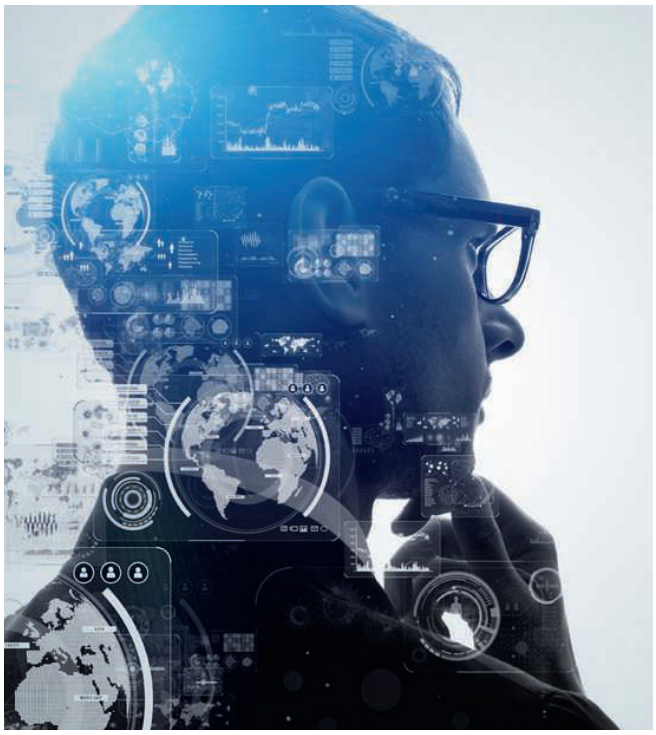
TREUHAND|SUISSE

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM KMU

Viele sind an dem Punkt, wo sie es schon nicht mehr hören können. Das Schlagwort «künstliche Intelligenz (KI)» ist omnipräsent. Es ist an der Zeit, einmal konkret hinzuschauen und zu fragen: Was kann KI für ein KMU leisten?

Plötzlich sprechen alle von KI. Es herrscht eine gewisse Einigkeit, dass da etwas auf uns zukommt. Nur scheint noch nicht klar, was genau. Zuerst einmal, auf KI treffen wir in unserem Alltag schon überall: Wenn Sie im Auto den Bremsassistenten nutzen, wenn Sie im Mailprogramm den Spamfilter aktivieren, wenn Sie Ihrem Mobiltelefon mittels Siri Sprachbefehle erteilen oder Ihnen Ihr Webbrowser Werbung präsentiert, die zu Ihren Suchanfragen im Internet passt. Das heisst, KI bietet schon heute viele funktionierende Anwendungen, die auch im KMU ihren Nutzen entfalten können, wie die nachfolgenden Beispiele verdeutlichen.



Künstliche Intelligenz hat sich in unserem Alltag etabliert. Wie können KMU die rasante technische Entwicklung für ihre persönliche Wettbewerbsfähigkeit nutzen?

Einsatzgebiete im KMU

Für ein Unternehmen, das sehr viele Kunden- oder Serviceanfragen bewältigen muss, ist der Einsatz eines Chatbots interessant. Ob Elektroinstallateur oder Softwareunternehmen – die gängigen Standardfragen lassen sich mit einem Chatbot automatisiert erledigen. Das entlastet das Serviceteam und verkürzt Wartezeiten. Zudem ist ein unternehmensspezifischer Chatbot heute erstaunlich einfach zu bewerkstelligen. Auch in der Buchhaltung und im Zahlungsverkehr lässt sich mit KI-Anwendungen die Effizienz steigern. Etwa durch das Automatisieren von Routineaufgaben: Erfassen von Kreditorenbelegen, automatischer Abgleich zwischen Buchhaltung und Bankkonto sowie Verknüpfung mit dem Mahnwesen oder automatisches Erstellen von Debitorenrechnungen. Überdies lassen sich durch den Einsatz von KI im Finanzwesen Steuerungs- und sicherheitsrelevante Informationen gewinnen. Zum Beispiel mit automatisierten Datenanalysen, die bei der Finanzplanung und der Budgetierung «mitdenken» oder aufgrund von Unregelmässigkeiten die Betrugserkennung unterstützen.

Daten schützen, Qualität kontrollieren

Cyberattacken sind eine reale Gefahr. Auch für kleinere Unternehmen sind Datenverlust beziehungsweise Datenklau und die damit verbundenen Erpressungsversuche eine ernst zu nehmende Sache. Während die Methoden der Cyberkriminellen immer dynamischer und perfider werden, rüstet die Abwehrseite ebenfalls auf, zum Beispiel mit Virenscannern oder Firewalls, die auf KI setzen und die Schutzmechanismen laufend weiterentwickeln können. Lassen Sie sich von Ihrem IT-Dienstleister beraten! In einem Produktionsbetrieb wiederum, der grosse Stückzahlen und/oder viele Produktvarianten herstellt – Lebensmittel, Metallteile, Elektronikkomponenten –, ist eine lückenlose Qualitätskontrolle sehr wichtig. Hier kann man mit KI, insbesondere in Kombination von Sensorik und Bilderkennung, traditionelle Verfahren der Qualitätskontrolle verbessern und automatisieren.

Mein genereller Tipp: Voraussichtlich wird KI vieles in unserer Gesellschaft verändern – wie schon die Industrialisierung, der elektrische Strom, das Internet. Ob die Computer dann die Weltherrschaft übernehmen, werden wir sehen. Vorderhand würde ich mich als Unternehmerin, als Unternehmer auf die Frage konzentrieren, in welchen konkreten Bereichen meiner Firma KI einen (zusätzlichen) Beitrag zur Verbesserung von Prozessen, Produkten und Kundenorientierung leisten kann. Hand in Hand mit der bewährten menschlichen Intelligenz in Ihrem Team, ohne die es auch in Zukunft nicht geht.

Was ist künstliche Intelligenz?

Künstliche Intelligenz (KI) ist ein Übergriff. Gemeint sind Computerprogramme, die intelligente menschenähnliche Leistungen erbringen. Das heisst, KI-Anwendungen können zum Beispiel Sprache oder Bilder erkennen. Oder sie können grosse Datenmengen analysieren, darin Muster erkennen und aufgrund dieser Erkenntnisse Entscheidungen treffen oder Texte verfassen. Meistens ist KI heute auf einzelne Anwendungsbereiche beschränkt. Eine starke, menschenähnliche KI gibt es erst in der Theorie. Vorderhand gilt: Wie gut eine KI-Anwendung funktioniert, hängt von der Programmierung und von den richtigen Fachkompetenzen im Mitarbeiterteam ab.

Patric von Reding
Leiter des Instituts Treuhand 4.0
von TREUHAND|SUISSE