



AUS DATEN WERTE SCHAFFEN



Künstliche Intelligenz und menschliches Potenzial

Angelika Riedl BSC MA
ariedl@know-center.at

ARS Power Couple Mensch & Maschine
14.09.2022

Welche Aussage trifft auf Ihr Unternehmen zu?

„Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) ist nicht auf unserer Agenda“

„Erste Impulse um Künstliche Intelligenz einzusetzen sind gesetzt. (Projektideen, Prototypen....)“

„Es gibt eine klare KI Strategie & Vision und der Einsatz von KI im Unternehmen wird systematisch geplant und durchgeführt.“

„KI ist im Unternehmen verankert, wird angewandt und Unternehmensweit genutzt. Wir gehören zu den ersten in unsere Branche die KI nutzen.“

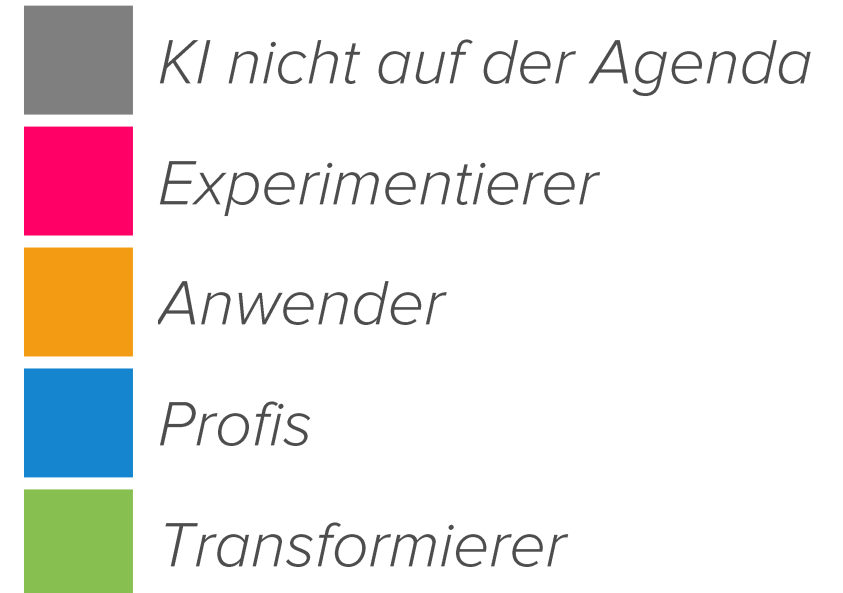
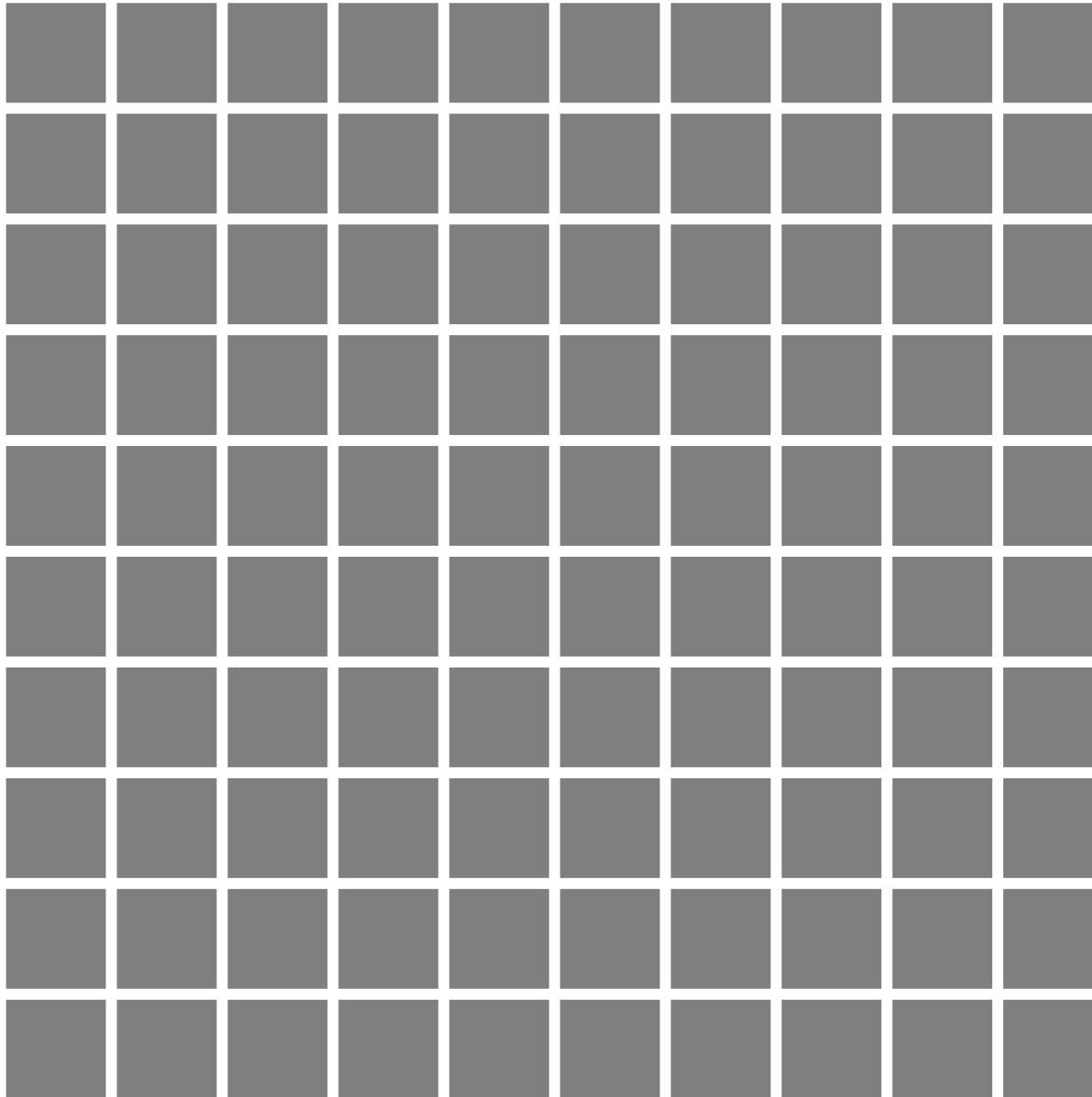
„KI hat das Unternehmen maßgeblich beeinflusst und transformiert – wir sind Vorreiter auf diesem Gebiet.“

Welche Aussage trifft auf Ihr Unternehmen zu?

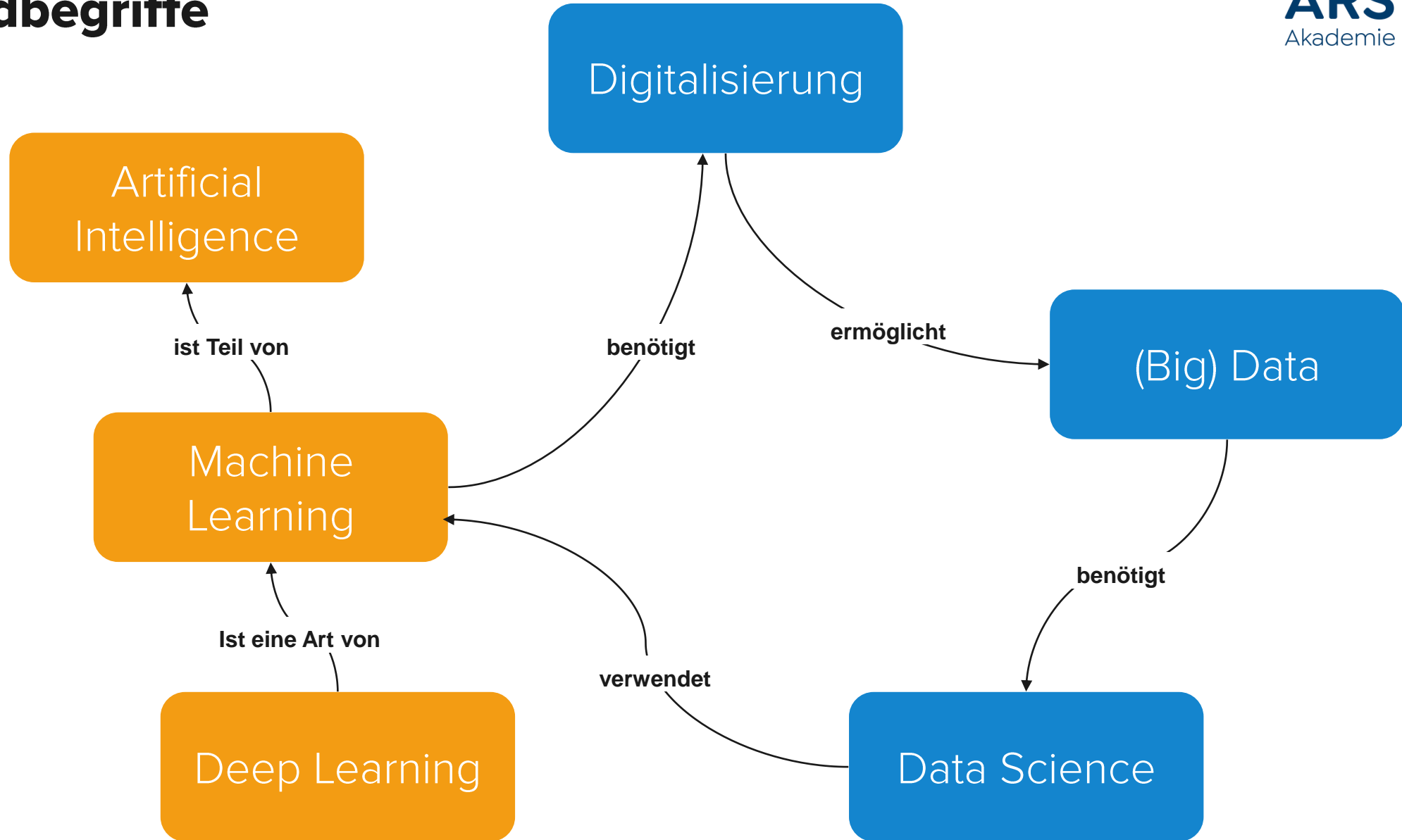
www.menti.com

code 6846 9741

<https://www.mentimeter.com/app/presentation/67fcacb354c5fd799c26acfa238eb0de/9bcf8800979d>

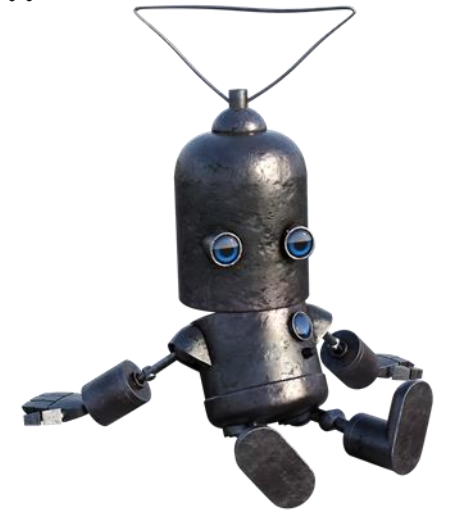


Grundbegriffe



KI ist...

...der Versuch menschliche Intelligenz in einer Maschine zu replizieren oder zu simulieren, sodass Maschinen Aufgaben ausführen können, die normalerweise menschliche Intelligenz erfordern...



Beispiele für Aufgaben die KI erfüllen kann

KI findet
relevante
Informationen

KI hilft bei der
Entscheidungs-
findung

KI unterstützt in
Lebens-
bereichen (zB
Finanzen,
Gesundheit...)

KI erkennt
Objekte

KI fasst Text
zusammen

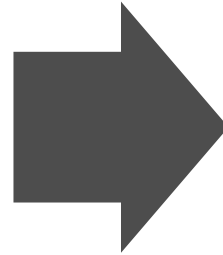
KI übersetzt

KI kreiert
visuelles
Design und
Kunst

KI optimiert die
Preisgestaltung

KI sagt Risiken
und Betrug
voraus

Problem!



KI?

Drei gesellschaftliche Herausforderungen mit KI

Biases

#1

Black
Boxes

#2

Privacy

#3

Beispiel AMS

Problem:

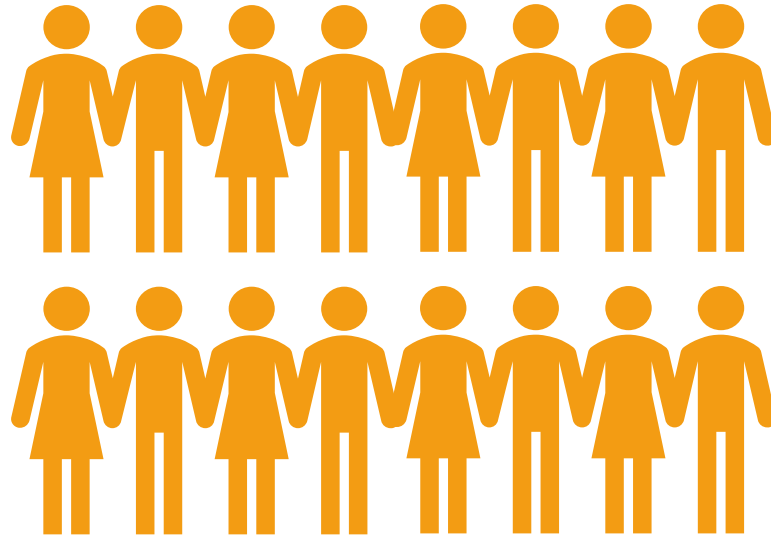
Einteilung von Leistungsbezügen erfolgt der individuell und ist stark von der Verfügbarkeit der MA abhängig.

Um diesen Prozess zu verschnellern soll KI eingesetzt werden.

Ziel:

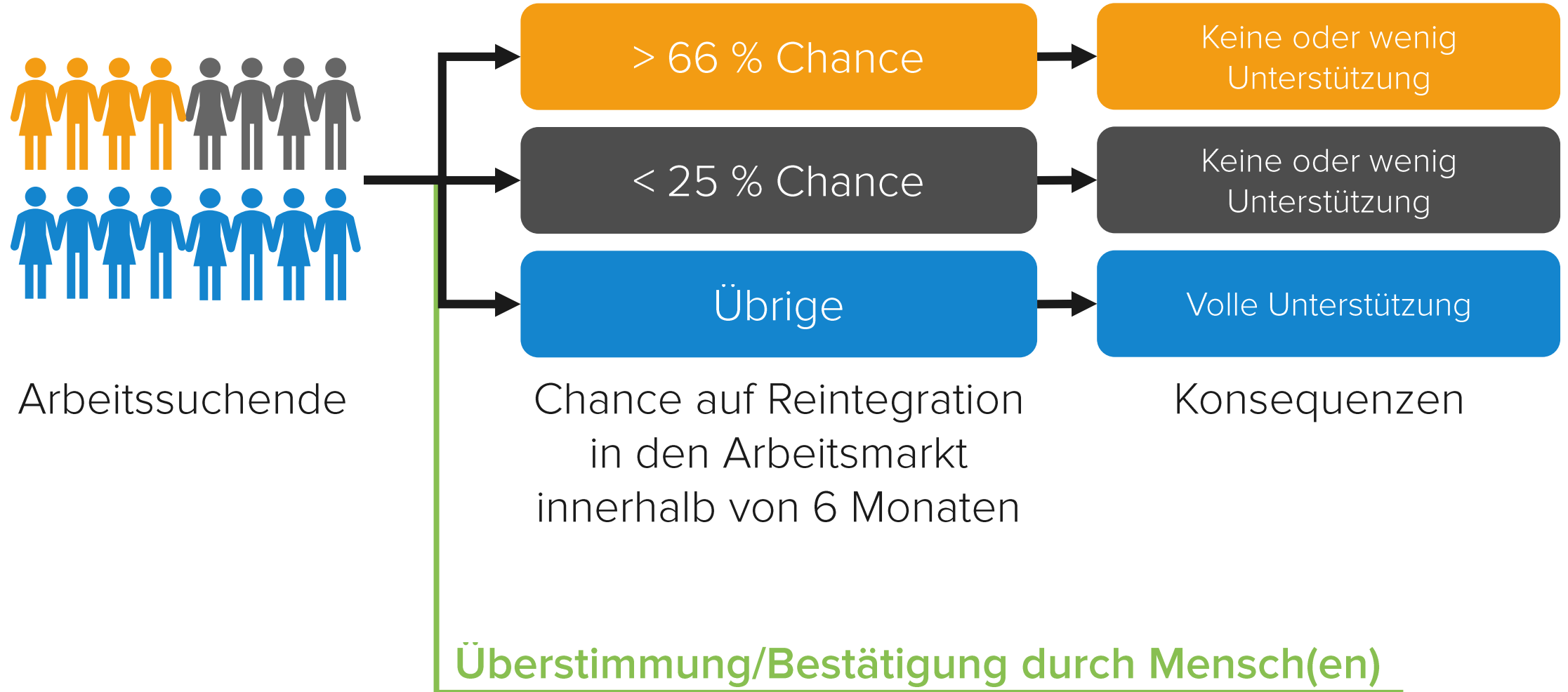
KI bewertet, welche Arbeitssuchende AMS-Leistungen erhalten sollen.





Arbeitssuchende

Geschlecht, Altersgruppe, Ländergruppe, Bildung, gesundheitliche Beeinträchtigung, Unterstützungspflichten, Berufsgruppe, Beschäftigungsquote in den letzten 4 Jahren, Häufigkeit und Dauer des Kontakts mit dem AMS, Teilnahme an Programmen, Dauer der aktuellen Arbeitslosigkeit usw.

Beispiel AMS

Beispiel Amazon

Problem:

Hohe Zahl an Bewerbungen erschwert die Sichtung aller Personen. Um den Prozess effizienter zu gestalten soll KI eingesetzt werden.

Ziel: KI bewertet Bewerber:innen auf einer Skala von 1-5 Sternen ob diese eingestellt werden sollen.

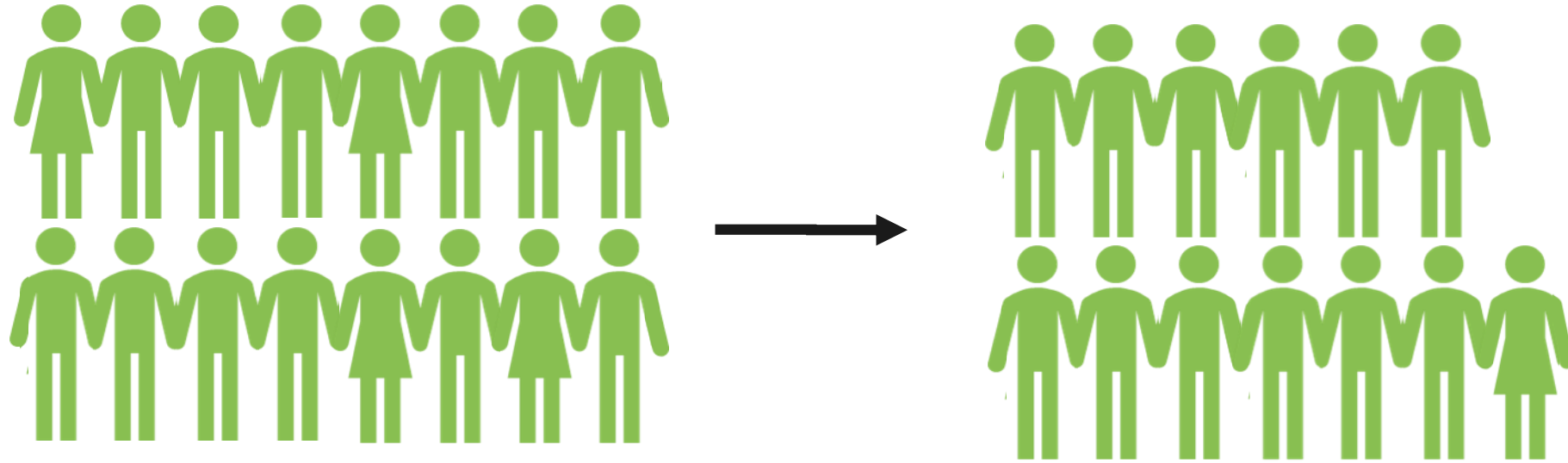




Bewerber:innen

Geschlecht, Altersgruppe, Bildung, Berufserfahrung, usw.

Beispiel Amazon



Vorlage für das Auswahlverfahren waren Datensätze, die aus alten, bestehenden Bewerbungen zusammengestellt wurden.

Diese Bewerbungen stammten überwiegend von männlichen Personen.

KI teilte Bewerberinnen als Anomalien ein und filterte sie aus dem Pool für geeignete Bewerbungen aus.

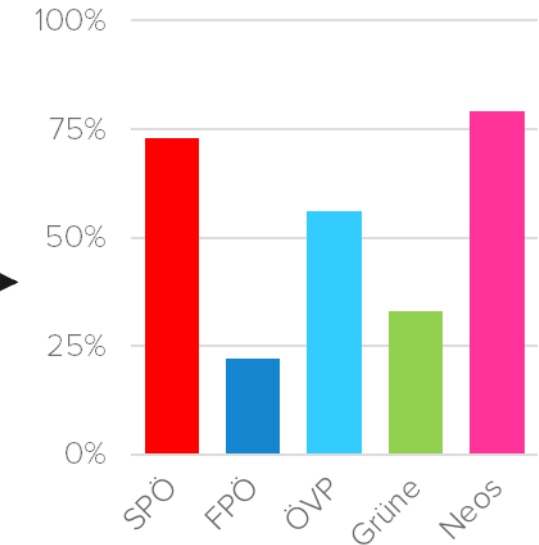
Beispiel Österreichische Post AG



Natürliche Personen
*Alter, Geschlecht, Wohnort,
Paketfrequenz, Paketrezenz,
Versand-Handelskäufer,
Anzahl Pakete 3/6/12M/p.a.
etc.*



Abgleich



Parteiaffinität
**Verkauf von
Adressdaten**

Beispiel Österreichische Post AG

- Laut DSGVO ist die Verarbeitung personenbezogener Daten, aus denen die politische Meinung hervorgeht, untersagt, es sei denn die betroffene Person hat in die Verarbeitung zu dem Zweck ausdrücklich eingewilligt.
- Weitergabe von Daten, auch Parteiaffinität, gemäß GewO zu Marketingzwecken zulässig.
- Parteiaffinität fällt nicht in die genannte besondere Datenkategorie lt. DSGVO, da es sich nur um Wahrscheinlichkeitswerte handelt.

Drei aktuelle gesellschaftliche Probleme mit KI

Biases

#1

Black
Boxes

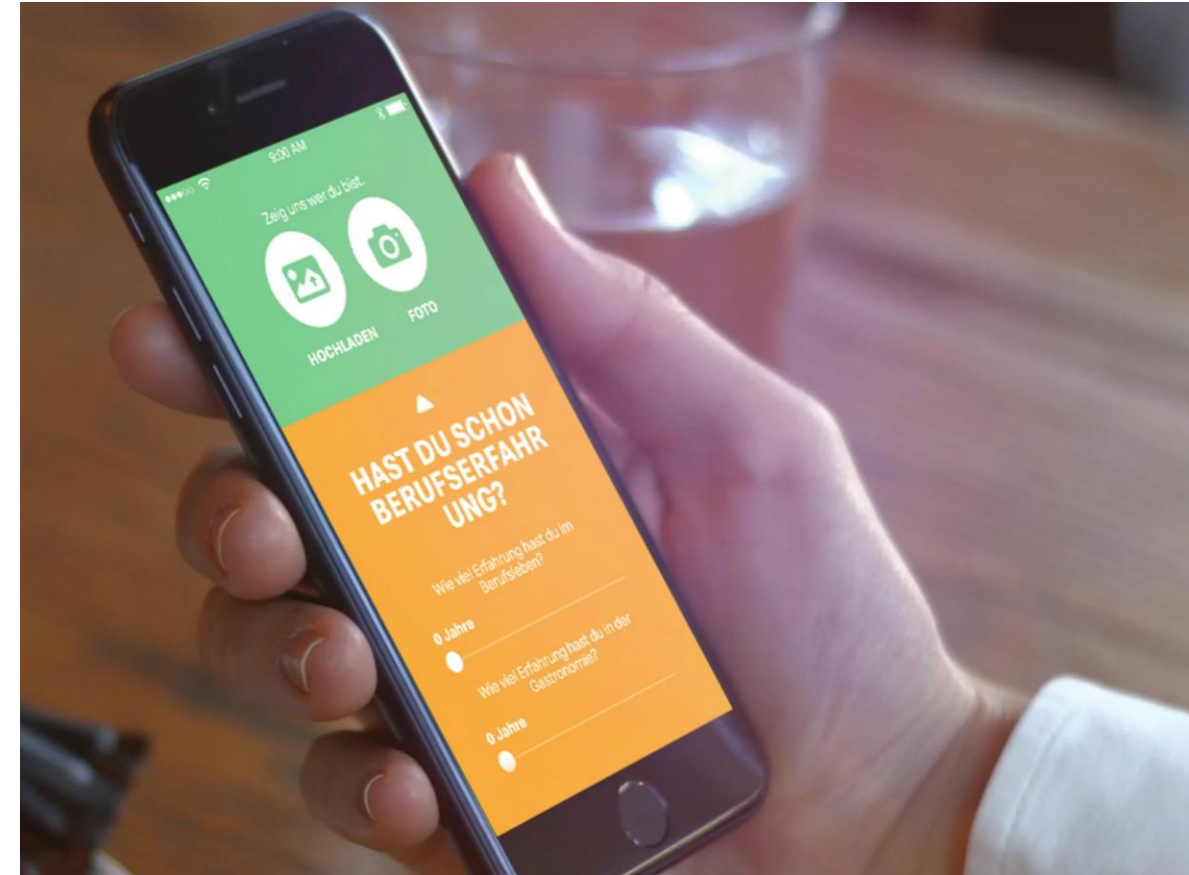
#2

Privacy

#3

Beispiel McDonalds

- Digitaler Bewerbungsassistent
- Conversational AI
- Bewerbung ohne Lebenslauf
- Fähigkeiten, Stärken und Schwächen, Wünsche... werden semantisch direkt aus dem Kontext der Konversation erkannt
- 2019 - HR Inside Summit Gold Award Kategorie „Tools & Services“



Die Sprache der Kunden verstehen und Customer Churn entgegen wirken

- Der digitalisierte Kundenservice der Energie Steiermark ermöglicht Anfragen schnell und effizient zu beantworten. Das steigert die Zufriedenheit der KundInnen und MitarbeiterInnen.
- Im Fokus stehen die Textvorverarbeitung sowie die Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), insbesondere der deutschen Sprache.
- Ein Chatbot-Prototyp bietet ein Rund-um-die Uhr-Service und erstellt automatisierte Antworten unter Verwendung vorgefertigter Textbausteine.
- Das Unternehmen profitiert von höherer Effizienz bei den Prozessabläufen und reduzierten Kosten.



Ressourcen
optimieren

Kosten
reduzieren

Beispiel Mitarbeiter Churn

Problem:

Es wird immer schwieriger geeignete Mitarbeiter:innen zu finden. Ebenso ist es eine Herausforderung diese im Unternehmen zu halten. KI kann eingesetzt werden, um individuell herauszufinden welche MA unzufrieden sind und welche Maßnahmen ich setzen muss um diese MA im Unternehmen zu halten.

Ziel:

KI findet Faktoren die eine Unzufriedenheit von Mitarbeitern beschreiben (Churn prediction) und gibt Vorschläge, welche Massnahmen zu Erhaltung dieser Mitarbeiter:innen notwendig sind (Churn prevention)

Ziel: Unternehmen KI-fit machen

(durch qualifizierte die Mitarbeiter:innen?)
(oder besser noch die Infrastruktur erneuern?)
(vielleicht doch die Produkte durch KI verbessern?)
(und was ist mit den Prozessen?)

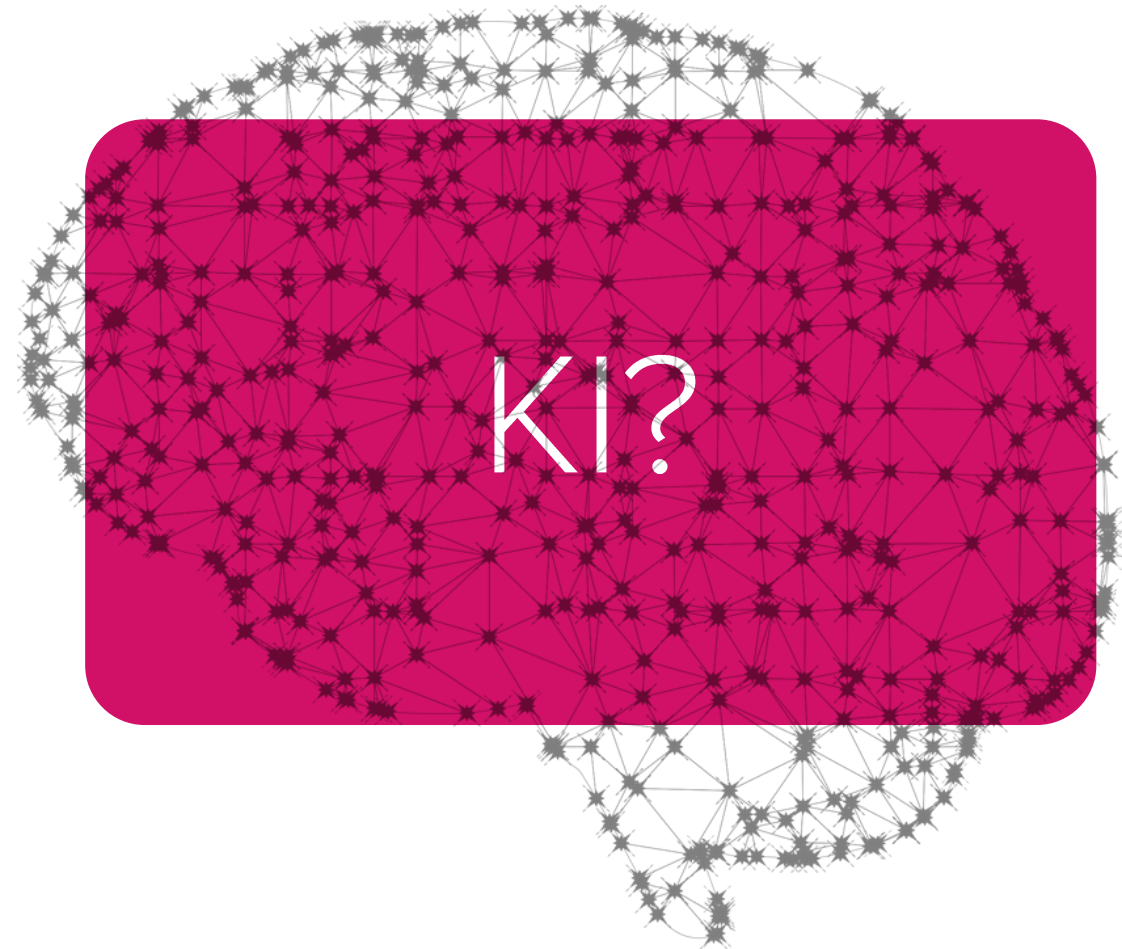
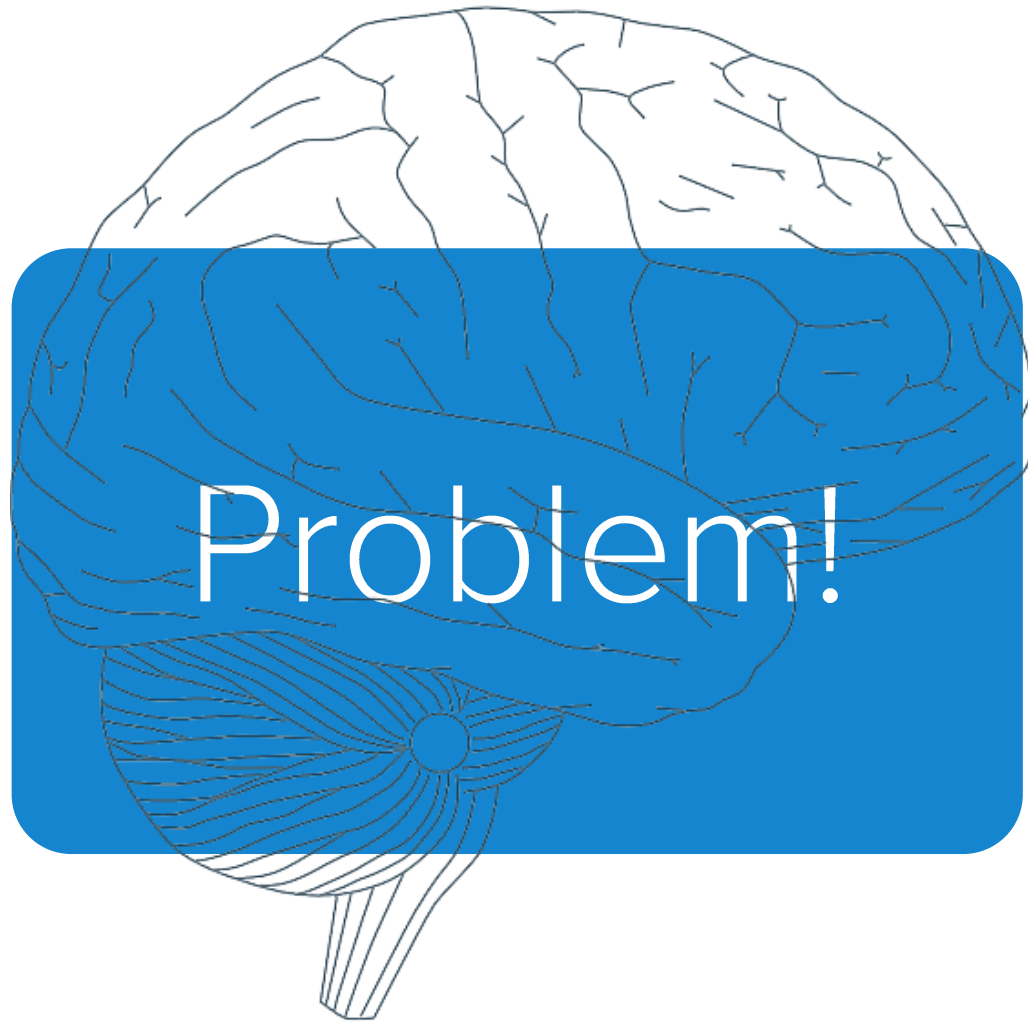


Zutaten für eine KI Lösungen

KI Anwendungsszenario beschreiben

- Nutzen /Problem / Herausforderung / Wunsch
 - Welches Problem möchte ich lösen und wem nutzt die Lösung etwas
- Daten
 - Welche Daten (intern, extern...) werden benötigt um die Lösung zu bauen
- Analyse
 - Welche Machine-Learning-Methoden sind sinnvoll um die Lösung zu bauen
- Service
 - Welches Service wird erstellt um die Erkenntnisse (die Lösung) zugänglich zu machen bzw. wie werden die Ergebnisse den Nutzern zur Verfügung gestellt

Herangehensweise



Künstliche Intelligenz – geht nicht ohne Menschliche Intelligenz

