäftsfall zu. So kommt der Kunde direkt zum richtigen Fachbereich/Berater. Dabei versteht die KI auch unterschiedliche Bezeichnungen wie Bankkarte, Bankomatkarte oder Iban-Karte. In MeinELBA kann KI die automatisierte Erledigung von Servicefällen vornehmen. Die KI versteht, was der Kunde möchte und antwortet innerhalb von fünf bis zehn Sekunden. Ein weiteres Beispiel ist die Erstellung von Marketing-Content. Mit Hilfe von KI können personalisierte Marketing-Nachrichten mit realistisch-wirkenden Bildern generiert werden.

#### **Vorteile der KI:**

- **Kostensenkung:** Standard-Tätigkeiten können automatisiert und damit Prozesse optimiert werden.
- **Real Time Response:** Die KI ist 24/7 erreichbar; damit sind rasche Antworten möglich und die Kundenzufriedenheit steigt;
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Die KI entwickelt sich weiter und wird immer besser. Damit gibt es eine geringere Fehlerquote und führt zu einer höheren Produktivität;
- **Kundenzentrierung:** Durch die Übernahme von Routinetätigkeiten bleibt mehr Zeit für qualitative Beratungszeit.

Trotz vieler Impacts gibt es noch Herausforderungen und offene Themen, wie Datenschutz, Falschinformationen oder Transparenz, mit denen man heute noch konfrontiert ist.

(Fachlicher Input: Dr. Marcus Presich (Bereichsleiter Daten & Analytik), Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien)

### **Künstlichen Intelligenz in der Arbeitswelt: Chancen und Verantwortung**

Die Voraussetzung für den Einsatz von KI ist ein grundlegendes Verständnis der Technologie. Allerdings ist diese Innovation für jeden greifbar, wie die Verbreitung von ChatGPT gezeigt hat. Datenschutz und Sicherheit müssen berücksichtigt werden, und führende Technologieunternehmen implementieren bereits die Anforderungen der DSGVO, wie beispielsweise ChatGPT 3.5 in der Azure Cloud. Die Angst der Menschen davor, durch KI ersetzt zu werden, ist noch unbegründet. KI kann Menschen in ihrer Arbeit unterstützen, um Geschwindigkeit und Qualität zu erhöhen. Zwei praktische Anwendungsfälle, die in den meisten Unternehmen eingesetzt werden können, sind:

1. **Softwareentwicklung mit Hilfe von Co-Piloten:** Zum Beispiel unterstützt GitHub Copilot den Softwareentwicklungsprozess durch das Schreiben von Code, die Generierung von Testfällen und die Unterstützung im Debugging-Prozess. Berichten zufolge könnte bis zu 40% des Codes, der heute bei GitHub eingereicht wird, von KI generiert worden sein.
2. **Analysen zur Servicequalität:** Zum Beispiel kann ChatGPT eingesetzt werden, um Kundenanfragen thematisch und emotional zu kategorisieren. Hierbei kann die KI eine Anfrage dem richtigen Team zuordnen und beurteilen, ob die Anfrage eher positiv, neutral oder negativ ist. Dies kann bei der Priorisierung helfen.

Trotz der Verwendung von KI bleibt die letzte Verantwortung immer beim Menschen und dem Unternehmen. Daher müssen wir verstehen, was mit den von der KI generierten Daten und Inhalten geschieht und wie diese Informationen weiterverarbeitet werden, um sie zu schützen.

(Fachlicher Input von Nikita Tschursin, MBA (Chief Operating Officer) BAWAG P.S.K Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG)

### **Event-Tipp: Powercouple KI & Arbeitswelt**

Am 7. März 2024 findet im ARS Seminarzentrum in 1010 Wien ein einzigartiges Event zum Thema „KI & Arbeitswelt“ statt. Dabei erleben Sie die Verbindung von Künstlicher Intelligenz und Arbeitswelt hautnah! Das Besondere: Das Event wird – erstmalig in Österreich – von KI & Mensch gemeinsam organisiert!

Alle Informationen finden Sie hier: [Powercouple KI & Arbeitswelt • ARS Akademie](#)