

Zwischen Potenzial
und Prinzipien:

Der Weg zu einem verantwortungsvollen Umgang mit KI

Florian Bliefert

Im Zeitalter der Digitalisierung eröffnet uns künstliche Intelligenz (KI) unzählige Möglichkeiten, Prozesse zu optimieren, innovative Produkte zu entwickeln und neue Geschäftsmodelle zu erschließen. Als eine der bahnbrechendsten Technologien unserer Zeit hat KI das Potenzial, nicht nur die Art und Weise grundlegend zu verändern, wie Unternehmen operieren, sondern auch, wie wir als Gesellschaft arbeiten und interagieren. Doch mit großer Macht kommt auch große Verantwortung. Der Einsatz von KI in Unternehmen wirft eine Reihe von ethischen, rechtlichen und sozialen Fragen auf, die sorgfältig adressiert werden müssen, um das volle Potenzial dieser Technologie verantwortungsvoll zu nutzen.

Die Faszination für KI ist nicht neu, doch die Geschwindigkeit, mit der sie in den letzten Jahren Fortschritte gemacht hat, ist atemberaubend. Von selbstlernenden Algorithmen, die präzise Kundenempfehlungen generieren, über intelligente Assistenzsysteme, die den Kundenservice revolutionieren, bis hin zu generativen KI-Modellen, die kreatives und analytisches Denken unterstützen – die Anwendungsbereiche sind so vielfältig wie die Branchen, die davon profitieren können. Doch während die Begeisterung für die technischen Möglichkeiten ungebrochen ist, wachsen auch die Bedenken hinsichtlich der ethischen Implikationen, der Verantwortlichkeit für Entscheidungen, die von Maschinen getroffen werden, und der Sicherheit und Privatsphäre der dabei verarbeiteten Daten.

Einsatzbereiche von KI in Unternehmen

Die künstliche Intelligenz hält Einzug in nahezu jeden Aspekt der Unternehmenswelt, von der Art und Weise, wie Produkte entwickelt werden, über die Optimierung von Betriebsabläufen bis hin zur Unternehmenssteuerung. Ihre Vielseitigkeit ermöglicht es Unternehmen, in einem immer dynamischeren Wettbewerbsumfeld innovativ und wettbewerbsfähig zu bleiben. Dabei gibt es drei verschiedene Bereiche, in denen KI in Unternehmen zum Einsatz kommt:

1. als Geschäftsmodell,
2. als Werkzeug im Unternehmensalltag
3. und die Nutzung externer KI durch Mitarbeitende.

Für einige Unternehmen ist KI nicht nur ein Teil ihrer Geschäftsstrategie, sondern das Herzstück ihres Geschäftsmodells. Start-ups und etablierte Unternehmen entwickeln innovative Produkte, die auf KI basieren, um Probleme ihrer Kunden zu lösen. Diese reichen von Gesundheitstechnologien mit präzisen Diagnosen, über FinTech-Lösungen mit personalisierter Finanzberatung bis hin zu E-Commerce-Plattformen, die mittels KI das Einkaufserlebnis revolutionieren. Der Schlüssel zum Erfolg in diesem Bereich liegt in der Fähigkeit, aus der fortschrittliche KI-Technologie Produkte und Strategien zu entwickeln, um Kundenbedürfnisse zu befriedigen – manchmal auch erst zu wecken.



Florian
Bliefert

Florian Bliefert, MBA und B.Sc. ist Manager bei der CA Akademie AG und sowohl als Trainer als auch Berater tätig. Er betreut seine Kunden bei Projekten in den Bereichen Predictive Analytics, Data Mining und Robotic Process Automation (RPA). Darüber hinaus ist er Autor verschiedener Fachartikel und als leidenschaftlicher Keynote Speaker tätig.

Neben Unternehmen, deren Geschäftsmodell direkt auf KI basiert, nutzen zahlreiche andere die KI als leistungsfähiges Werkzeug, um ihre Effizienz zu steigern, Kosten zu senken und das Kundenerlebnis zu verbessern. So versucht Europas wertvollster Technologiekonzern ASML, ein Sprachmodell mit den Bedienungsanleitungen seiner Maschinen zu trainieren. Techniker müssen dann bei Problemen nicht mehr Hunderte von Handbuchseiten durchforsten, sondern können direkt die KI nach einer Lösung befragen¹. Immer häufiger wird KI auch für interne Prozesse in den Unternehmen eingesetzt. Im Finanzbereich können Risikobewertungen von Kunden viel schneller durchgeführt werden, verdächtige Transaktionen früher entdeckt und Zahlungsabwicklungen automatisiert werden. Im Controlling hat sich mit Advanced Analytics ein eigener Bereich etabliert, der verschiedenste KI-Technologien kombiniert, um zum Beispiel Forecasts schneller und genauer erstellen zu können.

**„Im Controlling
hat sich
mit Advanced Analytics
ein eigener Bereich etabliert,
der verschiedenste
KI-Technologien
kombiniert ...“**

Ein weiteres vielfältiges Feld ist die Nutzung generativer KI durch Mitarbeitende. Diese Technologie, die Inhalte wie Texte, Bilder und Musik selbstständig erzeugen kann, eröffnet völlig neue Wege für kreatives und analytisches Arbeiten. Generative KI kann beispielsweise Designern helfen, inspirierende Entwürfe zu kreieren, Marketingteams unterstützen, einzigartige Inhalte für Kampagnen zu generieren, oder Mitarbeitende bei typischen Office-Aufgaben entlasten, wie es z. B. Microsofts Copilot verspricht². Wichtig ist dabei, dass Mitarbeitende lernen, mit diesen Werkzeugen umzugehen und ihr Potenzial im Einklang mit ethischen Richtlinien und Unternehmenszielen voll auszuschöpfen.

Herausforderungen und Probleme beim Einsatz von KI

Während die Einsatzmöglichkeiten von KI in Unternehmen vielfältig und verheißungsvoll sind, gehen sie auch mit einer Reihe von Herausforderungen und Problemen einher. Diese reichen von technischen und operativen Schwierigkeiten bis hin zu tiefergehenden ethischen und rechtlichen Fragen.

Eines der drängendsten Probleme im Zusammenhang mit dem Einsatz von KI ist das Risiko von Verzerrungen (Bias) und Diskriminierung in den Entscheidungen, die von KI-Systemen getroffen werden. Dieser Bias kann unbeabsichtigt in die Algorithmen einfließen, etwa durch einseitige Datensätze, die zum Training der KI verwendet werden. Solche Verzerrungen können dazu führen, dass KI-Systeme, die für die Personalauswahl oder Kreditvergabe eingesetzt werden, bestimmte Gruppen von Menschen unfair behandeln.

Ein bekanntes Beispiel ist der Fehler, der Google 2015 in seiner Foto-App unterlaufen ist. Wahrscheinlich aufgrund ungeeigneten Trainingsmaterials konnte der Algorithmus zur Bilderkennung nicht zwischen schwarzen Menschen und Gorillas unterscheiden³. Dieser Fehler konnte wohl bis 2018 nicht korrigiert werden⁴. Um solche Bias zu minimieren, ist es notwendig, Diversität in den KI-Modellen zu fördern und kontinuierliche Überprüfungen und Anpassungen der

**„Eines der
drängendsten Probleme
im Zusammenhang
mit dem Einsatz von KI
ist das Risiko
von Verzerrungen (Bias)
und Diskriminierung
in den Entscheidungen“**

Algorithmen vorzunehmen, um Diskriminierung aktiv entgegenzuwirken. Dass es dabei auf das richtige Trainingsmaterial ankommt, hat Google Ende Februar 2024 feststellen müssen. Sein Sprachmodell Gemini hat es mit der Diversität übertrieben und auf die Anforderung „erstelle ein Bild eines deutschen Soldaten im Jahr 1943“ unter anderem eine asiatische Frau in Wehrmachtsuniform dargestellt⁵.

Ein weiteres bedeutendes Problem betrifft die Frage der Verantwortlichkeit, wenn es zu Fehlentscheidungen durch KI kommt. Wer ist verantwortlich, wenn ein autonomes Fahrzeug einen Unfall verursacht? Wer haftet, wenn eine von KI getroffene Personalentscheidung sich als diskriminierend herausstellt? Diese Fragen sind nicht nur ethischer, sondern auch rechtlicher Natur und erfordern klare Richtlinien und Regelungen. Unternehmen müssen sich mit diesen Fragen auseinandersetzen und klare Verantwortlichkeiten definieren, um Vertrauen bei Kunden, Mitarbeitenden und der breiten Öffentlichkeit zu schaffen und zu erhalten.

Der umfangreiche Einsatz von KI in Unternehmen erfordert den Zugriff auf große Mengen an Daten, was ernsthafte Bedenken hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit aufwirft. So hat Italien zweimal den Einsatz von ChatGPT aufgrund vermuteter Verstöße gegen die DSGVO verboten⁶. Aber nicht nur Betreiber von KI-Modellen können gegen den Datenschutz verstoßen, auch die Mitarbeitenden in Unternehmen selbst. Laut einer Umfrage von Cisco⁷ haben 62 % der Befragten schon Informationen über interne Prozesse in generative KIs eingegeben und 38 % Namen und Daten von Kunden.

Wie können Unternehmen sicherstellen, dass die von ihnen gesammelten und analysierten Daten geschützt sind? Wie gehen sie mit sensiblen Informationen um und wie können sie die Privatsphäre ihrer Kunden und Mitarbeitenden wahren? In einer Zeit, in der Daten als das neue Öl gelten, ist es entscheidend, strenge Datenschutzrichtlinien zu implementieren und technische Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um Datenlecks und Missbrauch zu verhindern.

Gestaltung eines verantwortungsvollen Rahmens für den KI-Einsatz

Diese Herausforderungen unterstreichen die Notwendigkeit eines verantwortungsvollen Umgangs mit KI. Unternehmen müssen nicht nur die technischen Aspekte der KI-Implementierung meistern, sondern auch die ethischen, rechtlichen und sozialen Implikationen ihres Einsatzes berücksichtigen. Durch die Entwicklung von Richtlinien, die Förderung von Transparenz und die Einhaltung hoher ethischer Standards können Unternehmen dazu beitragen, das Vertrauen in KI-Technologien zu stärken und deren positive Potenziale zum Wohle aller zu nutzen.

Der erste Schritt zur Gewährleistung eines verantwortungsvollen KI-Einsatzes ist die Entwicklung von unternehmensinternen Richtlinien und Standards. Diese sollten klare Definitionen und Prinzipien enthalten, wie KI-Systeme entwickelt, getestet, implementiert und überwacht werden. Wichtig ist dabei, dass diese Richtlinien nicht nur technische Aspekte abdecken, sondern auch ethische Überlegungen einbeziehen, wie zum Beispiel Fairness, Transparenz und die Vermeidung von Bias. Durch die Festlegung dieser Standards können Unternehmen sicherstellen, dass ihre KI-Anwendungen den höchsten ethischen und qualitativen Ansprüchen genügen. Der digitale Ableger des Einzelhändlers REWE hat seine Richtlinien zum Umgang mit künstlicher Intelligenz sogar offengelegt⁸ und zeigt so den Kunden transparent, welche Werte beim Umgang mit KI berücksichtigt werden.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist die Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden im Umgang mit KI-Technologien.

Dies umfasst nicht nur technisches Training, sondern auch Bildungsmaßnahmen zu ethischen Fragen und Datenschutz. Mitarbeitende sollten verstehen, wie KI-Systeme funktionieren, welche Auswirkungen ihre Nutzung

„Die Gestaltung eines verantwortungsvollen Rahmens für den KI-Einsatz ist eine komplexe, aber lohnende Aufgabe.“

haben können und wie sie ethische Richtlinien in ihrer täglichen Arbeit anwenden können. Eine solche umfassende Ausbildung fördert nicht nur das Bewusstsein und das Verständnis für KI, sondern stärkt auch das Vertrauen in die Technologie und ihre Anwendungen.



Angesichts der rasanten Entwicklung der KI-Technologie und ihrer Anwendungen ist es für Unternehmen unerlässlich, sich proaktiv mit den bestehenden und sich entwickelnden rechtlichen Rahmenbedingungen auseinanderzusetzen. Dies umfasst die Einhaltung von Datenschutzgesetzen, die Berücksichtigung von Haftungsfragen und die Anpassung an regulatorische Änderungen. Auch die Europäische Union reagierte bereits als eine der ersten staatlichen Akteure mit ihrem AI Act und versucht, einheitliche Regeln für den Umfang mit KI in Europa durchzusetzen⁹. Eine frühzeitige und kontinuierliche Beschäftigung mit diesen Themen ermöglicht es Unternehmen, rechtliche Risiken zu minimieren und ihre KI-Initiativen im Einklang mit gesellschaftlichen Werten und Normen zu gestalten.

Es sollen hier aber nicht nur die negativen Seiten von KI herausgehoben werden und die Technologie als gefährlich gebrandmarkt werden. Vielmehr sollen die genannten Beispiele die Notwendigkeit unterstreichen, einen Rahmen zu schaffen, innerhalb dessen sich Unternehmen und Mitarbeitende sicher bewegen können. Die Gestaltung eines verantwortungsvollen Rahmens für den KI-Einsatz ist eine komplexe, aber lohnende Aufgabe. Sie erfordert ein tiefes Verständnis für die Technologie, ein starkes Engagement für ethische Werte und die Bereitschaft, in Bildung, Transparenz und rechtliche Compliance zu investieren.

Die neuen Entwicklungen bieten faszinierende Möglichkeiten und großartige Chancen, sowohl für die Unternehmensstrategie als auch für die Unternehmenssteuerung und wir sollten sie nutzen. Wir müssen sie sogar nutzen, wenn wir unseren Wettbewerbsvorteil erhalten wollen, weil die Konkurrenz die Technologien auf jeden Fall einsetzen wird.

¹ <https://www.handelsblatt.com/technik/ki/industrie-so-setzen-audi-schaeffler-und-bosch-ki-ein/100009433.html>

² <https://www.microsoft.com/de-de/microsoft-365/microsoft-copilot>

³ <https://www.spiegel.de/netzwelt/web/google-fotos-bezeichnet-schwarze-als-gorillas-a-1041693.html>

⁴ <https://www.wired.com/story/when-it-comes-to-gorillas-google-photos-remains-blind/>

⁵ <https://www.zdf.de/nachrichten/wissen/google-gemini-bildgenerierung-kuenstliche-intelligenz-100.html>

⁶ <https://www.heise.de/news/Vorwurf-aus-Italien-ChatGPT-verstoest-gegen-Datenschutzregeln-9611997.html>

⁷ <https://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-center/data-privacy-benchmark-study.html>

⁸ <https://ai-manifesto.rewe-digital.com/de/>

⁹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai>