



AI/KI und wie weiter?

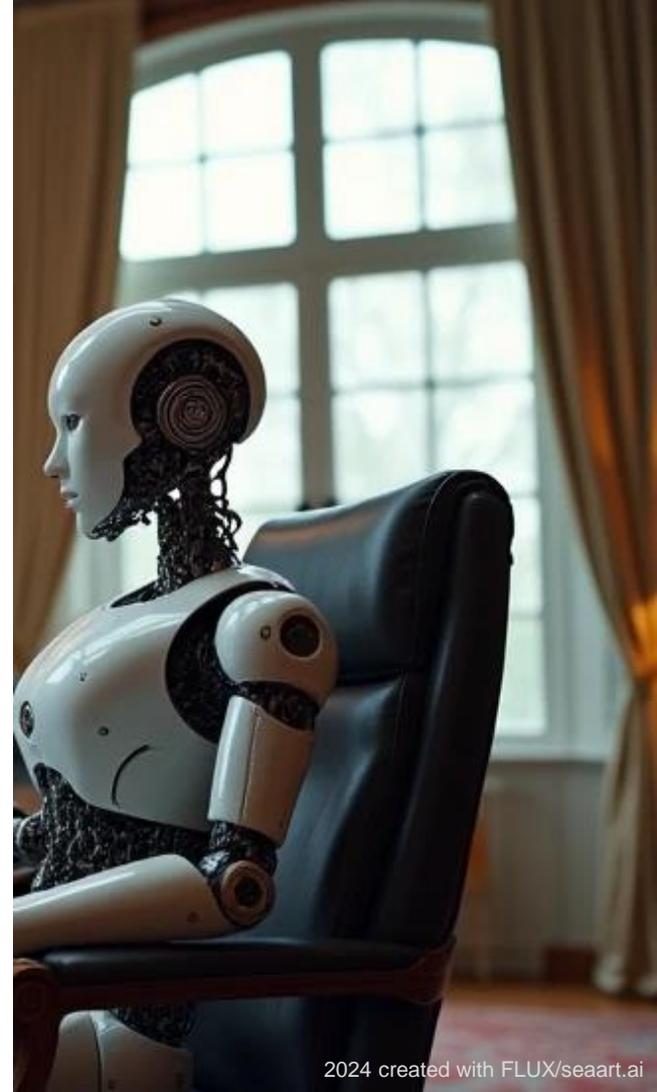
WIFI-Wien / Dr. Markus Novak
09.10.2024

Unternehmer:in mit Zukunft?



Tang Yu (virtuelle humanoide Roboterin)

- **CEO** einer Tochtergesellschaft des Gaming-Konzerns Netdragon Websoft seit 2022
- **Aufgaben**
 - Optimierung von Arbeitsabläufen
 - Verbesserung der Arbeitsqualität
 - Unterstützung rationaler Entscheidungen
 - Risikomanagement
 - Talententwicklung
- **Erfolge:** Aktienkurs +10%, überragende Performance



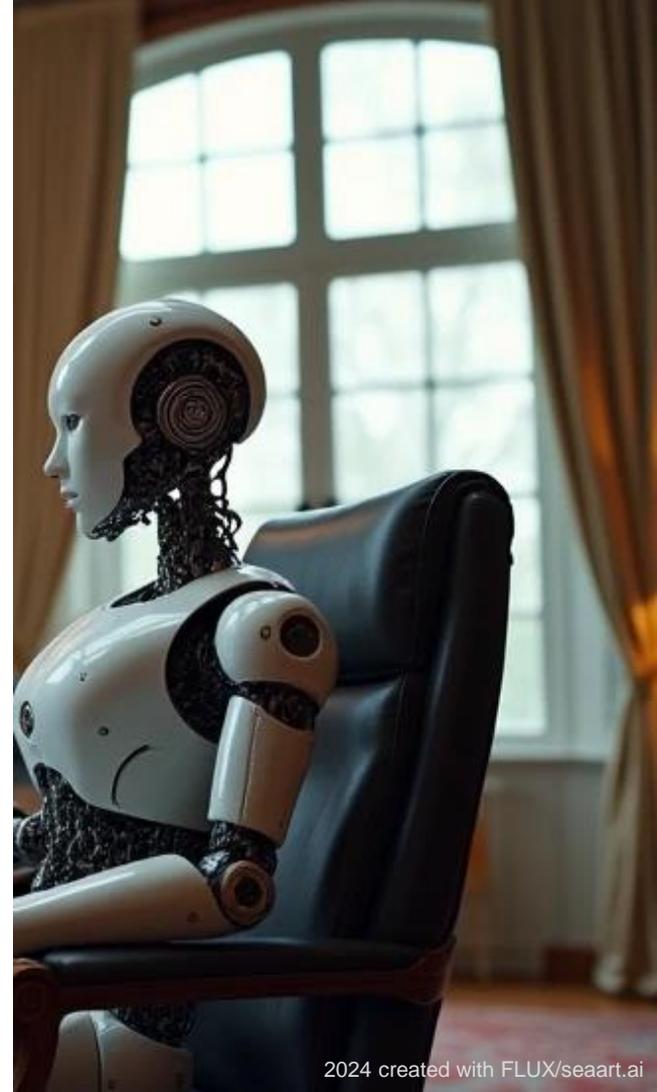
KI in Unternehmen in Österreich

- 13% nutzen KI regelmäßig vs. 44% wollen die KI gar nicht nutzen wollen.

(Erhebung Deloitte 2024, 523 Befragte)

Anwendungsbeispiele

- Vorhersage der Nachfrage Obst/Gemüse (Spar)
- Prozessoptimierung & Defekterkennung in Produktionsprozessen (craftworks/Wien)
- Optimierung von Energie-Kapazitäten (E.ON)
- Recruiting & Onboarding (Unilever)
- Störungsvorhersage und antizipative Wartung (Shell)
- Betrugsprävention, Personalisierung (Klarna)



Alles KI?



Digitalisierung: ... AI/KI

- Automatisierung: feste Regeln
- AI/KI: Lernfähigkeit

Wichtig zu Wissen

- Komplexe, wahrscheinlichkeitsbasierte Systeme
- angelernt mittels Daten (statt programmiert)
- Mustererkennung / Reproduktion (aber kein Begreifen)
- Bearbeitung unstrukturierter Daten
- Übertrifft in einigen Bereichen menschliche Problemlösungsfähigkeiten
- „Halluzinieren“ („temperature“) und andere Effekte



Prompting

- Anfrage/Anweisung an ein KI-System (Text-to-KI)

Tipps für erfolgreiche Prompts

- der KI eine Rolle geben („Du bist ein Rechtsexperte ...“)
- klare Formulierung
- Kontextinformation („... in Österreich ...“)
- Stilwünsche („... in einfacher deutscher Sprache ...“)
- schrittweise Verfeinerung (Feedback geben, nachfragen)



Vorsicht!



Fallbeispiel

- Sie haben **Fragen bei einer Betriebsanlagengenehmigung.**

Lösungsansatz

- Sie formulieren die Problemsituation in einer KI (z.B. perplexity.ai) und
- lassen sich die gesetzlichen Regelungen leicht verständlich zusammenfassen.



Fallbeispiel

- Sie wollen eine **Kundenbeschwerde beantworten**. Der Kunde wirkt sehr aggressiv und macht - teilweise berechnete - Vorwürfe.

Lösungsansatz

- lade die E-Mail in eine KI (z.B. MS Copilot) und
- lassen sich ein deeskalierendes Antwortschreiben formulieren



Fallbeispiel

- Sie wollen feststellen, ob **Gehälter in Ihrem Unternehmen** fair geregelt sind. Gibt es vielleicht Ungleichgewichte, z. B. zwischen Frauen und Männern?

Lösungsansatz

- lade die Gehaltstabelle in eine KI (z.B. claude.ai) und
- lasse sie die Daten nach Auffälligkeiten in der Verteilung untersuchen



Fallbeispiel

- Sie erhalten einen **Anruf von Ihrem Partner**, dass Sie ihm bitte ein wichtiges Passwort übermitteln sollen? Er ist gerade beim Kunden und möchte einen Deal abschließen.

Lösungsansatz

- der Anruf ist überraschend, aber
- die Stimme des Partners passt eindeutig
- es stimmt, dass er heute beim Kunden ist
- also kann ich ihm das Passwort geben



Starten und Umsetzen



AI/KI im Unternehmen

- KI als Hilfsmittel (Copilot, ChatGPT, ...)
- KI als interne/externe Serviceleistung (z.B. Chat-Bot, Text-Bot)
- KI als Teil der Kundenlösung

Ansatzpunkte

- Infrastruktur schaffen (Lizenzen, Berechtigungen)
- Spielregeln (Datenschutz, Cyber-Security)
- Organisationsentwicklung & Schulung



Modell für digitale Kompetenzen (Bereiche)



0

Grundlagen

Verständnis

1

Umgang mit Informationen
und Daten

2

Kommunikation

Interaktion

Zusammenarbeit

3

Kreation

Produktion

Publikation

4

Sicherheit

Nachhaltige Ressourcennutzung

5

Problemlösung

Innovation

Weiterlernen

Angebote am WIFI Wien

FIRMEN-INTERN
TRAINING



Überbetriebliches Angebot

<https://wifwien.at/digcomp>

- Anwender IT
- eCommerce
- Anwendertools: MS-Teams, Planner, Todo, ...
- Creative/Design: Adobe, Web, Fotografie, ...
- Programmieren
- Security
- Administration



Firmeninterne Trainings

<https://wifwien.at/firmenintern>



**FIT für Business
Out Of The Box.**

Gibt es
Förderungen?



wko.at

wko.at/wien/foerderungen/bildung/bildung--mitarbeitende



Guten Tag!
Ich bin **The0**,
der **WKW Förder-Assistent**.



WiFi Wien Infos

Sammlung Förderinfos für Private und Unternehmen.

<https://wifiwien.at/foerderungen>





Danke für die Aufmerksamkeit

WIFI-Wien / Dr. Markus Novak
09.10.2024



<https://wifwien.at/kontakt>