

Das KI-Manifest

Neun Grundprinzipien für
eine verantwortungsvolle,
vertrauenswürdige und
wirkungsvolle Anwendung
von KI



Ist KI eine coole Technologie? Eine Geschäftsstrategie?

Wie können Sie die Kontrolle behalten und gleichzeitig die Vorteile für Ihr Unternehmen und Ihre Kunden nutzen?

Da der öffentliche Diskurs zum technischen Fortschritt zwischen Utopie und Dystopie schwankt, haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, ein maßgebliches Manifest zum Thema KI für Unternehmen zu schaffen. Mit diesen Grundsätzen können Sie den KI-Hype umgehen und stattdessen direkt zur Sache kommen – nämlich echte und für Ihr Unternehmen entscheidende Ergebnisse erzielen.

PETER VAN DER PUTTEN



INHALT

01. **Geschäftsziele** | Das Warum

Sinnvoll genutzte Informationen sind der Schlüssel zur Erschließung von Mehrwert durch KI. Nutzen Sie KI in Prozessen und Interaktionen und erzielen Sie so sinnvolle Ergebnisse auf dem Weg hin zu einem autonomen Unternehmen.

03. **KI-Strategie** | Das Was und Wie

Eine starke KI-Strategie muss alle Formen von KI umfassen und zudem vollständig, umsetzbar und erfolgreich sein. Entwickeln Sie Ihre eigene Strategie – nutzen Sie KI, ihre rationalen und kreativen Möglichkeiten und sowohl öffentliche KI als auch private Daten.

07. **Ethische, verantwortungsbewusste und vertrauenswürdige KI** | Der richtige Weg

Was ist der richtige Weg, wenn Geschäftsziele und Kundenanforderungen in Einklang gebracht werden müssen? Erfahren Sie, wie wir ethische Prinzipien in intelligente Ressourcen und Best Practices umsetzen. Wir gehen dadurch einen Schritt weiter und tun das Richtige.

01. **KI ohne daraus folgendes Handeln** ist wie ein wissenschaftliches Experiment ohne Erkenntnisse

Wenn künstliche Intelligenz nicht für Business-Prozesse oder Kundeninteraktionen genutzt wird, erfüllt sie keinen Zweck. Überlegen Sie, welche tatsächlichen Geschäftsergebnisse Sie erreichen möchten, und wählen Sie danach aus, welche KI-gestützte Entscheidungsfindung und generativen Modelle für Sie den größten Mehrwert bieten. Ermitteln Sie dann die spezifischen Workflows und Kundeninteraktionen, die Sie beeinflussen möchten. Für eine zusätzliche Optimierung durch künstliche Intelligenz ist eine Daten- und Feedbackschleife erforderlich. Diese entsteht durch gut strukturierte Interaktionen, Workflows und Case Management.



Wenn künstliche Intelligenz nicht für Business-Prozesse oder Kundeninteraktionen genutzt wird, erfüllt sie keinen Zweck.

Workflow Place

Actionable Way

Intelligence Drive

02.

KI und Automatisierung sind der Antrieb selbstoptimierender, autonomer Unternehmen

Auf Grundlage von künstlicher Intelligenz und Automatisierung optimieren sich autonome Unternehmen im Hinblick auf ihre Ziele selbst. Dennoch bewahren sie stets die volle Kontrolle über das Geschäft. Dazu ist eine KI mit einem geschlossenen Kreislauf erforderlich, die in Echtzeit agiert, Maßnahmen vorschlägt, diese ergreift und sofort aus Feedback lernt. Die Entwicklungsschritte führen üblicherweise von manuellen Prozessen über automatisierte, intelligente Prozesse hin zu autonomen Unternehmen. Mithilfe einer selbst erstellten Roadmap können Unternehmen Autonomie zur Selbstoptimierung in ihre wichtigsten Workflows und Kundeninteraktionen integrieren, sodass künstliche Intelligenz auch zu autonomer Intelligenz wird.





... KI ein Tool, das von Menschen entwickelt wurde. Sie ist vor allem dann wertvoll, wenn sie ... unterstützt.



KI-STRATEGIE

Das Was und Wie

03.

KI ist erweiterte Intelligenz – und sie funktioniert am besten, wenn der Mensch die Kontrolle hat

Hollywood-Filme und KI-verdammende Blogs wollen Sie davon überzeugen, dass das einzige Ziel der KI darin besteht, Menschen die Kontrolle zu entziehen. In Wahrheit ist die KI ein Tool, das von Menschen entwickelt wurde. Sie ist vor allem dann wertvoll, wenn sie Kundenbetreuer, Mitarbeiter, Entwickler, Marketing-Strategen oder Kunden unterstützt, indem sie anleitet und Aufgaben übernimmt. Um Risiken zu minimieren, sollte die Steuerung durch den Menschen bei der KI-Strategie im Vordergrund stehen, indem sie „Human-in-the-Loop“-Anwendungsfälle in Betracht zieht oder sichergestellt wird, dass Menschen die autonome KI überwachen und steuern.

04.

Mehr als nur generative KI: **Alle Aspekte sind wichtig**

Generative KI trägt vor allem Kreativität – die in der rechten Gehirnhälfte angesiedelt ist – zu unseren Business- und Designanwendungen bei. Doch viele automatisierte Entscheidungen in Workflows und von generativer KI gesteuerte Interaktionen erfordern „KI der linken Gehirnhälfte“, also analytische und rationale KI-Fähigkeiten. Diese sorgen für automatisierte Entscheidungsfindung in Echtzeit, empfehlen die nächsten Schritte für alle Kanäle und erkennen proaktiv ineffiziente Prozesse, bevor sie zu Herausforderungen werden. Generative KI mag Ihre Vorstandsebene für KI-gestützte Transformation begeistert haben, doch um vollständig, umsetzbar und erfolgreich zu sein, muss Ihre KI-Strategie alle Formen der KI umfassen.





05.

Beginnen Sie mit den gewünschten Ergebnissen und Entscheidungen, nicht mit Daten und Modellen

Es ist leicht, sich in enormen Datenmengen oder in der Bewunderung für die unzähligen Modelle des maschinellen Lernens zu verlieren, die erstellt werden könnten. Eine solide und sichere Datenstrategie ist wichtig, doch Sie müssen dabei nicht nur Bottom-up, sondern auch Top-down in Betracht ziehen. Welche Geschäftsergebnisse soll die KI optimieren? Welche Kundenerlebnisse möchten Sie verbessern? Durch welche automatisierten Entscheidungen und generierten Informationen können diese Ergebnisse erzielt werden? Welche Modelle können die Entscheidungen automatisieren? Die Beantwortung dieser Fragen hilft dabei, die wichtigsten Daten für ein Unternehmen herauszufinden.





06.

Sie benötigen ein offenes, **erstklassiges** **Modell-Ökosystem**

Die Debatte über „öffentliche“ und „private“ KI sorgt nur für Ablenkung. Unternehmen müssen für differenzierte Anwendungsfälle wie Customer Engagement und Prozessoptimierung private Modelle verwenden, die auf ihren eigenen Daten beruhen. In anderen Fällen können öffentlich verfügbare Modelle einen sicheren, schnellen und skalierbaren Mehrwert für standardisierte Anwendungen wie optische Zeichenerkennung und Bilderkennung bieten. Auf vielen generativen KI-Basismodellen und -Services kann aufgebaut werden. Der Aufbau einer KI-Architektur, die persönliche Daten schützt und gleichzeitig private Modelle unterstützt, die Feinabstimmung öffentlicher und Open-Source-Modelle sowie die Nutzung öffentlicher KI-Dienste bieten die erforderliche Flexibilität und Sicherheit, um die richtige KI für die richtigen Anwendungsfälle und entsprechend der zeitlichen Nachfrage einzuführen und zu skalieren.

07.

KI sollte allen Stakeholdern Empathie entgegenbringen

Empathie bedeutet, sich in die Lage anderer zu versetzen und das Richtige zu tun – nicht nur das Richtige für Sie, sondern auch für alle anderen. Nur so kann KI als vertrauenswürdiger, verantwortungsvoller, respektierter und geschätzter Partner gelten und Vorschriften einhalten. Mitarbeiter und Kunden befürchten, dass Unternehmen KI nutzen könnten, um auf ihre Kosten höhere Gewinne zu erzielen. Ihre KI-Initiativen sollten Kunden und Mitarbeitern einen Mehrwert bieten und so mehr Akzeptanz schaffen. Außerdem sollte ein passendes Gleichgewicht für alle Ebenen der automatisierten Entscheidungsfindung und KI festgelegt werden.

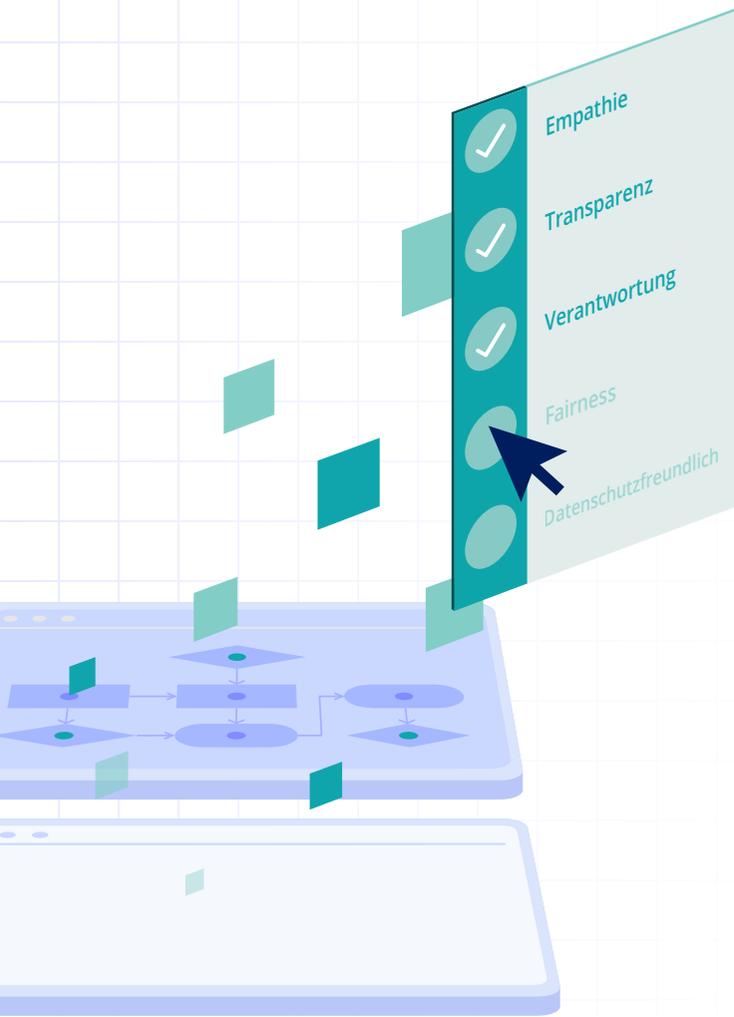


Ihre KI-Initiativen sollten Kunden und Mitarbeitern einen Mehrwert bieten und so mehr Akzeptanz schaffen.

08.

Integrieren Sie ethische Grundsätze in Ihre Tools und Prozesse

Wir können uns sicher darauf einigen, dass KI gerecht, transparent, sicher, genau, widerstandsfähig, datenschutzfreundlich, prüfbar, verwaltet und verantwortungsbewusst sein muss. Sie muss betriebliche Vorteile ebenso im Blick haben wie auch das gesellschaftliche und ökologische Wohlergehen. Diese Prinzipien müssen Sie in Ihre Tools und Best Practices integrieren. Erkennen und steuern Sie, welche Entscheidungen und Anwendungsfälle erklärbare KI erfordern und wo verdeckte Modelle akzeptabel sind. Die Erklärungen sind nicht nur für Datenwissenschaftler gedacht, sondern sollten sich auch an Endbenutzer wie Mitarbeiter und Kunden richten. Erstellen Sie Prozesse, die die Modelle und automatisierten Entscheidungen kontinuierlich auf verborgene Voreingenommenheit überprüfen. Stellen Sie sicher, dass alle automatisierten Entscheidungen und Interaktionen generativer KI geprüft werden – sowohl zu Ihrem Vorteil als auch dem Ihrer Kunden.





Die eigentliche Frage ist,

was innerhalb des erlaubten Bereichs getan werden sollte?

09.

KI-Ethik geht über **die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften hinaus**

Die USA, die EU und andere Regierungen weltweit sind aktuell dabei, Richtlinien und Gesetze für die Verwendung von KI zu entwickeln. Doch es wäre ein gefährlicher Trugschluss, die Themen KI-Ethik und verantwortungsvolle KI nur in Bezug darauf zu behandeln, was erlaubt ist und was nicht. Die eigentliche Frage ist, was innerhalb des erlaubten Bereichs getan werden sollte? Der Einsatz von KI zur Förderung von Gesprächen beispielsweise, von denen Kunden profitieren und die für ihre Bedürfnisse relevant sind, wird sich langfristig viel deutlicher auszahlen, als kurzfristige Verkaufschancen zu nutzen. Stellen Sie sicher, dass der Kunde im Mittelpunkt Ihrer KI-Strategie steht, indem Sie sich Ziele setzen, die sowohl ein hervorragendes Kundenerlebnis als auch Verbesserungen Ihres Geschäftsergebnisses bieten. Auf diese Weise verwandeln Sie einen ethischen und empathischen Ansatz in einen Wettbewerbsvorteil.



Mit der leistungsstarken Low-Code-Plattform von Pega sind weltweit führende Unternehmen bestens für schnelle Veränderungen gerüstet. Mit unserer KI-gestützten Entscheidungsfindung und Workflow-Automatisierung meistern Kunden auch die drängendsten Herausforderungen – von persönlicheren Interaktionen bis hin zu automatisierten, optimierten Betriebsabläufen. Unsere skalierbare und flexible Architektur hilft Marken seit 1983, die strategischen Anforderungen von Kunden effizient zu erfüllen und gleichzeitig mit neuen Technologien Schritt zu halten.