SOFT NEWS

So paradox es auch klingen mag: Künstliche Intelligenz kann Unternehmen tatsächlich ein Stück weit menschlicher machen. Pegasystems weiß, wie das geht.

Wie alle Technologien weckt auch Künstliche Intelligenz (KI) die Befürchtung, zu Entmenschlichung zu führen. Kühl kalkulierende Maschinen treffen emotionslose Entscheidungen und ignorieren dabei die menschliche Gefühlswelt. Laut Pegasystems, Anbieter innovativer Software zur drastischen Vereinfachung komplexer Arbeitsprozesse, kann KI aber genau das Gegenteil bewirken. Wird sie richtig eingesetzt, hat sie das Zeug dazu, Unternehmen sogar menschlicher zu machen.

„Wenn zwei Freunde Pläne fürs Wochenende schmieden, wird der eine dem anderen sicher nicht vorschlagen, Tennis zu spielen, wenn der gerade an einer Verletzung laboriert oder sich überhaupt nicht für Sport interessiert", sagt Peter van der Putten, Director Decisioning & AI Solutions bei Pegasystems und Assistant Professor AI an der Universität Leiden. „Genau so verhalten sich aber viele Unternehmen. Sie machen ihren Kunden Angebote, die sie nicht benötigen, die nicht zu ihrer aktuellen Situation passen, und die gar nicht zu ihrem Vorteil sind, sondern sich nur für die Unternehmen selbst auszahlen."

Wenn sie KI richtig implementieren, können Unternehmen das grundlegend ändern und ihren Kunden relevantere, empathischere und ethischere Angebote machen. Mithilfe von Machine-Learning-Verfahren und der Verarbeitung von Echtzeitdaten haben sie die Möglichkeit, die Bedürfnisse ihrer Kunden und ihre jeweils aktuelle Lage zu verstehen und ihnen dazu passende Produkte oder Services vorschlagen. So lässt sich etwa verhindern, dass einem Kunden erneut ein Produkt angeboten wird, das er längst gekauft hat. Sie können Angebote machen, die den Kunden in ihrer momentanen Situation wirklich weiterhelfen oder, wenn es geboten ist, ihn auch einfach mal für eine gewisse Zeit unbehelligt lassen.

PETER VAN DER PUTTEN

Director Decisioning & AI Solutions bei Pegasystems und Assistant Professor AI an der Universität Leiden

Das allein reicht aber noch nicht aus. „Machine Learning macht Unternehmen zwar intelligent. Sie verstehen ihre Kunden besser, ziehen sich aber dadurch noch nicht ihre Schuhe an", so van der Putten. „Das Fundamentalste ist, dass sie auch die Perspektive wechseln und Angebote machen, die im Interesse ihrer Kunden sind und nicht nur in ihrem eigenen. Sonst bleiben die Unternehmen gewissermaßen immer noch Soziopathen."

Deshalb sollten Unternehmen zusätzlich regelbasierte KI einsetzen. Mit ihr können sie ethische Richtlinien und Einschränkungen über die Vorhersagen der Machine-Learning-Modelle legen und damit sicherstellen, dass Vorschläge, die nicht zum Vorteil der Kunden sind, ausgeschlossen werden. „Auch wenn derzeit alle immer nur über Machine Learning reden – es gibt auch noch die klassische KI, die sich um Logik und Regeln dreht. Werden beide Welten miteinander kombiniert, kann Künstliche Intelligenz Unternehmen tatsächlich ein Stück weit menschlicher machen. So paradox das auch klingen mag."

AUTOR: RED.

ÜBER PEGASYSTEMS

Pega bietet innovative Software, mit der komplexe Geschäftsprozesse auf genial einfache Art umgesetzt werden können. Die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen von Pega verhelfen seit 1983 führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen. Die Low-Code-Plattform mit skalierbarer Architektur gibt Nutzern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren, erweitern und modifizieren können – so werden die strategischen Anforderungen der Kunden effizient erfüllt.

www.pega.com/de