

Die drei großen „D“

Unternehmen stellen sich den Herausforderungen



Ein absolutes Dreamteam: Michael Anderson und seine digitale Kollegin KIM.

Mensch oder Maschine? Falsche Frage. Denn die richtige Antwort kann nur lauten: Mensch UND Maschine. Es braucht gesunden Menschenverstand, Gemeinsinn UND technische Expertise, um als demokratische und empathische Gesellschaft in den drei großen Herausforderungen unserer Zeit zu bestehen: Digitalisierung, Dekarbonisierung, Demografie. Wie das gelingen kann, vermittelt die Veranstaltungsreihe „Unternehmen im Dialog“. Smart City macht's möglich.

Wenn das kein Selbstbewusstsein ist! Als „charmanteste Voicebot-Dame Deutschlands“, begrüßt KIM jeden Anrufer, der die Sarstedter Festnetznummer 606064 wählt. Und wer mit ihr ins Plaudern kommt, muss zugeben: Ja, da hat Frau SprachroboterIn schlicht und einfach recht.

Betört hat KIM jetzt auch rund 100 Hildesheimer Unternehmerinnen und Unternehmer, die sich am jüngsten Themenabend der Reihe „Unternehmen im Dialog“ über Potentiale der Künstlichen Intelligenz (KI) austauschten, aber auch über die disruptive Kraft dieser vergleichsweise jungen

Innovation. „Wer nicht mitmacht, ist weg vom Fenster“, ist Dietmar Klug, einer der Referenten der Veranstaltung, überzeugt. Der Inhaber der traditionsreichen Sarstedter Telefon-Direkt-Marketing GmbH und sein Mitarbeiter Michael Anderson haben KIM entwickelt. Nicht aus Langeweile, sondern ernster Not, unter dem extremen Kostendruck der Branche, dem Preisverfall durch Callcenter im Ausland. Effizienzsteigerung durch Automatisierung. Die naheliegende Befürchtung, KIM ersetze nun das Stammpersonal, führe zum Abbau von Arbeitsplätzen, entkräften die beiden: „KI entlastet unsere Teams

von aufwändiger Administration, verschafft ihnen Raum für die wichtigen Dinge, hilft auch, neue Geschäftsfelder aufzumachen.“ Neben dem Ausbau auf mittelfristig ca. 300 digitale Assistenten werde die gleiche Anzahl von realen Beraterinnen und Beratern benötigt: „Es braucht das Zusammenspiel. Nicht zuletzt, weil ab einem gewissen Stadium im Geschäftsprozess manche Kunden ein menschliches Gegenüber bevorzugen.“ Dieses Miteinander von Mensch und Maschine will auch der Name der Voicebot-Dame abbilden, der zusammengesetzt ist aus den Anfangsbuchstaben K(ünstliche), I(ntelligenz) und M(ensch).

Die digitale Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft ist ein Schwerpunktthema des Veranstaltungsformats, das Smart City in Kooperation mit der HI-REG, der Wirtschaftsförderung der Region, anbietet. Zwei weitere seien für die Zukunft des Standorts Hildesheim ebenso wichtig, erläutert Karen Hartmann, die die Reihe „Unternehmen im Dialog“ kuratiert: „Die Krisen weltweit haben die Notwendigkeit einer Energiewende aus den Schlagzeilen verdrängt. Das ist fatal.“ Gegen dieses Vergessen setzen die Organisatoren Veranstaltungen zur Dekarbonisierung, erörtern also mit den Unternehmen, wie durch veränderte Produkte, Fertigungsprozesse und Geschäftsmodelle der Kurs Richtung Co²-Neutralität gehalten werden kann.

Genauso herausfordernd ist die demographische Entwicklung. „Die Unternehmen klagen über Mangel an Fachkräften, auch geeigneten Auszubildenden. Die Verrichtung der Boomer macht die Lage nicht besser“, sagt Hartmann, die ab dem kommenden Jahr genau dieses Thema auf die Tagesordnung setzen will, um gemeinsam mit der lokalen Wirtschaft nach Lösungsansätzen zu suchen.

Vielleicht könnte es sich lohnen, dann auch den charmanten Rat von KIM einzuholen.



Maik Dreßler
Kernbach Natursteinbetrieb

Eine sehr gelungene Veranstaltungsreihe: Ich treffe neue Leute, interessante Leute. Das ist entspanntes **Netzwerken**, gepaart mit Erkenntnisgewinn. Aus jedem Abend nehme ich etwas mit, das ich im Betrieb umsetzen kann.



Anna Knetsch
Kosmogrün GmbH

Unternehmen spielen für die Energiewende eine wichtige Rolle. Wenn sie ihre **Energie-Effizienz** erhöhen, Strom, Gas und Wasser sparen, tragen sie bei zur Dekarbonisierung. Und sie stärken die eigene Wettbewerbsfähigkeit.



Marco Falke
Fuba Automotive Electronics GmbH

Künstliche Intelligenz ist auch für uns ein absolutes Top-Thema. Wir sind da schon gut unterwegs. Trotzdem lernt man immer dazu. Die Referenten sind nah an der Praxis und vermitteln den Stoff zudem sehr kurzweilig.