

# Wie KI ein Paradies schaffen kann

Pascal Kaufmann ist ETH-Alumnus, Neurowissenschaftler und Gründer von StarMind sowie von Mindfire. Im Gespräch gibt er Einblicke über mögliche Zukunftsszenarien für den Kundenservice und seine Vision von einem goldenen Zeitalter.

Meike Tarabori

**Pascal, du bist Neurowissenschaftler und hast dir zum Ziel gesetzt, menschenartige Künstliche Intelligenz (KI) zu schaffen. Wie bist du auf diesen Pfad gekommen?**

Als ich damals als 12-jähriger Altgriechisch lernte, bin ich zum ersten Mal der Figur des Prometheus begegnet: Eine Gestalt aus der griechischen Mythologie, die dem Menschen das Feuer brachte und so die Intelligenz einhauchte und das Menschengeschlecht erschuf. Seine Geschichte hat mich beeindruckt. Und als mir mein Griechischlehrer sagte, dass nur die Götter Menschen schaffen dürften und das Feuer eigentlich den Göttern gehörte und dies eine unüberschreitbare Grenze sei, dämmerte es mir: Warum nicht versuchen, künstliche Intelligenz zu bauen? Ich bin vom Naturell her sehr neugierig und wenn man mir sagt, etwas sei unmöglich, dann reizt es mich umso mehr, dies zu versuchen.

**Wo siehst du als Experte Vorteile der KI für die Kundeninteraktion?**

Ich spreche weniger von KI als von eindrücklicher Automatisierung. Ein grosser Vorteil von Automatisierung ist natürlich der Kostenfaktor und die Tatsache, dass unermüdlich gearbeitet werden kann: Die sogenannte «KI» ist dadurch

viel günstiger als eine menschliche Arbeitskraft. Sie arbeitet 24/7, muss nicht schlafen, wird nicht krank, altert nicht und sie hat Zugang auf alle möglichen Daten und damit ein schier unerschöpfliches Wissen. Automatisierung hat also diverse Vorteile und ich finde es super, wenn man den Menschen bei repetitiven, stupiden Arbeiten vollends entlasten kann. Humanoide, also menschenartige Roboter, sollte man künftig als solche deklarieren. Wenn der Kunde weiss, das ist eine Maschine, dann hat er einen anderen Ansatz, als wenn er das erst im Nachhinein herausfindet.

**Es gibt aber durchaus Menschen, die diese repetitiven Arbeiten auch schätzen.**

Das stimmt. Ich denke aber, das wird eine Minderheit sein. Ich kann mir nicht vorstellen, dass jemand wirklich gerne an der Kasse sitzt und Mehlsäcke über den Scanner zieht, wenn er eine Alternative dazu hat. Oder wütenden Menschen am Telefon zuzuhören, wie sie sich über ihren Computer beschweren. Es gibt durchaus spannendere Arbeiten. Wer will, kann natürlich auch heute noch Wasser aus dem Fluss schöpfen oder Kartoffeln von Hand ausgraben, dies sei jedem freigestellt.

Nice to meet you



## **Durch Technologie alleine werden sich Unternehmen immer weniger differenzieren. Es ist hingegen der Faktor Mensch, der immer wertvoller wird und der den Unterschied ausmacht.**

### **Du sprichst von Alternativen. Was sind denn die Zukunftskompetenzen, die Auszubildende heute deiner Meinung nach lernen müssen?**

Man fragt sich heute, wie man Menschen bilden oder ausbilden sollte, damit sie in der Arbeitswelt gegenüber den Maschinen bestehen können, die vieles viel besser können. Ich glaube, dass in einer digitalisierten, automatisierten Welt Technologie mehr und mehr ein Allgemeingut wird, das sich jeder einkaufen kann. Durch Technologie alleine kann man sich immer weniger differenzieren. Es ist hingegen der Faktor Mensch, der immer wertvoller wird und der den Unterschied ausmacht. Charisma, Empathie, der Umgang mit anderen – die Sozialkompetenz wird immer wichtiger und wertvoller. Ich denke, eine Ausbildung im Bereich Kommunikation ist daher ein sehr gutes Investment. Aber repetitive Sachen, die eine Maschine besser machen könnte, sollte man bitte der Maschine überlassen.

### **Wenn wir jetzt ein bisschen weiter in die Zukunft schauen: Wo geht diese Mensch-Maschine-Symbiose hin?**

Kurzfristig wird «Augmented Intelligence» immer mehr Einzug halten. Das heisst, die Contact Center Mitarbeitenden können sich eine HoloLens oder ähnliche Systeme auf den Kopf setzen. Damit haben sie in Echtzeit eine Art Teleprompter vor den Augen und somit jederzeit relevante Informationen aus tausenden von Hirnen zur Verfügung. Langfristig gehe ich davon aus, dass man die menschliche Arbeitskraft überall dort durch Maschinen ersetzen kann, wo es repetitive und regelbasierte Abläufe gibt – also auch in Contact Centern. Und ich finde es super, wenn Menschen keine repetitive Aufgaben erledigen müssen – wir sind keine Maschinen.

### **Was passiert dann mit all den Menschen?**

Ich kann mir gut eine Welt vorstellen, in der die Menschen nicht mehr arbeiten müssen. Viele Menschen haben Angst, wenn sie hören, dass Maschinen ihre Arbeit übernehmen könnten. Die gleiche Reaktion zeigten die Leute schon vor 200 Jahren, als man noch 14 Stunden täglich am Fließband arbeitete. Es ist wichtig, dass wir Menschen uns nicht nur durch Arbeit definieren. Wir sollten eine Welt avisieren, in der wir tun können, was uns Spass macht. Wir sollten uns ein Paradies schaffen und kein Hamsterrad und das können wir, wenn wir Künstliche Intelligenz zum Wohle des Menschen bauen. Dies sollte das Zielbild sein. Wir haben es in der Hand, uns mit den modernen Technologien ein Paradies zu schaffen – und dabei stelle ich mir das Paradies anders vor, als mit einem bedingungslosen Grundeinkommen vor den Kaufhäusern Schlange zu stehen.

### **Das klingt verlockend, wie lange müssen wir aufs Paradies warten?**

Dazu sollten wir den Brain Code knacken,

damit wir menschenartige KI bauen können. Wenn uns das gelingt, haben wir es in der Hand. Es ist wie damals bei den Steinzeitmenschen und dem Feuer: Feuer kann gefährlich sein, man kann damit viel Unheil anrichten. Aber damals hat man sich gesagt, wir können es schaffen, das Feuer zu kontrollieren und es zu domestizieren. Genauso sollten wir es mit der Künstlichen Intelligenz halten. Man kann damit viel Unfug anstellen, aber man kann sich damit auch ein Paradies schaffen. Intelligenz und Feuer haben viele Gemeinsamkeiten.

### **Du bist häufig in China und den USA. Wo steht Europa oder die Schweiz in Bezug auf KI?**

Zur Zeit tobt ein weltweites Rennen um die KI – wie damals bei der Mondlandung. Nur gibt es heute ein chinesisches und amerikanisch dominiertes Szenario. In China soll KI vorwiegend für die Regierung eingesetzt werden. Für ein Sozialkredit-System, bei dem die Bürger Punkte erhalten für wünschenswertes Verhalten oder Punkteabzug, zum Beispiel beim Überqueren einer Strasse bei Rot. Dann gibt es ein amerikanisch dominiertes Szenario, bei dem die grossen Tech Companies die Entwicklung der Künstlichen Intelligenz vorantreiben und sie vorwiegend zur Datengewinnung und Manipulation nutzen. Europa hat eigentlich gar keine Stimme in diesem Wettlauf. Ich glaube, es braucht allerdings einen dritten Weg, einen europäischen Weg. Man sollte KI nicht für eine Regierung bauen oder für eine Tech Company, sondern für den Menschen. Ich finde, man sollte alles daransetzen, im Bereich KI beste Voraussetzungen zu schaffen, damit sie auch zum Wohle der Menschen eingesetzt wird. Deshalb ist Europa und die Schweiz prädestiniert, zum globalen Epizentrum der Künstlichen Intelligenz

zu werden. Wir haben die höchste Talentdichte der Welt und verfügen über ethische Leitplanken, die dafür sorgen, dass die KI auch tatsächlich den Menschen zugutekommt. Zudem werden wir in der Welt als Vermittler akzeptiert, die Schweiz hat einen hervorragenden Ruf in der Spitzenforschung.

### **Und da bist du mit Mindfire auf einem guten Weg?**

Mindfire ist ein Programm, das die Schweiz im Bereich der KI an die Spitze bringen soll. Wir versuchen, die rund 300000 Superstars weltweit im Bereich KI zu vernetzen und ihr Wissen zu sammeln, um damit das grösste Artificial Intelligence Labor der Welt zu bauen – das ist eine Art virtuelles Labor, in welches man sich 24/7 einloggen kann und die schwierigen Fragen im Bereich Hirnforschung und KI zusammen mit anderen Talenten weltweit knacken kann. Ich glaube, dass wir eine Chance haben, menschenartige KI in wenigen Jahren zu bauen, wenn wir nur die richtigen Fragen stellen und uns auf die Prinzipien der Intelligenz fokussieren, und nicht etwa versuchen, das Hirn nachzubauen.

### **Am 26. März 2020 sprichst du bei AI Zürich, was dürfen die Besucher von dir erwarten?**

Ich werde berichten, wo wir stehen im Rennen um künstliche Intelligenz und wie das nationale AI Lab vorankommt. Ich bin überzeugt, dass in der Welt wahrscheinlich schon 95 % des Brain Codes bekannt ist. Man muss diese Fragmente allerdings zusammensetzen, wie bei einer kaputten Vase – jeder hält ein kleines Fragment in der Hand. In dieser virtuellen Welt suchen wir systematisch nach diesen Fragmenten, um den Brain Code zu knacken.

## **Sie sind nicht registriert - welcome**

Letzten Herbst beim Radwechsel machte man mich darauf aufmerksam, dass man das nun heute alles elegant online buchen kann via Homepage. COOOL, das mache ich doch...

Geben Sie Ihren Namen und Ihre Autonummer ein... gesagt getan... im System nicht gefunden...

Ok, ich erfasse neu und gehe weiter... möchten Sie Klimageservice, Autoservice, Radwechsel...? Wenn ich im Menu zu Radwechsel gehe, dann möchte ich tendenziell Radwechsel... Ergo Radwechsel

Kalender erscheint ausgebuht, buchbar und nur telefonisch buchbar... Aha...juhu, telefonisch buchbar hats am heutigen Nachmittag noch zwei Slots, das passt perfekt, bin zu Hause am Arbeiten und rufe die Direktwahl an. «Sie sind in der falschen Abteilung gelandet»...ich habe doch die Direktwahl genommen – «ja, da sind aber anscheinend alle besetzt und daher wirds umgeleitet» – Aha und das ist nun mein Fehler

Plötzlich komme ich in die richtige Abteilung und möchte diesen Termin dann buchen... «Nein, das geht nicht – alles ausgebuht»... Auf dem Web steht etwas anderes? «Dann ist das ein Fehler.» Kann ich denn den Termin am Telefon nun buchen, wo sie mir sagen, wo es noch verfügbar ist? – «Na gut.»

WOW, noch selten habe ich mich soooo wohl und im Zentrum des Geschehens gefühlt – kennt Ihr das auch? Mich erinnert das an eine Figur aus «Little Britain», einer Comedy-Serie, in der eine Figur auch jeweils Kundenanfragen in den Compi eingibt und danach jeweils sagt: «Computer says no.»

Sagen wir YES zum Kundendialog 2020 – ich freue mich darauf und wünsche allen tolle Erlebnisse. ■



Callumne von Gerd Oser,  
Managing Partner und  
Gründer der Experience  
Factory