

Schwalbe KI-Guide – Leitlinie zur Nutzung von KI

Was ist KI?

Künstliche Intelligenz (KI) bezeichnet die Fähigkeit von Maschinen und Computersystemen, Aufgaben auszuführen, die normalerweise menschliche Intelligenz erfordern. Dazu gehören Lernen, Problemlösung, Mustererkennung und Entscheidungsfindung. KI nutzt Algorithmen und Daten, um Prozesse zu automatisieren und effizienter zu gestalten.

Warum ist KI relevant für unser Unternehmen?

Die Integration von **Künstlicher Intelligenz (KI)** in ein Unternehmen steigert Effizienz, senkt Kosten und schafft Wettbewerbsvorteile. KI automatisiert Routineaufgaben, verbessert Entscheidungsfindungen durch Datenanalysen und optimiert Kundenservice sowie Produktionsprozesse. Sie ermöglicht eine präzisere Planung, verringert Ausfallzeiten durch vorausschauende Wartung und fördert Innovationen. Unternehmen profitieren von schnelleren Abläufen, personalisierten Kundenerlebnissen und einer besseren Nutzung von Ressourcen, was langfristig Wachstum und Erfolg sichert.

Unser Ziel ist es, KI so einzusetzen, dass sie die Mitarbeitenden stärkt – sei es durch die Steigerung der Qualität und Effizienz ihrer Arbeit, die Reduzierung repetitiver Aufgaben oder die Erschließung neuer Möglichkeiten, die zuvor nicht realisierbar waren.

Schwalbe unterstützt die Weiterentwicklung der KI-Kompetenzen aller Mitarbeitenden und setzt sich dafür ein, einen möglichst gleichberechtigten Zugang zu diesen Technologien bereitzustellen, wann immer es sinnvoll und umsetzbar ist.

Grundsätze der KI-Nutzung

- **Transparenz:** Der Einsatz von KI muss verständlich und nachvollziehbar sein. Mitarbeiter und Kunden sollten wissen, wie und warum KI-Systeme eingesetzt werden.
- **Fairness:** KI-Entscheidungen sollen keine Diskriminierung oder unfaire Behandlung verursachen. Es wird sichergestellt, dass keine ungleichen Auswirkungen auf verschiedene Kundengruppen entstehen.
- **Zuverlässigkeit und Sicherheit:** Die eingesetzten KI-Systeme müssen sicher, robust und in der Lage sein, zuverlässig zu arbeiten, ohne Fehler zu verursachen, die den Betrieb gefährden könnten.
- **Nachhaltigkeit:** Der Einsatz von KI soll langfristig einen positiven Beitrag zur Umwelt und Gesellschaft leisten, indem effiziente, ressourcenschonende Lösungen gefördert werden.

Anwendungsbereiche von KI im Unternehmen

Verantwortlicher Umgang mit KI

- **Ethik und Verantwortung:** Alle KI-Entscheidungen sollten ethisch vertretbar sein. Es müssen klare Verantwortlichkeiten definiert werden, wer für die Nutzung und die Ergebnisse von KI-Systemen verantwortlich ist.
- **Überwachung und Kontrolle:** KI-basierte Prozesse sollten regelmäßig überprüft werden, um sicherzustellen, dass sie im Einklang mit den Unternehmenswerten und -zielen stehen.
- **Fehlerkultur:** Wenn KI-Systeme Fehler machen, müssen diese schnell erkannt, analysiert und behoben werden. Ein transparentes Fehler- und Verbesserungsmanagement sollte etabliert werden.

Do's und Dont's bei der Nutzung von KI

Do's

- **Definieren klare Ziele:** Bevor du KI einsetzt, stelle sicher, dass du klare Ziele und einen spezifischen Anwendungsbereich hast. Sei dir im Klaren, wie die KI deine Prozesse optimieren soll, sei es in der Produktion, im Vertrieb oder im Kundenservice.
- **Bilde dich weiter:** Wenn du mit KI-Systemen arbeitest, sollte das nicht unbedarft und unüberlegt geschehen. Ein kompetenter Umgang und profundes Wissen hilft dabei KI als Unterstützung zu verstehen. Und Risiken einschätzen zu können.
- **Achte auf Transparenz und Kontrolle:** Stelle sicher, dass die Entscheidungen der KI nachvollziehbar und transparent sind. Es sollte immer möglich sein, den Entscheidungsprozess der KI nachzuvollziehen.
- **Wirtschaftlichkeit prüfen:** Bevor in eine KI-Lösung investiert wird, muss deren Nutzen und Rentabilität sorgfältig geprüft werden. Analysiere, ob der Aufwand und die Kosten gerechtfertigt sind, basierend auf den zu erwartenden Einsparungen und Verbesserungen.
- **Hole Feedback ein und tausche dich aus:** KI-Systeme müssen regelmäßig überprüft und angepasst werden. Sammle Feedback und teile es mit den Verantwortlichen. Tausche dich mit Kolleginnen und Kollegen zu Anwendungsmöglichkeiten aus und optimiere damit die Systeme kontinuierlich.

Dont's

- **Nicht blind vertrauen:** KI-Systeme sind keine „Black Boxes“. Verlasse dich nicht vollständig auf die Ergebnisse, ohne sie zu überprüfen. Auch wenn KI sehr leistungsfähig ist, können Fehler auftreten – besonders bei fehlerhaften Trainingsdaten.
- **Gehe sensibel mit persönlichen und vertraulichen Daten um:** Achte darauf, dass du keine personenbezogenen Daten oder vertrauliche Daten in nicht-freigegebene KI eingibst. Datenschutzbestimmungen müssen jederzeit eingehalten werden, um das Vertrauen der Kunden und Partner zu wahren. Geschäftsgeheimnisse dürfen nicht unbedarft preisgegeben werden.
- **KI ist kein Ersatz für menschliche Kreativität:** In der Produktentwicklung oder im Kundenservice sollte KI als Werkzeug zur Unterstützung dienen, nicht als Ersatz für menschliche Intuition und Kreativität.
- **Arbeite nicht isoliert:** KI sollte nicht in einem „Silodenken“ implementiert werden. Es ist wichtig, dass alle Abteilungen zusammenarbeiten und ihre Erkenntnisse und Daten miteinander teilen, um die KI bestmöglich zu nutzen.
- **Vermeide Komplexität:** Starte mit einfachen Anwendungen und gehe schrittweise weiter. Zu komplexe Systeme, die sich nicht gut in bestehende Prozesse integrieren lassen, könnten mehr Probleme verursachen, als sie lösen.
- **Bereichen, wie dem Service, ist es wichtig, ein Gleichgewicht zu finden.**

Technische & organisatorische Voraussetzungen

- **Plattformwahl:** Cloud-KI vs. lokale KI-Systeme
- **Datenmanagement:** Schutz sensibler Unternehmens- und Kundendaten
- **Integration in bestehende Systeme:** ERP, CRM, Produktionssoftware
- **Schulungen & Weiterbildung:** Sicherstellen, dass Mitarbeiter die KI richtig nutzen

Datenschutz & Sicherheit

- **Datenschutz:** Der Schutz personenbezogener Daten der Kunden muss jederzeit gewährleistet sein. Die Sammlung, Verarbeitung und Speicherung von Daten muss in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen (z.B. DSGVO) erfolgen.
- **Sicherheitsstandards:** KI-Systeme müssen mit hohen Sicherheitsstandards entwickelt werden, um Daten vor Missbrauch und Angriffen zu schützen.
- **Datenminimierung:** Es sollte nur die minimale Menge an Daten erhoben und verarbeitet werden, die für den jeweiligen Anwendungsfall notwendig ist.