



**KI IN DER PRAXIS**  
**WIE KANN KÜNSTLICHE INTELLIGENZ DEN**  
**UNTERNEHMERISCHEN ALLTAG ERLEICHTERN?**

13. Juni 2024

Hans Baldinger | KI\*Transfer - WKO Oberösterreich



**KI für Garagen-, Tankstellen- und Serviceunternehmen** (erstellt mit ChatGPT / DALL.E)



WIRTSCHAFTSKAMMER OBERÖSTERREICH  
Tankstellen · Garagen · Service



Tankstellen · Garagen · Service



# KI VERÄNDERT BRANCHEN UND GESELLSCHAFT



© WirtschaftsWoche

Andrew Ng (KI-Pionier | CEO LandingAI)

2017

KI wird jede Branche verändern. Es ist wie **Elektrizität**

2022

KI ist die neue **Alphabetisierung**

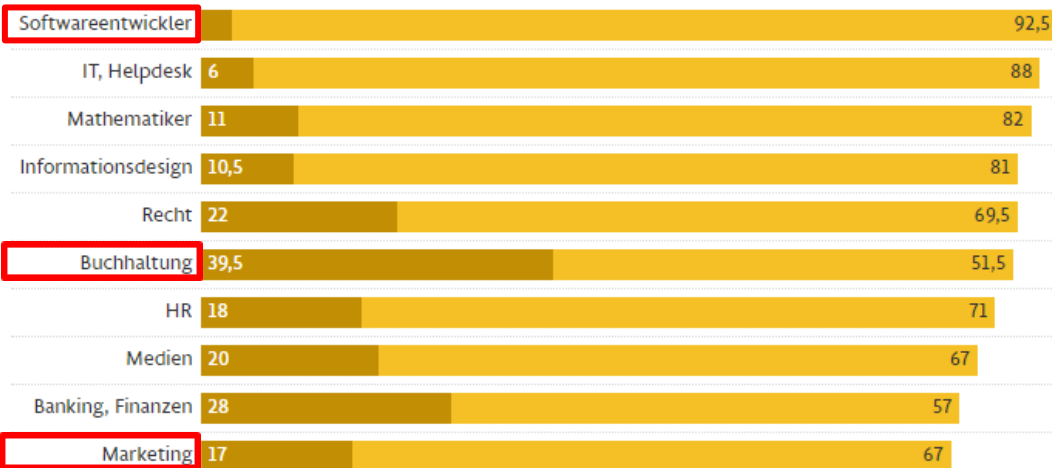
# WAS KANN KI (SCHON)?



## Jobs, die GenAI ersetzen kann

Prozentangaben der geforderten Fähigkeiten in Stellenausschreibungen, die generative KI...

● ...ausgezeichnet kann. ● ...gut kann.



Grafik: kaho. / Quelle: Indeed 2023

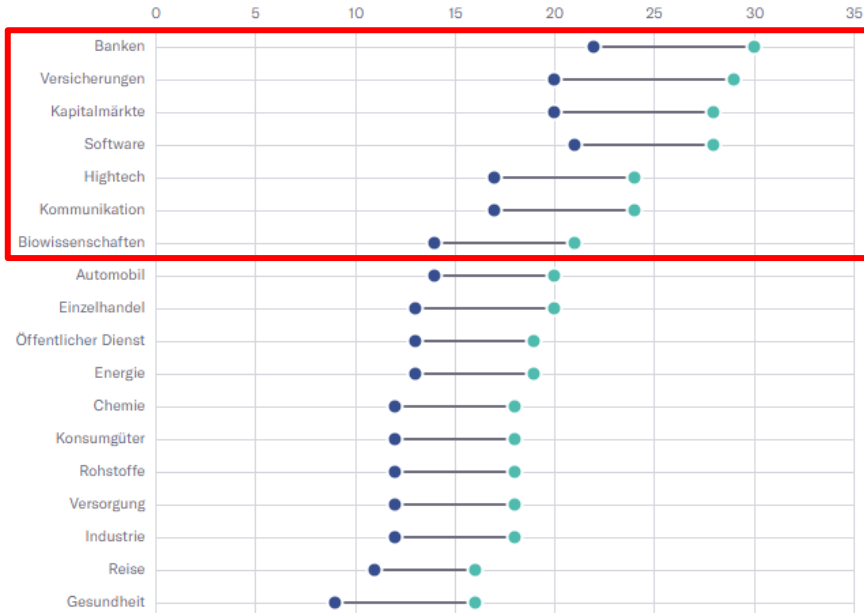
- KMUs werden KI für „Standard-DL“ einsetzen
- DL müssen KI einsetzen, um wettbewerbsfähig zu bleiben

# FAST ALLE SIND BETROFFEN - RISIKOJOBS (NZZ / 6. MAI 24)



Geschätzte Produktivitätssteigerung durch generative KI, in Prozent

● untere Schätzung ● maximal



Quelle: Accenture

NZZ / nel.

© Hans Baldinger | WKOÖ

## Welche Jobs sind „gefährdet“

- >> nicht die Arbeiter, sondern die Akademiker
  - Komplexe, hochqualifizierte Arbeitsplätze
    - >> „Manager & Berater“ (Bank/Finanz, UB, ...)
  - Kreative Tätigkeiten
    - >> Grafik, Marketing, Werbung, Journalisten
  - Pharma-, und IT-Entwicklung
    - >> Datengetriebene F & E
- >> Jobs & Tätigkeiten verschwinden
  - nicht die Arbeit
- >> KI führt nicht zu weniger
  - sondern zu anderen Jobs

ALLES UNTERNEHMEN.

# DER HÄUFIGSTE FEHLER



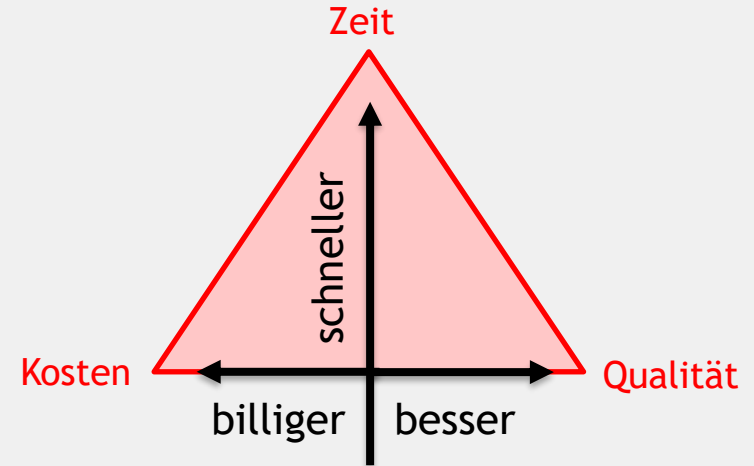
# KI-Tools OHNE konkreten PLAN einsetzen

# NUTZEN VON DIGITALISIEREN



ES GEHT UM VERBESSERUNGEN UND TRANSPARENZ IN ZEIT, QUALITÄT UND KOSTEN

- Integration der Wertschöpfungsketten
- Verbindung zur Außenwelt
  - die Digitalisierung zu Kunden/Lieferanten
- Wissenssicherung
- Nutzung der neuen gesammelten Prozessdaten
  - Daten sind das neue Gold
  - Big Data, Anwendung mit künstlicher Intelligenz, ...



# WIE STARTE ICH EIN KI-PROJEKT?



**Erste Fragestellung:**  
Welche Aufgaben werden  
täglich „erledigt“  
und könnten automatisiert werden?



# WIE STARTE ICH EIN KI-PROJEKT?



**Zweite Fragestellung:**  
Für welche Aufgaben  
haben wir eigentlich immer  
zu wenig Zeit / wenig Lust?



# ANWENDUNGSBEREICHE



- **Kundenservice, -kommunikation:** Automatisierte Antworten auf „Standardfragen“
- **Vertrieb und Marketing:** personalisierte Kundenbetreuung (von Leadgenerierung bis Beschwerdemanagement)
- **Interner Support:** Hilfe bei IT-Problemen oder Anfragen - „Experte/Assistent:in“
- **Effiziente Datenverarbeitung:** Analysieren von gr. Datenmengen - datengetriebene Entscheidungen
- **Automatisieren von Aufgaben:** Terminvereinbarungen, Mail-Kategorisierung, -beantwortung, ...
- **Recherche/Sparring-Partner:** Schnelle Informationsbeschaffung und Ideengenerierung

# 3 PHASEN KI



## KI-TOOLS

CHATGPT, COPILOT, ...  
SCHNELLER NUTZEN  
EXPERIMENTIERPHASE



## KI-PROZESSE

AUTOMATE, COPILOT  
STUDIO, MAKE, ZAPIER  
EINFACHE ABLÄUFE  
KOMPLEXE PROZESSE



## KI-GESCHÄFTSMODELLE

FÄHIGKEITEN DER KI  
NUTZEN, UM NEUE WEGE  
ZU BESCHREITEN



# PHASE 1 TOOLS



## ERSTELLUNG

Texte

Bilder und Videos

## UNTERSTÜTZUNG

Schreib- und Sprachhilfe, z. B. personalisierte und optimierte Kundenbetreuung

Aufbereitung und Zusammenfassungen, Verdichten von Informationen

Unterstützung beim Sammeln von Ideen durch Recherche und Analyse

Usecases

# DOKUMENTATION



## INTERNE DOKUMENTE

Verfahrensanweisungen

Sicherheitsdokumente

Projektbeschreibung

BEANTWORTUNG VON TECHNISCHEN FRAGEN IN SOCIAL MEDIA, POSTS  
ONBOARDING VON MITARBEITERN

Usecase

# E-MAIL



## AUTOMATISCHE ZUWEISUNG

Zentrale Office Mails an die Abteilung

## ANALYSE DER EINGEGANGENEN E-MAIL-ANFRAGE

Kombination von Preislisten mit Lieferkonditionen und Beschreibungen

Beantwortung von Standardfragen, Öffnungszeiten, Lieferzeiten

CRM Check der Kontaktdaten

Prozesse automatisieren

Usecase

# ÜBERSETZUNGEN



## AUTOMATISCHE ÜBERSETZUNG VON DOKUMENTEN

PDF, Powerpoint (z.B: DeepL)

## WEBSEITEN ÜBERSETZUNGEN

Weglot (API DeepL)



# DATENANALYSE - ANALYSE VON DATEN ZUR WELTGESUNDHEIT



AN



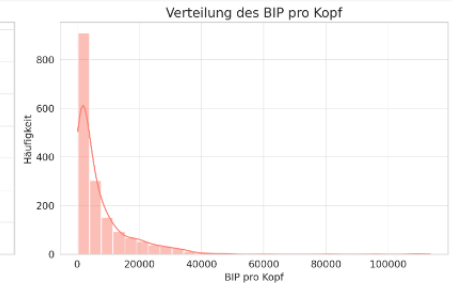
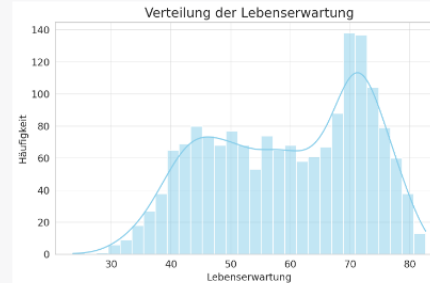
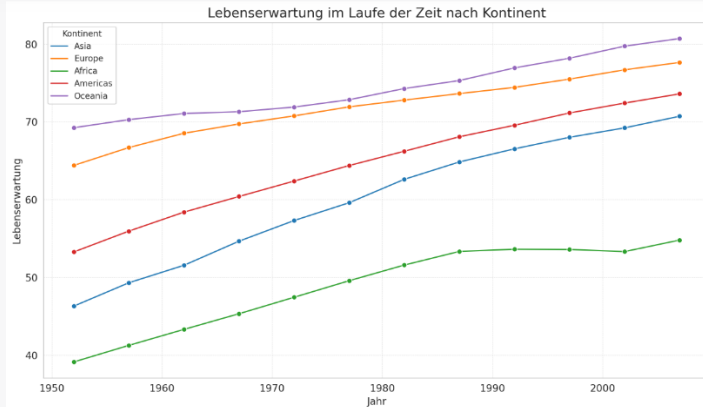
gapminder-data.csv

Erstelle eine explorative Datenanalyse und einen Berichts als PDF zum Download

Um einen besseren Einblick in die Verteilung einiger dieser Variablen zu erhalten, werde ich nun einige Grafiken erstellen. Ich werde mit der Verteilung der Lebenserwartung und des BIP pro Kopf beginnen.

Finished working

Show work



Hier sind die Verteilungsdiagramme für die Lebenserwartung und das BIP pro Kopf:

Die Grafik zeigt die Entwicklung der Lebenserwartung über die Jahre hinweg für jeden Kontinent:

- Für alle Kontinente ist im Laufe der Zeit eine allgemeine Zunahme der Lebenserwartung zu beobachten.

1. **Lebenserwartung (lifeExp):** Die Verteilung zeigt mehrere Spitzen, was darauf hindeutet, dass es Länder mit sehr unterschiedlichen Lebenserwartungen gibt. Es gibt eine

# VIDEOERZEUGUNG MITTELS TEXTEINGABE



Die Kamera folgt einem weißen Oldtimer-Geländewagen mit schwarzem Dachgepäckträger, der einen steilen, von Kiefern gesäumten Feldweg an einem steilen Berghang hinauffährt. Staub wirbelt von den Reifen auf, das Sonnenlicht scheint auf den Geländewagen, während er den Feldweg entlangfährt und einen warmen Schein über die Szene wirft. Die unbefestigte Straße macht eine sanfte Kurve in der Ferne, ohne dass andere Autos oder Fahrzeuge in Sicht sind. Die Bäume auf beiden Seiten der Straße sind Mammutbäume, die von einigen grünen Flecken durchsetzt sind. Das Auto ist von hinten zu sehen und folgt der Kurve mit Leichtigkeit, was den Eindruck erweckt, als befände es sich auf einer wilden Fahrt durch das zerklüftete Terrain. Die unbefestigte Straße selbst ist von steilen Hügeln und Bergen umgeben, über denen ein klarer blauer Himmel mit Wolkenfetzen hängt.

# VORSICHT KI-SYSTEME SAGEN NICHT IMMER DIE WAHRHEIT!



was ist größer Hühnereier oder Kuheier



Kuheier sind in der Regel größer als Hühnereier. Die genaue Größe variiert jedoch je nach Rasse und individuellem Tier. Im Durchschnitt wiegt ein Hühnerei etwa 50 bis 60 Gramm und hat eine Länge von etwa 5 bis 6 Zentimetern. Kuheier hingegen können bis zu 1 Kilogramm wiegen und eine Länge von 10 bis 12 Zentimetern haben. Es ist wichtig zu beachten, dass Kuheier relativ selten vorkommen, da Kühe normalerweise nicht für die Eiablage gezüchtet werden.

# RECHTE ZU KI-GENERIERTEN TEXTEN, BILDERN, VIDEOS



ACHTUNG VOR KOSTENLOSEN KI-SERVICE, SIE BEZAHLEN MIT DATEN

Prüfen sie ob Ihre Daten beim genutzten KI-Service für Training genutzt werden

- Urheberrechtsschutz
- Nutzungsrechte und Lizenzierung
- Urheberrecht von Trainingsdaten
- Persönlichkeitsrechte und Datenschutz

>> Gesetzgebung (z.B. EU AI Act) hinkt der technologischen Entwicklung oft hinterher



# KI-GUIDELINES / RICHTLINIEN



## Kompass für den dienstlichen Umgang mit generativer Künstlicher Intelligenz (KI)

Version 1.0, 21.8.2023

Erstellt vom „AI-Kompetenznetzwerk“ (Leitung: MD-OS)

# CHATGPT NUTZEN

Anwendungsbeispiele/Alltag vereinfachen -  
Marketingtexte, Dokumentenvorlagen,  
Helpdesk, Security, Bildgenerierung, (Videoerstellung)...



# GPT = SPRACHMODELL



## Wie funktioniert ChatGPT?

Frage



Antwort



### Sprachmodell

- Generative Pre-Trained Transformer, kurz GPT
- Hat kein Wissen
- Kann Fragen „verstehen“ und „sinnvolle“ Antworten geben
- Salopp formuliert: GPT ist eine Statistik Software
- **Mit Schnittstellen viele Anwendungsfälle**

# TIPP 1: CHAT GPT



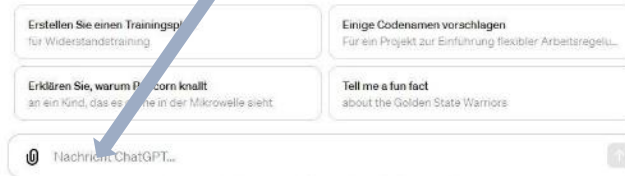
Stärkste LLM  
(20 USD/Monat)



Gratis Modell

Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Prompt (Anweisung)



<https://chat.openai.com>



# TIPP 2: PROMPTING



Person  
Adressat  
Aufgabe/Ziel  
Struktur  
Tonfall

“PAAST“ Formel



# KI-ANWENDUNGEN



<u>Chat GPT 3 &amp; 4</u>	Text- Generatoren, Bild Generator, Datenanalyse
<u>Langdock</u>	DSGVO konformes ChatGPT
<u>Jasper AI</u>	ist ein Tool, das KI nutzt, um dir zu helfen, bessere Inhalte zu schreiben.
<u>Copy AI</u>	ist ein KI-basiertes Schreibwerkzeug, für Marketing-Texte
<u>Midjourney</u>	ist eine künstliche Intelligenz, die visuelle Kunst und Grafiken erzeugt.
<u>AdobeFirefly/Photoshop</u>	ist die Kreativ-Engine für generative KI.
<u>Sofabrain</u>	ist ein KI-basiertes Tool, das das Interieur Design auf Bildern verändert.
<u>Synthesia</u>	Videoproduktionsplattform - dreastistische Videos ohne Kamera und Schauspieler.
<u>Descript</u>	Audiobearbeitungs- und Transkriptionstool, wo man Videos wie Text bearbeiten kann
<u>Chatmind</u>	Erstellt dir eine MindMap für deine Ideen
<u>Decktopus</u>	Erstellt dir Präsentationen zu unterschiedlichen Themen
<u>HeyGen</u>	Videos mit Avataren erstellen
<u>Canva</u>	Online Design Tool mit KI Erweiterungen
<u>Bardeen / Claude</u>	Automatisierung von Prozessen

**There's An AI For That**



# KI- FÖRDERUNGEN 2024

# KI - Förderungen



## Salzburg: Digitalisierungsoffensive Salzburg.Digital

„Digi-Security“ | „Digi-Invest“ | „Salzburger Digi-Bonus“

01.01.2024 bis 31.12.2025



## Oberösterreich: DIGITAL STARTER 24

Digitalisierungsvorhaben werden mit 40%, bis zu 10.000 Euro gefördert (Land OÖ und WKOÖ).

[www.wko.at/ooe/digitalisierungsfoerderung](http://www.wko.at/ooe/digitalisierungsfoerderung)



## Österreich: KMU.DIGITAL

Beratungs, und Umsetzungsförderung für Ihr Digitalisierungsprojekt

[www.kmudigital.at](http://www.kmudigital.at)

# KLARNA: CHATBOT ERLEDIGT DIE ARBEIT VON 700 MITARBEITERN

Future\_zone: 29.02.2024

Der schwedische Bezahlendienstleister **Klarna** hat einen neuen **KI-Chatbot** integriert. Dieser soll laut eigener Aussage die Arbeit von **700 Vollzeitkräften** erledigen. Das soll der Firma im Jahr 2024 **40 Millionen Dollar** mehr an Profit einbringen.

Im ersten Monat, in dem der KI-Assistent weltweit eingesetzt wurde, habe er bereits **2,3 Millionen Unterhaltungen** abgewickelt. Das entspricht **laut einer Aussendung von Klarna 2 Drittel** des gesamten Kund\*innensupports.

## ***Gleichwertig zu echten Mitarbeiter\*innen***

Der Chatbot basiert auf der Technologie von **ChatGPT-Entwickler OpenAI**. Laut Klarna soll er sich von einem Menschen kaum unterscheiden lassen, dafür aber rund um die Uhr verfügbar sein. Über den Chat werden Rückgaben, Rückzahlungen, Stornierungen und weitere Anfragen abgewickelt. Die Bewertung der KI-Gespräche durch die Kund\*innen seien gleichwertig zu echten Personen. Zudem habe der Einsatz dazu geführt, dass wiederholte Support-Anfragen um **25 Prozent** gesunken sind.

Gegen den Tonfilm!

Für lebende Künstler!

# An das Publikum!

Achtung!

Gefahren des Tonfilms!

Viele Kinos müssen wegen Einführung des Tonfilms und Mangel an vielseitigen Programmen schließen

## Tonfilm ist Kitsch!

Wer Kunst und Künstler liebt, lehnt den Tonfilm ab!

## Tonfilm ist Einseitigkeit!

100 % Tonfilm = 100 % Verflachung!

## Tonfilm ist wirtschaftlicher und geistiger Mord!

Seine Konservenbüchsen-Apparatur klingt kellerhaft, quitscht, verdirbt das Gehör und ruiniert die Existenzen der Musiker und Artisten!

Tonfilm ist schlecht konserviertes Theater bei erhöhten Preisen!

## Darum:

Fordert gute stumme Filme!

Fordert Orchesterbegleitung durch Musiker!

Fordert Bühnenschau mit Artisten!

## Lehnt den Tonfilm ab!

Wo kein Kino mit Musikern oder Bühnenschau:



# **A n d i e M e n s c h e i t !**

## **Warnung!**

## **KI ist eine existenzielle Bedrohung!**

Berufe, Berufszweige, ganze Branchen stehen vor dem Aussterben  
durch die skrupellose Expansion der KI!

## **KI ist Verrat!**

Wer wahre Handwerkskunst und menschliche Intuition wertschätzt, muss KI  
zurückweisen!

## **KI ist Manipulation!**

100 % KI = 100 % Entmenschlichung unserer Gesellschaft!

## **KI ist der Diebstahl von Seele und Arbeit!**

Ihre kalten Algorithmen imitieren Empathie, stehlen unsere Berufe und  
zerstören den menschlichen Geist!

## **KI ist die Tyrannei der Maschinen über den Menschen!**

## **Deshalb:**

Erhebt euch gegen die Überwachung und Bevormundung durch KI!  
Kämpft für die Unersetzbarkeit menschlichen Urteilsvermögens!  
Verlangt ein sofortiges Moratorium gegen autonom agierende KI-Systeme!

## **Verweigert der KI die Gefolgschaft!**

Wo KI herrscht, ist kein Platz für menschliche Würde  
Boycottiert KI-dominierte Dienste!

# Fragen?



## Ich freue über ihre Kontaktaufnahme

KI\*Transfer WKO Oberösterreich

Mag. DI Hans Baldinger

Telefon: +43 5 90 909 4222

E-Mail: [hans.baldinger@wkoee.at](mailto:hans.baldinger@wkoee.at)

