

Pressemitteilung

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Juliane Segedi

14.07.2021

<http://idw-online.de/de/news772778>

Forschungsergebnisse
Informationstechnik, Philosophie / Ethik, Wirtschaft
überregional



Sachbearbeitung mit Künstlicher Intelligenz unterstützen

Publikationen des Verbunds »SmartAIwork« zeigen Möglichkeiten der Digitalen Transformation

Im Verbundprojekt »SmartAIwork« haben das Fraunhofer IAO und seine Konsortialpartner, darunter das IAT der Universität Stuttgart, erforscht, wie KI in der Sacharbeit menschengerecht sowie produktivitäts- und kompetenzfördernd eingesetzt werden kann. Acht Studien und vier Online-Werkzeuge beleuchten nun näher, in welchen Bereichen Potenziale und Herausforderungen liegen und wie die Umsetzung gelingen kann.

Technologien der Künstlichen Intelligenz (KI) sind branchenübergreifend auf dem Vormarsch. Unternehmen verschiedener Größen beschäftigen sich zunehmend mit der Frage, wie KI dazu beitragen kann, bessere Produkte und Leistungen anzubieten und Prozesse zu verschlanken und zu beschleunigen. Neben dem Einsatz in der Produktion wird immer häufiger auch der Nutzen von KI für Sachbearbeitungsprozesse in den Branchen Dienstleistung, Handwerk und Industrie thematisiert. Doch wie gelingt es, KI-Technologien konkret in die Arbeitspraxis von Büros zu integrieren?

Den richtigen Fokus in der Digitalen Transformation setzen

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO sowie das kooperierende Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement IAT der Universität Stuttgart schaffen im Projektverbund »SmartAIWork« Hilfestellungen für Unternehmen u.a. mit einer Publikationsreihe, die verschiedene Fragestellungen des Themenbereichs umfasst. Die beiden jüngsten Titel »KI Ambition als Treiber für die Realisierung von Digitalisierung: Wann ist weniger mehr?« und »Arbeiten mit Künstlicher Intelligenz« liefern eine Zusammenfassung der dreijährigen Forschungs- und Entwicklungsarbeit.

Dabei geht es in der erstgenannten Studie besonders um die Betrachtung der Arbeitsprozesse und die neue Qualität einer symbiotischen Beziehung zwischen Mensch und Maschine in der Digitalen Transformation – ob mit oder ohne KI. Demnach sei es vor allem wichtig, dass die Tätigkeit selbst im Vordergrund stehe und deren Ausführung in neuartiger Mensch-Maschine-Interaktion gestaltet wird. Lock-Ins in alten Mustern müsse man erkennen und lösen. Weit verbreitete Vorbehalten und eine gewisse »KI-Mystik« gilt es durch frühe Zusammenarbeit mit den Belegschaften und die operative Festlegung ethischer Grundsätze zum KI-Einsatz im Unternehmen auszuräumen.

Mit der zweiten Studie »Arbeiten mit Künstlicher Intelligenz« gibt das Fraunhofer IAO einen konkreten Einblick in die Einführung von Künstlicher Intelligenz in Unternehmen. Um die Rolle von KI sowie die damit zusammenhängenden Erfolgsfaktoren zu spezifizieren, hat das Projektteam hier Fallbeispiele, basierend auf Interviews mit Unternehmen in den Bereichen Sachbearbeitung, Produktion, Produktentwicklung und Dienstleistung, gesammelt.

»Die erwartete Nutzung von möglichen KI-Anwendungen in Unternehmen liegt noch immer weit über der realen. Zahlen zum konkreten Einsatz von Künstlicher Intelligenz, insbesondere im Mittelstand, bewegen sich je nach Studienfokus zwischen 3 und 16 Prozent. Wir wollen die Entwicklung vorantreiben und praktische Erfahrungen in Use Cases näher betrachten«, sagt Dr. Anne-Sophie Tombeil, die an beiden Studien beteiligt ist.

Ansprechpartnerin Presse:
Juliane Segedi
Presse und Öffentlichkeitsarbeit

Fraunhofer IAO
Nobelstr. 12
70569 Stuttgart

Telefon +49 711 970-2343
E-Mail juliane.segedi@iao.fraunhofer.de

wissenschaftliche Ansprechpartner:
Dr. Anne-Sophie Tombeil
Service Business Innovation

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Telefon +49 711 970-2146
E-Mail anne-sophie.tombeil@iao.fraunhofer.de

Originalpublikation:
<https://www.smart-ai-work.de/index.php/publikationen/>

URL zur Pressemitteilung: <https://www.iao.fraunhofer.de/de/presse-und-medien/aktuelles/sachbearbeitung-mit-kuenstlicher-intelligenz-unterstuetzen.html>