

„Hey Siri – backe mir einen Kuchen.“

Von Savaş Gel

„Ich weiß nicht, ob das wirklich gut schmecken würde. Ich habe ja keine Geschmacksknospen!“ Apple’s Siri ist um keine Antwort verlegen.

Vor kurzem hat mich eine automatisierte Telefonstimme in der Kundenhotline gefragt – „Was kann ich für Sie tun?“ Kein „drücken Sie die 1, wenn Sie mit dem technischen Support sprechen wollen, drücken Sie die 2 wenn Sie fragen zu ihrem Vertrag haben“. Einfach nur – was kann ich für Sie tun? Dann führte ich ein Gespräch mit dieser mechanischen Stimme. Sie fragte, ich antwortete. Am Ende wurde ich passend weitergeleitet.

Das ist doch faszinierend, oder? Eine technische Stimme, die mir einen lustigen Spruch auf eine banale Frage zurückflankt, gleichzeitig aber mein Licht oder meine Heizung anschaltet. Nun gut - heute eher ausschaltet. Oder eine Kundenhotline, die mich bei meinem Problem unterstützt. Gibt es übrigens auch in Form eines Chats. Ganz ohne menschliches Mitwirken.

Setzen wir darüber einen Superbegriff unserer Zeit: KI – Künstliche Intelligenz. Ein faszinierendes, technisch hochentwickeltes und selbstlernendes Medium. Vom Menschen geschaffen und definiert. Mit Regeln versehen. Die es unbedingt braucht. Die KI braucht Grenzen.

Nehmen wir einmal weitere Superbegriffe unserer Zeit: Fachkräftemangel. Grenzen von Ermittlungen. Defizite in der öffentlichen Verwaltung.

Ich höre es an nahezu jeder Stelle – es fehlen Menschen. Prozesse lahmen. Wir warten auf Termine, auf eine Antwort, auf eine E-Mail, auf die Umsetzung von Aufträgen. Nicht gut. Wenn das Vertrauen in bestehende Systeme, in den öffentlichen Dienst sinkt, schadet das der Demokratie.

Also – was tun? Wie wäre es mit „hey Alexa – repariere meine Heizung“? Vermutlich wird auch Alexa einen flotten Spruch abgeben – aber: die Heizung wird sie nicht reparieren können. Noch nicht.

KI wird derzeit den Menschen nicht in jeglicher Form ersetzen können. Aber sie kann uns entlasten. Zum Beispiel beim Umgang mit dem Kunden im Vorfeld. Bei der Auftragsbearbeitung. Beim Beschwerdemanagement.

Die Polizei und auch andere Sicherheitsbehörden sind derzeit ordentlich herausgefordert. Zum Beispiel beim Umgang mit digitalen Spuren. „Wir konnten nicht alles bearbeiten“, diese Aussage von Ermittlungspersonen konnte man vor kurzem den Medien entnehmen. Sie bezog sich auf ein Verfahren, das im Bereich der Organisierten Kriminalität geführt wurde. Ich finde das unerträglich.

Eine funktionierende KI könnte auch Mitarbeitende in Sicherheitsbehörden entlasten. Mindestens Verwaltungsprozesse optimieren. Man stelle sich mal in einer Organisation vor, die KI erkennt, ob eine E-Mail bereits gesteuert worden ist und hält sie automatisiert zurück. Es erfolgt keine Doppelsteuerung. Ein Traum?

Oder ich sage einer Kundenhotline des Bürgeramtes, die nicht unbedingt gleich Siri oder Alexa heißen muss, dass ich einen Personalausweis benötige. Und wenige Wochen später wird mir dieser Ausweis zugeschickt. Ohne Wartezeit.

Das wäre doch auch faszinierend, oder?

Wenn wir politisch mutig sind und gleichzeitig ein prägnantes Risikomanagement betreiben, könnte der Traum in Erfüllung gehen. Moderner Datenschutz mit innovativen Köpfen und Menschen und Unternehmen, die bereits KI in der

Anwendung haben, könnte das Ziel erreichbarer machen. Outsourcing - würde man neudeutsch vielleicht sagen.

Und vor allem Invest. Zeit, Geld, Ressourcen. Wie sagt man so schön – wir brauchen die Transformation. Dafür müssen wir aber aufhören zu glauben, Mittelmaß reicht.

Erstmal würde es ja reichen, wenn der fehlende Mensch durch den digitalen Akt ersetzt werden könnte. Im Sicherheitsbereich. In der Verwaltung oder zur

Beseitigung des Fachkräftemangels.

Und wer weiß, vielleicht antwortet mir Siri irgendwann einmal, „Kuchen? – der ist in 30 Minuten fertig in Deinem Backofen.“