

GAMECHANGER KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Seit einiger Zeit beherrscht der Begriff der künstlichen Intelligenz die Diskussionen in Marketing und Management



Ganz so neu ist das Thema KI zwar nicht, da die Bundesregierung 2019 das Wissenschaftsjahr künstliche Intelligenz (KI oder auch AI) durchgeführt hat und Forschungsförderung zum Thema künstliche Intelligenz unterstützt hat. Mit der Veröffentlichung von ChatGPT im Herbst 2022 sind KI-Lösungen jedoch in der breiten Öffentlichkeit angekommen und wir erleben einen regelrechten Hype. Scheinbar wird nun alles mit KI schneller, besser und schöner!

Eine Anwendung von Tools im privaten Umfeld hat natürlich nur wenig Nutzen für Unternehmen und Management-Funktionen. Daher sollte man sich schon mit der Frage beschäftigen: Welche Wirkung hat der KI-Trend auf unsere Branche, unser Geschäftsfeld und unser Unternehmen?

Leider gibt es hierzu keine einfachen Antworten. Es kommt halt einfach darauf an. Aber eines ist sicher, KI lässt sich genauso wenig ignorieren wie der Megatrend Digitalisierung. KI wird auf alle Unternehmen, Bereiche und Personengruppen einen Einfluss haben. Künstliche Intelligenz hat das Potenzial, ganze Branchen zu verändern und neue Spielregeln zu prägen, auch Unternehmen, die nicht vordergründig mit KI arbeiten. ChatGPT ist lediglich die Spitze des Eisberges. Experten gehen davon aus, dass weltweit ca. 200 neue KI-Applikationen pro Tag auf den Markt kommen. Das heißt, mit einer extremen Dynamik kommen Anwendungen in den Markt, die von Unternehmen genutzt werden können.

Die Grundmechanismen von KI-Systemen sind jedoch immer identisch. Eine Schnittstelle ermöglicht die Einspeisung von Informationen in das System. Dabei können Texte, Sprache, Bilder, Töne und mehr genutzt werden. Diese Impulse werden durch einen Algorithmus gelenkt, und am Ende erfolgt eine Ausgabe. KI-Systeme bieten in geeigneten Kontexten einige grundlegende Vorteile, die auch im geschäftlichen Umfeld von Nutzen sind:

Effizienzsteigerung und Kostensenkung

Künstliche Intelligenz kann genutzt werden, um Geschäftsprozesse zu automatisieren und zu optimieren, was zu einer gesteigerten operationellen Effizienz führt. Kosteneinsparungen und Geschwindigkeitsvorteile können hier neue Preispunkte und Wettbewerbsvorteile liefern. Von der Optimierung der Lieferkette bis hin zur Au-

tomatisierung von Kundendienstfragen kann KI dazu beitragen, die Prozesskosten zu senken und gleichzeitig die Produktivität zu erhöhen. In der Content-Produktion können zum Beispiel Text- und Bild-Tools wie ChatGPT, NEURONwriter, Playground AI oder Dreamlike Art genutzt werden, um schnell Texte und Dokumentationen zu erstellen. KI-Systeme werden eine ähnliche Entwicklung in Dienstleistungsprozessen anstoßen, wie es die Robotik und Automatisierung in der Produktion realisiert hat.

KI-Lösungen bieten neue Geschäftsmodelle

Die zügige Verarbeitung großer Datenmengen und die anschließende Auswertung und Interpretation können mithilfe von KI-Modellen zu völlig neuen Geschäftsmodellen führen. Amazon testet zum Beispiel gerade Supermärkte (Amazon Go & Amazon Go Grocery) ohne Kassensysteme. Man registriert sich im Eingang mit seinem Mobiltelefon über die Amazon-App, man kann dann durch den Supermarkt mit der eigenen Tasche schlendern, Waren einpacken und so den Laden einfach verlassen, ohne durch eine Kasse oder einen Bezahlvorgang aufgehalten zu werden. Die Abrechnungen erfolgen voll automatisiert über die App. Ähnliche Effekte wird es sicherlich auch in anderen Branchen in den nächsten Jahren geben.

Neue Impulse für die Marktbearbeitung

Mit KI-basierten Ansätzen eröffnen sich neue Horizonte für die Marktbearbeitung. Die Fähigkeit, große Mengen an Daten in Echtzeit zu analysieren, ermöglicht es Unternehmen, präzisere Einblicke in die Bedürfnisse und Verhaltensweisen ihrer Zielgruppen zu gewinnen. Dies wiederum führt zu einer effektiveren und zielgerichteten Ansprache von Kunden. Durch die Automatisierung von Prozessen können Unternehmen nicht nur Zeit und Ressourcen einsparen, sondern auch ihre Reaktionsgeschwindigkeit auf Markttrends verbessern.

KI-gesteuerte Modelle können Muster und Trends identifizieren, die für manuelle Analysen schwer zugänglich wären, und somit eine fundierte Grundlage für strategische Entscheidungen bieten. Darüber hinaus ermöglicht die Personalisierung auf Basis von KI-Algorithmen eine maßgeschneiderte Interaktion mit Kunden. Indem Unternehmen individuelle Bedürfnisse antizipieren und entsprechende Angebote unterbreiten, steigt die Wahrscheinlichkeit einer positiven Kundenbindung erheblich. Insgesamt eröffnen KI-Technologien somit nicht nur effizientere Wege zur Marktbearbeitung, sondern tragen auch dazu bei, dass Unternehmen flexibler, proaktiver und kundenorientierter agieren können.

Automatisierung in der Produktion, Logistik und Dienstleistungen

Die fortschreitende Automatisierung in Bereichen wie Produktion, Logistik und Dienstleistungen hat einen tiefgreifenden Einfluss auf die Arbeitsweise von Unternehmen. Durch den Einsatz von innovativen Technologien, insbesondere künstlicher Intelligenz (KI), eröffnen sich nicht nur Effizienzsteigerungen, sondern auch völlig neue Perspektiven für die Art und Weise, wie wir produzieren, Waren bewegen und Services bereitstellen:

Produktion

➔ **Automatisierte Qualitätskontrolle:**

KI-Systeme können Bilder und Sensordaten analysieren, um Produktfehler zu erkennen und die Qualitätssicherung zu verbessern.

➔ **Vorausschauende Wartung:** Durch die Analyse von Maschinendaten kann KI vorhersagen, wenn eine Maschine gewartet werden muss, um Ausfallzeiten zu minimieren.

➔ **Optimierung der Produktionsplanung:** KI kann Produktionsabläufe optimieren, indem sie Muster in den Produktionsdaten erkennt und die Planung entsprechend anpasst.

Logistik

➔ **Lagerverwaltung und Automatisierung:** KI-gesteuerte Roboter können Waren in Lagern sortieren und verpacken und dabei Muster erkennen, die für die Optimierung der Lagerhaltung nützlich sind.

➔ **Routenplanung und Lieferoptimierung:** KI kann die effizientesten Routen für Lieferfahrzeuge berechnen, um Kraftstoff zu sparen und Lieferzeiten zu verkürzen.

➔ **Nachfrageprognose:** KI kann Verkaufsdaten analysieren, um die Nachfrage vorherzusagen und die Lieferkette entsprechend anzupassen.

Dienstleistungssektor

➔ **Kundenservice:** Chatbots und virtuelle Assistenten können Kundenanfragen bearbeiten und personalisierte Empfehlungen abgeben.

➔ **Personalisierung von Dienstleistungen:** KI kann Kundenpräferenzen lernen und Dienstleistungen entsprechend personalisieren, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

➔ **Betrugserkennung:** Im Finanzdienstleistungsbereich kann KI Transaktionsmuster analysieren, um Betrug zu erkennen und zu verhindern.

Einige Applikationen, die man testen sollte

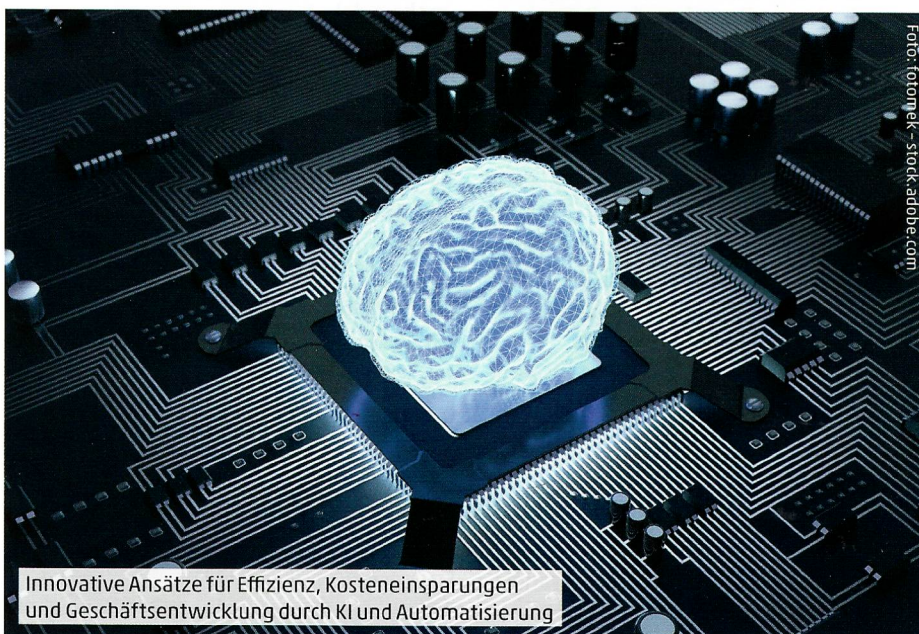
Im vielfältigen Universum der künstlichen Intelligenz gibt es eine beeindruckende Palette von Anwendungen, die es wert sind, erkundet zu werden. Neben der bereits bekannten Anwendung ChatGPT bieten sich auch spannende Alternativen wie Neuroflash, Writesonic, Jasper und Copi.ai an. Diese Tools revolutionieren nicht nur die Art und Weise, wie wir mit Texten umgehen, sondern eröffnen auch neue Perspektiven für die Erstellung von Texten.

Für diejenigen, die in die Welt der künstlich generierten Bilder eintauchen möchten, sind Applikationen wie Lexica, Craiyon, Playground AI, Dreamlike Art und der Bing Image Creator einen Test wert. Diese Werkzeuge ermöglichen nicht nur das Generieren von visuell ansprechenden Inhalten, sondern zeigen auch die beeindruckenden Fortschritte in der Bildsynthese durch KI.

Darüber hinaus bieten einige Spezialisten in der KI-Landschaft innovative Lösungen. Fireflies.ai beispielsweise transformiert Audioaufnahmen, sei es von Telefonaten oder Meetings, in präzise Transkriptionen in bis zu 32 Sprachen. Dieser Dienst erleichtert die Dokumentation von Gesprächen und fördert die Barrierefreiheit von Informationen.

Ein weiteres faszinierendes Tool ist Synthesia, das mithilfe von virtuellen Avataren hochwertige Erklärvideos in verschiedensten Sprachen erstellt. Diese personalisierten Avatare verleihen den Videos eine menschenähnliche Note und bieten eine innovative Möglichkeit, Informationen zu vermitteln.

Die Vielfalt von KI-Anwendungen verdeutlicht ihre weitreichenden Auswirkungen. Sie schafft kontinuierlich neue Möglichkeiten für kreative Prozesse und effiziente Arbeitsabläufe. In einer Ära, in der Information und Innovation entscheidend sind, ist künstliche Intelligenz zweifellos der Gamechanger in der Unternehmensstrategie. 71



Innovative Ansätze für Effizienz, Kosteneinsparungen und Geschäftsentwicklung durch KI und Automatisierung



Gastautor: **Prof. Dr. Michael Bernecker**,
Geschäftsführer,
DIM Deutsches Institut für Marketing GmbH