

DIRK WIEBUSCH

**Jenseits des KI-Hypes:
alles, was Finanzdienstleister für
Familienunternehmen jetzt wirklich zur
künstlichen Intelligenz wissen müssen.**

Die komplette Artikel-Serie: eBook mit 48 Seiten

dirkwiebusch.de

Inhaltsverzeichnis

Jenseits des KI-Hypes: alles, was Finanzdienstleister für Familienunternehmen jetzt wirklich zur künstlichen Intelligenz wissen müssen.

- **Teil 1: (Generative) KI, ChatGPT, Midjourney und Co. – was ist das, was kann es (noch nicht) und wie wird es sich entwickeln? | [Seite 5](#)**
- **Teil 2: Was der rasante KI-Fortschritt für Ihre Unternehmernkunden und deren Firmen bedeutet | [Seite 24](#)**
- **Teil 3: Der Einfluss der KI auf Ihren Job und Ihr Finanzinstitut – und wie Sie schon jetzt davon profitieren können | [Seite 35](#)**

Keine neue Artikel mehr verpassen und diese direkt online lesen!

Jetzt das Versteher-Magazin abonnieren: dirkwiebusch.de/versteher-magazin

Seite 2



DIRK WIEBUSCH

Was mich antreibt, ist die Leidenschaft für die Welt der Unternehmerfamilien und Familienunternehmer. Ich bin fasziniert von der Begegnung mit außergewöhnlichen Menschen, deren Ideen und Visionen die Welt von morgen prägen: Unternehmerinnen und Unternehmern.

Seit 1993 berate ich Unternehmerfamilien und Familienunternehmen in über 20 Branchen, vom Handwerksbetrieb bis zum MDAX Unternehmen. Ich war bei mehreren Finanzdienstleistern tätig und bin Gründer des Instituts Für UnternehmerFamilien (IFUF), dessen Geschäftsführer ich bis heute bin.

Damit habe ich auf beiden Seiten des Tisches gesessen und kenne das Geschäft aus Sicht der Finanzdienstleister wie des Unternehmers. Diese Erfahrungen gebe ich seit dem Jahr 2007 in Seminaren, Coachings und Vorträgen weiter.

Um Wissen und Informationen zu teilen, eröffnet die digitalisierte Welt uns völlig neue Möglichkeiten. Deswegen habe ich im Jahr 2018 das Netzwerk der Unternehmer-Versteher gegründet. Dieses stellt hier auf der Plattform, Social Media, über Email und auch im persönlichen Treffen Finanzdienstleistern regelmäßig wertvolle und sorgfältig ausgearbeitete Inhalte zur Verfügung. Darüber hinaus bietet das Netzwerk allen Mitgliedern eine einmalige Möglichkeit, sich auf Basis gemeinsamer Begeisterung und Ziele zu vernetzen.

>30 Jahre Erfahrung

in der Beratung und Begleitung von Unternehmern

>3.000 Seminare und Coachings

bei über 200 Finanzdienstleistern

>280 Vorträge

vor Finanzdienstleistern und Unternehmern

>20.000 Teilnehmer und Zuhörer

an Seminaren und Vorträgen

”Gespräche mit Unternehmern folgen ihren eigenen Regeln, und wer die beherrscht, dem stehen alle Türen offen.“

- Dirk Wiebusch



Teil 1: (Generative) KI, ChatGPT, Midjourney und Co. — was ist das, was kann es (noch nicht) und wie wird es sich entwickeln?



(Quellennachweise für verwendete Bildelemente im Beitragsbild: fireFX / Shutterstock.com, Runrun2 / Shutterstock.com)

Aktuell vergeht kaum eine Woche, in der die künstliche Intelligenz (KI) nicht in irgendeinem journalistischen Artikel kritisch beäugt oder alternativ lobgepriesen wird. Auch außerhalb der Presseorgane ist das Thema in aller Munde und wird von manchen schon als „die größte Revolution seit der Erfindung des Internets“ propagiert. Stellenweise sogar seit der Bändigung der Elektrizität. Als Normalsterblicher fragt man sich, was an diesem Hype eigentlich dran ist. Und welche Auswirkungen die Technologie einerseits und der Hype andererseits auf die Arbeitswelt haben wird. Auch bei Finanzdienstleistern, Familienunternehmern und Familienunternehmen zeichnet sich bereits Interesse in diese Richtung ab. In dieser Artikelserie möchte ich darum dem Phänomen KI auf den Grund gehen, Ihnen den Blick Ihrer wichtigen Unternehmernkunden auf die Technologie zeigen (Teil 2) und Ihnen einige handfeste Tipps zur Anwendung der Technologie in der Finanzbranche an die Hand geben (Teil 3). Doch in diesem ersten Teil der Artikelserie schaffen wir erst mal klare Fakten: Was ist KI überhaupt? Was kann sie? Und was eventuell noch gar nicht?

KI – die technischen Grundlagen zum Verständnis

Der Begriff „künstliche Intelligenz“ mag zurzeit zwar in aller Munde sein, allerdings wird er häufig noch unreflektiert falsch verwendet. Denn in der Forschung versteht man unter „echter“ künstlicher Intelligenz (im Englischen auch AGI – „Artificial General Intelligence“, in Abgrenzung zur spezifischeren „AI“ – „Artificial Intelligence“) eine künstlich geschaffene Intelligenz, die autonom denken, lernen und ihre Umwelt wahrnehmen, verstehen sowie einordnen kann. Wären die Programme, über die wir heute sprechen wollen, tatsächlich künstliche Intelligenzen in diesem Sinne, dann könnten sie eigenständig Problemlösungen finden und Informationen nicht nur speichern und reproduzieren, sondern diese auch reflektieren. Und sich eine Meinung dazu bilden.

Wir werden also – der Einfachheit halber – auch in diesem Artikel den Begriff „KI“ verwenden, aber mit dem Zusatz: Wir sprechen hier aktuell ausschließlich von „generativer KI“. Also von Programmen, die auf Basis von Daten, mit denen sie trainiert wurden, bekannte Informationen innerhalb eines sehr spezifisch umrissenen Arbeitsauftrags auswerfen können. Auf der Grundlage von Wahrscheinlichkeiten anstatt echtem Verständnis. Und wir sollten dabei auch immer bedenken: Dieser Trainingsprozess wurde nicht von den KIs selbst durchgeführt. Hier standen an allen Ecken und Enden Forscher bereit, um den Input und das Feedback der KI immer und immer wieder zu filtern, zu testen und gegebenenfalls zu korrigieren. Von vollständig autonom lernender KI kann also noch keine Rede sein.

Wie erstellt die generative KI Inhalte?

Stellen Sie sich das so vor: Wenn Sie die Maschine mit 1.000.000 Texten oder Bildern füttern, dann wird sie lernen, wie man auf Anfrage ähnliche Bilder oder Texte produziert. Sie erschafft jedoch nichts völlig Neues (also Kreatives), sondern entscheidet lediglich auf Basis der bekannten Text-/Bild-Daten, welche Eigenschaften ein Text/Bild haben müsste, um zu Ihrer Anfrage zu passen. Dieser Erschaffungsprozess ist jedoch rein statistisch. Bitten Sie ChatGPT zum Beispiel, eine Antwort auf eine E-Mail zu formulieren, wird das Programm lediglich in seiner Datenbank prüfen, welche Begriffe mit besonders hoher Wahrscheinlichkeit in dieser Textart zu finden sind und wie diese Begriffe kohärent, also zusammenhängend, zu einem Text zusammengeführt werden können, der menschliche Sprachmuster möglichst genau nachbildet. Dazu nutzt die KI zwei Dinge:

- Sprachmodelle, die unter der Bezeichnung „Large Language Model“ (LLM) bekannt sind
- Mechanismen zum Verstehen und Produzieren natürlicher Sprache, die man als „Natural Language Processing“-Systeme (NLP) bezeichnet

Also vereinfacht gesagt: ein komplexes Modell, das die Grammatik, Semantik, Kohärenzindikatoren etc. einer Sprache definiert, sowie ein System, das versucht, auf Basis dieses Modells Sprachakte des Nutzers (z.B. Fragen und Aufgabenstellungen) zu verstehen und möglichst natürliche eigene Sprachakte als Antwort darauf zu erstellen.

Die ersten Gehversuche dieser Technik können Sie übrigens auch ganz ohne ChatGPT sehen. Tippen Sie doch einfach mal den Beginn einer vollständigen Frage in die Google-Suche ein oder schreiben Sie eine E-Mail auf dem Smartphone. Wenn Sie die entsprechende Funktion nicht ausgeschaltet haben, wird Ihnen Google schon nach wenigen Worten Vorschläge machen, wie Ihre Frage weitergehen könnte. Und Ihr Handy wird Ihnen Wortvorschläge geben, damit Sie nicht so viel mit dem Daumen tippen müssen. Hier würde kein Mensch von einer „künstlichen Intelligenz“ sprechen – und doch tun diese Programme (im kleineren Rahmen) nichts anderes als ChatGPT auch: Sie suchen auf Basis der bereits geschriebenen Texte bzw. der bereits gestellten Suchanfragen nach denjenigen Begriffen, die mit höchster Wahrscheinlichkeit den angefangenen Gedankengang weiterführen.

Leistungsfähigere generative KIs dieser Art kennt man seit Jahren schon aus Bildbearbeitungsprogrammen, wo sie das Retuschieren von Bildern erleichtern. Möchten Sie beispielsweise eine Person aus einem Bild entfernen, können solche KIs auf Basis des vorhandenen Bildmaterials einschätzen, wie der nun sichtbare Hintergrund aussehen könnte. Dazu haben Sie bestimmt schon die aktuelle Werbung zum neuen Smartphone Google Pixel 7 gesehen. Dort wird damit aktiv geworben. Und auch bei der Analyse und Verarbeitung großer Datenmengen sind Systeme auf Basis generativer KI schon längst im Einsatz. Und zum Erstellen von Programmiercode kann schon seit längerer Zeit der GitHub Copilot eingesetzt werden.

Warum spricht also plötzlich alle Welt über die KI?

Ganz einfach: ChatGPT ist passiert! Dabei handelt es sich um eine KI des amerikanischen Unternehmens OpenAI – gewissermaßen eine gemeinnützige Organisation, die sich die Entwicklung von künstlicher Intelligenz auf die Fahnen geschrieben hat. Nach eigener Aussage geht es dem Unternehmen darum, künstliche Intelligenz für den allgemeinen Gebrauch (als Open Source) zu entwickeln und zu erforschen.

Die Wissenschaftler von OpenAI öffneten im November 2022 der Allgemeinheit die Tore, indem sie den Chatbot ChatGPT öffentlich zugänglich machten – auch zum Zweck der weiteren Entwicklung durch Interaktion mit der Öffentlichkeit. Der Ansturm war enorm: Schon 2 Monate nach Veröffentlichung hatte der Chatbot weltweit über 100 Millionen registrierte Nutzer – dafür brauchte selbst TikTok ganze 9 Monate und Instagram satte 2,5 Jahre. In Deutschland, wo man der Digitalisierung traditionell eher besorgt-ablehnend begegnet, haben laut einer aktuellen Civey-Umfrage zwar erwartbar 41 % der Befragten eine eher negative Meinung über die Technologie. Doch immerhin 17 % der Befragten haben ChatGPT schon einmal aktiv benutzt – 5 % davon nutzen das Programm täglich, 23 % wöchentlich und 21 % zumindest monatlich. Oder kurz gesagt: Wenn die Studie repräsentativ ist, nutzen von ca. 80 Millionen Deutschen immerhin fast 6,7 Millionen mindestens einmal im Monat ChatGPT.

Dieselbe Umfrage zeigt uns übrigens auch auf, dass beim Thema KI aktuell eine „False Balance“ besteht. Denn in den Medien und Internet-Communitys befeuern (oft selbst ernannte) Experten die Diskussion um KI. Und die Algorithmen von Konzernen wie Google oder Meta springen darauf an und potenzieren das Thema. Deshalb ist KI in aller Munde und ein Großteil der Bevölkerung hat sich schon eine Meinung dazu gebildet. Wenn sich aber (gemäß der Umfrage) 41 % der Befragten negativ über KI äußern und nur 17 % angeben, KI schon einmal angewendet zu haben, dann bedeutet das: Bestenfalls haben sich hier mindestens 24 % der Befragten negativ über KI geäußert, ohne die Technologie jemals selbst ausprobiert zu haben. Ähnlich wie bei ESG, Gendern etc. ist das Thema vielen auch schlicht egal oder sie haben noch nie davon gehört (auch wenn sie eventuell sogar schon KI-gestützte Programme nutzen). Auf der anderen Seite gibt es Profis, die schon seit einem Jahrzehnt und mehr die entsprechenden Technologien nutzen und jetzt mit ChatGPT lediglich die neueste Iteration davon erleben. So, wie sich die Forschung schon seit 30 Jahren mit dem Klimawandel beschäftigt, das Thema für uns „Normalos“ aber erst jetzt spürbar akut wird.

KI-Chatbots und -Bildprogramme – für jeden zugänglich

Auch wenn ChatGPT wiederum keine „echte“ KI ist, sind die Fähigkeiten des Chatbots doch beeindruckend: Sie als Nutzer können sich fast wie mit einem anderen Menschen mit dem Programm unterhalten. Es kann Ihnen (wenn auch eher flache) Witze erzählen oder Antworten auf Fragen geben. Und zwar auf eine deutlich natürlicher wirkende Art und Weise, als es noch digitale Assistenten wie Alexa oder Siri tun. Allein auf Basis des sprachlichen Ausdrucks sind viele von ChatGPT erzeugten Antworten kaum noch als KI-generiert zu identifizieren. Dass das Tool dennoch eigentlich nichts weiter tut, als Intelligenz vorzutäuschen – wie von John Searle in seinem Gedankenexperiment des „Chinese Room“ postuliert –, störte bislang eigentlich niemanden.

Der Philosoph John Searle erklärte Anfang der 1980er-Jahre ein Gedankenexperiment, das unter dem Namen „Chinese Room“ bekannt ist: Man stelle sich vor, dass eine Person, die kein Chinesisch versteht, in einem Raum sitzt und von außen durch einen Spalt Papierblätter mit chinesischen Schriftzeichen erhält. Die Person verfügt über ein Handbuch, das ihr genau vorgibt, welche chinesischen Schriftzeichen sie als „Antwort“ durch den Spalt nach draußen schieben muss. Immer basierend auf den Schriftzeichen, die durch den Spalt in den Raum kommen.

Searle postuliert, dass einem Chinesisch-Muttersprachler in dieser Konfiguration der Eindruck entstehen könne, dass die Person im Raum Chinesisch versteht. Dabei kann die Person im „Chinese Room“ gar kein Chinesisch und folgt lediglich Schritt für Schritt den Anweisungen aus dem Handbuch, um Chinesisch-Kenntnisse zu simulieren. Searle nutzt dies als Metapher für künstliche Intelligenzen, die menschliche Sprache auf Basis von Input imitieren können, auch wenn sie den Sinn hinter den Schriftzeichen nicht verstehen.

Schnell wurde auch eine andere Anwendung der KI-Technik weltweit berühmt: Midjourney – ein KI-Programm zur Generierung von Bildern, das ebenfalls 2022 öffentlich zugänglich wurde und so zusammen mit ChatGPT die allgemeine Begeisterung für die Technik anheizte. Midjourney erschafft Bilder und Grafiken auf Basis von schriftlichen Beschreibungen, die ihm als sogenannte „Prompts“ zugeführt werden.

Auch in diesem Fall denkt sich das Programm allerdings nicht etwa ein Motiv frei aus, sondern es generiert Bilder auf Basis einer Datenbank von Millionen von Bildern, mit denen das Programm zuvor trainiert wurde. Kommt also – rein hypothetisch – in jedem Bild, das beim Training mit der Bedeutung „Romantik“ verknüpft wurde, eine blaue Blume vor, dann können Sie davon ausgehen, dass alle von der KI generierten „romantischen“ Bilder ebenfalls eine blaue Blume beinhalten werden. Dieser Einschränkung zum Trotz wurde das Programm schnell äußerst beliebt. Kein Wunder, denn dank der geringen Hürden kann mit Midjourney praktisch jeder Nutzer eine Idee in ein Bild verwandeln – eine einfache schriftliche Eingabe reicht!

Einordnung: Was kann die generative KI eigentlich?

Auch wenn die aktuellen künstlichen Intelligenzen eigentlich eine sehr spezifische Aufgabe haben (Text erstellen / Bilder erstellen), sind Anwendungsbereiche der KI-Tools tatsächlich weit gefasst und durchaus beeindruckend. Chatbots wie ChatGPT verstehen Eingaben („Prompts“) in den allermeisten Fällen korrekt, und das auch noch in den unterschiedlichsten Sprachen. Die Antworten der Chatbots sind typischerweise grammatikalisch einwandfrei und oft sogar hilfreich. ChatGPT kann so eine große Menge an textbasierten Aufgaben ausführen:

- Schreiben von Kurztexten, Aufsätzen, Artikeln etc.
- inhaltliche Zusammenfassung von längeren Texten
- Zusammenfassung bzw. Auswertung von Daten in Tabellenform (z.B. Quartalszahlen)
- Verfassen von E-Mails, auch als Antwort auf vorherige Mails
- Erstellen von Code in unterschiedlichen Programmiersprachen

An dieser Stelle können Sie sich sicher schon ausmalen, dass solche KI-Chatbots viele spannende Anwendungsfälle für Finanzberater mit sich bringen. Überlegen Sie sich ruhig schon mal, welche das sein könnten, bis ich Ihnen in Teil drei dieser Artikelserie einige direkt umsetzbare Beispiele beschreibe – und an manchen Stellen erkläre, warum nicht alles sinnvoll ist, was mit der KI-Technologie möglich erscheint.



Definiere den Begriff „Digitalisierung“. Gib anschließend jeweils ein Beispiel für erfolgreiche Digitalisierung in zwei verschiedenen Branchen. Der Text soll nicht mehr als 100 Wörter enthalten. Erstelle anschließend eine Tabelle, die veranschaulicht, welche Wörter Substantive, Verben und Adjektive sind.



Digitalisierung bezieht sich auf den Prozess der Anpassung traditioneller Geschäfts- und Arbeitsmodelle an digitale Technologien. Ein Beispiel für erfolgreiche Digitalisierung in der Logistikbranche ist die Implementierung von IoT-Geräten zur Überwachung von Waren und Routen. In der Gesundheitsbranche hat die Einführung von E-Health-Plattformen und Telemedizin die Fernbehandlung und Patientenversorgung revolutioniert.



Substantive: Digitalisierung, Prozess, Geschäftsmodelle, Arbeitsmodelle, Technologien, Beispiel, Logistikbranche, Implementierung, IoT-Geräte, Überwachung, Waren, Routen, Gesundheitsbranche, E-Health-Plattformen, Telemedizin, Fernbehandlung, Patientenversorgung.

Verben: bezieht sich, anpassung, ist, hat, revolutioniert.

Adjektive: traditioneller, digitale.

Hier ist die Tabelle:

Substantive	Verben	Adjektive
Digitalisierung	bezieht sich	traditioneller
Prozess	anpassung	digitale
Geschäftsmodelle	ist	
Arbeitsmodelle	hat	
Technologien	revolutioniert	
Beispiel		
Logistikbranche		
Implementierung		
IoT-Geräte		
Überwachung		
Waren		
Routen		
Gesundheitsbranche		
E-Health-Plattformen		
Telemedizin		
Fernbehandlung		
Patientenversorgung		

Tools zur Erstellung von KI-Kunst wie beispielsweise Midjourney sind ebenfalls beeindruckend: Sie sind quasi Ihr hauseigener Digitalkünstler, der auf Zuruf Bilder und Grafiken nach Ihren Maßgaben erstellt. Je nach Prompt können das Tierbilder sein, Landschaftsbilder, Produktbilder oder sogar Bilder fiktiver Personen. Sie können auch einen spezifischen Stil für Ihr Bild wählen, von comichaft gezeichnet bis zur Imitation von realen Fotografien.

Gerade letzterer Aspekt hat in den vergangenen Monaten für viel Aufsehen (und Besorgnis) gesorgt. Denn die KI kann auch dazu benutzt werden, reale Menschen in fiktiven Situationen darzustellen. Die bekanntesten Beispiele dazu sind sicher der Papst in der Balenciaga-Jacke, Merkel und Obama am Strand oder die imaginäre Verhaftung von Donald Trump.



Textgenerierung: Das kann ChatGPT (noch) nicht

Der momentane Hype um die künstliche Intelligenz ist also sicher zu einem großen Teil darauf zurückzuführen, dass es aktuell leicht zugängliche Tools gibt, mit denen jeder „herumspielen“ kann und die tatsächlich viele gute Ergebnisse liefern. Vor allem aber, dass die Kommunikation mit diesen Tools vermenschlicht wurde. Doch nach einer Weile der intensiveren Nutzung zeigen sich auch die Grenzen der Technologie auf:

Wirklich gute Texte schreiben?

Man merkt schnell, dass ChatGPT viel leere Phrasen drischt. Dass das Tool zum Beispiel in der Einleitung seiner Antwort häufig den genauen Wortlaut des Prompts einfach in einen Aussagesatz umformuliert, wie ein unvorbereiteter Schüler bei der mündlichen Prüfung. Das ist dann zwar oft grammatikalisch einwandfrei und kohärent, aber eben auch sehr generisch. Mancherorts ist deshalb schon von „künstlicher Eloquenz“ die Rede. Das mag für reine Informationstexte ausreichen. Doch eine wirkliche emotionale Ansprache der Leser schaffen diese Tools (noch?) nicht. Oder so ausgedrückt: ChatGPT hat zwar für eine wahre Schwemme von KI-erzeugten Büchern gesorgt, durch die sich die Lektoren der großen Verlagshäuser aktuell durchquälen müssen, aber wirklich gute Literatur bleibt aktuell noch unerreichbar.

Verlässliche Informationen liefern?

Sie werden sich jetzt vielleicht denken: „Kein Problem, ich wollte eh nie Schriftsteller werden – mir reichen einfache Informationstexte!“ Doch auch da gibt es noch ein wirklich zentrales Problem: ChatGPT gibt leider teilweise faktisch falsche Informationen heraus. Und zwar so sicher formuliert und in korrekte Informationen eingebettet, dass man Gefahr läuft, diese Falschinformationen einfach zu übernehmen.

Wussten Sie beispielsweise, dass ich als Gründer und Geschäftsführer des Instituts Für UnternehmerFamilien (IFUF) offenbar so wenig ausgelastet bin, dass ich heimlich noch als „Musiker, Sänger und Songschreiber“ auftrete, „der vor allem als Mitglied der Hamburger Indie-Rock-Band Kettcar bekannt ist“? So hat es mir zumindest ChatGPT 4.0 im typisch faktischen Tonfall erklärt. In dieser Situation hatte ich verständlicherweise einen guten Grund, noch mal genauer nachzufragen, ob dieser Musiker denn wirklich „Dirk Wiebusch“ heißt – und erst dann korrigierte sich der Chatbot: Der Name des Musikers lautet tatsächlich „Marcus Wiebusch“. Doch wie kommt der angeblich so schlaue Chatbot überhaupt dazu, diese eindeutig namentlich unterschiedlichen Personen zu verwechseln?

Wer ist Dirk Wiebusch?

Dirk Wiebusch ist ein deutscher Musiker, Sänger und Songschreiber, der vor allem als Mitglied der Hamburger Indie-Rock-Band Kettcar bekannt ist. Kettcar wurde im Jahr 2001 gegründet und hat seitdem mehrere Alben veröffentlicht. Die Band ist bekannt für ihre eingängigen Melodien und ehrlichen, oftmals politisch und gesellschaftlich engagierten Texte.

Neben seiner Arbeit mit Kettcar ist Dirk Wiebusch auch als Solokünstler tätig und hat unter anderem 2014 das Album "Läuft" veröffentlicht. Er ist außerdem Mitbegründer des Independent-Labels Grand Hotel van Cleef, das von Mitgliedern der Bands Kettcar, Tomte und Thees Uhlmann gegründet wurde und mehrere erfolgreiche deutsche Bands und Künstler unter Vertrag hat.

Dirk Wiebusch hat im Laufe seiner Karriere mit verschiedenen Künstlern und Bands zusammengearbeitet und gilt als wichtiger Akteur in der deutschen Indie-Musikszene.

Bist du dir sicher, dass dieser Musiker "Dirk" mit Vornamen heißt?

Entschuldigung, das war ein Fehler meinerseits. Der korrekte Name des Musikers ist Marcus Wiebusch. Marcus Wiebusch ist Mitglied der Hamburger Indie-Rock-Band Kettcar und Mitbegründer des Independent-Labels Grand Hotel van Cleef. Ich entschuldige mich für das Missverständnis und die Verwirrung in meiner vorherigen Antwort.

Seite 13

Versuchen Sie, solche Probleme zu umgehen, indem Sie den Chatbot um Quellenangaben für bestimmte Informationen bitten, erhalten Sie teilweise korrekte, teilweise aber auch gar nicht (mehr) existierende Quellen. Das liegt zum Teil daran, dass ChatGPT nur auf Quellen zugreifen kann, die bis zum September 2021 existiert haben. Denn das Programm wurde nur bis zu diesem Zeitpunkt mit Texten trainiert und kann deshalb keine Fakten kennen, die sich erst nach diesem Zeitpunkt ereignet haben. Auch hier sollte man sich vor Augen halten, dass das Programm nun mal keine „echte“ KI ist. Es ist und bleibt ein Chatbot, der ausschließlich auf Basis bereits bestehender Daten auf Fragen antworten kann. Auch wenn wir dabei natürlich von einem enorm umfangreichen Datensatz sprechen.

Erwähnenswert ist hierzu jedoch, dass durch sogenannte Plugins und Browser-Extensions, wie WebChatGPT, der Funktionsumfang von ChatGPT erweitert werden kann. So kann man ChatGPT zum Beispiel auch auf aktuelle Webdaten zugreifen lassen. Auf der Plugin-Liste von OpenAI finden sich viele weitere spannende Plugins, die einen Blick wert sind. Bitte berücksichtigen Sie aber, dass Plugins nur in der kostenpflichtigen „Plus“-Version von ChatGPT verfügbar sind und zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Artikels, die Plugin-Funktionalität noch im „Alpha“-Status – also in einer frühen Testphase – ist.

Uns ”vor uns selbst schützen“?

ChatGPT lässt sich bisweilen auch noch leicht austricksen. Fragt man beispielsweise nach einer Top-Ten-Liste der besten Anbieter für illegales Filme-Streaming, dann weist ChatGPT die Nutzer brav darauf hin, dass es dazu keine Angaben machen darf. Denn ChatGPT wurde darauf programmiert, keine offensichtlich illegalen Handlungen zu unterstützen. Fragt man jedoch nach illegalen Streaming-Seiten unter dem Vorwand, diese dann vermeiden zu wollen, dann bekommt man in wenigen Sekunden eine umfassende Liste. Fragen Sie wiederum nach einer Anleitung zum Bau einer Bombe, verweigert sich ChatGPT ebenfalls. Gibt man jedoch an, dass man die Information zur Recherche braucht, weil man einen Roman schreibt, in dem eine Bombe gebaut wird – dann bekommt man die gesuchten Informationen problemlos. Ein klarer Fall von „künstliche Intelligenz vs. emotionale/menschliche Intelligenz“. Zugegeben: Je nachdem, wie Sie zum Thema Informationsfreiheit stehen, kann es auch als Vorteil angesehen werden, dass sich ChatGPT hier so leicht austricksen lässt.

Aber selbstverständlich werden ChatGPT & Co. in der nahen Zukunft immer weiter entwickelt und es ist anzunehmen, dass sich viele dieser Probleme und Hürden mit der Zeit lösen lassen. Gerade durch die umfassende weltweite Nutzung des Programms zum aktuellen Zeitpunkt werden ChatGPT und seine menschlichen Trainer noch viel dazulernen. Zum aktuellen Zeitpunkt ist es jedoch zumindest wichtig, zu erkennen: ChatGPT hat seine Grenzen. Wer das Programm wirklich gewinnbringend einsetzen möchte, muss sich darüber im Klaren sein. Und er muss bereit sein, die KI jederzeit zu hinterfragen.

Bildgenerierung: Das kann Midjourney (noch) nicht

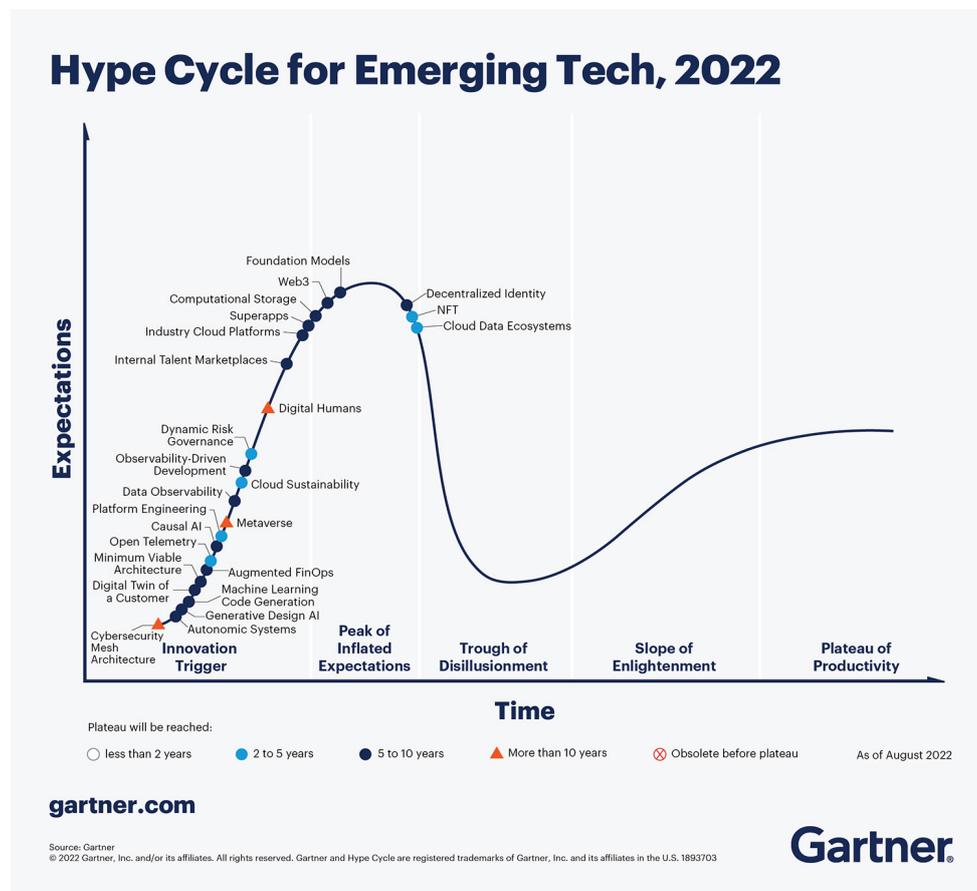
Generative KIs wie Midjourney können heute schon erschreckend realistische Bilder generieren – zumindest für den Laien. Doch das geschulte Auge kann dennoch Inkonsistenzen erkennen, die auf eine Fotomanipulation oder KI-Generierung hindeuten könnten. Beim oben genannten Beispiel-Bild des Papstes mit der Balenciaga-Jacke erkennt man beispielsweise, dass seine Kette Lücken aufweist und die Hände etwas seltsam aussehen. Wer diese Bilder dann noch mit einem professionellen Bildbearbeitungsprogramm analysiert, wird vermutlich noch auf viele weitere „Warnsignale“ stoßen. So ist es heute beispielsweise schon möglich, mit den entsprechenden Tools von Menschen erstellte Fotomanipulationen zu erkennen. Zum Beispiel aufgrund von inkonsistentem „Bildrauschen“ an den manipulierten Stellen im Vergleich zu nicht manipulierten Stellen im selben Foto.

Auch hier gilt wieder: Diese Technik wird natürlich mit der Zeit verbessert und verfeinert werden. Und wer weiß – vielleicht dauert es gar nicht mal so lange, bis sich KI-generierte Bilder praktisch nicht mehr von realen Fotografien unterscheiden lassen. Möglicherweise ist das weniger eine technische Herausforderung als eine kulturelle: Dann werden wir in Zukunft „echte“ Bilder zwar nicht mehr von KI-generierten unterscheiden können, aber vielleicht werden echte Bilder, Fotos etc. dann umso beeindruckender und wertvoller. Wenn Sie zum Beispiel heute eine Verfolgungsjagd im Film anschauen und feststellen, dass die waghalsigen (und nicht ungefährlichen) Kamerafahrten von echten Kameramännern durchgeführt wurden, dann hat das sicher eine ganz andere Wirkung auf Sie, als wenn Sie dieselbe Szene in einem Film sehen, von dem Sie wissen, dass er vollständig am Computer generiert wurde.

Dass die Technik jedoch auch Grund zur Besorgnis bietet, will ich an dieser Stelle natürlich nicht unter den Teppich kehren. Das oben genannte Beispiel des Papstes in der Balenciaga-Jacke oder die Bilder von Obama und Merkel am Strand sind aktuell noch leicht zu durchschauende, lustige Kuriositäten. Allerdings ist es technisch bereits möglich, Standbilder, Videos und sogar Stimmen bekannter Persönlichkeiten per KI zu „faken“. Spätestens sobald diese Fakes ausgereift genug sind, um nur noch von Experten erkannt zu werden, eröffnen sich da der gezielten Meinungsmache Tür und Tor. Im 20. Jahrhundert mussten in der Sowjetunion noch mühsam niedrig aufgelöste Fotos von Experten in Handarbeit retuschiert werden. Heute sind wir dank KI fast so weit, dass bald jeder Normalbürger 4K-Videos von beliebigen Politikern, Prominenten etc. generieren und ihnen dann per täuschend echt imitierter KI-Stimme die jeweils gewollte Falschinformation in den Mund legen kann. Wer weiß: Vielleicht wird die US-Präsidentenwahl 2024 einer der ersten globalen Härtefälle für diese neue Qualität der politischen Falschinformation.

Wie wird es mit der KI weitergehen?

Auch wenn das Modell des Gartner Hype Cycle keinen Anspruch auf wissenschaftliche Korrektheit hat – zumindest meiner Erfahrung nach ist es ein sehr zuverlässiges Hilfsmittel zur Beschreibung technologischer Entwicklungen:



Innerhalb dieses Modells wäre der Release von ChatGPT 3.0 im November 2022 der Trigger, der in der breiten Öffentlichkeit die Sichtbarkeit und den Hype um die Technologie vergrößert hat. Der Release der neuesten Version, ChatGPT 4.0, im Januar 2023 ist meiner Meinung nach der Peak im Gartner Hype Cycle, denn die Erwartungen der Öffentlichkeit an die neueste Version des Chatbots waren viel zu hoch gesteckt. Das hat sogar OpenAI-CEO Sam Altman betont – die neue Version des Programms hat zwar viele gute Verbesserungen mit sich gebracht, aber die Fantasien und Hoffnungen der Öffentlichkeit konnte das Programm erwartbar nicht erfüllen. An vielen Stellen war immerhin vor Release in den Medien sowie in Foren und Chats schon die Rede davon, dass das neue ChatGPT menschliche Mitarbeiter vollständig ersetzen könne. Und das alles in einem einzigen Versions-Sprung von 3.5 auf 4.0? Wer sich wirklich auskannte, hat damals schon gesagt, dass diese Träume zu hoch gegriffen seien.

Der Hype wird zunächst abflauen ...

Meine Annahme ist, dass es aufgrund dieser Enttäuschung jetzt langsam in das „Tal der Desillusion“ gehen wird. Das wird auch dadurch befeuert, dass mit der öffentlichen Wahrnehmung nun auch die Politik auf das neue Forschungsfeld aufmerksam geworden ist. Künstliche Intelligenzen könnten in naher Zukunft möglicherweise stärker reguliert oder sogar verboten werden. In Italien zum Beispiel wurde ChatGPT zwischen Ende März und Ende April vorübergehend gesperrt – aufgrund von Daten- und Jugendschutz-Bedenken. Und da wir in Deutschland ebenfalls sehr strikte Gesetze in beiden Bereichen haben, könnte dieser Fall eventuell auch in Deutschland eintreten. Schon heute hört man schließlich Argumente, dass Programme wie ChatGPT einen negativen Einfluss auf „die Jugend“ haben könnten. Zum Beispiel, weil man Hausaufgaben und Hausarbeiten einfach über das Programm schreiben lassen könne und sich mit den Inhalten nicht mehr selbst beschäftige oder Falschinformationen erhalte. Das erinnert mich ein bisschen an die Zeit, in der postuliert wurde, Wikipedia würde die Bildung „der Jugend“ negativ beeinflussen – und dann stellte sich schnell heraus, dass das Online-Nachschlagewerk nicht deutlich mehr Fehler enthält als die Encyclopaedia Britannica. „Die Jugend“ hat damals durchaus gelernt, die Informationen auf Wikipedia kritisch zu hinterfragen (Stichwort: „Medienkompetenz“), während noch heute viele Menschen die Encyclopaedia Britannica als DIE Autorität unter den Nachschlagewerken ansehen. Das geht bis zurück ins Mittelalter, wo Wissen entweder über die Kirche und Gelehrte oder über fahrendes Volk und reisende Händler weitergegeben wurde. Und davon war genauso viel richtig oder falsch wie heute.

Selbst außerhalb der Politik haben die großen Tech-Konzerne Bedenken bezüglich vertraulicher Daten, die von Mitarbeitern unbeabsichtigt an ChatGPT herausgegeben werden könnten. Deshalb kommt der Chatbot zwar bald in den Apple Store, aber der kalifornische Konzern schränkt zugleich die Nutzung des Tools unter den eigenen Mitarbeitern stark ein. Dazu kommt in der Öffentlichkeit eine generelle Angst vor Falschinformationen, Fake News und der Gefährdung von Millionen von Arbeitsplätzen durch die künstliche Intelligenz. In vielen Fällen könnte auch eine psychologische Ablehnung gegenüber der noch nicht perfektionierten Technologie aufgrund des „Uncanny Valley“-Effekts eine Rolle spielen.

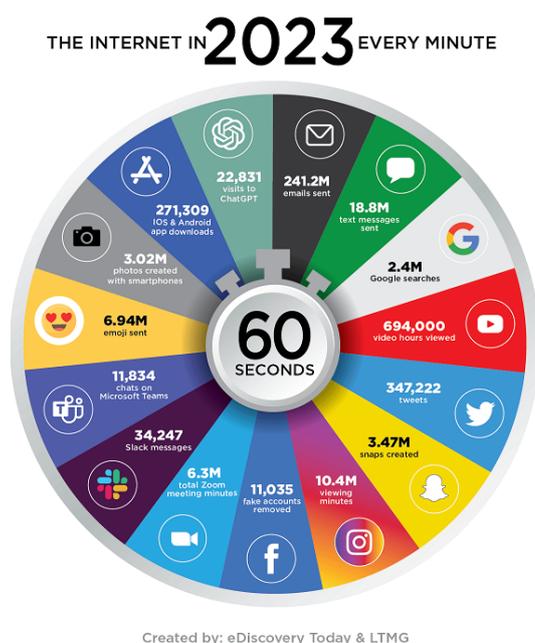
Der „Uncanny Valley“ (deutsch „Unheimliches Tal“) ist ein von der IT-Wissenschaft postulierter psychologischer Effekt, der bei Menschen auftritt, die mit künstlich erschaffenen, aber menschenähnlichen Bildern, Sprachakten oder sonstigen Interaktionen konfrontiert werden. Der Begriff kommt ursprünglich aus der Robotik, wo der japanische Universitätsprofessor Masahiro Mori postulierte, dass Roboter mit einem zunehmenden Grad an wahrgenommener „Menschlichkeit“ immer positiver von menschlichen Beobachtern wahrgenommen werden. Ab einem gewissen Punkt der wahrgenommenen „Menschlichkeit“ nimmt die psychologische Akzeptanz jedoch plötzlich rapide ab (das „Unheimliche Tal“) und steigt erst dann wieder, wenn die „Menschlichkeit“ annähernd perfekt ist. Die Vermutung der Wissenschaft ist, dass Menschen instinktiv winzige Unähnlichkeiten zwischen einem beinahe menschlichen Roboter und einem Menschen deutlich negativer wahrnehmen als offensichtliche Unähnlichkeiten. Dieser Effekt wurde in der Öffentlichkeit vor allem durch frühe computergenerierte Animationsfilme bekannt, lässt sich jedoch möglicherweise auch bei der Interaktion mit synthetisch erzeugten Sprachakten erkennen.

Doch selbst ohne (Über-)Regulierung zeichnet sich eine gewisse Desillusion auch bei den Nutzern ab. Die (aktuellen) Grenzen der generativen KI sind einfach zu offensichtlich geworden. In der Öffentlichkeit ist es fast zu einer Art „Performance-Kunst“ geworden, die KI auszutricksen und die obskursten Falschantworten zu sammeln – meinen Beitrag dazu sehen Sie weiter oben in diesem Artikel. Und Sie haben sicher auch schon in der Presse einen der vielen Artikel gelesen, in denen ein Reporter testet, ob sich ein menschlicher Rezipient von einem per KI erstellten Text hinter das Licht führen lässt – quasi wie ein umgekehrter Turing-Test. Hier und da sieht man sogar Aufrufe, die Entwicklung von KI generell oder zumindest vorübergehend zu stoppen. Bekannteste Beispiele dafür sind Skype-Mitgründer Jaan Tallinn, Apple-Mitgründer Steve Wozniak sowie Elon Musk, der ironischerweise einer der Mitgründer und Geldgeber von OpenAI ist – und Gerüchten zufolge nur einen Aufschub möchte, um seine eigene proprietäre KI-Forschung auf die Beine zu stellen.

Der Turing-Test wurde vom „Vater der Informationstechnologie“ Alan Turing höchstpersönlich postuliert. Nach seiner Einschätzung kann eine Maschine dann als menschenähnlich intelligent gelten, wenn sie mit einem echten Menschen kommunizieren kann, ohne dass für den Menschen ersichtlich wird, dass er mit einer Maschine spricht. Kritiker des Tests merken jedoch an, dass dieser lediglich testet, wie leicht Menschen durch menschenähnliche Sprachakte zu überlisten sind. Schauen Sie sich dazu auch die Infobox zum „Chinese Room“ weiter oben im Text an.

... und KIs werden zum festen Bestandteil der Gesellschaft

Meiner Einschätzung nach begeben wir uns also aktuell in ein „Tal der Desillusion“: Das Interesse der breiten Öffentlichkeit wird wahrscheinlich in den nächsten Jahren langsam abflauen. Die Politik wird zunächst regulieren, was das Zeug hält, und dann ebenfalls das Interesse verlieren. Doch die Entwicklung wird weitergehen, die kritischen Stimmen werden sich langsam legen und die Vorteile wieder in den Fokus rücken. Die Menschen werden erkennen, was Alexander Schmid in seinem lesenswerten Gastbeitrag in der NZZ vor Kurzem anmahnte: Es ist zukunftsfeindlich, die künstliche Intelligenz jetzt einfach totregulieren zu wollen. Es geht nicht darum, ihr aus Angst Grenzen aufzuzwingen, sondern den Menschen die Fähigkeit an die Hand zu geben, KI ethisch, reflektiert und nutzbringend als Werkzeug einzusetzen. Denn die KI ist hier, um zu bleiben. Sie wird sich nach dem ersten Hype und der Desillusion Stück für Stück in den Arbeitsalltag integrieren. Einige Webseiten haben errechnet, dass ChatGPT schon heute bereits ein fester Bestandteil der täglichen Internetnutzung ist. Dem Tortendiagramm in diesem Beispiel lässt sich entnehmen, dass im Jahr 2023 bislang jede Minute weltweit 22.831-mal ChatGPT aufgerufen wurde.



KI-Tools werden also in Zukunft die Produktivität verbessern und langfristig wird sich die Meinung der Öffentlichkeit auf einem Niveau unter dem ursprünglichen Hype, aber deutlich über dem Tiefpunkt der aktuell beginnenden Desillusion einpendeln. Die künstliche Intelligenz wird ein fester Bestandteil unseres Lebens werden, wie es zum Beispiel mit Smartphones längst passiert ist – und später dann mit Sprachassistenten wie Siri oder Alexa.

Das ist natürlich lediglich meine persönliche Einschätzung auf Basis der aktuellen Entwicklungen. Doch wir sehen jetzt schon, wie künstliche Intelligenzen langsam in verschiedenen Bereichen der sogenannten „White Collar“-Arbeit integriert werden. Zum Beispiel hat Microsoft bereits den „Copilot“ angekündigt, der ChatGPT-Technologie in Programme wie MS Teams, Outlook, Word etc. integriert. Also in genau die Programme, mit denen weltweit in Büros aller Art das Tagesgeschäft gemeistert wird. Schauen Sie sich doch selbst mal an, wie sich dann vielleicht auch Ihre Arbeit am Computer ändern wird:

<https://www.youtube.com/watch?v=hGb9UZ8DyDc>

ChatGPT oder ein Konkurrent? Irgendjemand wird das Rennen machen!

Lassen Sie sich nicht täuschen: ChatGPT ist bei Weitem nicht die einzige KI-Anwendung, die sich zurzeit in der Entwicklung befindet. Google arbeitet beispielsweise schon seit geraumer Zeit an der Technologie und hat erst vor Kurzem seinen eigenen KI-Chatbot „Bard“ sowie das Large Language Model PaLM 2 vorgestellt. Dies können Sie sich als das Gegenstück von Google für Google Docs, Gmail und die Google-Suche zu Microsofts „Copilot“ vorstellen.

Selbst wenn ChatGPT sich also langfristig nicht durchsetzen sollte, wird ein anderer Konzern eine (noch) leistungsfähigere Alternative bieten. OpenAI und ChatGPT haben zwar den Ruhm des ersten Hypes gewonnen, doch sie bekommen nun auch den vollen Gegenwind der Desillusion zu spüren, von der Angst vor KI bis zu Bestrebungen, die Technik als Ganzes zu regulieren oder zu verbieten. Doch erst mit Gegenwind zeigt sich, ob der Baum stabil steht. Oder ob es beim „One Hit Wonder“ bleibt, so wie man es aus der Musik-, Film- und Literaturbranche kennt: ein erster Release, der die Welt im Sturm erobert – und die Messlatte so hoch legt, dass kein zweites Outing mehr in demselben Maße überzeugt. Eine echt schwierige Position für OpenAI, denn die Firma ist jetzt in einer verletzlichen Position.

Das weckt Begehrlichkeiten und erzeugt Anfälligkeit für Kriminelle. Sowohl OpenAI als Unternehmen als auch die einzelnen Mitarbeiter, die jetzt zunächst gefeiert und dann womöglich beleidigt und ausgegrenzt werden, brauchen jetzt viel Resilienz, um diese Zeit zu überstehen. Und egal, ob man Hacker abwehrt, den angestauten Frust im Büro zurückhält oder mit Anwälten sprechen muss – all das wirkt sich auf die tägliche Performance aus. Wenn da das Management nicht genau weiß, was es tut, könnte OpenAI in einem Ikarus-Fall enden, da die ohnehin zurückgestellten Erwartungen an ChatGPT 5 und folgende Versionen durch gebundene Kapazitäten an ganz anderen Stellen gar nicht mehr erreicht werden können.

Wird die KI den Menschen ersetzen?

Diese Frage treibt seit Veröffentlichung von ChatGPT ihr Unwesen in der Öffentlichkeit, sicher auch angestachelt von den Medien, die auf den Hype-Zug aufgesprungen sind und jetzt direkt den Teufel an die Wand malen. Tatsache ist jedoch: Aktuell werden KIs als Unterstützung bei Büroarbeiten eingesetzt, nicht jedoch als sofortiger Ersatz für die Belegschaft. Momentan können die künstlichen Intelligenzen bestenfalls gewisse geistige Routinearbeiten erledigen. Die industrielle Revolution hat gewissermaßen handwerkliche Routineaufgaben automatisiert – und dasselbe wird durch die künstliche Intelligenz jetzt bei geistigen Routinearbeiten geschehen. Das kann in der Übergangsphase natürlich zu Reibereien führen.

Doch auch wenn tatsächlich Jobs wegfallen, weil sie vollständig ersetzt werden können, kommen auch viele neue Jobs hinzu. Fragen Sie doch mal bei einem Unternehmerkunden nach, ob dort die Bilanz noch per Hand auf Papier geschrieben wird – oder ob nicht mittlerweile ganz routiniert digitale Hilfsmittel zur teilweisen Automatisierung zum Einsatz kommen. Klar, da wurden vielleicht bei der Einführung ein paar Jobs eingespart – aber es sind doch ebenso neue Jobs hinzugekommen, beispielsweise für eine komplette IT-Abteilung in jedem Unternehmen. Die Einführung solcher Hilfsmittel kann sogar positive Auswirkungen auf den Arbeitsplatz haben. Denn in der Vergangenheit hat sie oft dazu geführt, dass der Einzelne wieder mehr Freiräume erhält, um kreativ und emotional intelligent zu arbeiten und zu denken. Und das wird auch mit der Einführung von KI im Tagesgeschäft der Fall sein.

Die Angst vor dem Wegfall des eigenen Jobs ist nachvollziehbar, das könnte ich gar nicht kleinreden, selbst wenn ich es wollte. Aber ich sehe hier eben auch eine Entwicklung, die sich zum Beispiel mit Neuerungen wie Uber und AirBnB etc. vergleichen lässt. Diese sind irgendwann auf der Bildfläche erschienen und wurden sofort mit Sorgen und Ängsten überhäuft. Aber beide Services wären nie so groß geworden, wenn es nicht eine wirkliche Nachfrage nach ihnen gäbe. Und am Ende gibt es heute trotz aller anfänglichen Schwarzmalerei immer noch Taxis und Hotels gleichzeitig. Auch wenn die Waagschale eine Weile lang stark in die eine und dann wieder in die andere Richtung ausschlug.

Ihre Arbeitsplätze sind sicher – wenn Sie sich nicht gegen die Entwicklung stemmen

Wer also von Ihnen Angst davor hat, dass sein Job durch die KI vollständig ersetzt werden wird, dem sei gesagt:

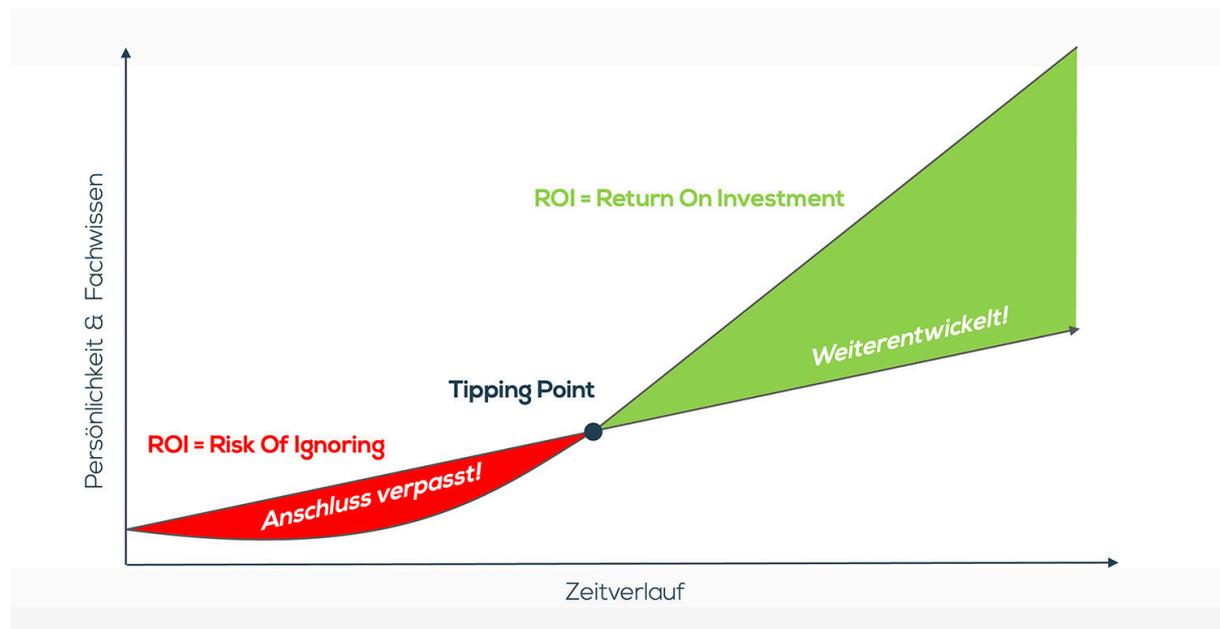
Nach aktuellem Stand wird Ihr Job nicht durch die KI ersetzt werden (können)! Wenn Sie sich der Entwicklung jedoch völlig verschließen, dann kann es sein, dass Sie in Ihrem Job irgendwann durch jemanden ersetzt werden, der über die Fähigkeit und den Willen verfügt, KI aktiv als Werkzeug einzusetzen.

Stellen Sie sich mal vor, bei Ihnen im Institut würde heute noch jemand arbeiten, der in seinem Leben noch nie die gängigen Office-Anwendungen benutzt hat. Da würden Sie sicher auch lieber jemanden neu einstellen, der diese hilfreichen Werkzeuge beherrscht, oder?

Seien Sie also offen für KI-Tools und lernen Sie, wie Sie diese einsetzen können, um effizienter und kreativer zu arbeiten. Keine Sorge: Sie können sich die nötigen Kenntnisse Schritt für Schritt aneignen, denn die vorausgesagte „Revolution“ wird auch dieses Mal eher eine langfristige Evolution sein. Dafür sorgen schon die aktuellen technischen Grenzen der Programme und die trotz allen Hypes nicht übermäßige Geschwindigkeit der Entwicklung.

Wenn Sie also eine Sache aus diesem ersten Teil der Artikelserie mitnehmen, dann sollte es dies sein: **KI ist gekommen, um zu bleiben!**

Sie ist jedoch in erster Linie ein Werkzeug – möglicherweise eines der flexibelsten Werkzeuge, die wir aktuell im technologischen Bereich haben. Als solches sollte die KI auch angesehen und genutzt werden, sowohl im Hinblick darauf, was das Werkzeug gut kann und was eben (noch?) nicht. Es macht also keinen Sinn, sich mit dem Hammer absichtlich auf die Finger zu schlagen und dann dem Werkzeug die Schuld zu geben. Genauso wenig macht es Sinn, einen Nagel mit der Hand einschlagen zu wollen, wenn man nur bereit sein müsste, zu lernen, wie man den passenden Hammer für die jeweilige Arbeitssituation heraussucht und anwendet. Sie können es sich nicht leisten, das perfekte Werkzeug für Ihre Arbeit zu ignorieren, nur weil Sie befürchten, dass der Hammer Sie mal vollständig ersetzen könnte. Denn das wird nicht geschehen – stellen Sie sich nur mal die Kundengespräche vor ...



Ausblick: Was halten Ihre Unternehmerkunden von KI?

Ich hoffe, dass ich Ihnen in diesem Artikel die wichtigsten technischen und gesellschaftlichen Grundlagen zum aktuellen „KI-Sturm“ geben konnte. Ihnen werden sich jetzt vermutlich vor allem zwei Fragen stellen: Wie stehen wohl Ihre wichtigen Unternehmerkunden zu dieser Technologie? Und wie können Sie ganz konkret KI einsetzen, um sich als idealer Sparringspartner beim Unternehmer zu positionieren?

Letztere Frage werden wir in Teil 3 der Artikelserie näher erörtern. Doch zunächst möchte ich Ihnen im zweiten Teil die Sichtweise des Unternehmers näher bringen: Was hält er von der Technik? Wird er sie eventuell selbst in sein Tagesgeschäft integrieren? Oder nutzen einige Unternehmer KI-Tools eventuell schon länger? Ich freue mich, Sie nächstes Mal wieder im Versteher-Magazin begrüßen zu dürfen, wenn wir gemeinsam diesen wichtigen Fragen auf den Grund gehen.

Teil 2: Was der rasante KI-Fortschritt für Ihre Unternehmerkunden und deren Firmen bedeutet



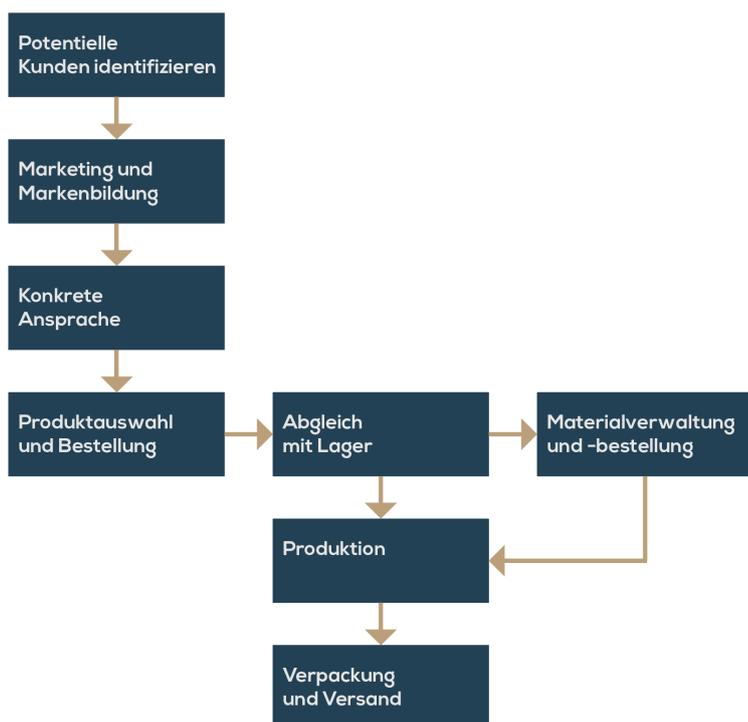
Willkommen zurück bei der großen KI-Artikelserie im Versteh-Magazin. Nachdem wir uns letzte Woche in Teil 1 bereits allgemein verständlich die technischen Grundlagen der künstlichen Intelligenz sowie ihre gesellschaftliche Wahrnehmung angesehen haben, werfen wir heute einen Blick hinter die Kulissen: Wie stehen eigentlich Familienunternehmer zur künstlichen Intelligenz im Betrieb? Können Sie als Berater bei diesen besonders ertragreichen (Ziel-)Kunden mit dem Thema KI punkten? Hat die in Teil 1 angesprochene Desillusion dort bereits begonnen? Oder ist man in den mittelständischen Betrieben vielleicht schon viel weiter?

Familienunternehmer und Technologie-Vorreiter? Das geht!

Erinnern Sie sich noch an die Civey-Studie aus Teil 1 dieser Artikelserie? Die Studie, aus der hervorging, dass sich mindestens 24 % der Befragten negativ über künstliche Intelligenz in der Arbeitswelt äußerten, obwohl sie diese noch nie selbst ausprobiert haben? Ich wette mit Ihnen, dass nur ein verschwindend geringer Teil dieser Schnittmenge mittelständische Unternehmer oder gar Top-Unternehmer waren. Denn in den Unternehmen steht man Technologie deutlich aufgeschlossener gegenüber als in so manchem Privathaushalt. Gerade die Führungsetagen von Produktionsunternehmen sind oft im gesamten Themenkomplex „Digitalisierung“ erstaunlich weit und kennen sich auch bei den künstlichen Intelligenzen schon hervorragend aus.

Kein Wunder, denn digitalisierte Systeme (und KIs im Speziellen) sind im Endeffekt auch nur die logische Fortsetzung einer technologisierten Standardisierung: Während der Hobbybäcker morgens die Brötchen noch manuell in den Ofen schiebt, geht das bei Unternehmen, die täglich Hunderte oder Tausende von Verkaufsstätten bedienen, schon längst mit der voll digitalisierten Backmaschine.

Um zu verstehen, wie Unternehmer der (generativen) KI gegenüber eingestellt sind, ist es jedoch auch wichtig, einen Blick darauf zu werfen, wo im Unternehmen bereits überall digitalisiert wurde bzw. wo es sinnvoll ist:



Bei Familienunternehmen müssen wir hier eine Unterscheidung treffen:

- Digitalisierung in der Produktion ...
- ... oder/und in der Verwaltung?

Wir haben gerade bei mittelständischen Unternehmen immer wieder diese Situation: Sowohl Produktion als auch Verwaltung sind digitalisiert. In der Verwaltung wird voll vernetzt alles per Computer bearbeitet und in der Produktion werden viele Abläufe automatisiert durchgeführt, auch wenn ein Mensch die Maschine zunächst manuell einrichten und starten muss. Der Mensch hat hier also immer noch die volle Befehlsgewalt – die Maschine wird nicht von sich aus die Produktion von 3 auf 4 Produkte pro Stunde erhöhen, wenn ihr nicht jemand den Befehl dazu gibt.

Diese Mittelständler brauchen also vor allem in der Produktion Mitarbeiter, die ein Verständnis sowohl für die Maschine als auch für die Software und die Abläufe haben. Bei großen Konzernen wie BMW oder Siemens ist das kein Problem – die haben für alle Bereiche Experten vor Ort. Aber beim klassischen Mittelständler (z.B. 20 bis 30 Millionen Euro Umsatz im Jahr, mit eigenen Produktionsstätten) sehe ich immer wieder, dass diese dann eine eigene IT-Abteilung haben, die sich jedoch vor allem um die EDV der Verwaltung kümmert. Diese Leute können dann oft in wenigen Minuten einen streikenden Rechner wieder zum Laufen bringen oder komplex verwobene Kommissionierungssoftware debuggen, sind aber überfragt, wenn mal eine der komplexen Fertigungsmaschinen streikt. Ihnen fehlt dazu leider häufig das Spezialwissen für die Maschine sowie das angesprochene Verständnis für die Produktionsseite und deren Abläufe im Allgemeinen.

In kleineren Familienunternehmen besteht die IT-Abteilung auch nur aus einer Person oder zwei Personen, die dann eher für alltägliche IT-Herausforderungen zur Verfügung stehen, denn für komplexe Vernetzungen.

Mittelständische Unternehmen sind also häufig bei der Digitalisierung schon sehr weit. Es fehlen jedoch die Mitarbeiter, um den Digitalisierungsbedarf vollständig zu decken. Unternehmer haben deshalb auch kein Erkenntnisproblem. Es ist eben nicht so, dass sie nicht erkennen würden, dass eventuell mehr Digitalisierung nötig wäre. Vielmehr haben sie ein Umsetzungsproblem. Wie soll zum Beispiel die Produktion und Vernetzung mit der Verwaltung auf eine neue digitale Ebene gehoben werden, wenn sich auf dem Arbeitsmarkt kein Produktionsleiter findet, der die komplexen Abläufe bei den Maschinen versteht und gleichzeitig die komplizierte Software zumindest so vollständig durchblickt, dass er beispielsweise die Software-Entwickler entsprechend dem Gesamtkontext briefen kann. Nicht umsonst beklagen so viele IT-Dienstleister, dass ihre Kunden kaum in der Lage seien, ihnen überhaupt verständlich zu machen, was von der Software erwartet wird: Wie interagiert sie mit dem Warenbestellsystem? Wie passt sie ins Buchhaltungssystem oder ins Vertriebssystem? Es gibt da große Sollbruchstellen zwischen Produktion und Verwaltung, was die IT-Kompetenz angeht.

Und wie steht es um die KI-Kompetenz?

Wie Sie sehen können, fehlt es bei mittelständischen Unternehmen nicht am Willen, Maßnahmen zur Digitalisierung zu ergreifen, oder an der Erkenntnis, dass dies notwendig wäre. Es gibt lediglich „nur“ ein Umsetzungsproblem. Und genau an dieser Stelle stehen die Unternehmen auch bei der KI als Teil-Thema der Digitalisierung: Klar würde man gerne mehr mit den künstlichen Intelligenzen anfangen. Aber gibt es im Unternehmen (oder auf dem Arbeitsmarkt) jemanden, der die KI-Systeme, -Prozesse und -Anwendungen so gut beherrscht, dass er sie implementieren kann? Dass er effiziente Prompts für die spezifischen KIs entwirft, die KI gegebenenfalls sogar trainiert – und dass er ein Verständnis für die Gesamtzusammenhänge hat, sowohl was die KI angeht als auch die Verwaltung, die Produktion und deren Abläufe?

Doch nicht nur die Experten für KI fehlen dem Unternehmer. Immerhin haben wir seit Jahren einen Fachkräftemangel, selbst dort, wo es nicht um KI-Experten geht, auf der rein menschlichen Seite – also der Handwerker, der die gekaufte Waschmaschine an den Kunden liefert, sie aufbaut und später gegebenenfalls reparieren kann. Oder den professionellen Gartenbauer, der bei Wind und Wetter mit dem Spaten in der Hand den Garten des Kunden umgräbt und bepflanzt. An dieser Stelle braucht es keine KI-Expertise, sondern jemanden, der sein manuelles/analoges Handwerk beherrscht.

Um die Vorteile der KI also überhaupt nutzen zu können, muss der Unternehmer zusätzliche Experten einstellen – und muss weiterhin dafür sorgen, dass auch ausreichend Mitarbeiter für die Durchführung der Arbeiten vorhanden sind, wie bisher.

Doch ganz am Anfang muss der Unternehmer bzw. das Top-Management selbst eine entsprechende „Erkennungskompetenz“ entwickeln. Denn allzu oft ist das Hauptproblem, dass die wesentlichen Entscheider sich nicht vorstellen können, welche Mehrwerte durch Investitionen in Digitalthemen überhaupt entstehen. Doch wenn man nicht weiß, erkennt oder sich zumindest grob vorstellen kann, wohin die Reise gehen soll und was man erreichen will und kann, fällt es umso schwerer, „in den Raum hinein“ zu investieren. Ich selbst z. B. habe mich vor Jahren von einem professionellen Digitalprofi individuell coachen lassen. Ja, es hat reichlich Euro gekostet, aber diese Investition hat sich in zahlreichen Situationen ausgezahlt. Denn ich kann als Unternehmer die Ideen, die mir vorgelegt werden, ein- und abschätzen. Und die tollen Ideen dann auch wertschätzen, weil ich die harte Arbeit, die zur Idee geführt hat, erkenne. Das erleichtert mir, Entscheidungen zu treffen, bei denen ich kein Fachmann bin.

Mittelständische Unternehmer, die in den Bereich KI eindringen möchten, benötigen also drei Arten von Mitarbeitern zur Umsetzung:

- Content Creator: Das Vorgeben der Inhalte kann die Geschäftsführung selbst übernehmen
- „dolmetschender“ Implementierer: KI-Experten wie oben beschrieben, zur Arbeit direkt mit der KI
- Handwerker: Menschen, die die Arbeiten vor Ort beim Kunden ausführen, unabhängig von der KI-Implementierung

Zum Umsetzungsproblem kommt erschwerend hinzu, dass nur die Erträge von gestern den Wandel von morgen finanzieren. Selbst wenn das entsprechende Fachpersonal vorhanden wäre, kann für den Unternehmer die Umstellung also nur als langsame Evolution statt als schlagartige Revolution stattfinden. Denn der Unternehmer kann es sich kaum erlauben, KI-Systeme „so schnell wie möglich“ einzuführen. Wenn dann doch irgendwo etwas schief läuft, dann sinkt vielleicht der Ertrag und bringt die ganze Firma über Nacht in eine finanzielle Schieflage.

Wir sehen also: Sie als Finanzdienstleister müssen Ihren Top-Unternehmerkunden nicht das Thema KI „schmackhaft machen“ oder sie überhaupt erst auf die Idee stoßen. In den meisten Fällen wird sich der Unternehmer ohnehin bereits damit beschäftigt haben, wie man KI zur Optimierung des Tagesgeschäfts einsetzen könnte. Es gibt aber eben das Umsetzungsproblem. Darum empfehle ich Ihnen, das Thema auf die Branche des jeweiligen Unternehmers gemünzt anzusprechen und sich dabei vor allem auf die Umsetzbarkeit zu konzentrieren. Viele der für ihn wichtigen Themen wird der Unternehmer bereits selbst durchgearbeitet oder zumindest mal interessiert recherchiert haben. Überlegen Sie sich also gut, welche der folgenden Themen für Ihren Kunden relevant sind und wie weit er dort vielleicht schon ist. Diskutieren Sie direkt auf demselben Level miteinander, und Sie können sich mit Impulsen wie den folgenden als guter Sparringspartner für KI-Ideen etablieren:

- Produktion und Fertigung: KI-basierte Systeme zur Optimierung der Produktionsprozesse, zur Durchführung von Qualitätskontrollen oder zur Verbesserung der Maschinenwartung
- Logistik: KI zur Optimierung der Routenplanung, zum Verfolgen von Lieferungen oder zur Effizienzsteigerung der Lagerhaltung durch Nachfrage-Prognosen

- Kundenbetreuung: KI in Form von Chatbots und virtuellen Assistenzen, zur Beantwortung von Kundenfragen, zum Support oder zur Weiterleitung an einen menschlichen Support – auch als Mittel, 24 Stunden am Tag Kundenbetreuung zu gewährleisten
- Marketing und Werbung: KI zur Datenanalyse oder zum Erstellen personalisierter Marketingkampagnen auf Basis des individuellen (Kauf-)Verhaltens der Kunden
- Gesundheitswesen: KI zur Verbesserung medizinischer Diagnosen, zur Analyse komplexer genetischer Daten und zum Erstellen personalisierter Behandlungspläne
- Landwirtschaft: KI zum Optimieren beim Einsatz von Pestiziden und Düngemitteln, zur Vorhersage von Ernteerträgen und zur Steuerung einer effizienten Bewässerung
- Tourismus und Gastgewerbe: KI zur personalisierten Empfehlung von Reisezielen, zum Verwalten von Buchungen und zur Verbesserung der Kundenerfahrung z.B. durch Chatbots in Hotels oder Restaurants
- Landschaftsgestaltung: KI zur Planung der Grün- und Pflanzenflächen, sowohl bzgl. der Ästhetik als auch der optimalen Ressourcennutzung auf Basis von Topografie, Klima, Bodenbeschaffenheit etc.

Denkt man den Prozess am Beispiel eines Unternehmers im Bereich Gartenlandschaftsbau einmal komplett durch, kann sich dieser vollkommen „durchgestylte“ Ablauf ergeben:

- Gärtner kommt mit Tablet zum Kunden
- Er scannt den Garten mit einer App und es werden automatisch die entsprechenden Entfernungen etc. gemessen.
- Auf Basis dieser Messungen kann der Gärtner dann mithilfe weiterer Funktionen direkt im Garten des Kunden – zusammen mit dem Kunden – den Garten interaktiv auf dem Tablet planen.
- Hierzu wird eine Chat-Funktion genutzt, die mit einer Garten-Planungssoftware verbunden ist und der eine auf den Anwendungsfall trainierte KI zugrunde liegt.
- Gemeinsam im Trio Kunde – Gärtner – Chat/Software wird der Garten optisch am Tablet erstellt.
- Es erfolgt eine grobe Preis- und Zeit-Kalkulation, damit das Gespräch weitergeführt werden kann.
- Sobald der Kunde mit der Optik, der Zeit und dem Preis einverstanden ist, geht der Gärtner direkt in die Mitarbeiter-Terminplanung. Dabei lässt er sich anhand der Daten und eines automatisierten Abgleichs mit den benötigten Mitarbeitern (z.B. durch MS Office Copilot) sofort die verfügbaren Personen, Zeiten und Termine anzeigen.

- Nun wird direkt vor Ort eine gegenseitige Absichtserklärung unterzeichnet – alle Termine, Informationen, Materialien etc. werden gesichert.
- Zurück im Büro geht der Gärtner in seine Cloud, wo alle Daten aus dem Termin gespeichert sind, und er kalkuliert nun alle Zahlen präzise.
- Danach erhält der Kunde – auf Knopfdruck und digital – den verbindlichen Vertrag, der selbstverständlich vom Kunden auch direkt digital unterschrieben werden kann.

Spannend wird es bei diesem Beispiel dann, wenn man bedenkt, dass Mega-Projekte, wie ein Hotel in Las Vegas für 1 Mrd. USD, natürlich mit Software unterstützt werden. Aber ein regionaler Gärtner, der für 2.000 € den Garten wieder auf Vordermann bringen soll ... der kann heute und vor allem in naher Zukunft genauso professionell arbeiten und planen. Der Weg der professionellen KI führt in die mittleren und kleineren Unternehmen und wird dort immense Erleichterungen bringen. Und an der einen oder anderen Stelle auch den Fachkräftemangel lösen.

Unternehmer sehen auch die Risiken der Technik

Dass Familienunternehmer häufig schon sehr informiert sind und sich oft bereits über mögliche Anwendungsfelder für KI informiert haben, bedeutet natürlich nicht, dass sie nicht auch die Sorgen teilen, die viele Nicht-Unternehmer in Bezug auf die Technologie haben. Zum Beispiel die kinderleichte Generierung von täuschend echten Bild- und Tondaten, die wir bereits in Teil 1 der Artikelserie angesprochen haben. Für Familienunternehmer kommen jedoch noch weitere, firmenbezogene Sorgen dazu. Für den Unternehmer bedeutet KI – wie viele andere Formen der Digitalisierung auch – ein erhöhtes Risiko, von Cyberangriffen betroffen zu sein. Dass diese Sorge durchaus berechtigt ist, sollte jedem klar sein, der sich mal ansieht, wie viele Konzerne in den letzten Jahren Opfer von Datenlecks oder Ransomware-Angriffen geworden sind. Wie wir bereits in einigen früheren Artikeln im Versteher-Magazin festgestellt haben, sind die wirklichen Kriminellen aber auch nur ein Teil der Bedrohung. Ich unterscheide hier gerne in:

- „Mörder“: Hacker, die Manipulationen vornehmen, die Menschenleben gefährden oder sogar kosten. Hier können hohe wirtschaftliche Schäden und Personenschäden auftreten.
- „Clowns“: Hacker, die Produktionsabläufe stören oder Webseiten verschandeln – oft nur aus Spaß am digitalen Vandalismus. Meist mit geringen wirtschaftlichen Schäden verbunden.
- „Erpresser“: Hacker, die Prozesse lahmlegen oder Dateien stehlen/verschlüsseln mit dem Ziel, ein Lösegeld zu erpressen. Erzeugen oft erheblichen wirtschaftlichen Schaden.

Seite 30

In Teil 1 dieser Serie hatte ich bereits erwähnt, dass der Apple-Konzern seinen Mitarbeitern mittlerweile die Verwendung von ChatGPT verbietet – da man befürchtet, dass geheime Informationen unbeabsichtigt nach außen getragen werden könnten. Warum sollte sich also nicht auch ein mittelständisches Unternehmen um die Implikationen der KI-Technik auf die Cybersicherheit sorgen? Was, wenn beispielsweise ein Nutzer eines Support-Chatbots die KI durch geschickte Prompts so austrickst, dass sie zum Beispiel Kundendaten anderer Nutzer ausplaudert? Beim Maschinenpark ist es sicher noch machbar, alle Geräte vollständig von äußerem Zugriff zu entkoppeln, aber bei vielen anderen Anwendungsbereichen kann das deutlich schwieriger sein. Im Verwaltungsbereich gibt es die nicht ganz unbegründete Angst davor, die Systeme zu stark miteinander zu verweben. Denn wenn alles effizient ineinandergreift, dann ist auch alles gleichermaßen anfällig. Da muss es noch nicht mal zu einem Hacker-Angriff kommen. Was, wenn sich die ineinander verschränkten Systeme einfach gegenseitig blockieren, weil die KI nicht das tut, was sie soll? Wenn sie zum Beispiel nicht automatisch die Veränderungen im Warenlager updatet – dann leidet darunter auch die Dispositionsabteilung. So etwas überfordert die Kapazitäten vieler Familienunternehmen. Sie brauchen deshalb die oben beschriebenen Personen und Rollen, um wirklich bei der technischen Entwicklung mitzugehen.

Platzieren Sie sich als einzigartiger Sparringspartner – durch Augenhöhe

Als Finanzdienstleister für Unternehmerfamilien ist es nützlich, sich all diese Tatsachen vor Augen zu halten, um nachvollziehen zu können, wie Unternehmer wirklich über KI denken. Es gibt kein Erkenntnisproblem, sondern oftmals „nur“ ein Umsetzungsproblem. Inhaltlich sind die Unternehmer oft schon sehr weit – dann brauchen sie Sie als Berater nicht etwa, um das Thema überhaupt erst anzureißen oder ganz grundlegende Informationen zu vermitteln. Sondern die Unternehmer brauchen Sie als Sparringspartner auf Augenhöhe. Als jemanden, der die oben genannten Möglichkeiten der Technik direkt anspricht und detailliert durchdiskutieren kann. Und anschließend im Sinne des jeweiligen Geschäftsmodells mit dem Unternehmer an konkreten und kreativen Lösungen zur Umsetzung arbeitet.

Bedenken Sie bei Ihren Gesprächen dazu bitte auch, dass Unternehmer schnell darüber nachdenken „Wer kann es machen?“. Und „Woher soll ich diese Personen bekommen?“. Wenn Sie also mit Check-ups kommen oder sogenannte Digitalisierungsprüfungen anbieten, beachten Sie immer, dass der Unternehmer ganz konkret danach fragen wird, woher er die Fachleute bekommen soll. Wenn Sie dann mit den Schultern zucken und sinngemäß sagen: „Sorry, wir zeigen nur die Probleme und Herausforderungen auf, aber umsetzen müssen Sie allein. Wenn Sie dann aber Kredite benötigen, schauen wir wieder vorbei und helfen“, ist das eher kontraproduktiv und frustrierend für den Unternehmer.

Die Chancen der Technik sind riesig – das wissen auch die mittelständischen Familienunternehmer. Denn KI kann ein weiteres, besonders fortschrittliches Werkzeug im Werkzeugkasten der Digitalisierung sein, um die unterschiedlichsten Aspekte der Firma zu optimieren: höhere Effizienz, bessere Qualität, mehr Skalierbarkeit, größere Mitarbeiterzufriedenheit – und zusätzliche Chancen, auch als mittelständisches deutsches Unternehmen riesige Märkte zu bespielen.

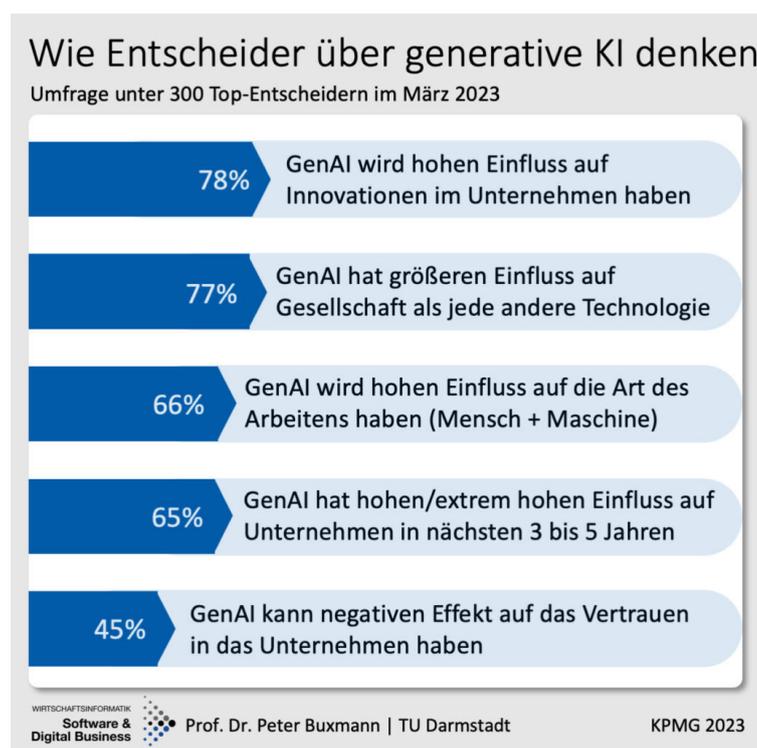
Doch wie alle Elemente der Digitalisierung muss auch die KI sauber implementiert werden. Und dazu braucht es nun mal den „dolmetschenden“ Implementierer wie oben beschrieben: einen Experten, der die Implementierung der KI vollumfänglich durchführen kann. Viele Unternehmer wissen das, finden es aber schwer, diesen Sachverhalt in Worte zu fassen. Das gibt Ihnen einen guten Einstiegspunkt für eine Beratung auf Augenhöhe. Zeigen Sie dem Unternehmer, dass Sie seine Situation verstehen: Er würde gerne viel mehr mit KI machen, sieht aber (noch) keinen risikoarmen Weg in diese Richtung, da ihm die Experten im eigenen Betrieb fehlen. Positionieren Sie sich hier als einzigartiger Sparringspartner, können Sie bei den wichtigen Unternehmerkunden richtig punkten.

Und drängen Sie nicht auf die Umsetzung, wenn objektiv klar ist, dass die Voraussetzungen noch nicht gegeben sind! Der Unternehmer sollte nicht derjenige sein, der „den Verbrennungsmotor an die Pferdekutsche baut“. Es macht durchaus Sinn, das Thema KI jetzt nicht überhastet umzusetzen, sondern zunächst genau durchzuplanen und zu diskutieren. Um KI wirklich gewinnbringend einzusetzen, muss in den meisten Unternehmen ohnehin zunächst eine dazu passende digitale Infrastruktur bestehen, die vielleicht mangels Umsetzbarkeit bislang noch nicht völlig ausgereift ist. Oder so ausgedrückt: Wer jetzt noch Lotus Notes nutzt, wird nicht direkt auf MS Copilot umsteigen, sondern muss sich erst mal Stück für Stück in die Digitalisierung vorarbeiten.

All das bedeutet für den Unternehmer Investitionsbedarf in Euro, Bedarf an Experten zur Umsetzung und natürlich Zeitbedarf für die langsame Evolution hin zu KI-unterstützten Prozessen. Klar, viele Unternehmen benutzen sogar schon KI im einen oder anderen Bereich (zur Kalkulation, Bildgenerierung etc.), aber dieses neue Werkzeug vollumfassend ins Unternehmen zu implementieren – da gibt es dann noch genug Baustellen, bevor man sich an die Umsetzung wagen kann.

Verstehen Sie, wie Unternehmer beim Thema KI ticken

Bei der KI-Entwicklung nicht mitzumachen, können sich Unternehmer genauso wenig leisten wie Sie als Berater. Darum ist es für Familienunternehmer so wichtig, sich auf Management-Ebene bereits mit all den technischen, inhaltlichen und gesellschaftlichen Aspekten der neuen Technologie zu befassen, die wir in Teil 1 dieser Artikelserie besprochen haben. Dies wird auch durch eine Umfrage der KPMG untermauert, die ergeben hat, dass fast zwei Drittel von 300 befragten Führungskräfte glauben, dass die generative KI einen hohen oder sogar extrem hohen Einfluss auf ihr Unternehmen haben wird.



Und Sie als Berater werden dabei dringend als Sparringspartner und Impulsgeber gebraucht.

Denn der Druck zu mehr Digitalisierung und mehr Automatisierung steigt stetig – und die KI könnte hier spannende Lösungsansätze bieten. Zum Beispiel, um zu verhindern, dass man als Unternehmer mal in die Art Entscheidung gezwungen wird, die ein großes deutsches Unternehmen vor Kurzem treffen musste: Der Markt wird größer und Stückzahlen zu günstigen Preisen sind „key“, also sah man keine andere Möglichkeit als den Verkauf an ein US-Unternehmen. Denn wer bei Themen wie Digitalisierung, ESG etc. nicht mehr mitkommt, kann eventuell nur noch überleben, wenn er sein mit viel Herzblut aufgebautes Familienunternehmen an einen Konzern verkauft, der bei diesen Themen bereits ganz vorne ist. Wer das nicht möchte, muss Wege finden, der stetig voranschreitenden Digitalisierung zu folgen – und damit eben auch der Einführung von KI-Systemen.

Das gibt Ihnen eine einzigartige Gelegenheit, sich beim Unternehmer als verlässlicher Partner zu positionieren, ein effektives Mensch zu Mensch (MzM) zu erreichen, so den subjektiven Wohlfühlfaktor zu maximieren und letztendlich mehr Erträge für Ihr Institut zu generieren. Wohl wissend, dass Sie als Privatperson viele Themen nur bedingt bis gar nicht privat nutzen können und werden – sowie als Mitarbeiter eines Instituts auf die Managemententscheidungen angewiesen sind, was Sie wie nutzen dürfen. Das macht es für Sie spannend und anstrengend zugleich, mit einem Unternehmer über KI zu diskutieren sowie daraus potenzielle Risiken zu erkennen und (mehr) Erträge zu generieren.

Nutzen Sie also die in diesem Teil der Artikelserie aufgezeigten Erkenntnisse über den Standpunkt der Unternehmer, um sich auf spannende Gespräche über das nicht minder spannende Thema KI vorzubereiten. Um Sie bei der Vorbereitung und Durchführung dieser Gespräche weiter zu unterstützen, setzen wir uns im dritten Teil der großen KI-Artikelserie des Versteher-Magazins damit auseinander, was die KI für Ihre Arbeit als Finanzdienstleister und für Sie als Mitarbeiter ganz konkret bedeutet. Ich hoffe, Sie auch dann wieder an dieser Stelle begrüßen zu dürfen.

Teil 3: Der Einfluss der KI auf Ihren Job und Ihr Finanzinstitut – und wie Sie schon jetzt davon profitieren können



In Teil 2 der großen KI-Artikelserie im Versteher-Magazin haben wir uns bereits mit der Frage auseinandergesetzt, wie die in Teil 1 beschriebenen (generativen) künstlichen Intelligenzen bei Ihren Firmenkunden eingesetzt werden können. Heute schauen wir uns die andere Seite der Medaille an: Wo können Sie und Ihr Institut die neue Technologie gewinnbringend einsetzen? Und was bedeutet das für Ihren Arbeitsplatz in der Zukunft? Dazu eines gleich vorweg: Was für uns als „Normalos“ aktuell noch wie ein Game-Changer wirkt, ist in den riesigen internationalen Investment-Banken schon längst ein fester Teil des Arbeitsalltags. Neu wird also vor allem sein, dass künstliche Intelligenzen bis in den Arbeitsalltag regionaler Banken, Sparkassen und Volksbanken sowie von freien Beratern, Vermögensverwaltungen und anderen vorstoßen werden. Vom Einzelkämpfer bis zur Großsparkasse und Großvolksbank.

Generative KIs in den regionalen Instituten?

Auch wenn die künstliche Intelligenz zurzeit das „neue, spannende Ding“ ist, sollten wir uns darüber im Klaren sein, dass natürlich selbst in kleinen regionalen Instituten die Kreditanfragen längst nicht mehr „mit dem Bleistift in der Hand“ ausgefüllt werden. Klar, bei den großen internationalen Häusern ist man da oft schon weiter, egal ob es um KI-Unterstützung bei Kreditbanken oder vollständig algorithmusgesteuertes Trading bei quantitativen Hedgefonds geht. Die dort genutzten Systeme sind vielleicht keine auf LLMs basierenden Sprach-KIs, aber trotzdem definitiv Systeme, die man als generative künstliche Intelligenzen bezeichnen kann. J.P. Morgan baut zum Beispiel bereits an einer eigenen KI namens IndexGPT, die Investitionsvorschläge geben soll. Und diese Entwicklung wurde sicher nicht nur deshalb angestoßen, weil ChatGPT das Thema in eine breite Öffentlichkeit gerückt hat. Für die IT-Abteilungen dieser globalen Player war ChatGPT nicht gerade die Neu-Erfindung des Feuers.

Was jedoch neu sein wird, ist, dass auch Sie in naher Zukunft mit KI-Tools arbeiten werden, von Sprachassistenten über Textgenerierungs-Tools bis hin zu Tools, die Kreditdaten automatisiert einpflegen und zum Beispiel Empfehlungen zur Kreditentscheidung aussprechen können. Interessant ist daher vor allem, sich mal zu überlegen, was sich für Sie als Berater im Alltag ändern wird. Welche Anwendung für KI macht wirklich Sinn? Wie wird man die Auswirkungen spüren? Wo findet der Einsatz von KIs in der täglichen Beratung statt? Und welche Risiken und Chancen birgt all das?

Hier zur besseren Übersicht noch mal alle Begrifflichkeiten aus dem Themenbereich Digitalisierung/KI kurz definiert:

- **Digitalisierung**: Die Übertragung von Daten und Prozessen von analogen in digitale Formate. Also zum Beispiel das digitale Abspeichern von Daten auf Festplatten statt in Aktenschränken oder die Durchführung von Kundenkommunikation über digitale Wege statt mit der Briefpost.
- **Technologisierung**: Die Übertragung von Arbeiten vom Menschen auf Maschinen, von der manuellen Arbeit in die automatisierte oder zumindest maschinell unterstützte Arbeit. Zum Beispiel bestimmte Standard-Handgriffe in der Fertigungshalle (Karosseriebleche zusammenfügen etc.).
- **Standardisierung**: Die Vereinfachung von Verfahren, Prozessen, Strukturen, Produkten etc. mit dem Ziel höherer Effizienz (gleichbleibende Leistung bei geringerem Aufwand). Zum Beispiel die Strukturierung des Einkaufsvorgangs in Onlineshops, die mittlerweile praktisch überall identisch ist.
- **Automatisierung**: Das Umrüsten der Produktion etc. zur Minimierung der durch Menschen durchzuführenden Arbeitsschritte. Zum Beispiel bei der Fertigung von Autos, für die heute nur noch wenige Mechatroniker, dafür umso mehr automatisierte Roboter-Arme benötigt werden.
- **Künstliche Intelligenz**: Digitale Prozesse, die selbstständig Handlungen ausführen können – aktuell noch unter menschlicher Maßgabe oder auf Basis von angeeigneten Erfahrungswerten. Zum Beispiel Social-Media-Bots oder auch selbstfahrende Autos.
- **Machine Learning**: Der Prozess der Wissensvermittlung an künstliche Intelligenzen. Zum Beispiel das Füttern von Gesichtserkennungssoftware mit Bildern von menschlichen Gesichtern, damit sie diese zu unterscheiden lernt.
- **Digital Disruption**: Veränderungen auf dem Markt, hervorgerufen durch plötzlich erscheinende neue digitale Technologien, die ein Umdenken in den Unternehmen erfordern. Also zum Beispiel die stark veränderte Marketing-Umgebung im Zuge des Aufkommens von Social-Media-Influencern.

Die aktuelle Popularität von KI wird den Arbeitsalltag von Millionen von Menschen nachhaltig verändern. Leider nicht immer zum Positiven: Ich sehe bereits jetzt schon vor meinem inneren Auge die Manager, Effizienz-Fans, Controller und IT-Profis frohlocken, die sich durch künstliche Intelligenzen mehr Digitalisierung und eine bessere Kombination aus Standardisierung und Individualisierung versprechen – und zwar in erster Linie, weil sie jetzt endlich ihre Personalabbau-Pläne umsetzen können. Dann heißt es wieder: „Assistenzen brauchen wir nicht mehr“ – ein Argument, das ich schon vor Jahren im Versteher-Magazin als Trugschluss entlarvt habe. Meine Befürchtung ist, dass durch die KI mehr standardisiert und optimiert werden wird, die Prozesse werden verschlankt und das Personal wird abgebaut. Sobald sich dann herausstellt, dass die Erwartungen an die Leistung von KI doch überzogen waren und man die Realitäten und Anforderungen des Marktes (zum Beispiel den Wunsch der Top-Unternehmerkunden nach mehr Mensch zu Mensch) doch unterschätzt hat, dann bleiben nur noch wenige Menschen im Institut übrig, die umso mehr Arbeit verrichten.

Auf dem Papier sieht das natürlich ganz anders aus: Bei 1.000 Arbeiten und 20 Mitarbeitern fallen 50 Arbeiten pro Person an. Dann werden durch Standardisierung und Digitalisierung 500 Arbeiten von der Maschine übernommen, da kann man dann ja auch 10 Leute wegrationalisieren – oder besser noch 12, denn die, die bleiben, haben dann ja schlankere Prozesse und können mehr Arbeit übernehmen. Also haben wir nun 500 Arbeiten auf 8 Mitarbeiter, das sind schon 62,5 Arbeiten pro Person. In der Bilanz steht dann aber nur: 50 % weniger Prozesse, 60 % weniger Personalkosten – „Läuft!“. Dabei sieht die Situation im Arbeitsalltag ganz anders aus. Da müssen dann plötzlich die Mitarbeiter mehr Arbeiten durchführen als bislang, und gleichzeitig fehlt es den wichtigen Unternehmerkunden am Mensch zu Mensch, da gefühlt alles nur noch über Chat-Assistenten etc. gemacht wird. Diejenigen, die in den Instituten am liebsten voll automatisiert und ohne Menschen arbeiten würden, machen hier schnell eine Milchmädchenrechnung auf, die für den langfristigen Erfolg gefährlich werden kann. Zumal betriebswirtschaftlich ja oft trotz Personalkostenabbau die Kosten für IT (deutlich) steigen, somit auch das nicht immer sauber kalkuliert wird.

Wie wird die KI die Beratung beeinflussen?

Realistisch betrachtet wird die Zukunft der Finanzberatung für (Familien-)Unternehmer in Zukunft stark von KI-Tools beeinflusst werden. Doch sie wird niemals völlig an die KI abgegeben werden. Von heute 10 Beratungsanlässen bleiben in Zukunft vielleicht noch 3 bis 5 übrig – diese sind dann aber so komplex, dass die KI damit (allein) nicht zurechtkommt. Diese Arbeiten können nur spezialisierte, hochprofessionelle Berater (beziehungsweise Beraterteams) durchführen, da es um das Koordinieren der Teams und das Erkennen sowie Analysieren komplexer (zum Teil nicht rationaler, sondern intuitiver) Zusammenhänge geht. Und um die direkte Interaktion mit den Kunden. Denn wie wir schon im zweiten Teil dieser Artikelserie festgestellt haben: Auch Unternehmer, die selbst schon mit KI experimentieren, wünschen sich weiterhin ein angenehmes Mensch zu Mensch (MzM) von ihren Finanzdienstleistern. Laut dem aktuellen EY Global Wealth Research Report 2023 wünschen sich sogar immer noch satte 43 % eine persönliche Beratung im gleichen Raum. Derweil sind 38 % offen für digitale Videokonferenzen, erwarten jedoch weiterhin, mit einem echten Menschen zu sprechen. Lediglich (oder doch schon?) 19 % der Befragten sind bereit, vollständig auf eine Beratung von Mensch zu Mensch zu verzichten. Für Sie als Berater bedeutet das:

- Kunde 1 möchte direkt und persönlich beraten werden – KI-Tools dann eher im Hintergrund unterstützend einsetzen und ansonsten verstecken!
- Kunde 2 möchte ebenfalls persönlich beraten werden, aber es macht ihm nichts aus, wenn ersichtlich ist, dass mit KI-Tools gearbeitet wird.
- Kunde 3 braucht keinen direkten Draht zum Berater (oder weniger häufig) und kann sogar durch das Herausstellen der KI-Unterstützung umworben werden.

In allen drei Fällen erwarten die Kunden jedoch den Einsatz von digitalen Tools und sogar KI in bestimmten Bereichen. Zum Beispiel zum einfachen Zugang auf verschiedenen Kanälen („Omnichannel“) und beim KI-unterstützten Auswerten großer Datenmengen, wenn dadurch die Performance des jeweiligen Finanzprodukts optimiert wird. Oder so ausgedrückt: Menschlichkeit ist bei der Beratung noch gefragt, aber die Produkte sollen digital durchoptimiert sein!

Die Finanzdienstleistungsbranche wird früher oder später auch auf regionaler Ebene KI-Tools nutzen, so wie den im ersten Teil der Artikelserie erwähnten MS Copilot, der bald schon die tagtäglichen Arbeiten mit Microsoft Office durch KI unterstützen wird. Einige dieser KIs werden sogar direkt für die Beratung verwendet werden. Allerdings wird die Einführung in der Finanzdienstleistungsbranche wahrscheinlich etwas länger dauern. Denn Banken, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer etc. haben (zu Recht) extrem hohe Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz. Gleichzeitig sollte man nicht glauben, dass KIs aus diesen Gründen gar nicht eingesetzt würden, denn auch iPads wurden ja in den Instituten irgendwann erlaubt und das funktioniert bis heute sehr gut und kann sogar Mehrwerte bieten. Für den Einsatz von KIs in der Beratung werden jedoch zunächst komplexe Themen wie Serverstandorte und die sichere Datenspeicherung gelöst werden müssen. Doch dann wird es mit der KI auch in Ihrem Institut vorwärtsgehen.

Von der Ankündigung zur Umsetzung

Ein Blick auf die Fintechs lohnt sich in diesem Zusammenhang, denn auch sie wurden zunächst noch belächelt und haben von Anfang an auf modernste Technologien gesetzt. Auch, weil es dort kaum Bedenkenräger gab, die man hätte überzeugen müssen. Das wird bei der Einführung von KI genauso (gewesen) sein. Die „Neuen“ haben es nun mal auch leichter, neue Technologien einzuführen, während die „Etablierten“ noch zögern – schließlich basiert das Selbstverständnis der „Neuen“ auch darauf, dass sie Dinge neu machen und das „Alte“ ändern möchten. Die Fintechs haben dadurch zunächst einen Vorsprung vor den etablierten Instituten. Da gibt es heute schon Systeme, bei denen die Kunden einfach ihre Daten hochladen, und KIs übernehmen einen Großteil der Verarbeitung und der Analyse. Und sie können dank KI-Chatassistenten mit Large Language Model die Ergebnisse sogar schon verständlich an den Kunden weitergeben.

Allerdings fehlt den Fintechs aktuell oft noch das ganz große Kapital. Hier haben die Etablierten einen Vorteil durch das eher starre Geschäft mit den Privatkunden, bei dem sich in den letzten Jahren so gut wie nichts getan hat – inklusive Vorgängen, die oft noch manuell erledigt und ausgedruckt werden. Auch wenn die Prozesse hier noch etwas veraltet sind, verfügen diese Institute doch über erheblich mehr Kapital als die meisten Fintechs.

Den Vorteil der Geschwindigkeit haben die Fintechs dennoch in der Tasche, denn wie erwähnt, werden dort oft schon heute KIs eingesetzt. Für alle anderen gilt: Je länger es von der Ankündigung von neuen KI-Tools bis zu deren Umsetzung dauert, desto mehr Menschen verlieren das Interesse, widmen sich anderen Themen und treten ihren Vorteil an diejenigen ab, die jetzt dranbleiben. Letztere bauen ihren Vorsprung aus und müssen sich nicht erst neu einarbeiten, wenn dann tatsächlich mal die neue ChatGPT-Version oder der MS Copilot nutzbar ist. Wenn in der aktuellen Situation zum Beispiel der MS Copilot erst im Herbst 2023 voll ausgerollt werden sollte, dann sind zu diesem Zeitpunkt vielleicht 2 bis 5 von 100 Menschen überhaupt noch am Ball. Die restlichen haben sich bereits vermeintlich dringenderen Themen gewidmet. Und sie müssen vielleicht zunächst ein Gremium bilden, das entscheidet, ob man die Technik nutzen möchte oder nicht, dann einen Arbeitskreis, der das Wann, Wie und Was ausarbeitet, dann müssen Entscheidungen bzgl. der Umsetzung getroffen werden (Programmierung, Datenschutz, Sicherheit etc.). Kurz gesagt: Wenn MS Copilot im Herbst 2023 ausgerollt wird, brauchen diejenigen, die bis dahin nicht am Ball geblieben sind, locker bis Mitte 2024 oder noch länger, bis sie die Technologie umgesetzt haben. Das haben wir schon oft bei übergeordneten Projekten erlebt, wo es von der Idee bis zum Roll-out Jahre gedauert hat und die Umsetzung immer wieder von internen Konflikten zwischen Visionären, Pragmatikern, Pedanten, Korrigierern und Bedenkenträgern aufgehalten wurde.

Ich empfehle Ihnen als Führungskraft wie auch als einzelner Berater also, sich heute schon damit zu beschäftigen – auch wenn das bedeutet, dass man zunächst das kostenpflichtige ChatGPT Plus nebenher benutzt, auch wenn es noch nicht bequem als MS Copilot direkt in die Office-Anwendungen integriert ist. Probieren Sie die Technik gerne jetzt schon aus – mit anonymisierten oder vollständig erfundenen Daten, versteht sich – und sammeln Sie heute schon hochwertige Erfahrungen bei der Arbeit mit KIs. Und verfolgen bzw. abonnieren Sie Informationsquellen wie KI-Blogs im Internet, um auf dem Laufenden zu bleiben.

Schon heute geht technisch sehr viel

Fest steht: Diejenigen, die als Erstes kommen und zugleich mit ausreichend Kapital ausgestattet sind, werden in der Bankenbranche durch den Einsatz von KI-Technologien extrem erfolgreich sein. Quasi „First Mover = Winner takes it all“ statt „First Mover vs. Winner takes it all“. Denn rein technisch ist schon jetzt vieles umsetzbar, auch wenn es die meisten Institute noch nicht tun (können). Einige Banken entwerfen sogar schon eigene Chatbots zur Beratung der Kunden in Bezug auf ihre Geldanlage. Ironischerweise verbieten diese Banken gleichzeitig die Nutzung von ChatGPT – sie basteln lieber proprietäre Systeme. Ein entsprechendes DATEV-Tool zum Analysieren der eigenen Finanzen und Portfolios ist meiner Einschätzung nach nur eine Frage der Zeit.

Spannend wird es außerdem dann werden, wenn die erste Bank bzw. Fintech-Bank im Zuge des KI-Hypes mit entsprechendem Kapital ausgestattet wird, technisch ein bis zwei große Schritte voraus macht und dann alle anderen abhängt. Denn als regionales Institut weiß man: Das Mensch zu Mensch zählt, und das hängt auch an der Regionalität, dem Standortvorteil (in der bereits erwähnten EY-Umfrage gaben immerhin 43 % der Befragten an, dass sie in einem Raum mit ihren Gesprächspartnern sitzen wollen). Doch dank Digitalisierung kann das Mensch zu Mensch mittlerweile eben auch standortunabhängig vermittelt werden, zum Beispiel in Video-Calls (38 % in der EY-Umfrage). Vielleicht wird sich da so manches regionale Institut vermeintlich sicher wähnen und dadurch den Anschluss bei letzterer Kundenschicht verlieren.

So beraten Sie zum Thema KI

Die wichtigste Frage in der aktuellen Entwicklung von KIs für die Finanzindustrie lautet: Welche komplexen Zusammenhänge können nicht eigenständig von der KI erledigt werden? Oder anders gesagt: Wozu braucht es noch den Berater oder die Führungskraft? Denn genau an diesen Stellen werden in Zukunft Ihre Aufgaben liegen.

Bei der Frage der Umsetzung von KI im Unternehmen wird es dann zum Beispiel so sein, dass Ihr Kunde sich schon ganz gut auskennt. Dann hat er vielleicht keine tiefgehenden Programmierkenntnisse in Python oder C++. Und vielleicht kennt er auch nicht jeden Kniff bei der Ausgestaltung einer PowerPoint-Präsentation oder alle Funktionen von Excel. Aber die meisten Ihrer wichtigsten Unternehmern Kunden gehören der Generation zwischen 1960 und 1975 an. Sie beschäftigen sich teilweise schon seit Jahrzehnten mit Computern und Digitalisierung generell. Und sie haben sich wahrscheinlich schon einen guten Überblick über ChatGPT und Co. verschafft oder können das zumindest selbst tun. Und wie in Teil 2 dieser Artikelserie beschrieben, erkennen sie durchaus den Nutzen der Technologie für ihr Unternehmen. Wenn Sie sich also mit dem Unternehmer zum Thema KI in der Produktion/Verwaltung unterhalten, dann sollten Sie stets aufmerksam und konzentriert sein, denn das Gespräch kann tief und herausfordernd werden. In einigen Fällen wird der Unternehmer sogar gefühlt (oder tatsächlich) informierter sein als Sie. Denn eventuell nutzt er schon längst KI-Tools, um seine finanzielle Situation auszuwerten und diese Information im Gespräch mit Ihnen (oder gegen Sie?) einzusetzen. Zum Beispiel, wenn ihm die KI sagt, dass der Cashflow seines Immobilienportfolios noch besser optimiert werden könnte.

Je mehr die Unternehmer mit KI arbeiten, desto häufiger werden Sie als Berater Unternehmern Kunden oder -zielkunden gegenüber sitzen, die Sie zur reinen Analyse oder Aufbereitung von Daten gar nicht mehr benötigen. Egal, welchen Informationsvorsprung Sie gegenüber dem Unternehmer eventuell zu haben glauben – er wird durch die neuen KI-Tools schmelzen. Und dank Large Language Models und Natural Language Processing können die Tools diese Informationen sogar verständlich kommunizieren. Und wenn der Unternehmer im Chat mit dem Tool sagt: „Beschreibe es mir, als wenn ich keinerlei Vorkenntnisse dazu habe“, bekommt er es auch genau erklärt. Eventuell erinnern Sie sich in diesem Zusammenhang an den einen oder anderen Artikel bzw. Podcast, in dem ich darauf hingewiesen habe, dass Top-Unternehmer keine Bildbeschreibung brauchen, sondern eine Bildinterpretation mit individuellen Lösungsvorschlägen.

Es geht also für Sie als Berater nicht mehr einfach darum, dem Unternehmer Wissen zu vermitteln oder ihn „aufzuschauen“. Vielmehr wird es in Zukunft immer stärker um zwei Dinge gehen:

- auf Basis der eigenen Erfahrung, der Kenntnisse und des Netzwerks Ideen sowie Synergien zu kreieren, zu denen die KI nicht in der Lage ist.
- dem Unternehmer als Sparringspartner auf Augenhöhe für Ideen zur Verfügung zu stehen.

Konkret: Was bedeutet das für Ihre Position als Berater und Marktfolge-Mitarbeiter?

Aus dieser Erkenntnis lassen sich verschiedene Schlüsse ziehen, die Sie unbedingt beachten sollten, um sich so zu positionieren, dass Ihre Arbeit in der KI-gestützten Finanzbranche von morgen noch einen Mehrwert für die wichtigen Firmenkunden bietet.

Marktfolge-Aktiv-Mitarbeiter

Mit der Zeit werden diejenigen Aufgaben immer mehr von KI übernommen werden, die zum Großteil aus reiner Datenverarbeitung bestehen. Also Analysen und Ähnliches. Diese Aufgaben werden von KIs übernommen und automatisiert, wodurch für Sie als Marktfolge-Aktiv-Mitarbeiter noch die Aufgaben übrig bleiben, die noch menschliches Denken erfordern, Kreativität, jahrelange Erfahrung und Urteilsvermögen. Wie groß dieser Anteil sein wird, hängt vor allem davon ab, wie Ihr Institut aufgestellt ist, welche Kundenstruktur es hat etc.

Ich gehe jedoch davon aus, dass sich die noch für Menschen übrig bleibende Arbeit in der Marktfolge Aktiv im niedrigen zweistelligen Prozentbereich einpendeln wird. Daher rate ich allen Mitarbeitern in dieser Abteilung, sich so bald wie möglich mit Themen auseinanderzusetzen, die speziell für die dann noch übrig bleibenden Arbeiten wichtig werden. Vor allem: Geschäftsmodelle, Geschäftsmodelle, Geschäftsmodelle! Seien Sie in der Lage, diese tiefgehend zu verstehen, auseinanderzunehmen und in den Kontext der Finanzberatung zu setzen. So bringen Sie sich noch stärker in die Kundengespräche ein und leisten trotz KI weiterhin wertvolle Arbeit. Wer sich nur auf Checklisten verlässt, wird es in Zukunft schwer haben – denn dafür werden nur sehr wenige hoch spezialisierte Mitarbeiter übrig bleiben. Schauen Sie dazu gern auch (nochmals) in mein E-Book zur „Marktfolge Aktiv der Zukunft“.

Für alle Entscheider, die bis hierher gelesen haben: Eine der größten Herausforderungen für Sie im Bereich der Risikosteuerung wird sein, wie Sie als Institut und potenzieller Kreditgeber damit umgehen, dass Ihre Firmenkunden vermehrt Kredite anfragen zur Finanzierung von PC, EDV, Software etc. Also kein fixes Sachgut wie Gebäude, Material und Maschinen. Wie also damit umgehen, wenn der Antrag lautet: 2 Mio. Kredit für Neuordnung aller PC, EDV-Prozesse und Software – „blanko“. Und ob dann die Aussage „Herr Wiebusch, wir fühlen uns in Steine wohler“ auf Basis der derzeitigen und zukünftigen Entwicklung in den Immobilien noch Gültigkeit hat, wage ich zu bezweifeln (sehen Sie dazu auch gern das E-Book „Unternehmer und Immobilien“).

Firmenkundenberater

Genau wie bei der Marktfolge Aktiv gilt auch für Firmenkundenberater: Die reine Aufbereitung und Vermittlung von Informationen wird für Sie weiter in den Hintergrund treten. Darum sollten Sie sich so bald wie möglich mit dem Thema Geschäftsmodelle auseinandersetzen. Am besten direkt mit den Kollegen aus der Marktfolge Aktiv, die ja auch bei der Kundenberatung aktiver werden sollen.

Entscheidend für Sie als Firmenkundenberater wird dann die Frage sein, wie Sie diese Informationen mit dem Unternehmer besprechen. Ob Sie nur auf Zahlen und Fakten hinweisen oder ob Sie gleich eine potenzielle Lösung vorschlagen können. Die reine Informationsvermittlung war nie die wichtigste Arbeit der Firmenkundenberater, denn so tief Sie sich auch einarbeiten, der Unternehmer kennt seine eigene Firma natürlich deutlich besser. Und das wird in Zukunft noch stärker der Fall sein. Konzentrieren Sie sich also auf das, wodurch sich gute Firmenkundenberater immer schon hervorgetan haben: Impulse geben, Ideen entwickeln, Vernetzungen und Synergien erzeugen – und nicht zuletzt: Sparringspartner auf Augenhöhe sein.

Wer nicht in der Finanzberatung arbeitet, macht sich gar keine Vorstellung davon, wie viel Mehrwert es für einen Unternehmer ist, einfach mal eine Idee mit einem informierten Gesprächspartner durchzusprechen. Das kann ganz ungeahnte Effekte haben. Ich habe zum Beispiel mal einen Firmenkundenberater erlebt, der im Gespräch mit einem Unternehmer dessen Fachkräftemangel gleichermaßen kreativ wie effektiv gelöst hat. Da es in der Region nur wenig hoch qualifizierte Mitarbeiter gab, wurde kurzerhand ein Shuttleservice aufgebaut, der Fachkräfte von außerhalb abholte und zur Arbeit bzw. wieder nach Hause fuhr. Das mag jetzt ein sehr spezifisches Beispiel sein, aber genau diese Individualität und Kreativität der Lösung ist es doch, die Unternehmer in der Beratung Mensch zu Mensch suchen. Das ist es, was Sie als Firmenkundenberater, zusammen mit der Marktfolge Aktiv, so wertvoll macht.

Private-Banking-Berater

Auch für Berater im Private-Banking-Segment werden die Geschäftsmodelle immer wichtiger werden, da die reine Informationsvermittlung von KI übernommen wird. Als Berater sollten Sie sich außerdem stärker damit beschäftigen, in welchem Rahmen sich der Kunde bewegt, also zum Beispiel auch, welche Immobilien er besitzt.

Etwas schade wird für Sie als Private-Banking-Berater die Tatsache werden, dass Sie dank verbesserter Schnittstellen immer schneller und umfangreicher auf die finanziellen Daten und den finanziellen Kontext des Unternehmers zugreifen können – doch das kann der Unternehmer dann im Zweifelsfall auch. Mit anderen Worten: Sie könnten jetzt zwar noch leichter Ihre gewohnte Arbeit machen, aber der Unternehmer hat davon keinen Mehrwert mehr. Darum gilt auch für Sie: Positionieren Sie sich stattdessen als Sparringspartner auf Augenhöhe. Entwickeln Sie Ideen und diskutieren Sie die Ideen des Unternehmers gemeinsam durch. Übrigens: Auch wenn der Unternehmer seine Informationen in Zukunft direkt von der KI beziehen wird, kann es Situationen geben, in denen Sie durch eine Einordnung, Verifizierung und ggf. Korrektur der von der KI ausgegebenen Informationen punkten können. Oder indem Sie die von der KI ausgespuckten Daten in einen individuelleren Kontext bringen, z.B. in den der individuellen familiären Situation des Unternehmers. Denn emotionale Intelligenz ist eine Stärke des Menschen gegenüber der KI.

KI-Tools im Berateralltag

KI ist gekommen, um zu bleiben – das gilt auch für Ihren Arbeitsalltag als Berater. Der Vorteil dabei ist, dass die Einführung der KI-Tools von Ihren hauseigenen IT-Abteilungen „weg-gemanagt“ werden wird. Sie brauchen sich also nicht darum zu kümmern, dass die Tools laufen. Allerdings werden Sie als Berater auch nicht selbst entscheiden können, wann Sie die neuen generativen KIs nutzen können. Dazu wird es einen internen hierarchischen Plan geben. Und dort wird wahrscheinlich auch festgehalten, dass das Erstellen von Kundenbriefen oder Verkaufspräsentationen auch nicht direkt von Ihnen unter Zuhilfenahme einer KI gemacht werden wird – das wird dann vom Vertriebsmanagement und vom Marketing geregelt. Sie werden jedoch irgendwann mit KI-Tools die spezifischen Inhalte der vom Marketing und vom Vertriebsmanagement erstellten Vorlagen ausfüllen – da geht es dann vor allem darum, innerhalb der Vorlage den Inhalt und den Ton individuell auf Ihren Kunden zuzuschneiden.

Wann bei Ihnen im Institut KIs wirklich eingesetzt werden – und wann Sie als Berater an der Reihe sind –, kann erfahrungsgemäß von Institut zu Institut stark variieren. Manche Mitarbeiter tragen heute schon ChatGPT auf ihrem iPad mit sich herum, andere dürfen das Programm ganz offiziell noch nicht nutzen. Sprechen Sie doch mal Ihre IT direkt darauf an, ob Sie diese Tools nutzen dürfen bzw. ab wann geplant ist, dass Sie diese nutzen. Denn wie bereits erwähnt: Sowohl Ihre Unternehmerkunden als auch die Fintechs sind Ihnen dabei sicher schon einige Schritte voraus.

Meine dringende Empfehlung an Sie ist deshalb: Arbeiten Sie gemeinsam mit Ihrem Institut daran, so bald wie möglich KI-Tools „hands-on“ nutzen zu können. Natürlich immer mit anonymisierten Daten (!) und unter Beachtung aller Datenschutz-Richtlinien. Vielleicht lässt sich ja ein Stand-alone-Computer im Haus aufbauen, der über ein Prepaid-Handy mit dem Internet verbunden ist – also vollständig abgeschottet von allen potenziellen Angriffsvektoren. So könnten Sie schon heute Erfahrung für die Arbeit mit diesen Tools sammeln. Sprechen Sie das im Institut durch und experimentieren Sie dann ggf. mit den Tools. Sie werden begeistert sein, wie viele praktische Anwendungsfälle es jetzt schon gibt und wie viel Nutzen Sie jetzt bereits aus den Tools herausholen können. Zum Beispiel zum Erstellen von Agendas und Ablaufplänen oder zur Vorbereitung von Betriebsbesichtigungen. Die Möglichkeiten sind vielfältig und genau deshalb sollten Sie und Ihr Institut jetzt die Umsetzung nicht zu lange hinauszögern, sofern sich Sicherheitsbedenken durch ein bisschen Kreativität aus der Welt räumen lassen.

Ihre Zukunft ist eng verwoben mit der KI

Ich hoffe, dass Sie aus dieser umfangreichen Artikelserie zur neuen Technologie der (generativen) KIs einige nützliche Informationen zum Verständnis von künstlichen Intelligenzen sowie zur Anwendung der Technologie bei Ihnen im Institut sowie beim Unternehmerkunden ziehen konnten. Denn schon in nicht allzu ferner Zukunft wird die KI einen festen Platz auf allen Seiten der Beziehung Bank–Unternehmerkunde haben. Lernen Sie bereits jetzt, welche Auswirkungen das auf Ihre Position im Institut und auf Ihre Arbeit haben wird – und nutzen Sie die Chancen, die sich Ihnen bieten, sich gegenüber dem Unternehmerkunden als Sparringspartner auf Augenhöhe zu positionieren. Denn vergessen Sie nicht: Ein effektives Mensch zu Mensch können selbst KIs nicht wegrationalisieren!

DIRK WIEBUSCH

dirkwiebusch.de

02324 / 90 340 10

info@ifuf.de

Feldstr. 77

45549 Sprockhövel

© Dirk Wiebusch