

Markt & Industrie



"Künstliche Intelligenz kann die Ablauforganisation in Unternehmen grundlegend verändern", prognostizieren die BET-Experten Sören Patzack (li.) und Kevin Goldermann.

(Quelle: BET Consulting GmbH)

04.03.2025 13:55 | Rouben Bathke

INTERVIEW MIT KEVIN GOLDERMANN UND SÖREN PATZACK, BET
"KI kann wertvoll sein, ist aber kein
Allheilmittel"

Aachen (energate) - Künstliche Intelligenz (KI) dringt immer weiter in die Arbeitswelt vor. Das Beratungshaus BET ist der Frage nachgegangen, wie diese spezielle Form der Digitalisierung die Energiewirtschaft verändert. Kevin Goldermann, Leiter Kompetenzteam IT & Datenmanagement, und Sören Patzack, Partner Digitalisierung bei BET Consulting, sprechen über Grenzen und Potenziale der Technologie und wie sich Versorger ihr annähern können.

energate: Herr Goldermann, BET widmet ein aktuelles Whitepaper den Potenzialen künstlicher Intelligenz (KI) in der Energiewirtschaft. Welchen Stellenwert hat KI aktuell in der Branche?

Goldermann: Künstliche Intelligenz wird zweifellos die Energiewirtschaft transformieren! Doch trotz der beeindruckenden Entwicklungsgeschwindigkeit beobachten wir aktuell eine gewisse Überschätzung der momentanen Möglichkeiten der Technologie - insbesondere bei der Einbindung von KI in Unternehmensabläufe. Deshalb gleich vorweg: KI ist kein Allheilmittel für jede unternehmerische Herausforderung, besitzt aber das Potenzial, die uns bekannte Ablauforganisation in Unternehmen grundlegend zu verändern.

energate: Wo stehen wir heute und wo geht die Reise hin?

Goldermann: Wir vergleichen die aktuelle Entwicklung gerne mit der Verbreitung des Computers in den 80er und 90er Jahren, als diese Technologie auch für kleinere und mittlere Unternehmen verfügbar wurde. Selbstverständlich waren Unternehmen bereits vor der Verbreitung des Computers wirtschaftlich erfolgreich. Jedoch konnten jene Unternehmen, die frühzeitig auf Computer setzten und die Technologie kontinuierlich in ihre Abläufe integrierten, einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil aufbauen und sich so langfristig am Markt durchsetzen. Schon wenige Jahre später waren Computer im Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. KI ist eine Technologie mit dem Potenzial, Unternehmen besser, schneller und effizienter als ihre Konkurrenz zu machen. Diese Chance ist es wert, dass Unternehmen sich frühzeitig mit KI auseinandersetzen und KI - analog zum Computer - kontinuierlich in die Unternehmensabläufe integrieren.

energate: Herr Patzack, für welche Bereiche und Anwendungsfelder sehen Sie die größten Potenziale?

Patzack: KI eignet sich momentan primär für voll digitale, strukturierte, wiederholbare Prozesse mit klaren Mustern - beispielsweise im digitalen Kundenservice. Denken Sie an ein Unternehmen mit Hunderten täglicher Kundenanfragen via E-Mail oder Chat. Hier kategorisiert KI - meist ohne aufwendiges domänenspezifisches Training - Beschwerden, Störungen, Lob oder Verbrauchsmeldungen und leitet sie direkt an die richtigen Mitarbeitenden weiter, bereitet Kundeninformationen auf oder erstellt Antwortvorlagen. Besonders wertvoll ist die Fähigkeit, Stimmungen in Anfragen zu erkennen. Dies ermöglicht eine zielgerichtetere Bearbeitung von Kundenfeedback. Vollständig autonome Kundeninteraktionen, insbesondere am Telefon, sehen wir jedoch noch nicht. Menschen wollen im Kundenservice mit Menschen sprechen.

energate: Wo stoßen heutige KI-Modelle an ihre Grenzen?

Patzack: Besonders in Bereichen, in denen sich Informationen rasant weiterentwickeln oder ein sehr tiefgehendes Fachwissen benötigt wird, geraten KI-Systeme schnell an

die Grenzen. Sie müssen regelmäßig nachtrainiert oder gezielt für Spezialthemen angepasst werden. Die notwendige Datenaufbereitung und fortlaufende Aktualisierung erfordern erheblichen Zeit- und Ressourcenaufwand. Eine weitere massive Hürde bleibt der Mangel an echter "Kreativität" und das Verständnis für komplexe Zusammenhänge. KI-Systeme können zwar Muster aus Daten ableiten, zusammenfassen, recherchieren oder neue Inhalte generieren - ob die Systeme wirklich "verstehen", was sie tun, ist jedoch eine philosophische als auch technische Frage. Wenn es darum geht, völlig neue Konzepte zu entwickeln oder unstrukturierte, mehrdeutige Sachverhalte zu beurteilen, übersteigt dies die Fähigkeiten heutiger KI-Modelle deutlich.

energate: Viele Unternehmen stehen bei der Implementierung von KI-Lösungen vor der Herausforderung, sich diesem komplexen Thema mit vertretbarem Aufwand zu nähern. Welche praktischen Handlungsempfehlungen können Sie Energieversorgern an die Hand geben?

Goldermann: Wir standen als Unternehmen vor derselben Fragestellung. Daher vier ganz pragmatische Empfehlungen ohne Berater-Jargon:

1) Bilden Sie ein schlagkräftiges Team: Stellen Sie ein kleines, interdisziplinäres Team zusammen - bestehend aus IT-Fachleuten, Mitarbeitenden mit echter Begeisterung für KI und Kolleg:innen aus dem Kommunikations- und Change-Management-Bereich. Wir sprechen hier von sechs bis maximal zehn Personen.

2) Kommunizieren Sie intensiv: Wichtig ist eine starke Kommunikation und Abholung des gesamten Unternehmens. Fragen Sie aktiv nach Anwendungsfällen, Ideen, aber auch Bedenken aus der Belegschaft und nehmen Sie alle mit auf die Reise! Denn nur Anwendungsfälle, die wirklich gewünscht sind, können erfolgreich umgesetzt werden.

3) Schaffen Sie technische Grundlagen: Während Sie die Anwendungsfälle im Unternehmen erheben, lassen Sie von den technikorientierten Teammitgliedern die technologischen Fundamente legen - sichere Testumgebungen, passende Automatisierungstools, Datenbanken, Schnittstellen und weitere notwendige Infrastruktur.

4) Fangen Sie an! Beginnen Sie mit kleinen Anwendungsfällen, aber beginnen Sie! Frei nach dem Zitat: Der Anfang ist die Hälfte des Ganzen.

Testen Sie den energate messenger+ jetzt 30 Tage lang kostenlos und unverbindlich:

www.energate-messenger.de/trial/