

Künstliche Intelligenz II

Generative KI-Tools – Was KMU berücksichtigen sollten

Die künstliche Intelligenz entwickelt sich mit einem rasanten Tempo weiter, dem viele Unternehmen kaum folgen können. Ihnen stellt sich daher die Frage, ob, wann und wie sie KI nutzen sollten, einerseits, um Tätigkeiten und Prozesse effizienter zu gestalten, andererseits um keine Wettbewerbsvorteile zu verlieren.

› Brigitte Kaps

Noch vor weniger als einer Dekade wurde Digitalisierung als der nächste grosse Schritt in der Evolution von Unternehmen bezeichnet. Heute stehen Unternehmen vor einem weiteren Evolutionsschritt: der künstlichen Intelligenz, die sich mit einer rasanten Geschwindigkeit kontinuierlich weiterentwickelt. Gemäss dem Schweizer Bundesamt für Statistik nimmt die Implementierung von KI-basierten Systemen in Schweizer Unternehmen stetig zu. Die Nutzungsquote variiert allerdings stark nach Unternehmensgrösse und Branche. Grossunternehmen sind Vorreiter im KI-Einsatz, gefolgt von mittelständischen und kleinen Unternehmen. Im Branchenvergleich ist die Dienstleistungsbranche am stärksten von KI durchdrungen. Als Hauptanwendungsgebiete nennen Unternehmen Marketing, Cybersicherheit, Verkauf sowie Herstellung und Produktion.

Die Einführung von KI-Tools

Falls sich ein KMU für die Nutzung von KI-Tools entschieden hat, empfiehlt es sich, dass diese Entscheidung und die damit verbundene Transformationsphase möglichst zeitnah und transparent den

Mitarbeitern kommuniziert werden. Vorab ist es wichtig zu klären, wer im Unternehmen den Zugang zu KI-Tools hat, welche Tools explizit genutzt werden sollen; diese zu welchen Zwecken, in welchen Anwendungsfeldern und in welchem Umfang.

kurz & bündig

- › Als Hauptanwendungsgebiete von KI nennen Unternehmen Marketing, Cybersicherheit, Verkauf sowie Herstellung und Produktion.
- › Um Datensicherheit und die Einhaltung von Anwendungsregeln zu regeln, empfiehlt es sich, die erforderlichen KI-Tools standardisiert zur Verfügung zu stellen.
- › Um die rechtskonforme und ethische Anwendung entsprechend zu regeln, braucht es einen formellen, betriebsinternen KI-Leitfaden.
- › Bei der Erstellung eines Leitfadens sollten die Kommunikationsverantwortlichen und die Rechtsabteilung involviert sein.

Umfragen bestätigen es: Mitarbeiter nutzen bereits generative KI-Tools im Unternehmen, oft auch unter dem Log-in ihres privaten Kontos, sei es für Übersetzungen, zur Textgenerierung oder Bilderstellung. Es geschieht unbewusst, jedoch meist ohne den Vorgesetzten über die Nutzung zu informieren. Um Datensicherheit und die Einhaltung von Anwendungsregeln zu regeln, empfiehlt es sich daher, im Unternehmen die erforderlichen KI-Tools offiziell und standardisiert zur Verfügung zu stellen. Um die rechtskonforme und ethische Anwendung entsprechend zu regeln, braucht es einen formellen, betriebsinternen KI-Leitfaden.

Der betriebsinterne Leitfaden

Grundsätzlich sollten bei der Erstellung eines Leitfadens zur Anwendung von künstlicher Intelligenz die Kommunikationsverantwortlichen oder Kommunikationsberater und die Rechtsabteilung involviert sein, um die Verständlichkeit der Texte und die Rechtsfähigkeit eines Leitfadens zu garantieren. Der Leitfaden sollte den Fokus auf verständliche und praktikable Anwendungsregeln sowie



Grundsätze enthalten, um den Schutz vertraulicher Informationen und die Datensicherheit zu gewährleisten. Durch das Befolgen dieser Leitlinien und die damit verbundene ethische KI-Nutzung können KMU das Vertrauen ihrer internen und externen Zielgruppen stärken, denn sie minimieren mögliche Risiken bei deren Anwendung.

Die wichtigsten Themen

Transparenz

Unternehmen sollten ihre KI-Praktiken offenlegen und die Einhaltung von Branchenvorschriften und Gesetzen (zum Beispiel EU-KI-Gesetz – vergleiche auch Punkt 5 – Rechtskonformität) gewährleisten. Transparenz schafft Vertrauen und vermeidet Missverständnisse bei Kunden, Mitarbeitern und anderen Beteiligten. Sie fördert den öffentlichen Diskurs über KI. Ein Vorteil für jedes KMU, denn es zeigt somit auf, dass es Verantwortung für den Einsatz von KI übernimmt.

Geistiges Eigentum

Bei der Verwendung von KI-generierten Inhalten, besonders wenn Unternehmen

diese nach aussen, sprich in der Kommunikation mit Kunden, Investoren und Medien, anwenden, sollte man vorab genau prüfen, ob die KI-generierten Inhalte frei von Urheberrechten sind. Holen Sie sich im Zweifelsfall die Genehmigung des Urhebers ein. Dies kann in Form einer Lizenzvereinbarung erfolgen.

Datenqualität

Die Ergebnisse von KI-Tools hängen stark von den Daten ab, mit welchen sie trainiert wurden. Unvollständige oder falsche Daten können zu falschen Ergebnissen führen. Es ist zu beachten, dass KI Texte erstellen kann, die falsch, irreführend oder veraltet sind. Oft ist auch unklar, welche Datenquellen KI-Systeme nutzen und welche Meinungen sie widerspiegeln. Dies ist zu beachten und die Qualität der Daten zu prüfen.

Datenschutz

Die Kenntnisse über Kunden und Institutionen über die Datenerhebung und -nutzung durch KI-Systeme muss angemessen berücksichtigt werden. Die Datenverarbeitung ist bei den meisten KI-Tools noch nicht klar geregelt. Es ist unsicher, ob personenbezogene Daten, zum Beispiel bei Anwendung von ChatGPT,

in die USA übertragen und dort gespeichert werden dürfen. Deshalb sollten sich Mitarbeiter bewusst sein, dass sie bei der Nutzung von KI-Tools zum Erstellen von Texten keine sensiblen, sprich persönlichen, vertraulichen, Unternehmens- oder Kundendaten eingeben. Die Daten von Dritten müssen geschützt werden.

Rechtskonformität

Unternehmen müssen die Auswirkungen der europäischen KI-Gesetzgebung auf ihre Praktiken verstehen und sicherstellen, dass sie diese rechtskonform umsetzen. Diese wegweisende Gesetzgebung, die erste ihrer Art, unterstreicht das Engagement der EU zur Sicherstellung, dass KI-Technologien so entwickelt und eingesetzt werden, dass sie sicher und ethisch vertretbar sind und die grundlegenden Menschenrechte respektiert werden.

Die Einführung des Leitfadens

Es reicht nicht aus, den Leitfaden nur per E-Mail, im Intranet, per Messenger oder in einer Cloud zur Verfügung zu stellen. Stellen Sie die Bedeutung des Leitfadens in den Vordergrund. Suchen Sie den Dialog mit Ihren Mitarbeitern, denn persönliche Gespräche ermöglichen es den Mitarbeitern, Fragen zu stellen und hierauf erklärende, verständliche Antworten zu erhalten.

Humanisierung von KI-Texten

Ein nicht zu unterschätzender Punkt bei KI-generierten Texten ist deren «Humanisierung». Die Überprüfung von KI-generierten Inhalten durch Menschen ist ein wichtiger Schritt, um sicherzustellen, dass Unternehmen nur korrekte und zuverlässige Informationen kommunizieren. So können sie Vertrauen bei Kunden, Partnern und der Öffentlichkeit stärken. Daher empfiehlt sich:

- › Die Etablierung eines Überprüfungsprozesses: Legen Sie fest, wer die Inhalte prüft und nach welchen Kriterien.
- › Die Schulung der Mitarbeiter: Schulen Sie Ihre Mitarbeiter im Umgang mit KI-generierten Inhalten.

- › Nutzung von Technik: Es gibt Softwarelösungen, die bei der Überprüfung von KI-Texten helfen können.
- › Wachsamkeit: Seien Sie sich immer bewusst, dass KI-generierte Inhalte fehlerhaft sein können.

Unternehmen müssen die rechtlichen und finanziellen Risiken bei der Nutzung von KI-Modellen beachten. Dazu gehört auch die Frage, wer haftet, wenn es zu Fehlern oder Schäden durch die KI kommt. Das betrifft Datenschutzverletzung, Diskriminierung, geistiges Eigentum.

Es gibt noch weitere Themen, wie das firmeninterne Coding und die Nutzung von KI-Tools sowie Plug-ins, bei deren Nutzung unbedingt Themen wie Datenschutz, Urheberrecht und Datensicherheit beachtet werden müssen. ‹‹



Porträt



Brigitte Kaps

CEO, Beraterin, Rent a PR AG

Brigitte Kaps ist CEO und Gründerin der Rent a PR AG. Sie verfügt über einen Master of Advanced Studies in Business Communications (HWZ, MAZ und LSE) und ein Studium der Kommunikationswissenschaften der FH Frankfurt am Main. Sie bringt fast 20 Jahre internationale Berufserfahrung in Führungspositionen bei Auslandsbanken (ABN Amro, GE, RBS) mit. Bevor sie sich 2015 selbstständig machte, leitete sie als Mitglied der Geschäftsleitung die Unternehmenskommunikation der Cembra Money Bank.



Kontakt

www.rentapr.ch

mail@rentapr.ch

Anzeige

Sie suchen eine umfassende Bezahlösung für Ihr Geschäft?

Einkassieren kann so bequem sein: Mit «Zahlungsarten Combo» bieten Sie Ihren Kund:innen im Geschäft mit nur einem Vertrag alle gängigen Zahlungsarten an.



Ganz gleich, ob Ihre Kund:innen mit der PostFinance Card, der Kreditkarte, TWINT oder einer anderen Zahlungsart bezahlen möchten: Mit «Zahlungsarten Combo» decken Sie mit einem einzigen Akzeptanzvertrag alle gängigen Zahlungsarten ab.

Bezahlen und Banking miteinander verbinden

Damit bietet PostFinance Ihnen einen Mehrwert: Sie haben nur noch eine Ansprechpartnerin für alle Zahlungsmöglichkeiten am POS und können

sowohl Acquiring- als auch Bankdienstleistungen beziehen. PostFinance ist die einzige Bank in der Schweiz, die Zahlungslösungen am POS mit weiteren Bankdienstleistungen verbinden kann und so ein Angebot bereithält, das Ihre Bedürfnisse umfassend erfüllt. «Zahlungsarten Combo» ist kompatibel mit den modernen PAX-Terminals von PostFinance. Profitieren Sie jetzt von unseren vergünstigten Kombiangeboten.

Ob Sie zum ersten Mal eine Bezahlösung einsetzen oder von einer bestehenden Lösung auf «Zahlungsarten Combo» wechseln möchten: Wir beraten Sie gerne.

Möchten auch Sie mit «Zahlungsarten Combo» bequem einkassieren?
Scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie postfinance.ch/combo.



PostFinance