



# Menschliche und künstliche Intelligenz im Tandem am besten

**Jedes Business und jeder Bereich im Unternehmen kann mit digitaler Unterstützung einfacher, schneller und besser betrieben werden. Doch auch die menschliche Komponente bleibt von hoher Bedeutung. Ideal ist eine kluge Vernetzung der realen mit den digitalen Übermorgengestaltern.**

Menschen, humanoide Roboter und künstliche Intelligenzen (KI) bewegen sich mit atemberaubendem Tempo aufeinander zu. Vom Metaversum, der kompletten Verschmelzung der realen mit der virtuellen Welt, spricht man inzwischen. Nie wieder wird der Wandel so gemächlich voranschreiten wie heute. Quantencomputer werden das Tempo weiter erhöhen. Sie sind Millionen Mal schneller als moderne Superrechner. Das Bonmot vom Quantensprung wird Realität.

Wir werden Technologien sehen, die alles bisher Erlebte in den Schatten stellen. Die Kombination digitaler Möglichkeiten wird zu Innovationen führen, von denen wir heute noch gar keine Vorstellung haben. Und sie werden nicht erst im nächsten Jahrhundert kommen, sondern in ein, zwei Dekaden. Nur Unternehmen und ihre Verantwortlichen, die neue Technologien willkommen hei-

ßen und lernen, sie gewinnbringend einzusetzen, werden in Zukunft am Markt bestehen.

## Was Menschen besser können

Die Industrialisierung revolutionierte die Körperarbeit, die Digitalisierung krempelt nun die Hirnarbeit um. KI-Tools dienen der Unterstützung und Erhöhung unserer eigenen Intelligenz. So wird KI uns nicht ersetzen, sondern die werden ersetzt, denen es nicht gelingt, KI & Co. als Assistenten zu nutzen. Völlig neue Expertisen werden sich dabei miteinander verknüpfen. Zum Beispiel werden Umweltschutz, Ingenieurskunst und Digitalkompetenz zusammenwachsen, um die notwendigen Klimaprojekte zu stemmen.

KI kann zigtausend Dinge tun, die im betrieblichen Alltag nützlich sind, die die qualitative Arbeit der

Beschäftigten steigern und zu besseren Entscheidungen führen. Sie ist eine Meisterin der Routine und rund um die Uhr für uns da. Menschen hingegen sind genau dann gefragt, wenn frische Herangehensweisen benötigt werden, die man auch mit einer Fülle von Daten nicht berechnen kann. Ideen mit Charakter sozusagen.

Menschen sind Generalisten – und Multitalente. Wir punkten mit Humor, mit Fantasie, Empathie, Intuition, Impulsivität, Spiritualität, mit Kontext-erfassung, Fingerspitzengefühl, Improvisations-talent, Verhandlungsgeschick, gesundem Men-schenverstand – und mit Liebe. Top ausgeprägt ist bei uns auch die Lust am Sozialen, das, was der Anthropologe Lionel Tiger „Sociopleasure“ nennt. Wer es auf solchen Gebieten zur Könnerschaft bringt und sich zudem beruflich stets weiterent-wickelt, ist im Digitalzeitalter vorn.

### Worin KI & Co. besser sind

Künstliche Intelligenzen sind Spezialisten auf einem bestimmten Gebiet. Sie lösen vordefinierte Anwendungsaufgaben. Nachdem sie eine Weile geübt haben, sind sie darin immer besser als der Mensch. Geht es um Schnelligkeit, große Stückzah-len, Informationsberge, Automatisierung, um das Bewältigen repetitiver, fehleranfälliger, anstren-gender, schmutziger, ungesunder, gefährlicher Ar-beit, liegt KI vorn. Sie lernt irre flott, weil sie riesige Datenmengen verarbeiten und diese miteinander vernetzen kann. Sie braucht höchstens Stunden da, wo Menschen Wochen, Monate, Jahre brauchen.

### Das neue Buch der Autorin



Anne M. Schüller

#### **Bahn frei für Übermorgengestalter**

25 Quick Wins für Innovatoren  
und Zukunftsversteher

Gabal Verlag 2022, 216 Seiten, 24,90 Euro  
ISBN: 978-3967390933

Selbstlernende Software kann nicht nur von sich aus intelligenter werden, sie ist längst auch krea-tiv. Manche KI beginnt bereits autonom nach Be-tätigungsfeldern zu suchen, weil man ihr Beloh-nungsprogramme eingepflanzt hat. Sie bringt sich selbst etwas bei. Smarte KI kann Geschich-ten schreiben, Symphonien komponieren, eigene Kunstwerke erschaffen, Emotionen interpretie-ren, Mitgefühl simulieren. Sie kann sich program-mieren und sich replizieren, also selbstständig neue Intelligenzen gebären.

Doch Ethik, Werte, Moral: Das kennt die Techno-logie nicht. Das muss von den Menschen kom-men. Am Anfang jeder Software-Programmierung steht immer ein Mensch. So spiegelt KI unsere Werte. Sie übernimmt das Gute und das Schlech-te von uns. In den Händen der Falschen ist sie ein Teufelszeug. Obacht ist also existenziell.

### Wissen und Weisheit verknüpfen

Eine gut gemachte künstliche Intelligenz ver-sucht nicht, das menschliche Gehirn zu imitieren. Sie unterstützt uns vielmehr darin, bessere Er-gebnisse hervorzubringen. So macht künstliche Intelligenz aus Zahlen, Daten und Informationen Wissen, menschliche Intelligenz gelangt über Wissen, Erfahrungen und Reflexion zum Erfolg.

Zum Beispiel verknüpft der Online-Anbieter Out-fittery, wie ähnliche Anbieter auch, die Stärken menschlicher und künstlicher Intelligenz so: Auf Basis von Informationen, die der Besteller im Vor-feld zur Verfügung stellt, gibt zunächst die KI eine Empfehlung ab, welche Artikel aus dem breiten Sortiment dem Kunden am besten gefallen könn-ten. Da die KI aber kein Modebewusstsein hat, be-schäftigt Outfittery Stylisten, die die finalen Out-fits für die Kleiderboxen zusammenstellen.

Überall rücken Mensch und KI enger zusammen. Als Tandem sind sie sowohl dem Menschen allein als auch der KI allein überlegen. Kernfragen sind also diese:

- Was kann KI besser als Menschen?
- Was können Menschen besser als KI?
- Wann überlassen wir die Arbeit der KI – und wann schreiten wir ein?
- Welche neuartigen Lösungen können Men-schen mit KI-Unterstützung erbringen?
- Wie kann es gelingen, das Beste von beidem so miteinander zu verknüpfen, dass es unser Le-ben, unsere Arbeit und die Welt besser macht?

Um diese Fragen herum werden eine Menge neue Berufsbilder entstehen.



### Menschmomente von hoher Bedeutung

KI & Co. müssen erst in die Schule gehen, damit sie etwas können. Künstliche Co-Worker müssen programmiert, betreut, trainiert und vor Angriffen geschützt werden. Das macht die Arbeit anspruchsvoller. Nur die wenig Qualifizierten arbeiten der KI als Handlanger zu. Sehr gut bezahlt werden hingegen die, die künstliche Intelligenzen zur Hochform auflaufen lassen. Zudem sind zunehmend die gefragt, die mehr können als das, was Software kann: inspirierte und in die Zukunft verliebte Übermorgengestalter.

Zum Beispiel wird in vielen Situationen der direkte Kundenkontakt nicht mehr gebraucht. Doch wenn wir ihn brauchen, dann muss er außergewöhnlich werden. „Sie sprechen jetzt mit einem Menschen“ sollte ein Qualitätsmerkmal sein. Es ist eine Zumutung, jemanden mit einem kniffligen Problem an einen Chatbot weiterzuleiten, der stereotype Fragen stellt und automatisierte Antworten gibt.

Damit wird sichtbar: Die menschliche Komponente bleibt auch in Zukunft von hoher Bedeutung. Gerade weil wir immer mehr von Digitaltools umgeben sind und deren Perfektion zunehmend steigt, verstärkt sich unsere Sehnsucht nach Momenten, in denen es menschelt. Das Wichtigste für uns Menschen sind andere Menschen.

### Für die Zukunft gerüstet

Die Digitalisierung steht niemals still. So gilt es, regelmäßig selbstkritisch zu erkunden, wo man heute steht und was zügig eingeleitet werden muss, um durch eine kluge Kombination von Mensch und Maschine auch in Zukunft erfolgreich

zu sein. In Bezug auf den Einsatz besserer Technologien stellen sich dabei folgende Fragen:

- Welche Technologien sind oder werden in absehbarer Zeit für uns relevant?
- Welche dieser Technologien nutzen wir bereits? Auf welchem Niveau?
- Wie können wir uns technologisch von Wettbewerbern abheben?
- Wie macht uns das attraktiv für bestehende und neue Top-Kunden?
- Wie macht uns das attraktiv für neue Top-Mitarbeiter:innen?
- Wie gelangen wir zügig an das dafür notwendige Know-how?
- Was können wir aus eigener Kraft weiterentwickeln? Wer? Wie?
- Worin brauchen wir externe Unterstützung? Wer? Wann? Wie?

Weshalb HR bei all dem eine treibende Rolle zukommt? HR hat die Aufgabe, die hierfür notwendigen Talente frühzeitig zu finden, zu befähigen und weiterzuentwickeln. Dies macht HR zu einem Zukunftsmacher im Unternehmen. Spannende Innovationen, attraktive Geschäftsmodelle und Klimaneutralität sind das Ziel. So kann der smarte Einsatz von KI & Co. auch helfen, die drängendsten Menschheitsprobleme zu lösen.

Digitalisierungsmaßnahmen					
Technologie	Bereich 1	Bereich 2	Bereich 3	Bereich 4	Bereich 5
Mobile/5G					
Social Networks					
E-Commerce/Algorithmen					
Big Data Analytics					
Cloud Computing					
Digitale Assistenten					
Künstliche Intelligenz (KI)					
Automatisierung					
Kommerzielle Drohnen					
Internet of Things (IoT)					
Roboter/CoBots					
Augmented Reality (AR)					
Virtual Reality (VR)					
3D Druck					
Blockchain					
Weltraumtechnologie					
Quantencomputing					

Übersicht über die großen Digitalisierungstrends und deren mögliche Einsatzgebiete

**ANNE M. SCHÜLLER**  
 ist Diplom-Betriebswirt,  
 Managementdenker,  
 Keynote-Speaker, preis-  
 gekrönte Bestsellerau-  
 torin und Businesscoach,  
[www.anneschueller.de](http://www.anneschueller.de).

