



Software Competence Center Hagenberg

AI For Good – Interviews

Videokonferenz/Workshop, 22.9.2020



DI Theodorich Kopetzky
Area Manager Services and
Solutions Science
+43 50 343 870
theodorich.kopetzky@scch.at
www.scch.at

SCCH ist eine Initiative der



SCCH ist Teil des



Interviewergebnisse

- Übersicht
- Anwendungsgebiete
- Implementierung / Wartung
- Akteure / Stakeholder
- Akzeptanz
- Datenschutz
- Herausforderungen
- Beobachtungen und Zitate

Übersicht Leitfaden

Produktionsleiter/in

Betriebsrat/rätin

April 2020

Berufsbezeichnung:		Berufsbezeichnung:	
Funktion/Abteilung:		Funktion/Abteilung:	
<input type="checkbox"/>	Geschäftsführung	<input type="checkbox"/>	Geschäftsführung
<input type="checkbox"/>	Administration/Einkauf/Verkauf	<input type="checkbox"/>	Administration/Einkauf/Verkauf
<input type="checkbox"/>	Produktion mit leitender Funktion	<input type="checkbox"/>	Produktion mit leitender Funktion
<input type="checkbox"/>	Produktion ohne leitende Funktion	<input type="checkbox"/>	Produktion ohne leitende Funktion
<input type="checkbox"/>	Qualitätskontrolle	<input type="checkbox"/>	Qualitätskontrolle
<input type="checkbox"/>	Logistik	<input type="checkbox"/>	Logistik
<input type="checkbox"/>	IT	<input type="checkbox"/>	IT
<input type="checkbox"/>	HR	<input type="checkbox"/>	HR
1. In welchem Wirtschaftszweig/ welcher Branche arbeiten Sie?		1. In welchem Wirtschaftszweig/ welcher Branche arbeiten Sie?	
2. Wie viele Personen sind im Unternehmen beschäftigt		2. Wie viele Personen sind im Unternehmen beschäftigt	
<input type="checkbox"/>	1 bis 10	<input type="checkbox"/>	1 bis 10
<input type="checkbox"/>	11 bis 19	<input type="checkbox"/>	11 bis 19
<input type="checkbox"/>	20 bis 49	<input type="checkbox"/>	20 bis 49
<input type="checkbox"/>	50 bis 249	<input type="checkbox"/>	50 bis 249
<input type="checkbox"/>	250 oder mehr	<input type="checkbox"/>	250 oder mehr
3. Beschreiben Sie das AI-System/ die AI-Systeme, mit dem/ denen Sie arbeiten: (Name, Komponenten, Software/Gerät, Funktionen, Aufgabenbereiche, Ziele usw.)		3. Ist Ihnen bekannt, dass im Unternehmen ein AI-System angewendet wird? Beschreiben Sie es bitte kurz.	

Interviewleitfaden zu AI for Good

4. Seit wann ist das AI-System/ sind die AI-Systeme im Unternehmen im Gebrauch? In welchen Bereichen werden AI-Systeme in Ihrem Unternehmen eingesetzt?	4. Seit wann ist das AI-System/ sind die AI-Systeme im Unternehmen im Gebrauch? In welchen Bereichen werden AI-Systeme in Ihrem Unternehmen eingesetzt?		
5. Sind sie seit Beginn der Implementierung dabei oder erst später dazugekommen?	5. /		
6. Ist die Anpassung (Programmierung) intern oder extern erfolgt?	6. Werden AI-Systeme durch die interne IT oder durch externe Serviceanbieter angepasst?		
7. Welche Abteilungen waren bei der Implementierung/ Anpassung eingebunden?	7. Welche Abteilungen waren bei der Implementierung/ Anpassung eingebunden?		
<input type="checkbox"/>	Geschäftsführung	<input type="checkbox"/>	Geschäftsführung
<input type="checkbox"/>	Administration/Einkauf/Verkauf	<input type="checkbox"/>	Administration/Einkauf/Verkauf
<input type="checkbox"/>	Produktion mit leitender Funktion	<input type="checkbox"/>	Produktion mit leitender Funktion
<input type="checkbox"/>	Produktion ohne leitende Funktion	<input type="checkbox"/>	Produktion ohne leitende Funktion

Übersicht über die Interviews

■ Branchen

- 1 x Stahlindustrie
- 2 x Automobilindustrie
- 7 x Elektro- und Elektronikindustrie
- 5 x IT / IT-Dienstleister
- 1 x Kommunalen
Infrastrukturdienstleister

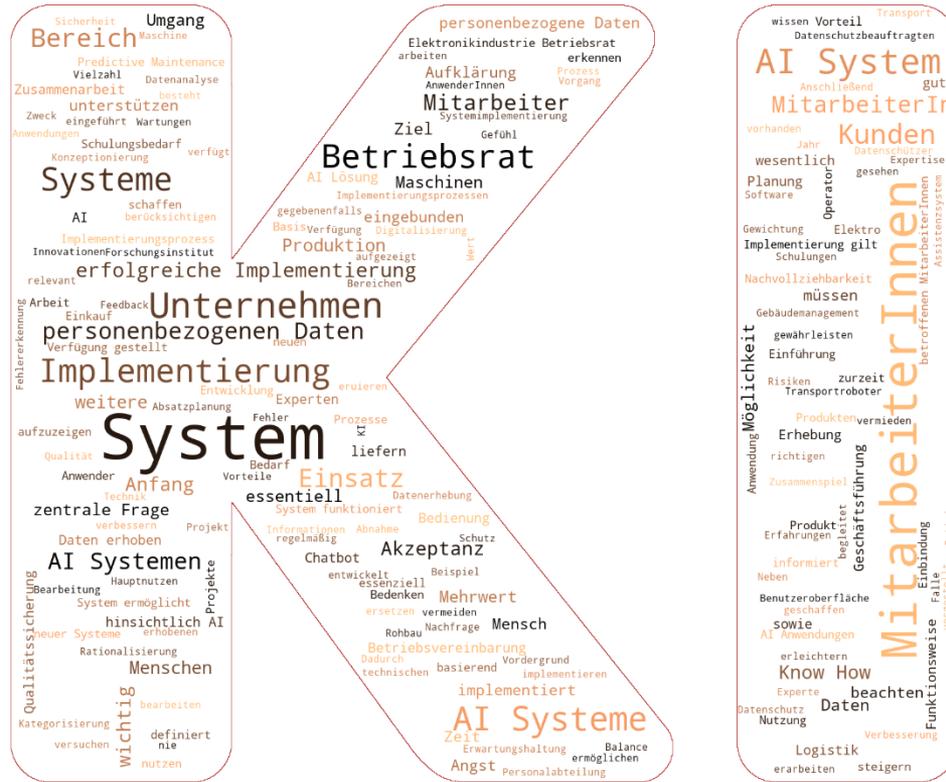
■ Unternehmensgröße

- 1 bis 10
- 11 bis 19
- 20 bis 49 1 Interview
- 50 bis 249 1 Interview
- 250 oder mehr 14 Interviews

■ Personen

- Betriebsräte: 6x
- Projektleiter (und Prozess-Manager),
Produktion mit leitender Funktion
- Data Scientist
- Innovationsmanager
- Chief Technical Officer (CTO)
- Forschung

...auf einen Blick



Themen

■ Themen

- Predictive Maintenance
- Produktionsplanung, Produktionsfluss, Verfahrenstechnik
- Shared-Desk, Arbeitsgewohnheitsanalyse
- Datenanalyse für Produkt- u. Qualitätsoptimierung, Absatzprognose,...
- NLP (Chatbot, Mailkategorisierung)

■ ... anders

- Effizienzsteigerung, Fehlerminimierung, Entscheidungshilfen,...

■ Oftmals weitere AI gestützte Systeme geplant

Implementierung / Wartung

- Vorzugsweise In-House
 - Outsourcing
 - wird bewusst vermieden – insb. für Wartung
 - manchmal unvermeidbar (Anpassungen in-house nicht möglich)
- Entwicklung erfordert kontinuierliche Anpassungen
- ~1 Jahr bis Produktivität erlangt
- Personalverfügbarkeit (Know How)

Akteure / Stakeholder

- Verantwortungsträger, Geschäftsführer, Datenschutzbeauftragte, Betriebsrat
- Mitarbeiter, Anwender
- Arbeitssicherheit
- Einbindung Betriebsrat sehr unterschiedlich
 - Systeme mit/ohne personenbezogene Daten
- Manchmal Partnerschaften mit weiteren Unternehmen
- Entwicklungshemmnisse durch späte Erkenntnisse über ethische und/oder andere Auswirkungen auf Mitarbeiter

Akzeptanz

- **frühzeitige Einbindung der Anwender -> hohe Akzeptanz**
- hoch, wenn als **Assistenzsystem** wahrgenommen
 - Maschinenentscheidungen können in Frage gestellt werden
 - Intervention
- Funktionsweise verständlich/einfach erklären
- Herausforderungen bei Gefühl der Überwachung
 - direkte personenbezogene Daten – Einverständniserklärung
 - indirekte personenbezogene Daten – Rückschluss über Maschine
 - Lösung durch Betriebsvereinbarungen und Schulungen
 - (evt. keine Datenspeicherung)

Datenschutz

- Hindernis wenn personenbezogene Daten direkt oder indirekt verarbeitet werden
- Entwicklungsbedarf für Normungs- und Gesetzeslage für AI-Systeme
- Gewissenhafte Umsetzung von DSGVO aufwendig
 - Kosten/Nutzen-Abwägung
 - Ggf. Verzicht auf personenbezogene Daten, da Mehraufwand zu hoch wäre
- Projektverzögerung (Mehraufwand) vs. Qualitätsmerkmal

Herausforderungen

- Daten/Datenbasis
 - auch: laufende(!) Adjustierung gegen Bias
 - alte Daten vs. neue Daten
- unzureichende Systeminfrastruktur
- Aufrechterhalten der Konzentration der AN trotz/wegen Unterstützungssystem
 - Hinterfragen der Ergebnis vs. blinde Akzeptanz
- AI liefert Antworten, aber keine Lösungsvorschläge / Konzepte
 - „Es wäre wünschenswert mit AI-Systemen zu diskutieren“ / Erklärbarkeit
 - Gegenposition: lassen sich auf keine Diskussion und führen die Aufgaben aus
- Personal mit KI-Know How
- lange/längere Implementierungsphasen

Beobachtungen

- Hausverstand der KI fehlt
- Aufklärung der Mitarbeiter
 - Verstehen der KI
- Gefühlte Beschleunigung der Veränderung
- Keine einheitliche Sicht
 - Es besteht noch reichlich Bedarf in der Entwicklung der Normungs- und Gesetzeslage der AI Systeme, denn hier fehlen die Richtlinien.
 - versus
 - Künstliche Intelligenz kann/soll nicht gesetzlich geregelt werden
- Unternehmen mit AI-Systemen zufrieden

Zitate

■ wörtliche

- „Ziel ist es, nicht ein komplettes Closed-Loop-System zu erstellen, sondern AI als Unterstützung, als Digital Companion, für die Menschen zu nutzen.“
- „Wichtig ist, dass die Menschen abstrakte Themen anhand von einfachen und nicht komplexen, mathematischen Erklärungen verstehen. Dadurch reduziert sich die Angst und sie wissen was sie von einem System zu erwarten haben.“
- „Wird dem/der MitarbeiterIn ausreichend Information vor dem Implementierungsprozess zur Verfügung gestellt, dann ist die Akzeptanz bedeutend höher.“
- „Veränderungen sind eine Frage der Kultur. Man darf nicht auf die MitarbeiterInnen vergessen, ansonsten verliert man sehr viel Know-How. Maßgeblich sind die drei Vs in einem Veränderungsprozess: (i) Verstehen, (ii) Vertrauen und (iii) Verändern.“

■ im übertragenen Sinne

- Zurzeit ist es schwierig, denn wir haben die schwierigsten Anforderungen weltweit.
- alte Hausregel: Reden, Reden, Reden

Danke!

