

AUS DATEN WERTE SCHAFFEN

# Künstliche Intelligenz und menschliches Potenzial

Angelika Riedl BSC MA  
[ariedl@know-center.at](mailto: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.“

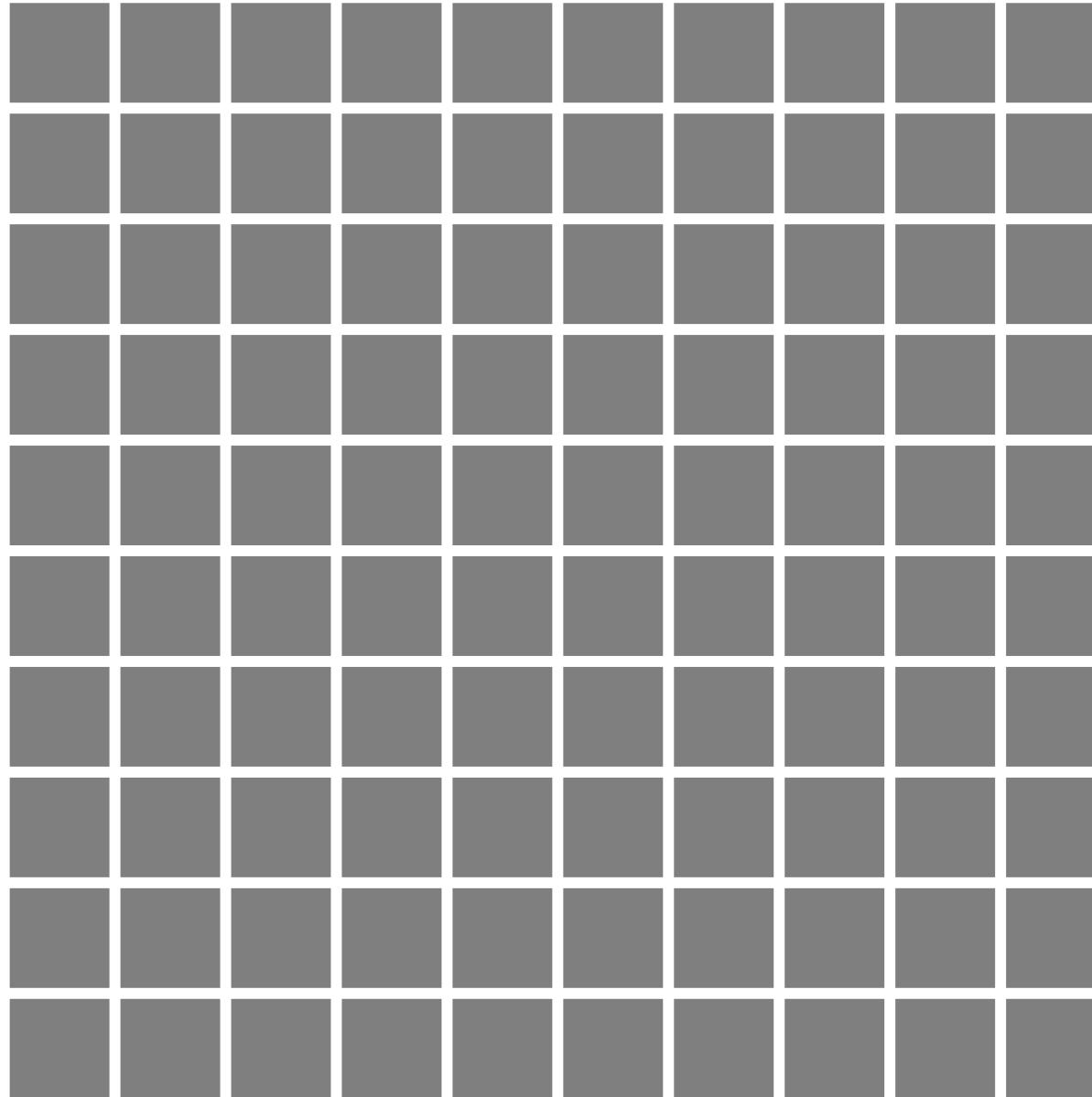
„KI hat das Unternehmen maßgeblich beeinflusst und transformiert – wir sind Vorreiter auf diesem Gebiet.“

## Welche Aussage trifft auf Ihr Unternehmen zu?

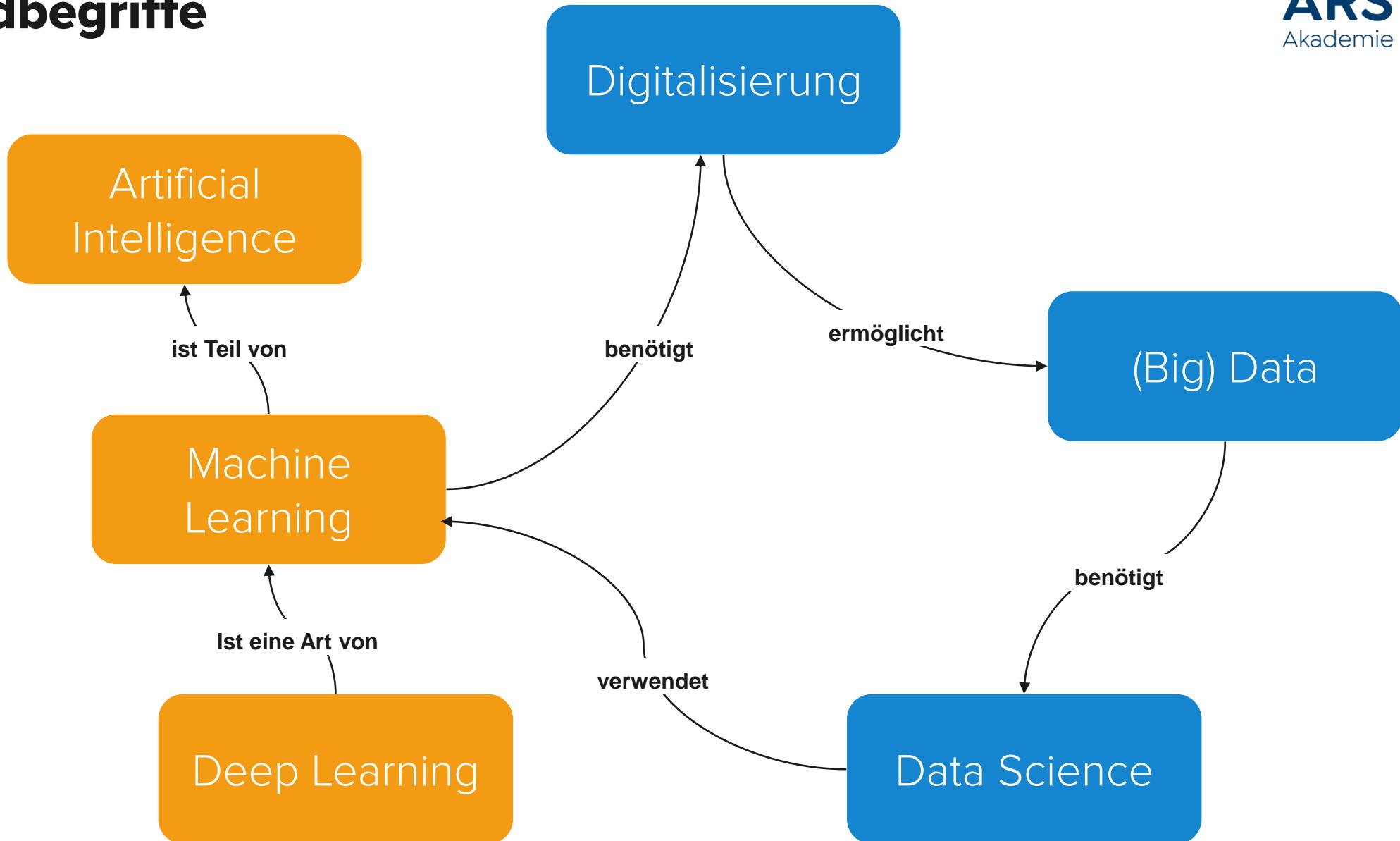
[www.menti.com](http://www.menti.com)

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 Entscheidungsfindung

KI unterstützt in Lebensbereichen (zB Finanzen, Gesundheit...)

KI erkennt Objekte

KI fasst Text zusammen

KI übersetzt

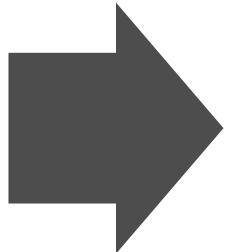
KI kreiert visuelles Design und Kunst

KI optimiert die Preisgestaltung

KI sagt Risiken und Betrug voraus

# Herangehensweise

Problem!



KI?

# Drei gesellschaftliche Herausforderungen mit KI

Biases

Black  
Boxes

Privacy

#1

#2

#3

## Beispiel AMS

### Problem:

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

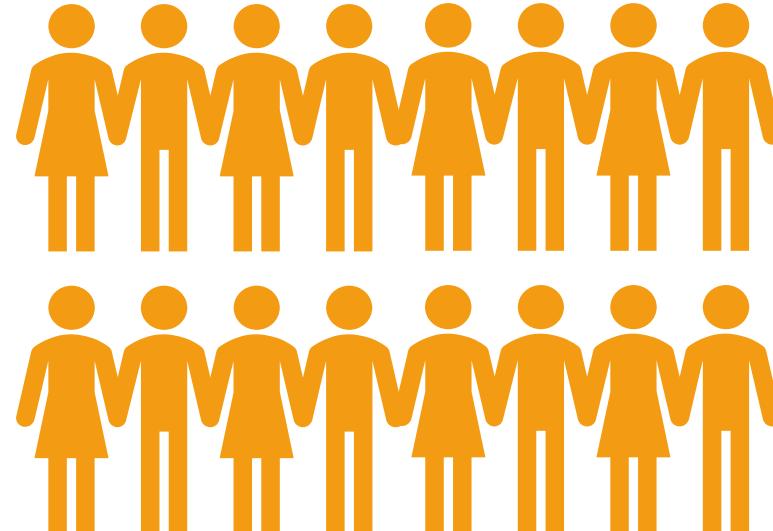
Um diesen Prozess zu verschnellern soll KI eingesetzt werden.

### Ziel:

KI bewertet, welche Arbeitssuchende AMS-Leistungen erhalten sollen.



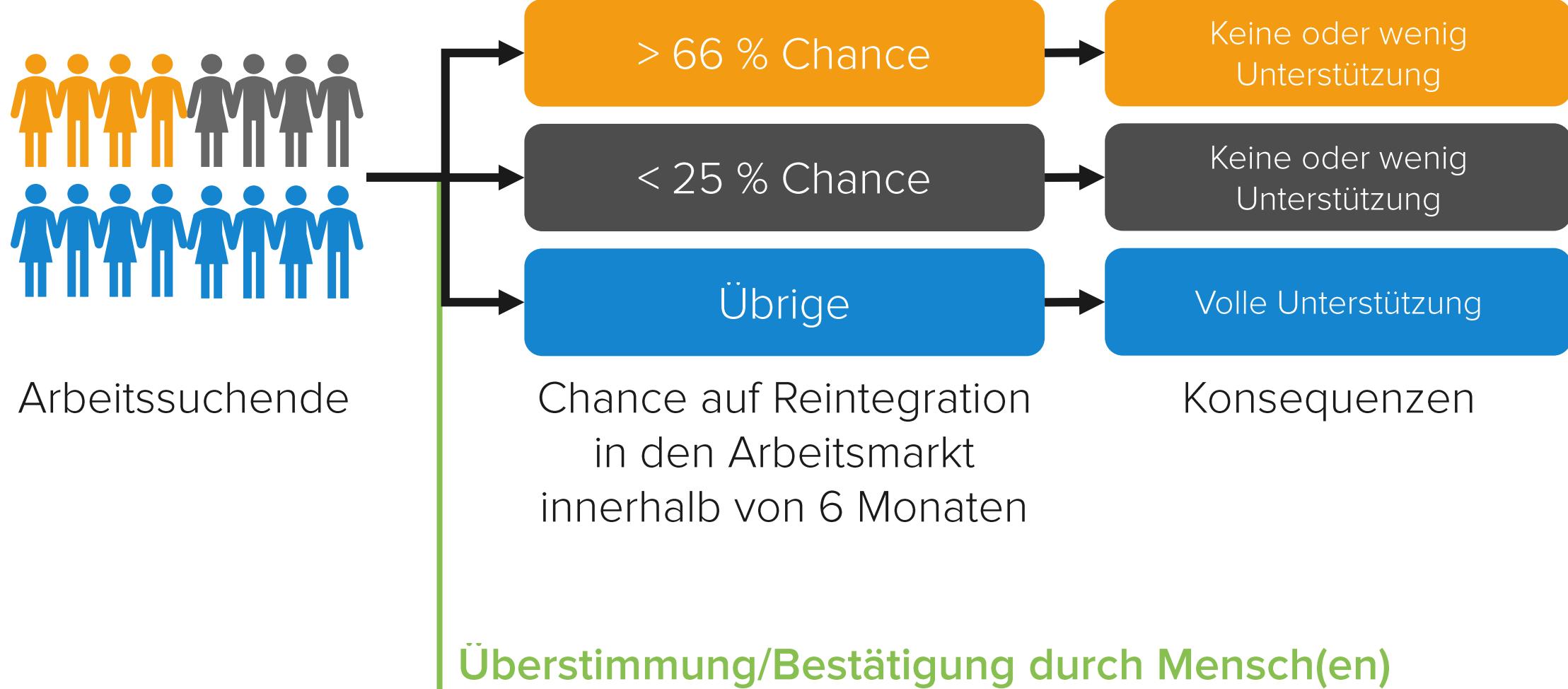
# Beispiel AMS



## 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

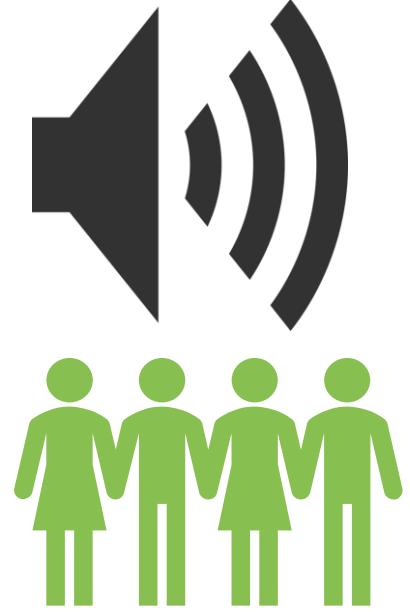


# Beispiel Amazon

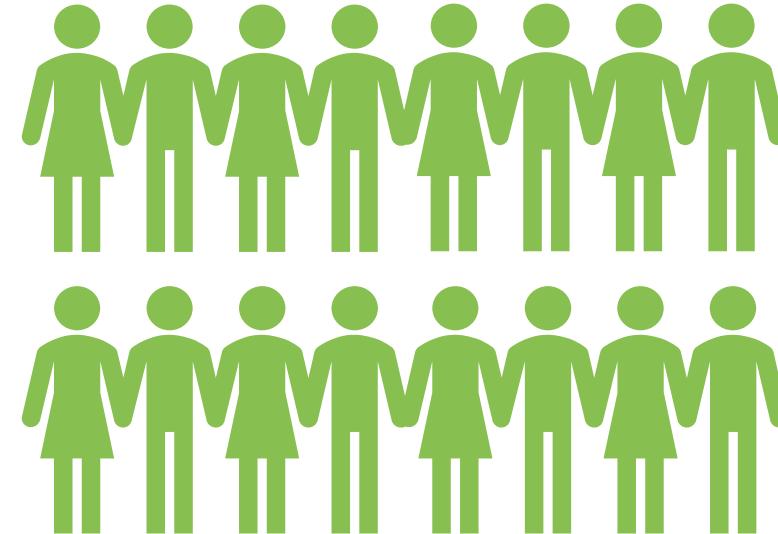
## Problem:

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.



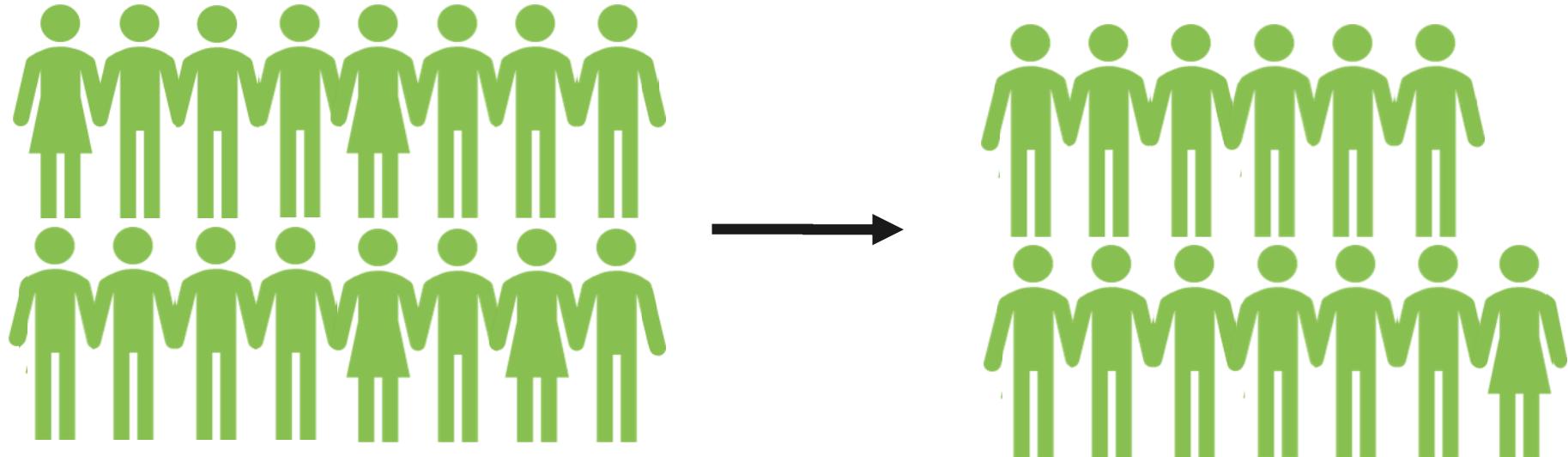
# Beispiel Amazon



## Bewerber:innen

*Geschlecht, Altersgruppe, Bildung, Berufserfahrung, usw.*

# Beispiel Amazon

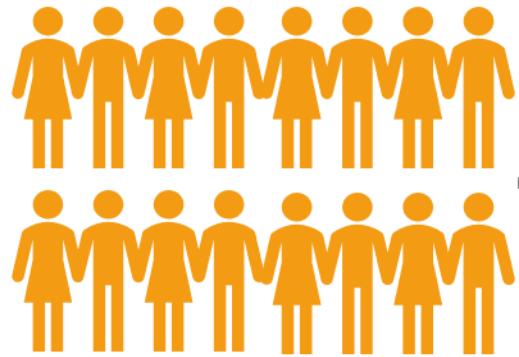


Vorlage für das Auswahlverfahren waren Datensätze, die aus alten, bestehenden Bewerbungen zusammengestellt wurden.

Diese Bewerbungen stammten überwiegend von männlichen Personen.

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

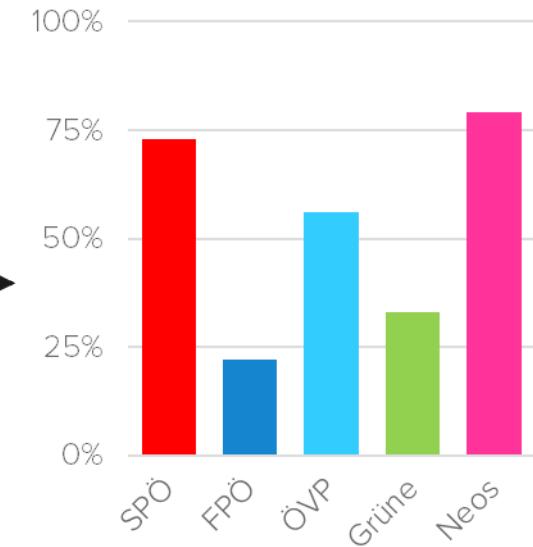
# Beispiel Österreichische Post AG



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

Black  
Boxes

Privacy

#1

#2

#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“



Leftshift One

# 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.



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

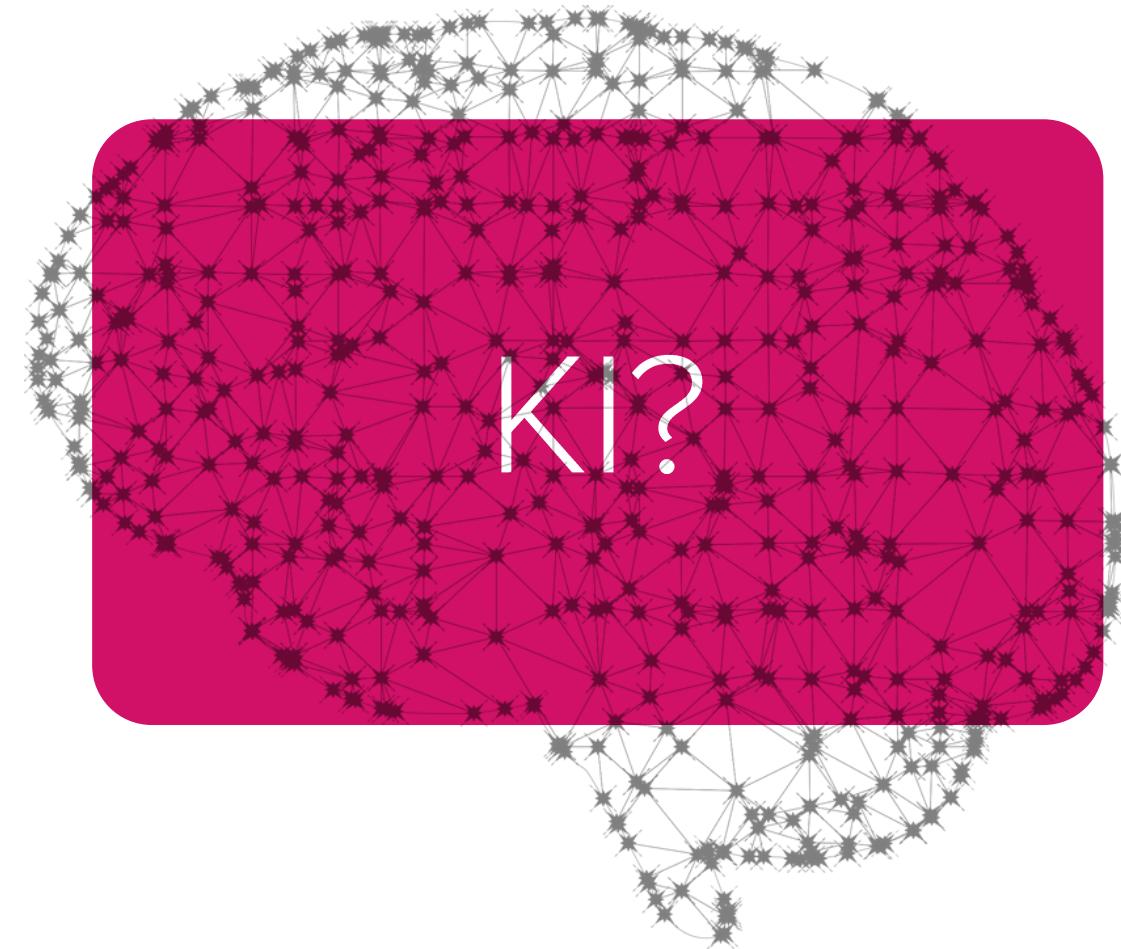
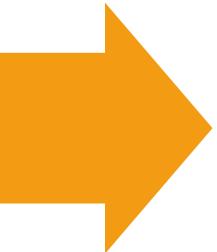
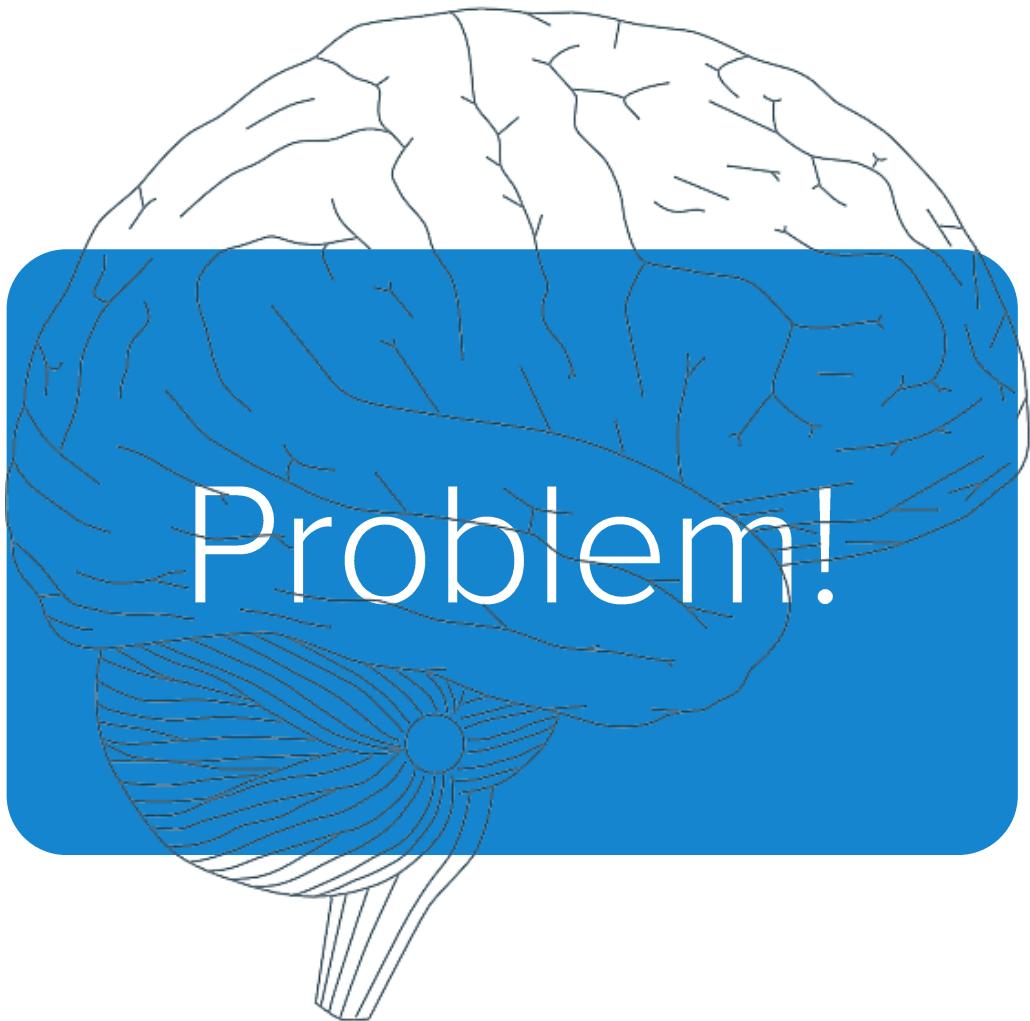


# Zutaten für eine KI Lösungen

## 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

