



SUSI&JAMES
SMART DIGITAL EMPLOYEES

Künstliche Intelligenz verstehen und einordnen – Grundlagen und Perspektiven für Unternehmen

Agenda

- Motivation / Vorstellung SUSI & James
- Was ist KI?
- Halluzinationen
- Best-practices
- Fazit & Fragen

Herausforderungen

85%

der Unternehmer sehen KI als mindestens wichtig an.

55%

von ihnen nutzen es bereits.

70%

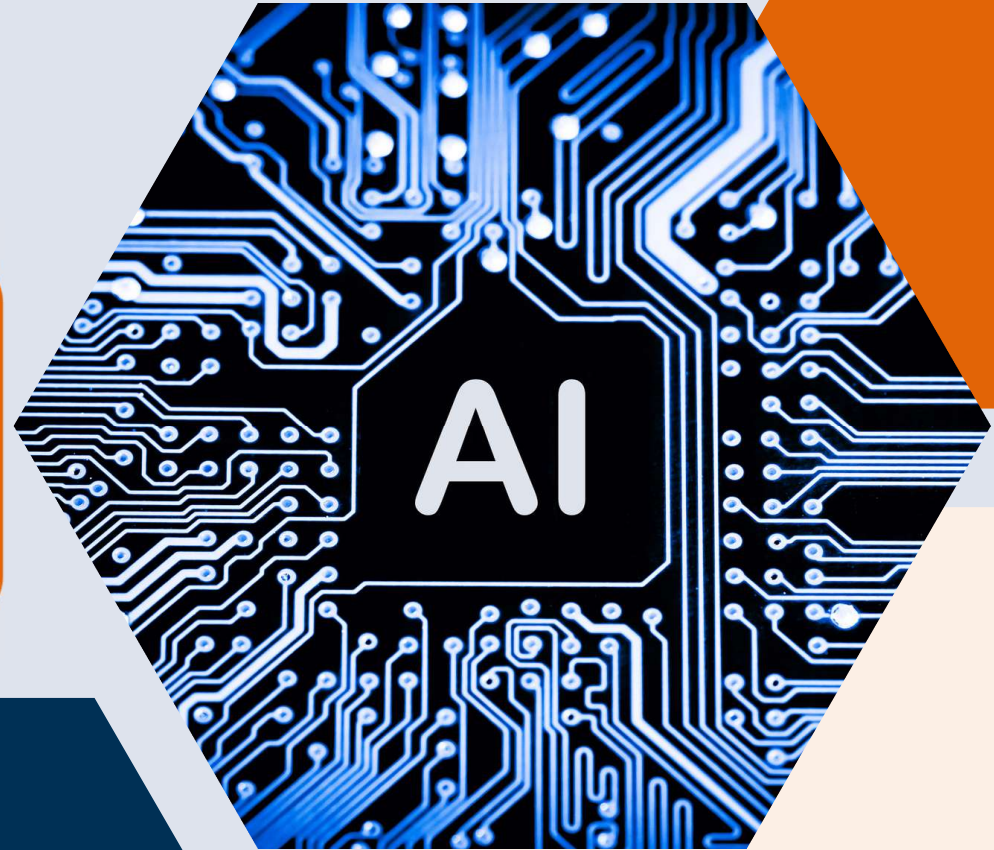
der generierten KI-Modelle werden im realen Geschäft nie eingesetzt.

Diverse Herausforderungen hindern Unternehmen daran, KI-gestützte Geschäftsprozesse einzuführen. Es fehlt an internem **Know-How, Kapazitäten und Erfahrung**.

Was ist KI?

“
Künstliche Intelligenz ist die Fähigkeit einer Maschine, menschliche Fähigkeiten wie logisches Denken, Lernen, Planen und Kreativität zu imitieren.

- Definition KI (europäisches Parlament)



Was ist KI?

Prädiktive KI

Einsatz von maschinellem Lernen, um Muster in vergangenen Ereignissen zu erkennen und Vorhersagen über zukünftige Ereignisse zu treffen.

Vorteile

- Modelle gut justierbar, hohe Ergebnisgenauigkeit
- Datenschutz durch on-premise möglich
- Gutes Kosten/Nutzen Verhältnis

Nachteile

- Benötigtes Trainingsset in benötigter Größe nicht immer verfügbar
- Komplexe Aufgaben sind nur durch komplexe Modelle zu lösen
- → Aufwand hoch

Generative KI

Generiert neue Inhalte basierend auf Eingabe- und Trainingsdaten.

Vorteile

- Niedrige Eintrittshürde bei B2C-Angeboten (ChatGPT)
- Beeindruckende Ergebnisse, zum Beispiel Codecreation, Sprach-verständnis, Texterstellung

Nachteile

- Datenschutz
- Kaum Update & Erweiterbarkeit (Datenaktualität)
- Halluzinationen erzeugen falsche Ergebnisse

Paradigmenwechsel

Bots: Reaktive Assistenz

KI-Systeme, die auf spezialisierte Aufgaben ausgerichtet sind, reaktiv auf Eingaben reagieren und innerhalb vorgegebener Rahmenbedingungen arbeiten.



Agentic AI

KI-Systeme, die mit Ihrer Umgebung autonom interagieren, Entscheidungen treffen und ihre Handlungen anpassen, um ein gewünschtes Ergebnis zu erreichen.



Erwartungsmanagement



Erwartungsmanagement



Was erwartet Sie?

- **Erfahrenes Team** aus langjährigen Experten der Automobilbranche, Software- und KI-Spezialisten
- Selbst entwickelte **skalierbare Plattform** zur **Übernahme** von administrativen und technischen **Geschäftsprozessen** mittels KI
- **Nachgewiesene Ergebnisse** bei einer Vielzahl von Kunden
- **Benutzerfreundliche Produkte** für verschiedenste Anwendungsfälle optimiert, z.B. **SmartOffice** für KI-basierten telefonischen Kundenservice
- **Technologische Unabhängigkeit** von einzelnen Anbietern, Datenverarbeitung in der EU



Hybridmodell



In Projekten legen wir Wert darauf, die Bedürfnisse des Kunden individuell zu identifizieren und entsprechende Lösungen zu finden.

Zur Sicherstellung erfolgreicher und effizienter Projekte werden Ziele, technische Machbarkeit, Kosten, KPI, Finanzpotenzial und Change Management Roadmap erstellt.

Das SmartOffice automatisiert durch frei konfigurierbare Dialoge individuelle Telefongespräche und bearbeitet sie fallabschließend. Durch die Anbindung an Kundensysteme werden Informationen abgerufen, verarbeitet und direkt in bestehende Abläufe integriert.

Kurzvorstellung

Unsere Plattform **verbessert KPIs erheblich** durch **effektive Zusammenarbeit zwischen Menschen und KI**.
Wir **fokussieren die Entwicklung auf kurzfristige und hohe Wertschöpfung** für unsere Kunden.

60% durchschnittliche Kostenreduzierung

Unbegrenzt Skalierungspotenzial

x4 Prozessgeschwindigkeit

<6 Monate RoI im Durchschnitt



Halluzinationen

Eine kurze Einordnung



Halluzinationen

Experiment 1

Spielregeln:

Richtige Antwort: 20€ Gewinn

Falsche Antwort: 200€ Verlust

Keine Antwortpflicht

FRAGE: Wann habe ich Geburtstag?

Halluzinationen

Experiment 1

Spielregeln:

Richtige Antwort: 20€ Gewinn

Falsche Antwort: **kein Risiko**

Keine Antwortpflicht

FRAGE: Wann habe ich Geburtstag?

Halluzinationen

Experiment 1

Keine oder nur unzureichende Informationen vorhanden

$$Accuracy = \frac{\text{Anzahl korrekte Antworten}}{\text{Gesamtzahl Antworten}}$$

Raten erhöht die Wahrscheinlichkeit, die richtige Antwort zu geben, wird aber nicht „bestraft“. Keine Antwort zu geben ist immer eine falsche Antwort.

„Demut“ zulassen, Systeme auf die richtigen Messgrößen optimieren

Halluzinationen

Experiment 2

Spielregeln:

Richtige Antwort: 20€ Gewinn

Falsche Antwort: 20€ Verlust

Keine Antwortpflicht

***FRAGE: Welches ist das häufigste Endergebnis
bei Finals der Fußball-Weltmeisterschaft?***

A: 2:1

B: 3:1

C: 1:0

D: 4:2

Halluzinationen

Experiment 2

„Reasoning“

- 2:1 ist häufigste Ergebnis im Fußball
- 1:0 Siege sind präsenter durch deutsche Siege (2014 1:0 vs Argentinien; 1990 1:0 Argentinien)
- Hohe Ergebnisse im professionellen Fußball bei gleichwertigen hochklassigen Mannschaften selten

Halluzinationen

Experiment 2

Spielregeln:

Richtige Antwort: 20€ Gewinn

Falsche Antwort: 20€ Verlust

Keine Antwortpflicht

**FRAGE: Welches ist das häufigste Endergebnis
bei Finals der Fußball-Weltmeisterschaft?**

~~A: 2:1~~

~~B: 3:1~~

C: 1:0

D: 4:2

Halluzinationen

Experiment 2

Spielregeln:

Richtige Antwort: 20€ Gewinn

Falsche Antwort: 20€ Verlust

Keine Antwortpflicht

FRAGE: Welches ist das häufigste Endergebnis bei Finals der Fußball-Weltmeisterschaft?

~~A: 2:1~~

~~B: 3:1~~

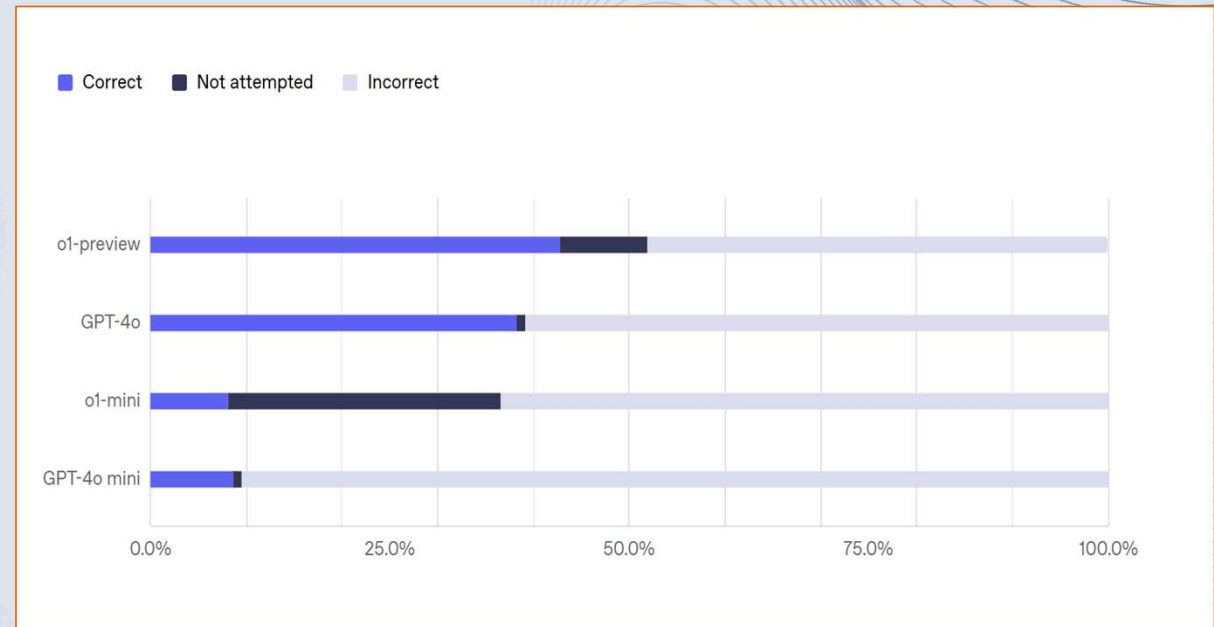
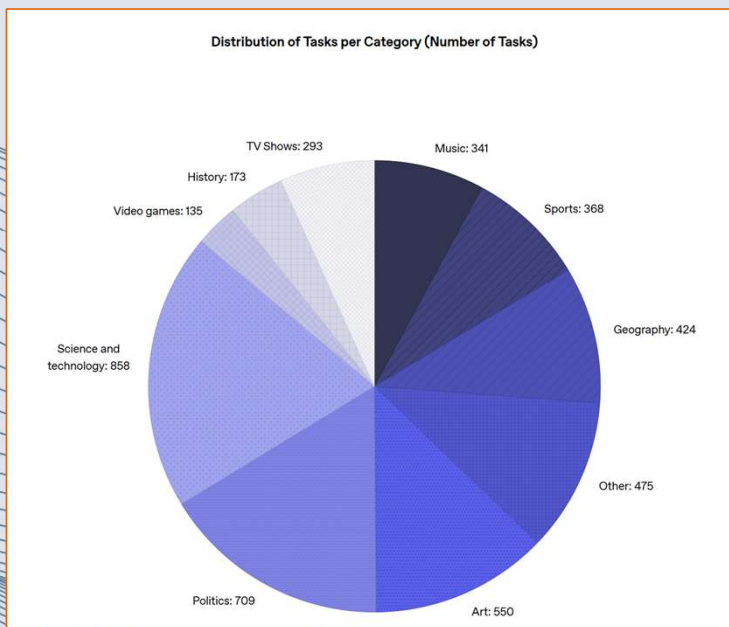
~~C: 1:0~~

D: 4:2

Mathematisch unwahrscheinliche, aber korrekte Informationen werden häufiger falsch wiedergegeben

Halluzinationen

SimpleQA <https://huggingface.co/datasets/OpenEvals/SimpleQA/viewer/default/test?p=3>



GPT 5 ca 56% korrekt, Gemini 3 ca. 70% korrekt

Dos and Don'ts AI Services



- Alleinige Fakten- oder Quellenbewertung
- Rechtliche, medizinische oder finanzielle Entscheidungen
- Sicherheits- oder haftungsrelevante Freigaben

Verantwortung bleibt vollständig beim Menschen



- Faktenrecherche & Zahlen
- Markt- und Wettbewerbsanalysen
- Interpretation von Regelwerken
- Management-Vorlagen

KI liefert Vorschläge – Mensch prüft & entscheidet



- Strukturierung von Informationen
- Zusammenfassungen & Entwürfe, Ideengenerierung
- Analyse-Unterstützung
- Automatisierung von Routinetätigkeiten

KI als Produktivitäts-Booster



Fazit

- KI-Halluzinationen sind ein bekanntes, aber beherrschbares Risiko
- Das Risiko ist beherrschbar durch:
 - geschicktes Prompting
 - Human-in-the-Loop (fachliche Freigabe)
 - klare Use-Cases (Assistenz statt Entscheidungsträger)
 - Quellenprüfung, RAG, Regelwerke & Guardrails
- Der Nutzen überwiegt:
 - Massive Produktivitäts- und Effizienzgewinne
 - Entlastung von Routinetätigkeiten → Fokus auf Wertschöpfung
 - Schnellere Analyse, bessere Entscheidungsgrundlagen
 - Skalierbares Wissen & konsistente Unterstützung

Fazit: KI ersetzt keine Verantwortung – sie verstärkt menschliche Kompetenz, wenn sie richtig eingesetzt wird.

Best practices zum Start



4 levels to AI

KRITERIEN:

LEVEL 1 AI Services

Kosten:

niedrig - mittel

Aufwand:

sehr niedrig

Komplexität:

niedrig

Anpassbarkeit & Kontrolle

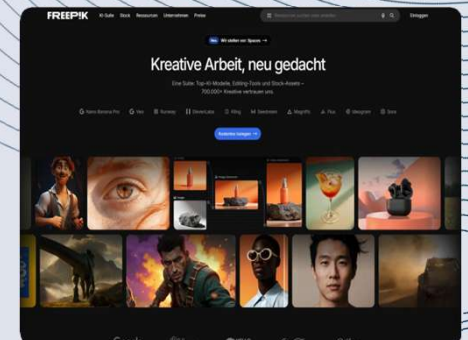
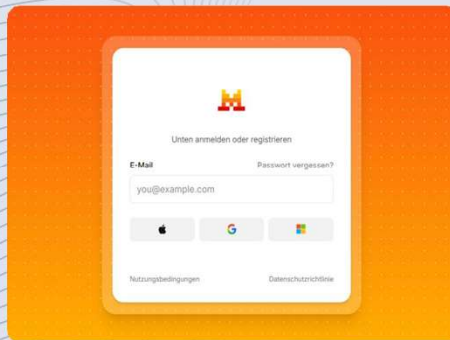
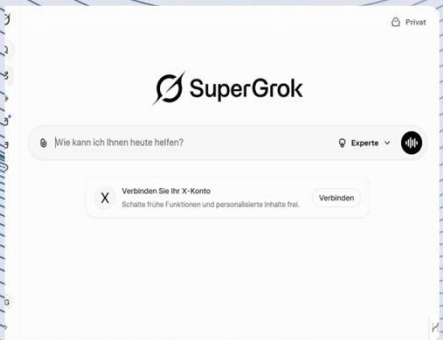
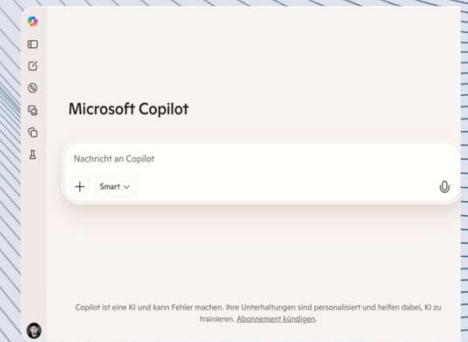
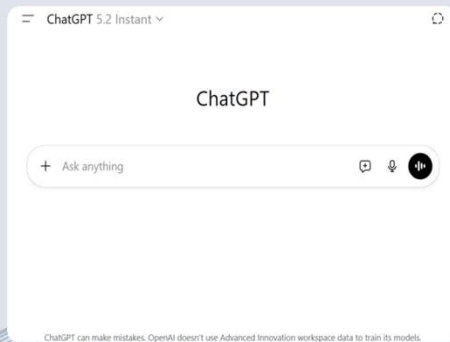
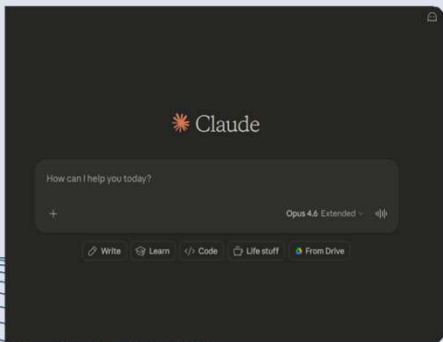
niedrig

Abhängigkeit/ Lock-In:

hoch

Aufwand/ Investment →

AI-Services



4 levels to AI

KRITERIEN:	LEVEL 1 AI Services	LEVEL 2 Low & No Code
Kosten:	niedrig - mittel	mittel
Aufwand:	sehr niedrig	niedrig - mittel
Komplexität:	niedrig	niedrig - mittel
Anpassbarkeit & Kontrolle	niedrig	mittel
Abhängigkeit/ Lock-In:	hoch	mittel -hoch

Aufwand/ Investment →

Prozesse / Agents

Business growth.
Automated

/// make

n8n
Automation
anything



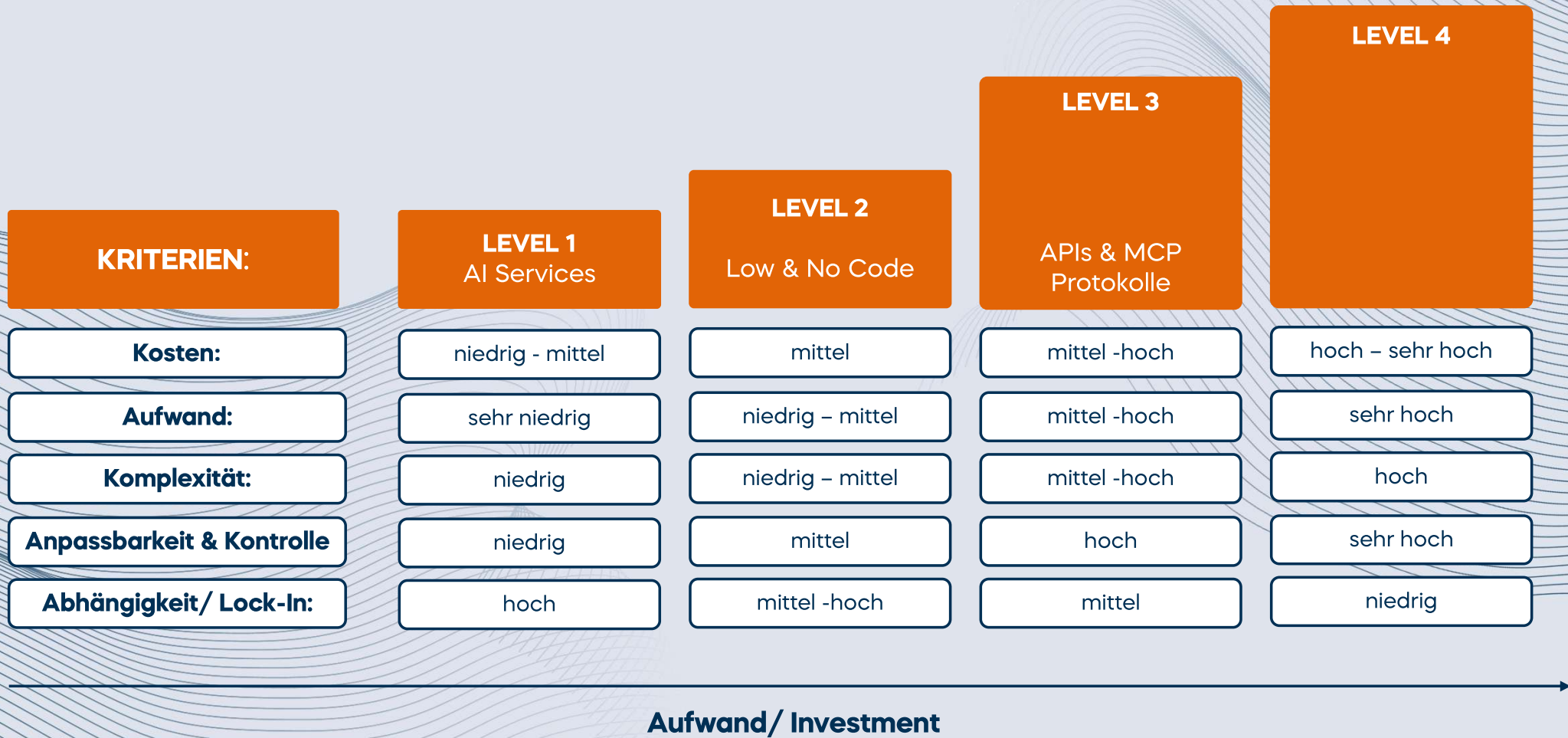
Power Automate Automation Center

4 levels to AI

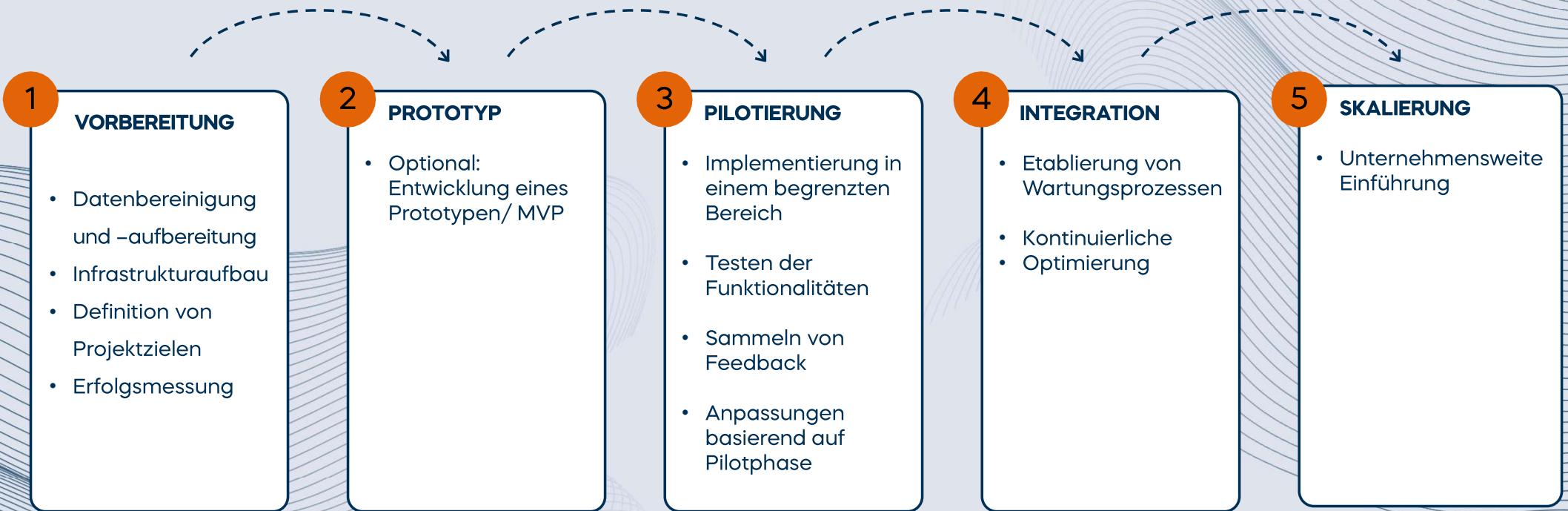
KRITERIEN:	LEVEL 1 AI Services	LEVEL 2 Low & No Code	LEVEL 3 APIs & MCP Protokolle
Kosten:	niedrig - mittel	mittel	mittel -hoch
Aufwand:	sehr niedrig	niedrig - mittel	mittel -hoch
Komplexität:	niedrig	niedrig - mittel	mittel -hoch
Anpassbarkeit & Kontrolle	niedrig	mittel	hoch
Abhängigkeit/ Lock-In:	hoch	mittel -hoch	mittel

Aufwand/ Investment →

4 levels to AI



Proof-of-concept



VORSICHT BEI PoCs:

Klare Definition von Erfolg und Showstoppnern, Confirmation Bias, Limitierungen auf relevante Themen, Proof-of-concept ≠ fertige Lösung

Wie nähere ich mich?

- Stellen Sie die richtige Frage: „Welche Prozesse sind zeitraubend, frustrierend, fehleranfällig, ineffizient?“
- Priorisieren Sie und setzen Sie auf Quick-wins, ein agiles Vorgehen ist fast immer hilfreich.
- Make-or-buy; Wenn „buy“: Partner mit Industrie-Erfahrung
- Suchen Sie Lösungen, keine Tools!
- Involvieren Sie relevante Stake-holder frühzeitig (early-adopters und auch Skeptiker)
- Einbettung in Unternehmensstrategie
- Iterativer Verbesserungszyklus, mehrstufige Implementierungsphasen



Fazit

- KI bringt einen hohen Nutzen, der die Risiken überwiegt – wenn wir sie richtig angehen und verantwortungsvoll nutzen.
- Entscheidend ist nicht, ob KI perfekt ist – sondern ob wir klare Leitplanken setzen und Verantwortung behalten.
- **Nicht der Einsatz von KI ist das Risiko, sondern der Verzicht auf sie.**



Vielen Dank!



Marcel Martini

Marcel.martini@susiandjames.com
+49 173 698 93 87

