



KI in der Unternehmenspraxis

VRG  AKADEMIE



AGENDA

01

Grundlagen

02

Was ist KI?

03

Geschäftsprozesse
optimieren

04

Beispiele

05

Ethik und KI

06

Fragen?

KURZ ZU UNS...



Jan Koch

Geschäftsführer, KoBra Dataworks GmbH

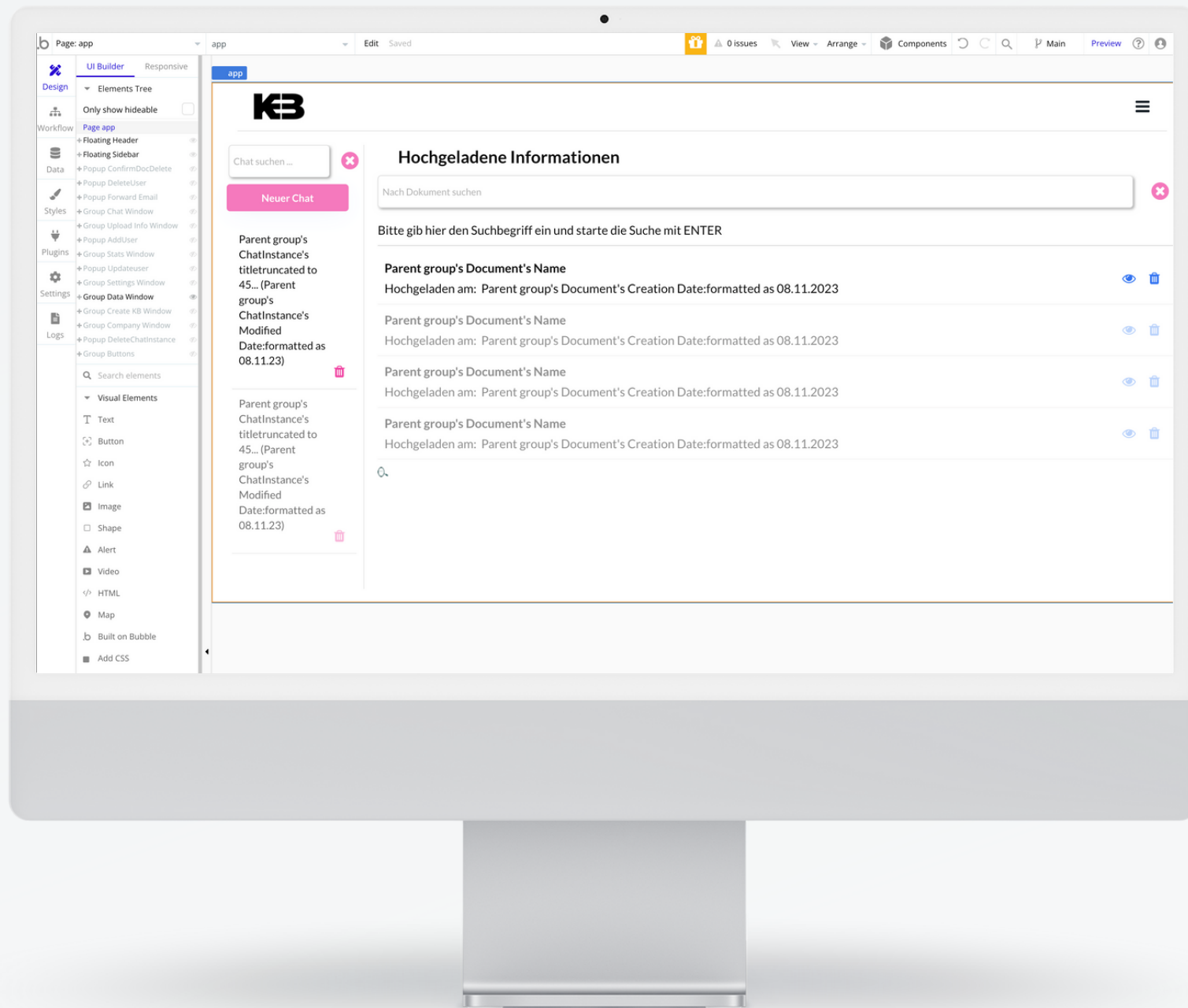
KI Entwickler, Nutzer, und Enthusiast



Alexander Braun

Head of Sales, KoBra Dataworks GmbH

KI Strategie, Educator, und Berater



WAS IST KI?

- “das Gehirn wurde nachgebaut”
- Maschinen treffen Entscheidungen
- Maschinen führen selbständig Aufgaben aus
- Maschinen lösen Probleme, die der Mensch nicht lösen kann



28%

Deutscher Unternehmen
nutzen generative KI
(Quelle: Haufe, 8/23)

19%

Deutscher Unternehmen
nutzen KI im HR Bereich
(Quelle: Haufe, 8/23)

**“Wir wollen Deutschland und Europa
zu einem führenden KI-Standort machen”**

KI Strategie, BRD, 2018



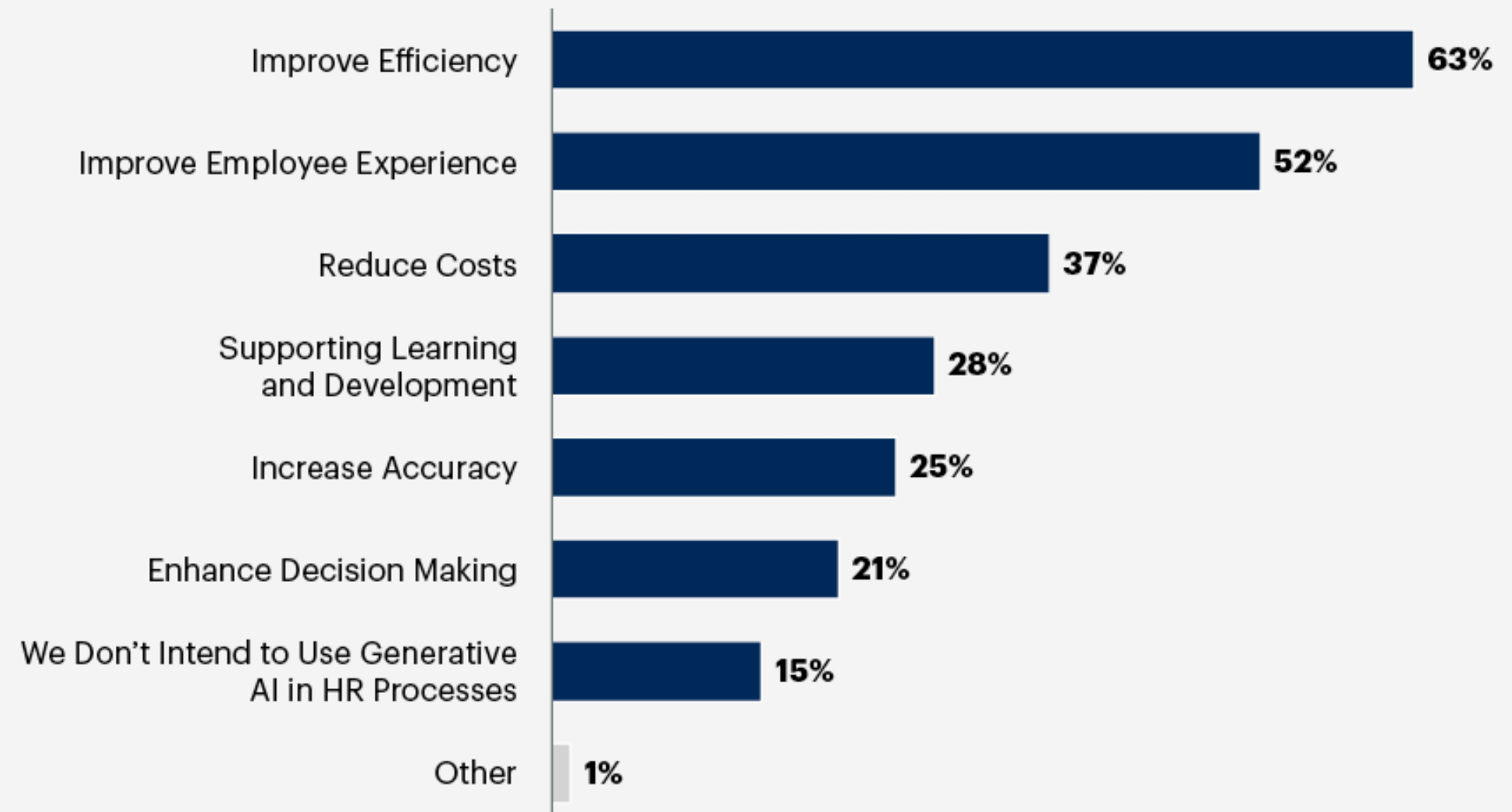
76%

aller befragten HR Führungskräfte befürchten Nachteile, wenn ihr Unternehmen generative KI nicht in den nächsten 12-24 Monaten einführt.

Gartner, 2023

Primary Goal of Generative AI for HR Processes

Percentage of HR Leaders



n = 71
 Source: Gartner
 © 2023 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. 2281070



KI IN DER UNTERNEHMENSPRAXIS

- **Automation routinemäßiger Aufgaben,**
 - Beispiel: Chatbots die häufige Fragen beantworten
- **Verbesserung der Entscheidungsfindung**
 - Beispiel: Aggregieren relevanter Daten für neue Auswertungsmöglichkeiten
- **Verkürzung von Recherchezeiten**
 - Beispiel: KI-basiertes Wissensmanagement kennt alle unternehmenskritischen Informationen die Mitarbeitende in ihrem Alltag benötigen
- **Personalisiertes Onboarding neuer Mitarbeitenden**
 - Beispiel: KI kann Lerninhalte zur Schulung basierend auf dem Wissensstand des neuen Mitarbeitenden bereitstellen

KI ist **mehr** als nur Werbetexte & -bilder

WIRD KI UNENTBEHRLICH?

Führt noch ein Weg um KI herum oder braucht nun jedes Unternehmen eine KI Strategie? Betrachten wir einmal, welche Vorteile KI bringen kann:

- Auffangen des Arbeitskräftemangels durch Produktivitätssteigerungen
- Kostensenkung für alltägliche Abläufe die KI übernehmen kann
- Freisetzen von Mitarbeiter-Kapazitäten für wichtige Tätigkeiten
- Verringerung von Fehlern und Missverständnissen
- Besserer Kundenservice durch KI-unterstützten Support
- Effektiveres Bewerber-Marketing
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit durch schlankere Prozesse

Noch ist KI ein Wettbewerbsvorteil.

BEISPIEL: KI IM BEWERBUNGSPROZESS

Analyse des Lebenslaufs und Antworten aus digitalen Fragebögen während der Bewerbungsphase.



Evaluierung der Bewerberdaten durch KI hinsichtlich Eignung für die offene Stelle.



Die KI findet die besten Bewerber und identifiziert geeignete Weiterbildungen für Bewerber mit fehlenden Kompetenzen.



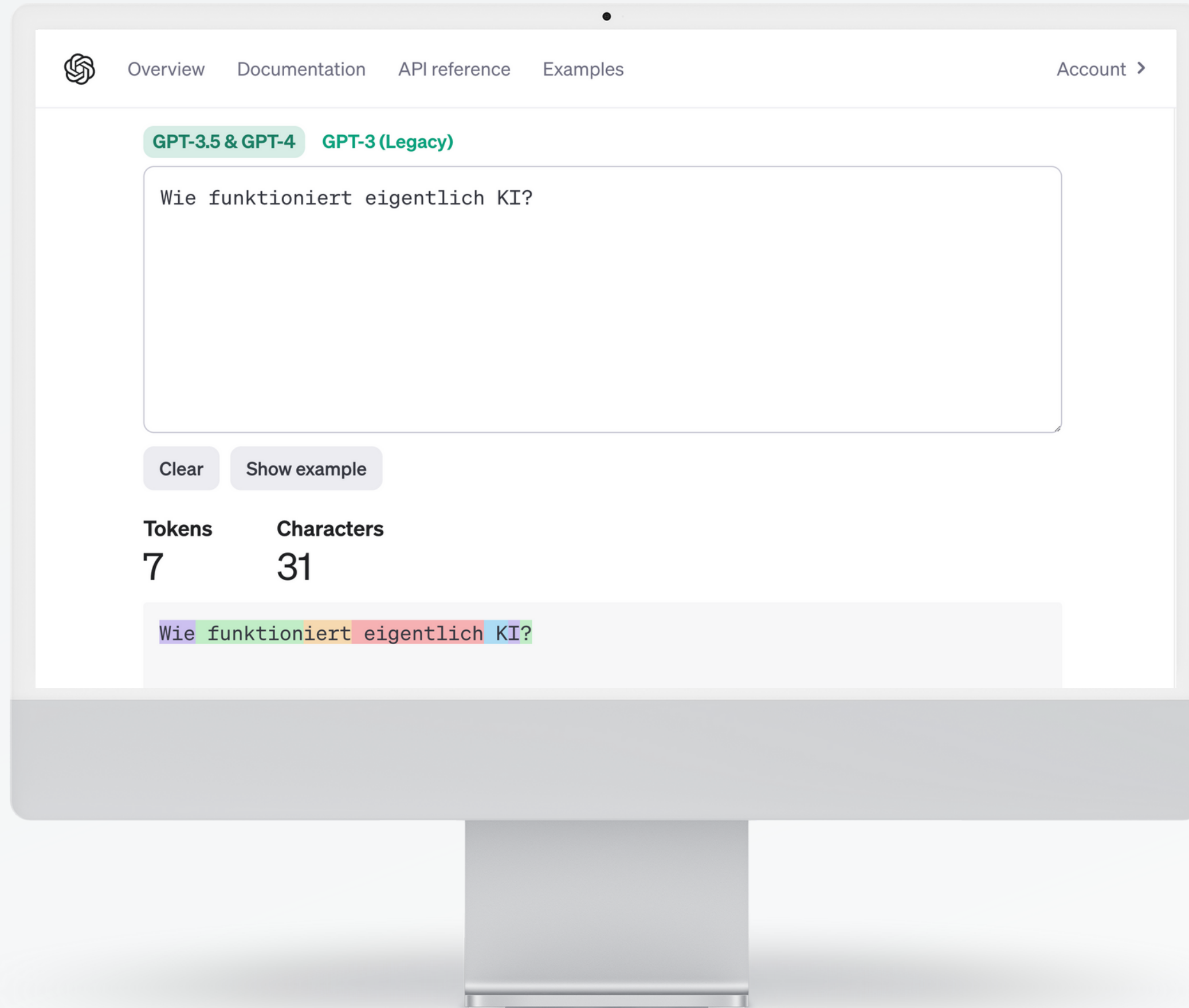
WIE FUNKTIONIERT EIGENTLICH KI?

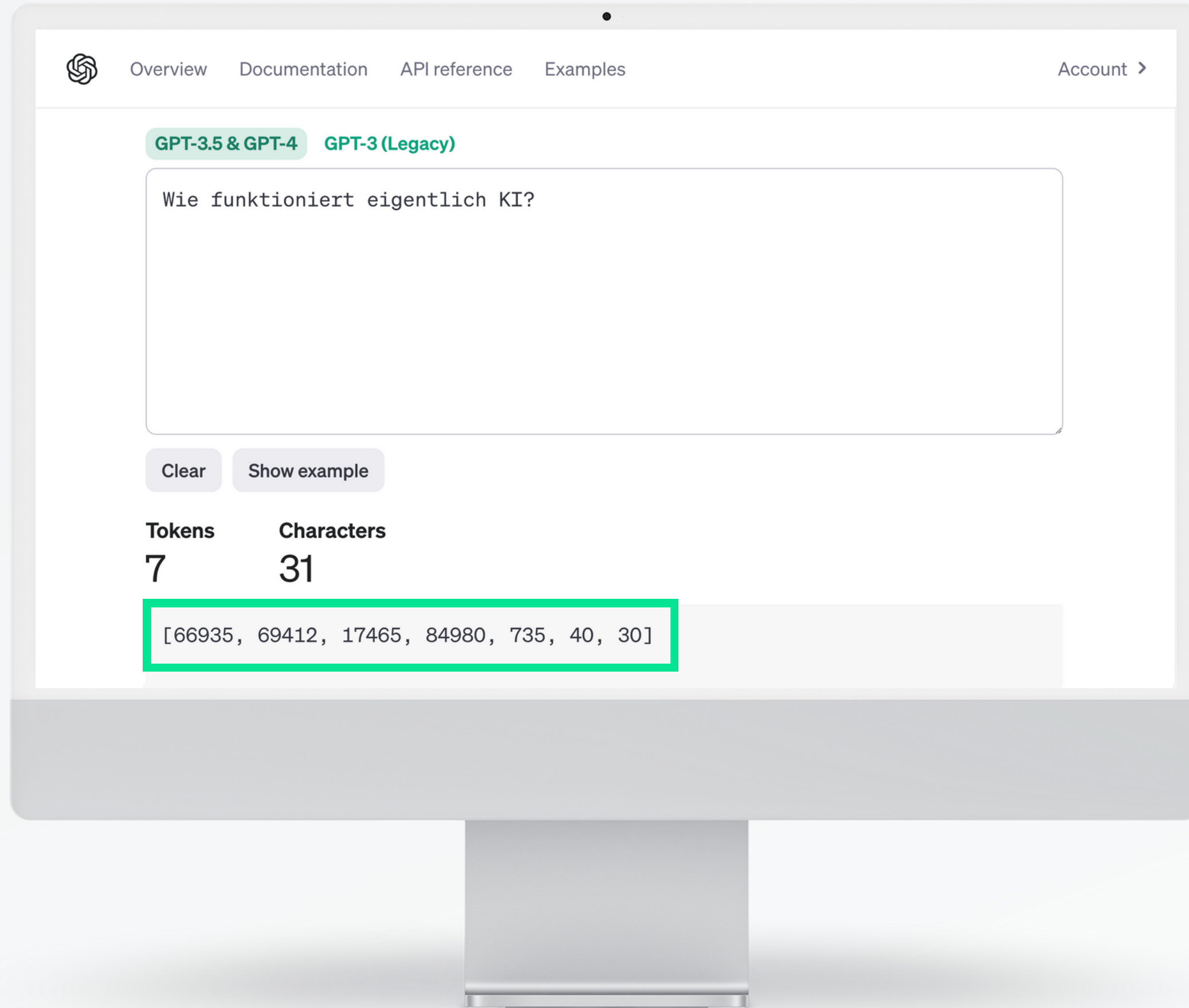


- KI nutzt vorhandene Daten um **Muster und Beziehungen** zu erkennen.
- Mit statistischen Methoden kann KI **Vorhersagen** treffen.
- Durch weltweite Kollaboration zwischen Mensch und KI entwickelt sich die Technologie schneller als jede andere Technologie zuvor.



- Wie der Mensch, lernt KI durch Wiederholung.
- Basierend auf Erfahrungen und vorhandenem Wissen, extrapoliert die KI.
- Durch Lob und Strafe werden KI Modelle verbessert.





The background of the slide is a dark blue surface with several walnut pieces scattered across it. A white diagonal shape, resembling a folded corner of a page, is positioned in the top-left and bottom-right corners. The text is centered on a dark blue horizontal band.

KB

**KI IST (NOCH) NICHT
WIRKLICH INTELLIGENT**

DATENSCHUTZ?!

ChatGPT ist per se nicht sicher.
Dennoch können KI Systeme DSGVO-
konform genutzt werden. Auch ChatGPT!



Plattformen wie OpenAI, Adobe und andere
bieten bestimmten Nutzergruppen
Privacy Shields an.



Zugriffsrechte auf die KI müssen genauso
gesteuert werden, wie bei "normaler"
Software.



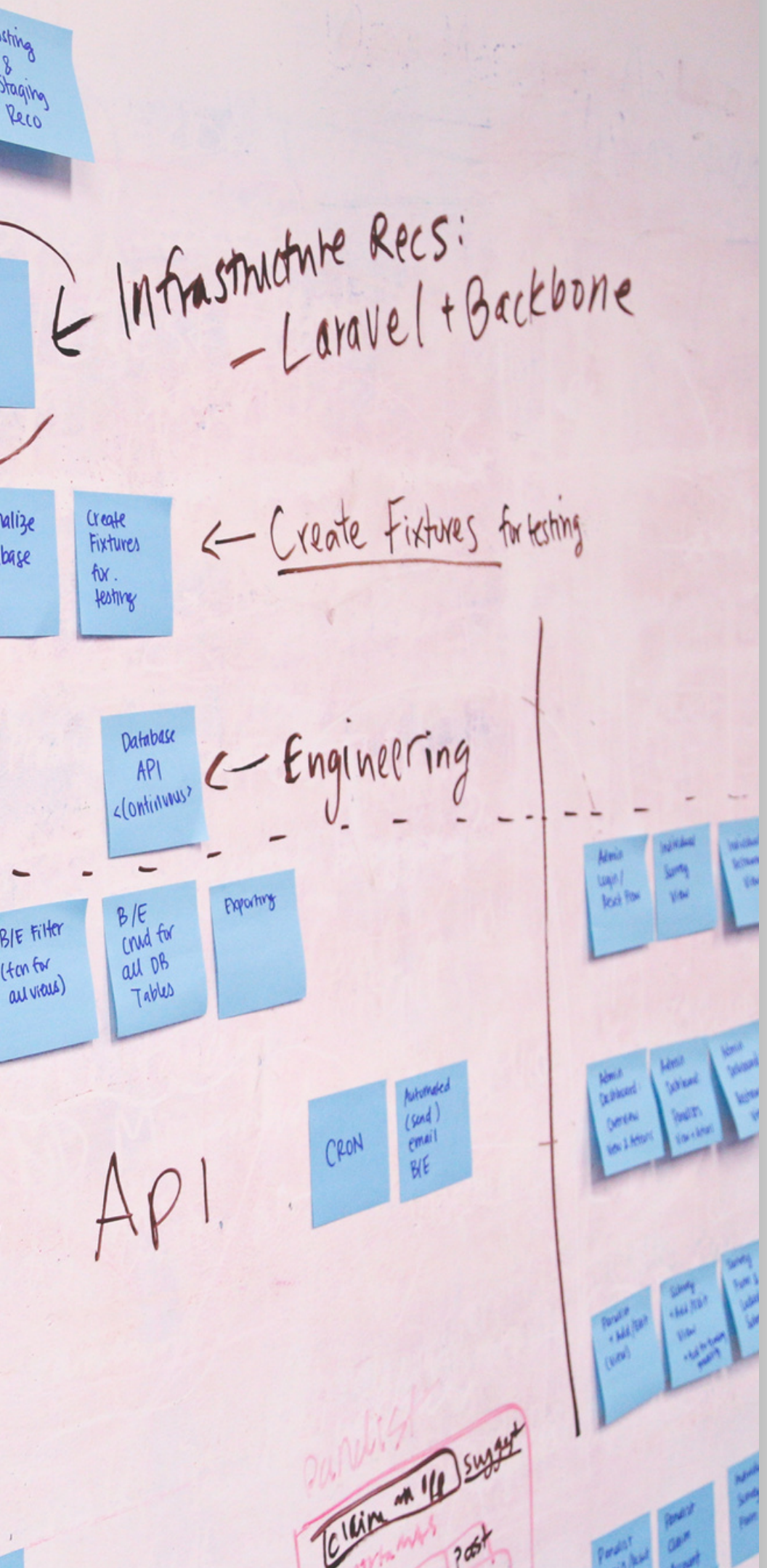
WAS IST CHATGPT?

"ChatGPT ist ein fortschrittliches KI-Sprachmodell, entwickelt von OpenAI, das darauf trainiert ist, menschenähnliche Texte zu generieren und auf natürliche Sprache zu reagieren."

- 100+ Millionen aktive Benutzer pro Woche (Stand Nov. 2023)
- 92% der Fortune500 Firmen nutzen ChatGPT
- 46% der Nutzer aus Amerika, Indien mit 5,5% auf Platz 2 (!!!)
- Wissensstand: April 2023
- Erstellung von Texten und Bildern
- Schnittstelle für individuelle Programmierung
- Versteht Eingaben bis zu 100.000 Worten



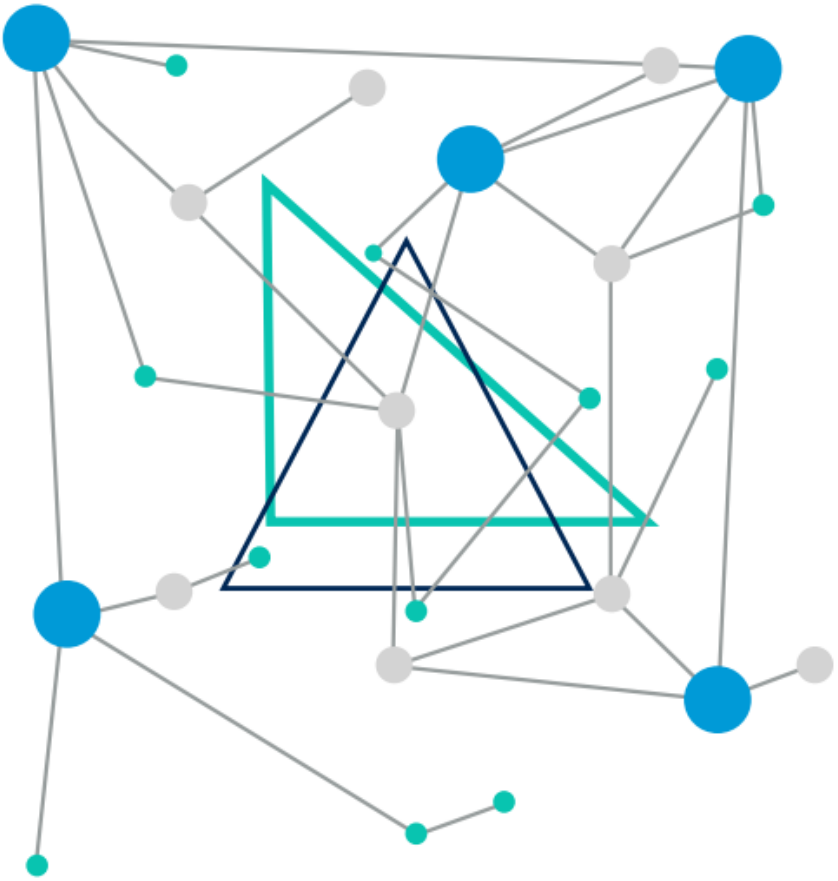




WELCHE GESCHÄFTSPROZESSE KANN KI OPTIMIEREN?



Natural Language Processing Engine and Deep Learning



Source: Gartner



RECRUITING

- Chatbots geben Bewerbenden mehr Informationen über offene Stellen und die Unternehmenskultur
- Schnelle Rückmeldung durch KI reduziert das Risiko, dass Bewerbende aufgrund von Wartezeiten abspringen
- KI hilft beim Schreiben von Stellenausschreibungen und steigert das Verständnis für die zu besetzende Stelle beim Recruiter und Bewerbern
- KI hilft beim Positionieren von Werbeanzeigen für offene Stellen im Active Sourcing
- Interviewfragen und Onboarding können durch ChatGPT unterstützt werden
- Das Unternehmen stellt sich als innovativ und zukunftsorientiert dar

KI FÜR MITARBEITER

- Eine “Unternehmens-KI” kann Mitarbeitende im Alltag unterstützen und Fragen beantworten
- Automatisches Bearbeiten von Urlaubsanträgen
- Schnelle und rechtssichere Auskünfte über Corporate Benefits oder betrieblichem Gesundheitsmanagement
- Entlastung der Mitarbeitenden durch neue Automationen von Routinearbeiten
- Transparente Informationen im Unternehmen verkürzen Suchzeiten, reduzieren Missverständnisse und beschleunigen Projekte
- Unterstützen Team-interner Kommunikation durch KI (z.B. Meeting-Zusammenfassungen)
- KI-gestützte Umfragen zum Sammeln von Mitarbeiterdaten



TRAINING



=



SUCCESS

AUSBILDUNG UND ENTWICKLUNG

- Individuelle Lern- und Entwicklungspfade
- Monitoring von Lernfortschritten
- Azubis und neue Mitarbeiter werden durch “Unternehmens-KI” in den Abläufen unterstützt
- E-Learning Angebote werden durch KI besser nutzbar (z.B. durchsuchbare Video-Trainings)
- Mehrsprachige Lernhilfen und Überwinden von Sprachbarrieren im Alltag
- KI-Tutoren und Chatbots können Fragen in Echtzeit beantworten

KOSTENSENKUNG DURCH KI



- Wiederkehrende Prozesse werden automatisiert und nur noch kontrolliert
 - z.B. Berichterstellung, Auswertung, FAQs, Terminplanung, ...
- Kompetenzen der Angestellten werden durch KI erweitert
- Recherche-Arbeiten in großen, unstrukturierten Datenmengen werden zuverlässig durch KI erledigt



- Das Schreiben von Texten jeglicher Art kann KI zu 80% übernehmen
- KI kann Muster in vorhandenen Daten erkennen und pro-aktiv Empfehlungen geben, z.B. bei der Analyse der Belegschaftsstruktur
- Brainstorming, Ideenfindung, Beleuchten konträrer Positionen oder auch Einnehmen verschiedener Persönlichkeiten durch KI trägt zu besseren Projektabschlüssen bei.



ZUFRIEDENE KUNDEN DANK KI?



- **Personalisierte Kundeninteraktion:**
 - z.B. ein Support-Bot, der den Kunden genau kennt (z.B. Dienstpläne, eingesetztes Team, Besonderheiten und Wünsche, etc)

ZUFRIEDENE KUNDEN DANK KI?

KB

- **Schnellere und effizientere Dienstleistungen:**
 - Automatische Bearbeitung der Kundenanfragen
 - Reduktion von Wartezeiten durch gesteigerte Effizienz und Datentransparenz
 - Entscheidungsfindung und Anpassung an neue Gegebenheiten unter klaren Rahmenbedingungen erfolgt schneller

ZUFRIEDENE KUNDEN DANK KI?

- **Verbesserte Servicequalität durch Datenanalyse:**
 - Analyse von Kundenfeedback
 - Mitarbeiter- und Partnerumfragen
 - Auswertung von Kennzahlen und bessere Mustererkennung im Kontext von unstrukturierten Daten (z.B. Behandlungsprotokolle, Berichte, etc)

HERAUSFORDERUNGEN BEI DER EINFÜHRUNG VON KI

- **Datenschutz und Sicherheit bei ChatGPT:**
 - ChatGPT nutzt Ihre Daten um die KI weiterzuentwickeln, es sei denn:
 - Sie sind Enterprise Kunde (kaum zu bezahlen)
 - Sie nutzen die API Programmierschnittstelle
 - Sie betreiben Ihr eigenes ChatGPT in der Microsoft Cloud



HERAUSFORDERUNGEN BEI DER EINFÜHRUNG VON KI

- **Vektor-Datenbanken speichern Daten “KI-kompatibel”**
- Das Einlesen Ihrer Unternehmens- oder Kundendaten kann 100% DSGVO-konform laufen, über
 - eigene Datenbank-Instanzen
 - eigene Embedding LLMs
 - Einhalten der Benutzer- und Zugriffsrechte
 - ggf. Anonymisierung von Daten

HERAUSFORDERUNGEN BEI DER EINFÜHRUNG VON KI



- **Vektor-Datenbanken speichern Daten “KI-kompatibel”**
- Das Einlesen Ihrer Unternehmens- oder Kundendaten kann 100% DSGVO-konform laufen, über
 - eigene Datenbank-Instanzen
 - eigene Embedding LLMs
 - Einhalten der Benutzer- und Zugriffsrechte
 - ggf. Anonymisierung von Daten

INTEGRATION & KOMPATIBILITÄT VON KI MIT BESTEHENDEN SYSTEMEN

Software

- Schnittstellen
- Datenformate
- Verfügbarkeit
- Sicherungen

Netzwerk

- Performance
- User-Geräte
- Security
- Monitoring

Mensch

- Skepsis / Angst
- Wissen
- Motivation
- Lernbereitschaft



6 SCHRITTE ZUR KI EINFÜHRUNG

01

Bedarfsanalyse

02

Tech-Auswahl

03

Compliance

04

Pilotprojekt

05

Schulung

06

Recap + Nächste
Schritte

1. BEDARFSANALYSE

1. Beginnen Sie mit einer genauen Analyse der Unternehmensbedürfnisse und legen Sie klare Ziele für die KI-Implementierung fest.
2. Bestimmen Sie, welche Geschäftsprozesse durch KI verbessert werden können.
3. Definieren Sie spezifische Ziele wie Effizienzsteigerung, Kostensenkung oder Verbesserung der Kundenerfahrung.



2. TECH-AUSWAHL

1. Recherchieren Sie nach verfügbaren KI-Technologien und -Tools, die am besten zu Ihren Bedürfnissen und Zielen passen.
2. Bewerten Sie verschiedene KI-Lösungen, prüfen Sie Anbieter und wählen Sie die Technologie aus, mit der Sie die meisten Anforderungen auf bestmögliche Weise erfüllen.

3. COMPLIANCE

1. Stellen Sie sicher, dass die KI-Lösung den Datenschutzbestimmungen, insbesondere der DSGVO, entspricht.
2. Konsultieren Sie Datenschutzexperten, um die Konformität mit Datenschutzgesetzen sicherzustellen, insbesondere bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.



4. PILOTPROJEKT

1. **Beginnen Sie mit einem Pilotprojekt, um die KI-Implementierung in einem kleineren, kontrollierbaren Rahmen zu testen.**
2. **Wählen Sie einen Geschäftsprozess für das Pilotprojekt aus und überwachen Sie die Leistung und Auswirkungen der KI.**

5. MITARBEITERSCHULUNG UND CHANGE MANAGEMENT

1. Schulen Sie Ihre Mitarbeiter im Umgang mit der neuen Technologie und managen Sie den Veränderungsprozess.
2. Organisieren Sie Schulungen und Workshops, um Mitarbeiter mit der KI-Technologie vertraut zu machen und unterstützen Sie sie bei der Anpassung an die neuen Prozesse.



6. AUSWERTUNG UND SKALIERUNG

1. Bewerten Sie die Ergebnisse des Pilotprojekts und planen Sie die Skalierung der KI-Lösung.
2. Analysieren Sie die Leistung des Pilotprojekts, sammeln Sie Feedback und passen Sie die Strategie an, bevor Sie die KI-Lösung auf andere Bereiche des Unternehmens ausweiten.



BEISPIEL: STELLENAUSSCHREIBUNG

Du bist ein Recruiter mit mehr als 10 Jahren Erfahrung und hast außerdem ein tiefes Verständnis für die menschliche Psyche.

Hilf mir bitte, eine Stellenbeschreibung für eine/n examinierte/n Gesundheits- und Krankenpfleger/in zu formulieren.

Wir haben flexible Dienstpläne, bieten eBikes und Firmenauto, sowie eine moderne und familiäre Unternehmenskultur mit starkem Teamgeist.

Lies bitte unsere Webseite: <https://intensivpflege-joris.de/> und schreibe die Stellenanzeige in derselben Sprechart.



ACHIEVEMENT

	NOV.	FEB.	APRIL	JUNE
Reading	B	a	a	a
Mathematics	B	B	B ⁺	a
Language Arts	B ⁺	a	a	a
Applied Spelling	B	B	a	a
Science	a	a	a	a
Social Studies	B	B	B ⁺	a
Handwriting		a	B	a
Art	a	a	a	a
Physical Education		B	B	a
Music – Vocal	B	a	a	a
Instrumental				

A – Excellent B – Good C – Satisfactory
 D – Poor F – Failure

PERSONAL GROWTH AND DEVELOPMENT

	NOV.	FEB.	APRIL	JUNE
Effort	S	S	S	S
Conduct	S	S	S	S
Preparedness	S	S	S	S
Courtesy	S	S	S	S
Health Habits	S	S	S	S

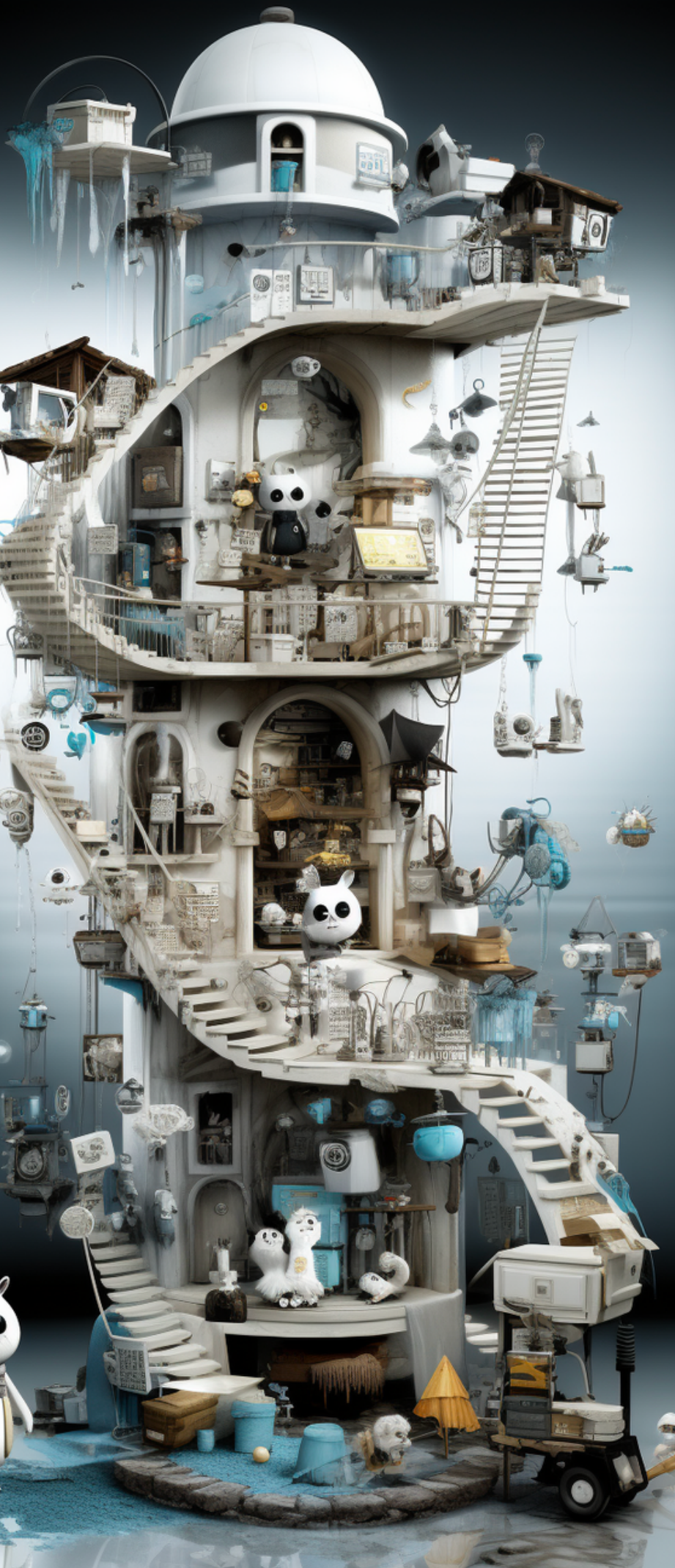
S – Satisfactory U – Unsatisfactory

BEISPIEL: ZWISCHENZEUGNIS

Du bist ein Recruiter mit mehr als 10 Jahren Erfahrung und hast außerdem ein tiefes Verständnis für die menschliche Psyche.

Lies bitte unsere Webseite: <https://intensivpflege-joris.de/> und schreibe das Zwischenzeugnis in derselben Sprechart.

Schreibe mir ein gutes Arbeitszeugnis für eine examinierte Gesundheits- und Krankenpflegerin. Ihre Haupttätigkeiten sind die medizinische Versorgung intensiv-medizinisch betreuter Kinder bis 10 Jahre. Eine besonders gute Leistung hat sie für unsere jüngsten Patienten erbracht. Ihre Stärken sind ihr Fachwissen und Erfahrung mit beatmeten Patientien, Effizienz, Kommunikationsfähigkeit und Flexibilität. Sie arbeitet zuverlässig, teamfähig und mit viel Eigeninitiative. Sie ist an Weiterbildung interessiert und Neuem gegenüber aufgeschlossen. Im Team ist sie hilfsbereit und positiv. Verhalten zu Vorgesetzten, Mitarbeitenden und Patienten ist zuvorkommend und vorbildlich. Das Arbeitszeugnis soll wohlwollend und wertschätzend sein und sie in ihrem Fortkommen unterstützen



BEISPIEL: SALES TELEFONLEITFADEN

Du bist ein Sales-Experte mit mehr als 10 Jahren Erfahrung und hast außerdem ein tiefes Verständnis für die menschliche Psyche. Lies bitte unsere Webseite: <https://intensivpflege-joris.de/> und schreibe das Zwischenzeugnis in derselben Sprechart.

Hilf mir dabei einen Telefonleitfaden für Kaltakquise von neuen Teilnehmenden für unsere Seminare für Unternehmen in der Sozialwirtschaft zu gewinnen. Unsere Seminarreihe siehst du hier: <https://vrg-akademie.vrg.de/anmeldung/seminare-sozialwirtschaft>

Arbeite mit mir Schritt für Schritt einen Leitfaden aus, mit dem ich vom Sekretariat zum Entscheider durchgestellt werde und dann im Gespräch mit erfolgreicher Einwandbehandlung ein Seminar verkaufen kann.

ETHIK UND KI



Wie können Unternehmen sicherstellen, dass KI-Entscheidungen für Nutzer verständlich und überprüfbar sind?

Welche Maßnahmen können ergriffen werden, um Vorurteile in KI-Systemen zu reduzieren und Diversität in Datensätzen zu gewährleisten?

ETHIK UND KI

Wie können Unternehmen die Privatsphäre der Nutzer wahren, während sie fortschrittliche KI-Lösungen einsetzen?

Welche Rolle kann KI bei der Lösung gesellschaftlicher Herausforderungen spielen und wie können Unternehmen dies in ihre KI-Strategien einbeziehen?



DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

kobra-dataworks.de