



KI in der Kommunikation: Expertin Afke Schouten erklärt, wie Unternehmen KI nutzen können

Künstliche Intelligenz (KI) wird immer mehr in der Kommunikation eingesetzt. Aber wie genau können Unternehmen und Organisationen von KI profitieren? Wir haben uns die KI-Expertin Afke Schouten an Bord geholt und in einem internen Workshop Anwendungsfelder für KI in der Verbandskommunikation erarbeitet.

Wie kann Künstliche Intelligenz (KI) in der Kommunikation eingesetzt werden? Mit dieser Fragestellung beschäftigen sich aktuell viele Unternehmen. Als führender Verband der Schweizer Wirtschaft setzt sich economiesuisse seit geraumer Zeit aktiv mit dem Einsatz von KI in der Kommunikation auseinander. Für eine erfolgreiche Implementierung von KI-Tools im Kommunikationsalltag braucht es nicht nur Grundlagen und Ideen, sondern auch Expertise. Afke Schouten, Studiengangsleiterin Artificial Intelligence an der Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) und Inhaberin von **AI Bridge** hat uns diese Grundlagen kompakt und verständlich vermittelt. Gemeinsam mit ihr wurden Einsatzgebiete für KI in der Kommunikation erarbeitet und die potenziellen Aufgaben für Tools wie ChatGPT nach Aufwand und Ertrag kategorisiert. Weiter wurden grundlegende Fragen zur rechtlichen Situation, der eigentlichen Handhabung und künftigen Entwicklungen erarbeitet. Dazu drei Fragen an die Expertin:

Wo kann KI in der Kommunikation eingesetzt werden?

Afke Schouten: KI kann in vielen Bereichen der Kommunikation eingesetzt werden, beispielsweise in der automatisierten Textgenerierung, Chatbots, Spracherkennung und -steuerung sowie in der Analyse von Kundendaten. In der Textgenerierung kann KI genutzt werden, um automatisch Berichte, Analysen oder auch Social-Media-Posts zu erstellen. Es lohnt sich hierbei, Aufwand und Ertrag jedes Anwendungsfalls zu prüfen. KI ist im Grunde nichts anderes als eine Maschine, die sich intelligent verhält. Intelligenz bedeutet in diesem Fall: Aufgaben lösen, die normalerweise menschliche Intelligenz erfordern. Dazu gehört das Treffen von Entscheidungen, Übersetzen, Muster erkennen, Textaufgaben erledigen und vieles mehr. Alexa, Siri, Google Translate, Empfehlungen auf Netflix sind nur einige Beispiele. Auch für personalisierte Kommunikation kann KI umfassend eingesetzt werden.

Was muss beim Einsatz von KI in der Kommunikation beachtet werden?

Afke Schouten: Der Einsatz von KI in der Verbandskommunikation kann viele Vorteile bieten. Zum einen kann KI die Effizienz der Kommunikation erhöhen, indem sie Prozesse automatisiert und Arbeitsschritte reduziert. Zum anderen kann KI grosse Mengen an Daten schnell und präzise analysieren und dabei helfen, die Kommunikationsstrategie zu optimieren. Darüber hinaus kann KI bei der Identifizierung von Trends und Mustern helfen, die in der Kommunikation genutzt werden können. KI ist aber in der Regel nur so stark, wie der Mensch, der KI einsetzt. Auch rechtliche Themen wie Datenschutz, ethische Richtlinien und Copyright sollten berücksichtigt werden. Unternehmen sollten den Einsatz von KI in der Kommunikation strategisch angehen. Im Workshop mit economiesuisse haben wir daher in einem ersten Schritt Anwendungsgebiete nach ihrer Machbarkeit und ihrem Nutzen kategorisiert. Es ist wichtig, dass zunächst Ziele und Bedürfnisse definiert werden, um sich dann für die geeigneten KI-Anwendungen zu entscheiden. Eine sorgfältige Planung und Durchführung von Pilotprojekten kann Unternehmen helfen, die Funktionsweise der KI-Anwendungen zu verstehen und ihre Wirksamkeit zu testen. Auch die Schulung der Mitarbeitenden ist ein wichtiger Faktor, um sicherzustellen, dass KI richtig eingesetzt wird. Hier ist die Fähigkeit des Prompts, also die Formulierung von Aufträgen an ChatGPT beispielsweise sehr wichtig.

Wie wird sich der Einsatz von KI in der Kommunikation in Zukunft entwickeln?

Afke Schouten: Der Einsatz von KI in der Kommunikation wird in Zukunft weiter zunehmen und immer mehr Unternehmen werden die Technologie nutzen, um ihre Prozesse zu optimieren und personalisierte Inhalte zu erstellen. Aktuell haben wir eine verhältnismässig «schwache» KI, die eine Aufgabe oder Entscheidung übernehmen kann. Auch die Integration von KI in soziale Medien und die Verwendung von Augmented Reality (AR) und Virtual Reality (VR) werden in der Zukunft eine wichtige Rolle spielen. Künftig sehe ich die Chance, dass eine stärkere KI, ähnlich der menschlichen Intelligenz mit komplexen Aufgaben und Entscheidungsfindung möglich ist. Es ist jedoch wichtig, dass Unternehmen sich bewusst sind, dass der menschliche Faktor in der Kommunikation weiterhin von grosser Bedeutung bleibt.