



Q

KI

Das neue Normal:
Nie mehr ohne KI



Warum wir mit KI sprechen werden?



Voice-first: Smartphones

Der Trend geht weg vom klassischen „Suchen und Tippen“ hin zu direkten, natürlichen Dialogen – jederzeit, überall, in jeder Sprache. Ich erwarte, dass der sprachliche Austausch mit KI innerhalb der nächsten 2–3 Jahre zur Standardmethode der Mensch-KI-Interaktion wird!



Nutzerfreundlichkeit

Sprechen ist der natürlichste Kommunikationskanal des Menschen. Während Tippen und Lesen Zeit und Konzentration erfordern, kann Sprache viel unmittelbarer genutzt werden



Multitasking

Sprach-KI ermöglicht, während anderer Tätigkeiten (z. B. Autofahren, Kochen, Werkstattarbeit) Informationen abzufragen oder Anweisungen zu geben. Besonders im beruflichen Umfeld (z. B. Außendienst, Service, Medizin) bringt das große Effizienzgewinne.



Personalisierung & Emotion

KI kann inzwischen Tonfall, Stimmung und Kontext erkennen und darauf reagieren. Dies ermöglicht individuelle Nutzererlebnisse – eine wichtige Basis für Coaching, Kundenservice oder Lernplattformen. KI kann wie ein virtueller Sparringspartner agieren, der Fragen stellt, Impulse gibt und reflektiert – angepasst an die emotionale Situation des Nutzers.



KI-gestützten Übersetzungen

Webseiten, Broschüren und Social-Media-Posts und auch Angebote können automatisiert in jede gängige Sprache übersetzt werden. In maximal 2 bis 5 Jahren erwarte ich Simultandolmetscher durch KI mit fast akzentfreier Übersetzung in Echtzeit. Diese Entwicklung wirkt sich tief auf Wirtschaft, Bildung, Coaching, Training, Marketing und die persönliche Kommunikation aus.

Warum KI die Google-Suche ablösen wird!

Wissen suchen, finden und nutzen

Seit über 20 Jahren ist Google der unangefochtene Standard für die Informationssuche im Internet. Doch diese Dominanz steht vor einem historischen Umbruch. KI wird nicht nur die klassische Suche ersetzen, sondern eine völlig neue Dimension der Informationsverarbeitung eröffnen.

Interaktivität & Dialog

KI baut auf dem bisherigen Gespräch auf: Nutzer können Nachfragen stellen, Ergebnisse verfeinern, Beispiele anfordern. KI analysiert tausende Quellen in Sekunden und präsentiert die Quintessenz. Dadurch wird der Prozess wesentlich effizienter.

Antwort statt Millionen Links

Google liefert Millionen von Treffern – der Nutzer muss selbst filtern, vergleichen und muss selbst entscheiden, welche Quelle vertrauenswürdig ist. KI versteht den Kontext, die Absicht und die Situation des Nutzers und verdichtet Informationen und liefert eine direkte, klare Antwort. Das spart Zeit, Klicks und Frustration.

Aufgaben lösen statt Links bereitstellen

Statt Informationsbereitstellung werden Aufgaben automatisiert, um die Effizienz zu steigern und Mitarbeiter von monotonen, sich wiederholenden Tätigkeiten zu entlasten. Mitarbeiter können sich stattdessen auf strategische und wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren.

Ist Prompten wirklich das neue Googlen?

Um das volle Potenzial der KI auszuschöpfen, ist der richtige Einsatz von „Prompts“ entscheidend. Prompten bedeutet, präzise Anweisungen an die KI zu geben – je detaillierter, desto besser das Ergebnis. Ein präziser Prompt kann die KI veranlassen, genau die Informationen bereitzustellen, die Sie für Ihr Projekt brauchen, und spart Ihnen so wertvolle Zeit.





0664
531-78-83

Wohin geht die Reise im Autohaus?

Autonome (KI-)Agenten als virtuelle Kollegen

Autonom arbeitende (KI-)Agenten sind Softwarepakete, die selbstbestimmt und eigeninitiativ Aufgaben in einer definierten Umgebung zur Erreichung vorgegebener Ziele ohne menschliches Eingreifen ausführen. Neben den üblichen Aufgaben wie Sammeln, Aufbereiten und Präsentieren von Kundeninformationen sind im Autohaus bereits erste Agenten im Einsatz, die ein Telefonat zwischen Verkäufer und Kunde mithören. Dabei identifiziert die KI des Agenten im Telefonat vereinbarte Aufgaben des Verkäufers und beginnt diese selbständig abzuarbeiten.

So kann der Agent einen Kunden noch während des Telefonats

- bereits im IT-System anlegen,
- ein Exposee zum besprochenen Fahrzeug als PDF-Datei an eine E-Mail hängen,
- die E-Mail vorformulieren und dem Verkäufer zur Prüfung und zum Versand präsentieren
- oder einen Wiedervorlagetermin eintragen.

Weiterhin erhält der Verkäufer am Gesprächsende ein Gesprächsprotokoll

- mit einer ToDo-Liste,
- welche beide nach der Freigabe durch den Verkäufer
- als Gesprächsnotiz gespeichert werden.

Diese vollständig automatisierten Anwendungsfälle sind keine Zukunftsmusik, sondern werden von Dienstleistern bereits aktiv vermarktet.

Ebenso sind Agenten, die in der Vorbereitung eines Serviceauftrages die **Vielzahl der Systeme abklappern** (u.a. Arbeitspakete, AW's, Garantithemen, Feldaktionen, Rückrufe etc.) und alle Daten eigenständig im **Auftrag ablegen** heute schon erhältlich.

Eine Unternehmenskultur, die zum Experimentieren einlädt.



michael@
holub.or.at

Über den Tellerrand denken!

Verbesserung von Live-Gesprächen mit Agentenassistenten

Während das Gespräch stattfindet, kann ein KI-Assistent nach Schlüsselwörtern lauschen und automatisch nützliche Informationen auf dem Bildschirm des Vertreters anzeigen.

Autonome Agenten

- Dies sind die KI-Systeme, die ein ganzes Gespräch selbstständig von Anfang bis Ende führen können.
- Denken Sie an einen KI-Agenten, der Tausende von Erstkontakten herstellt, um die wenigen interessierten Personen in einer riesigen Liste zu finden.
- Oder an einen KI-Chatbot, der rund um die Uhr Fragen auf Ihrer Website beantwortet. Sie sind dafür gebaut, eigenständig für spezifische, gut definierte Aufgaben zu arbeiten.

Agentenassistenten

- Diese Tools arbeiten während eines Live-Anrufs neben Ihren menschlichen Vertretern.
- Ein KI-Copilot kann Echtzeitinformationen anzeigen, Gesprächspunkte basierend auf dem Gespräch vorschlagen oder langweilige Aufgaben wie Notizen machen und Ihr CRM aktualisieren übernehmen.
- Sie fungieren als Sidekick für Ihre menschlichen Agenten und helfen ihnen, schneller und besser informiert zu sein.

Intelligenz und Coaching nach dem Anruf

Die Arbeit ist nicht erledigt, nur weil der Anruf vorbei ist. KI bietet enormen Mehrwert, indem sie jeden Anruf automatisch transkribiert und analysiert. Sie kann schnelle Anrufzusammenfassungen erstellen, wichtige Themen und Einwände hervorheben, die aufkamen, das Verhältnis von Sprechen zu Zuhören verfolgen.

KI-Potenzial wächst jeden Tag!

Die vielleicht unbeabsichtigten Folgen KI-generierter E-Mails

Immer mehr Menschen nutzen Künstliche Intelligenz, um ihre beruflichen E-Mails zu verfassen. KI kann uns helfen, E-Mails schneller, klarer und höflicher zu schreiben und dabei Zeit und Aufwand für wichtigere Aufgaben zu sparen. Doch welche unbeabsichtigten Folgen hat diese KI-vermittelte Kommunikation? Wenn sich immer mehr Beschäftigte auf KI beim E-Mail-Schreiben verlassen: Was passiert mit unserem Denk- und Ausdrucksvermögen sowie unseren zwischenmenschlichen Beziehungen? Outsourcen wir am Ende mehr als nur Wörter?

- Kollegen und Kunden können sich leicht über den formelhaften und steifen Ton von KI-generierten E-Mails ärgern. Dieses Phänomen ist so weit verbreitet, dass Experten sogar empfehlen, KI-generierten E-Mails eine persönliche Note hinzuzufügen.
- Hinzu kommt der paradoxe Effekt, dass wir durch das schnellere Beantworten von E-Mails möglicherweise noch mehr E-Mails zu schreiben und zu beantworten haben.

Obwohl die Nutzung von KI für E-Mails uns effizienter machen kann, birgt sie auch das Risiko, unsere Kommunikationsfähigkeiten zu untergraben.

- Erstens kann die Abhängigkeit von KI unsere Fähigkeit verringern, **selbst die richtigen Worte und den richtigen Ton in Situationen zu finden**, in denen wir nicht auf KI zurückgreifen können. Sei es, weil die Situationen so spezifisch oder sensibel sind, dass KI-generierte Antworten unangemessen sind, oder wenn die Kommunikation persönlich stattfindet.
- Zweitens und vielleicht noch wichtiger: Schreiben bedeutet Denken. In einigen Fällen haben wir einen Gedanken im Kopf, den wir zu Papier bringen möchten. In anderen Fällen ermöglicht es erst das Schreiben, dass wir uns unserer eigenen Gedanken und Gefühle bewusst werden. Nicht jede E-Mail, die wir schreiben, erfordert viel Nachdenken, aber einige tun es doch.

Wann immer wir uns bei der Arbeit überfordert fühlen, neigen wir dazu, auf Künstliche Intelligenz zurückzugreifen.

Doch jede E-Mail, die wir erhalten oder verschicken, bietet uns eine neue Gelegenheit, **unsere Fähigkeit zum Denken zu schärfen**, unsere Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern, authentisch zu kommunizieren und die Perspektive eines anderen Menschen zu verstehen.

Daher sollten wir beim nächsten Mal, wenn wir überlegen, unsere E-Mail von KI schreiben zu lassen, darüber nachdenken, dass nicht nur das Endergebnis, sondern auch die Arbeit, die in den Entstehungsprozess eingeflossen ist, etwas wertvoll macht.

Potenzielle Auswirkungen von KI in der Arbeitswelt

Um das Thema KI sind noch immer Ungewissheiten, die der Technologie Fähigkeiten zuschreiben, die weit von der Realität entfernt sind.

- Einige sagen eine glänzende Zukunft voraus, in der die KI für uns arbeitet und uns in Wohlstand leben lässt.
- In anderen Szenarien steuert die KI die Menschen, kontrolliert sie und beraubt sie ihrer Entscheidungsmacht.

Doch weder übermäßige Euphorie noch die Angst vor der „Übernahme der Roboter“ sind angebracht, wenn es um den Einsatz von KI in den Betrieben geht.

- Richtig ist, dass der Einsatz von KI in Unternehmen oft intransparent ist. Dies nährt vor allem Befürchtungen, dass die KI zur Leistungskontrolle und Überwachung der Beschäftigten eingesetzt wird.

Ob Beschäftigte einem KI-System vertrauen, ist auch abhängig davon, inwieweit das KI-System in die Entscheidungshoheit der Beschäftigten eingreift.

- Viele Anwendungen sind unkritisch, etwa wenn sie zur Verbesserung der Produktqualität eingesetzt werden. Dies ist zum Beispiel bei Systemen der vorausschauenden Wartung oder Bilderkennungssoftware zur Identifizierung fehlerhafter Bauteile der Fall.
- Kritisch sind hingegen Anwendungen, die in sensible Bereiche wie die Dienstplangestaltung oder die Personalplanung eingreifen und durch fehlende Transparenz keine Anfechtungsmöglichkeiten zulassen. Vor allem in sensiblen Anwendungsbereichen wird gefordert, dass der Mensch stets die letzte Entscheidung trifft und KI-Systeme lediglich eine unterstützende Funktion übernehmen.

Es geht um viel mehr als nur um die Potenziale einer Technologie.

Wenn die Anwendung dazu geeignet ist, sich potenziell schädlich auszuwirken, spielt Vertrauen eine entscheidende Rolle für die Akzeptanz. Dieses Vertrauen entsteht nicht von heute auf morgen. Es muss aufgebaut und gepflegt werden und in der Unternehmenskultur verankert sein. Ein Team, das auch in anderen Angelegenheiten nicht rechtzeitig informiert wird, wird zurecht misstrauisch sein, wenn er von Planungen eines KI-Einsatzes erfährt. Im schlimmsten Fall sabotieren die Beschäftigten die Einführung, wenn sie im Vorfeld nicht beteiligt werden. Oftmals wird Vertrauen auch unabsichtlich verspielt, weil die Auswirkungen unterschätzt oder die Vorkenntnisse der Beschäftigten überschätzt werden.

Ein vorrangiges Ziel sollte sein, KI als Assistenzsysteme zu nutzen, um Arbeitsbelastungen zu reduzieren und Gute Arbeit zu fördern.

Machen wir uns auf den Weg?

Warte Sie besser nicht, bis es „irgendwann“ passt. Der beste Moment ist meistens jetzt – es bringt Klarheit und neue Energie. Sie möchten es unkompliziert und direkt? Dann schicken mir einfach eine kurze Nachricht über WhatsApp. Ob Terminvorschlag, Frage oder erster Kontakt – ich freue mich, von Ihnen zu lesen, und melde mich so bald wie möglich persönlich bei Ihnen zurück.

**Das neue Normal kommt.
Kommen wir ins Gespräch?**

michael@holub.or.at
0664 / 531-78-83
01 / 810-23-32

Sind Sie risikoreich? Treffen Sie riskante Entscheidungen in Ihrem Unternehmen? Manchmal heißt es einfach „Augen zu und durch“, um das lang verfolgte Ziel zu erreichen.

Ausführliche Erstgespräche können per Telefon oder MS-Teams (bzw. jede andere Plattform) durchgeführt werden und sind jedenfalls gratis.



holub.or.at/ki

Das Titelbild stellt eine junge Frau mit ihrem Spiegelbild dar: Dieses Spiegelbild symbolisiert die Idee der „Künstlichen Intelligenz“. Von Menschen gemacht, aber trotzdem vage und nicht greifbar – wie eben eine Spiegelung der Realität. Ich hoffe, meine Kunden und Interessenten finden Gefallen an dieser Form der Interpretation.

Die geschlechtsspezifische Schreibweise wurde aus Gründen der Ästhetik und des Sprachflusses nicht angewandt. Die entsprechenden Begriffe implizieren Frauen und Männer. In diesem Punkt vertraue ich auf das Verständnis meiner Leserinnen und Leser.

Bildquellen: RKS sowie unsplash.com: © mikhail-marchenko | © nima-sarram | © dieter-blom und fotolia: © Robert Kneschke | © Karin & Uwe Annas
Medieninhaber: Mag. Michael Holub, 1120 Wien | Druck: speedprint.wien, 1060 Wien

