



Dr.-Ing. Arthur Brack stellte auf der DOXNET die Einsatzmöglichkeiten großer KI-Modelle wie ChatGPT vor.

Foto: DOXNET e.V.

SET setzt auf KI, MDS unterstützt Unternehmen durch die POSY-OutputFactory

# Modernste Technologien für sich ändernde Arbeitswelten

In Arbeitsumgebungen, die sich ständig an neueste technische Entwicklungen anpassen müssen, ist es für Unternehmen essentiell, nicht den nächsten großen Innovationssprung zu verpassen. Um dem Mangel an Fachkräften entgegenzuwirken, wird der Einsatz von innovativen Technologien unerlässlich. Auf der 25. DOXNET Jahresfachkonferenz und Ausstellung in Baden-Baden zeigten die SET GmbH sowie die MDS GmbH, dass sie mit der Anwendung POSY-OutputFactory sowie den Möglichkeiten, die Künstliche Intelligenz (KI) für Unternehmen bietet, bereits jetzt das Feld anführen.

SET-Geschäftsführer Dr.-Ing. Arthur Brack erläuterte die Einsatzmöglichkeiten, Risiken und Alternativen beim Einsatz großer Sprachmodelle wie ChatGPT in der Kundenkommunikation zwischen Unternehmen und Endnutzern. Er ging auf Chancen ein, die diese KI-Modelle, welche aufgrund ihrer schnell voranschreitenden Entwicklung in den Bereichen Kundenkommunikation und Teilautomatisierung im Bereich Inputmanagement genutzt werden, bieten. Zunehmend große KI-Modelle aus der Forschung wie ChatGPT, GPT-3, LaMDA etc. mit beeindruckenden Fähigkeiten, die alle bisherigen Technologien übertreffen, stehen seit Ende 2022 öffentlich zur Verfügung. Brack gab in Baden-Baden unter anderem einen Überblick zu den Ursachen des rasanten Fortschritts im Bereich der Künstlichen Intelligenz sowie zur Funktionsweise solcher großen KI-Modelle.

Dabei standen auch die herausragenden Möglichkeiten von Sprachmodellen im Fokus: Diese könnten mittlerweile nicht nur Texte schreiben, sondern auch programmieren und mit externen

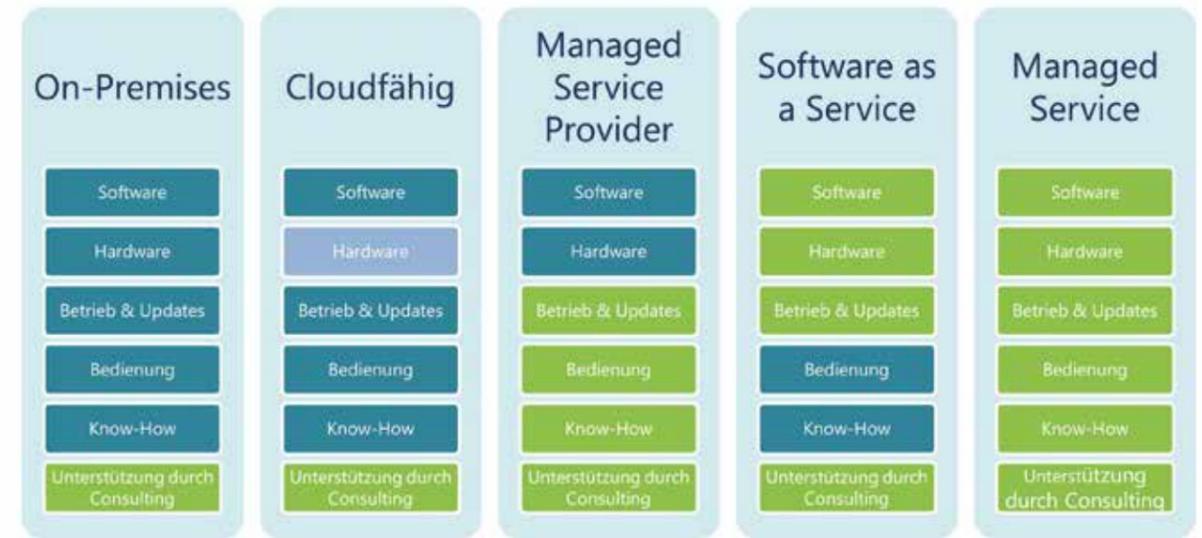
Systemen interagieren. Dadurch könnten über natürliche Spracheingaben von Benutzern Aktionen in Fachanwendungen ausgelöst werden und damit die Kundenkommunikation erheb-

Grafik: Mentimeter AB (publ)



Beim Vortrag von Arthur Brack entstand in Interaktion mit dem Publikum diese Wortwolke zu Anwendungsfällen von KI in der Kundenkommunikation.

## Übersicht Betriebsmodelle



Grafik: MDS GmbH

Die fünf von Sebastian Buck präsentierten Betriebsmodelle der POSY-OutputFactory im Überblick. Die Zuordnung der Farben lautet: Zuständigkeit Inhouse - dunkelblau, Zuständigkeit MDS/SET - grün, Zuständigkeit durch externe Dritte - hellblau.

lich vereinfacht und automatisiert werden. Als weiterer Aspekt des Vortrags wurde in einer kurzen Einführung beschrieben, wie solche Sprachmodelle entwickelt werden und wie ein KI-Modell durch autonomes Training mit vielen Daten aus dem Internet und mithilfe einer Nachjustierung durch von Menschen erstellte Trainingsdaten perfektioniert wird. Zu den Herausforderungen der Praxisumsetzung im KI-Sektor gehört, wie man Sprachmodelle wie ChatGPT an unternehmensspezifische Daten und Systeme anbindet. Hier präsentierte Dr.-Ing. Arthur Brack verschiedene Lösungsansätze aus der aktuellen Forschung. Nicht zu kurz kam darüber hinaus, dass sich Problemstellungen wie Toxizität und Halluzination, aber auch strenge Datenschutzanforderungen kompensieren lassen, wenn man universelle Sprachmodelle für spezielle Anwendungsfälle feinjustiert, an eigene Daten ankoppelt und in einer privaten Cloud oder auf eigener Hardware betreibt. Während des Vortrags

wurde eine Mentimeter-Umfrage durchgeführt, bei der die Teilnehmer gefragt wurden, welche Anwendungsfälle sie für KI in der Kundenkommunikation sehen.

### Studie: KI wird Arbeitsplätze ersetzen

Goldman Sachs hat vor kurzem eine Studie mit dem Titel „The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth“ veröffentlicht. Die Autoren gehen unter anderem darauf ein, dass mithilfe von KI bis zu 25 % aller Tätigkeiten in sämtlichen Berufsfeldern automatisiert werden können - bei administrativen Aufgaben seien dies sogar 46 %. Um das hochaktuelle Thema KI weiter zu vertiefen, bietet die SET GmbH unter [www.set.de/services/dienstleistungen/ki-beratung-und-training/](http://www.set.de/services/dienstleistungen/ki-beratung-und-training/) eine spezielle KI-Beratung sowie ein KI-Training an.

### POSY-OutputFactory: Diverse Anbindungen

Sebastian Buck, IT-Consultant bei der MDS GmbH, ging auf die Funktionalitäten der POSY-OutputFactory und die übergreifende Anbindung von Unternehmen mit POSY-Connect ein. Laut Buck sind IT-Fachkräftemangel und Fokussierung auf eigene Kernkompetenzen Themen, die zahlreiche Banken, Versicherungen und Behörden in Deutschland beschäftigen und auch das Outputmanagement betreffen. Der Umgang mit dem stetig fallenden Sendungsvolumen und der fortschreitenden Digitalisierung bereite spezifisch dem Outputmanagement Kopfzerbrechen. Outsourcing sei die finale Maßnahme, die hier Abhilfe schaffen soll, ein anfängliches Outtasking erlaube es, früher und zielgerichteter

vorzugehen. Das Outtasking oder Outsourcing von OMS-Dienstleistungen bringe auch Probleme mit sich: Schnittstellen zum Druckdienstleister müssen aufwändig abgestimmt werden. Es fehlt die Transparenz über die Verarbeitung beim Dienstleister in puncto Qualität.

Die POSY-OutputFactory bietet sich hier als Lösung an. Durch die POSY-Connect-Schnittstelle können Druckdienstleister mit wenig Aufwand angebunden werden. Auch Druckdienstleister können über POSY-Connect schnell und einfach neue Kunden anbinden. Buck stellte in Baden-Baden fünf unterschiedliche Umsetzungen mithilfe der POSY-OutputFactory vor: Die On-Premises-Lösung, die Cloudfähige Umsetzung, das Betriebsmodell durch einen Managed Service Provider, der Betrieb als Software as a Service (SaaS) oder als Managed Service.

So sei weniger spezifisches Know-how im eigenen Haus notwendig und der administrative Aufwand werde deutlich reduziert. Durch zusätzliche Buchung von einzelnen Projekten sei es möglich, auch kurzfristige oder anderweitig besondere Anforderungen umzusetzen.

### POSY-OutputForum im November

Nach der 25. DOXNET-Jahresfachkonferenz und Ausstellung bereitet sich die SET GmbH auf ihren kommenden Jahreshöhepunkt vor: Am 8. und 9. November veranstaltet das Unternehmen das POSY-OutputForum mit Praxisvorträgen, Kurzschulungen und Workshops im Novotel Hannover. Online-Anmeldung unter [www.set.de](http://www.set.de) in der Rubrik Services -> POSY-OutputForum.

[www.set.de](http://www.set.de)



Foto: DOXNET e.V.

Sebastian Buck verglich, wie die POSY-OutputFactory eingesetzt werden kann und welche Vorteile für Unternehmen entstehen.