

What's next



Enterprise

Was können Mensch und KI voneinander lernen?

KI dringt mehr und mehr in den Alltag der Menschen ein. Dadurch verändert sich die Art und Weise, wie wir über unsere Beziehung zu dieser Technologie denken. Es gibt Dinge zu lernen und zu entdecken, die wir so noch nicht gekannt haben. Denn, wenn Mensch und KI effektiv zusammenarbeiten, eröffnen sich ganz neue Möglichkeiten.

Sylvia Lohr

Posted 11 Februar 2020



Kinofilme haben dem Image der KI im Laufe der Jahre nicht gerade geholfen: Wir haben

gesehen, wie sie in *2001: Odyssee im Weltraum* Empfindsamkeit erst lernen musste, wie sie die Menschheit in *The Matrix* versklavte und mit ihr in *The Terminator* die Welt erobert wurde. Es ist deshalb keine Überraschung, dass sich die Menschen Sorgen machen, dass KI ihre Jobs und weitere Bereiche im Alltag übernimmt.

In der Realität gibt es jedoch viele menschliche Fähigkeiten, die die KI nicht ersetzen kann. So ist es egal wie gut eine Maschine im Schachspiel wird, sie wird die Emotionen ihrer Konkurrenten nicht verstehen können. Das Gleiche gilt für den Kundenservice: Künstliche Intelligenz kann genau vorhersagen, was ein Kunde fragen wird, sich jedoch nicht in dessen Anforderungen hineinversetzen. Deshalb kann die KI noch viel von den Menschen lernen. Gleichzeitig gibt es jedoch eine ganze Menge, die wir von der KI lernen können.

Die Mensch-KI-Beziehung

Was das Kino meist nicht zeigt, ist, dass Mensch und KI effektiver sind, wenn sie miteinander kooperieren. Unternehmen, die dies erkennen, sind heute führend. Schauen Sie sich dazu eine Innovation wie Alexa an: Alexa ist viel effizienter als wir, wenn es darum geht, große Datenmengen zu analysieren oder Lösungen für Probleme zu finden. Sie hat unsere täglichen Routinen grundlegend verändert.

Der Schlüssel zu Alexas Erfolg? Alexa arbeitet mit den Nutzern zusammen – um ihnen zu helfen, aber auch um durch diese Interaktionen zu lernen. Wenn ein Benutzer mit dem Gerät spricht, lernt es, regionale Akzente, Redewendungen und mehr zu verstehen, und passt sein Verhalten entsprechend an. Es handelt sich also um eine wechselseitige Beziehung. Wird diese Beziehung in größerem Maßstab angewendet, kann dies zu aufregenden neuen Möglichkeiten führen.

Eine neue Welt an Möglichkeiten

Während wir mehr über Anwendungsfälle für künstliche Intelligenz verstehen, entdecken wir gleichzeitig, wie die Technologie mit Menschen zusammenarbeiten kann, um in der Geschäftswelt neue Möglichkeiten zu schaffen. So setzt die Luxus-Modemarke [Burberry](#) KI ein, um gefälschte Produkte zu bekämpfen und die Beziehung zu ihren Kunden zu verbessern. Die Technologie kombiniert dazu Bilderkennung mit maschinellem Lernen, um Fotos der Markenkleidung zu analysieren. Anhand eines Details des Materials kann die KI daraufhin feststellen, ob ein Produkt echt ist. Von Menschen alleine ist diese Herausforderung nur schwer zu lösen.

Doch nicht nur im Einzelhandel öffnet die Mensch-KI-Beziehung Türen. Weltweit führen Krankenhäuser jedes Jahr Milliarden CT-Scans durch, um diese auf frühe Anzeichen von Krankheiten zu untersuchen. Dabei entsteht für die Radiologen eine extreme Arbeitsbelastung, doch in diesem Bereich gibt es keinen Raum für Fehler. Um diese Herausforderung zu

bewältigen, wird KI-Technologie [in Krankenhäusern eingesetzt](#). Auf diese Weise hilft sie Radiologen, die Genauigkeit ihrer Diagnosen um über 20% zu verbessern.

Gemeinsam lernen, gemeinsam wachsen

KI hat definitiv viel Potenzial. Sie wird aber niemals menschlichen Einfallsreichtum, Kreativität und Einfühlungsvermögen ersetzen können. Allerdings schafft sie die Gelegenheit für eine starke Partnerschaft, in der [Mensch und Maschine voneinander lernen](#) und sich auf diesem Weg weiterentwickeln können. Und wir sind noch ganz am Anfang dieses Weges.

Im Gegensatz zu den Science-Fiction-Filmen werden wir also nicht durch Roboter ersetzt. Wir werden engere Beziehungen zu ihnen aufbauen.

Tags: [KI](#), [kundenservice](#), [Künstliche Intelligenz](#), [maschinelles Lernen](#), [Sprachtechnologie](#)

More Information



Glücklicher Agent = Glücklicher Kunde

So können Innovationen Mensch und Maschine zusammenbringen, und Mitarbeiter und Kunden glücklich machen.

[Learn more](#)



About Sylvia Lohr

Sylvia Lohr ist Regional Marketing Managerin in der Enterprise Division bei Nuance. Neben den Ländern Deutschland, Österreich und Schweiz verantwortet sie auch die osteuropäischen Länder und die Türkei. Ursprünglich aus der analogen Welt kommend, hat sie die digitale Kommunikation maßgeblich vorangetrieben und versteht die Anforderungen der Transformation. Sie ist überzeugt, dass nur integrierte, kundenzentrierte Kampagnen erfolgreich sind und entwickelt innovative, zielgruppen-spezifische und vertriebsorientierte Marketingstrategien und setzt diese um. Sie lebt in der Nähe von Frankfurt und fährt in ihrer Freizeit gerne Motorrad.

[View all posts by Sylvia Lohr](#)