

Das nächste große Missverständnis: KI in der Kommunikation

Ein Zwischenruf von Michael Ruhe

Der momentan zu beobachtende nahezu ausschließliche Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) zur Automation in der Kommunikation, beispielsweise durch Chatbots und Email-Robots, macht mir Sorgen, da wir wie so oft eine große Chance verpassen, nur weil ausschliesslich auf die Kosten geschaut wird. Wenn KI ausschließlich zur Automatisierung eingesetzt wird, ohne die Qualität der Kommunikation zu verbessern, kann es zu einer Vielzahl von Problemen kommen.

Ein wichtiger Nachteil bei der ausschließlichen Nutzung von KI zur Automation ist die Gefahr der Entfremdung. Chatbots und Email-Robots können zwar effizient sein, um repetitive Aufgaben zu erledigen, aber wenn sie nicht in der Lage sind, auf komplexe oder individuelle Anfragen angemessen zu reagieren, kann dies zu Frustration führen. Der Mangel an persönlicher Interaktion und die unpersönliche Natur der Kommunikation geben Kunden das Gefühl, nicht ernst genommen oder respektiert zu werden. Kunden, Mitarbeitende, Stakeholder generell erwarten heutzutage ein persönliches und individuelles Kommunikationserlebnis, das auf ihre Bedürfnisse und Präferenzen zugeschnitten ist. Wenn Unternehmen sich ausschließlich auf KI-basierte Automatisierung fokussieren, ohne die Qualität und Personalisierung ihrer Kommunikation zu berücksichtigen, kann dies schwere Schäden verursachen, die die vermeintlich eingesparten Kosten um ein Vielfaches übersteigen. Am Ende ersticken wir weiterhin in diesem lauten und ziellosen Gebrülle so vieler Werbetreibender...

KI-Systeme sind noch nicht überzeugend in der Lage, menschliche Emotionen zu verstehen und angemessen zu reagieren. Dadurch wird es schwierig, komplexe Probleme zu lösen oder Kunden in schwierigen Situationen zu unterstützen. Ohne die Fähigkeit, Empathie zu zeigen und sich in die Lage der Kunden zu versetzen, können Unternehmen das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden verlieren und ihre Kunden frustrieren. Wenn Kunden das Gefühl haben, dass ihre Anliegen nicht ernst genommen oder nicht angemessen behandelt werden, führt dies zwangsläufig zu einem negativen Kundenerlebnis und schadet dem Image des Unternehmens.

Darüber hinaus birgt die ausschließliche Nutzung von KI zur Automation das Risiko von Datenschutzverletzungen. Da KI-Systeme sensible Daten verarbeiten, besteht die Gefahr, dass diese Informationen missbraucht oder unzulässig veröffentlicht werden können.

Es ist also entscheidend, dass Unternehmen KI nicht nur als Automatisierungstool betrachten, sondern auch als Mittel zur Verbesserung der Qualität und Personalisierung ihrer Kommunikationsstrategien einsetzen, um eine positive und effektive Kundenbindung zu gewährleisten. Durch den Einsatz von KI können Unternehmen nicht nur effektiver recherchieren, sondern auch ihre Zielgruppe besser kennenlernen, um dann maßgeschneiderte und persönliche Kommunikationsstrategien zu entwickeln, die ihre Zielgruppen emphatischer ansprechen.

Ein zentraler Vorteil von KI in der Kommunikation, der von vielen ungenutzt bleibt, ist die Möglichkeit zur umfassenden Recherche in zweierlei Hinsicht: KI-Tools können erstens große Datenmengen analysieren, Trends identifizieren und Wettbewerbsanalyse betreiben. Dies ermöglicht es Unternehmen, fundierte Entscheidungen zu treffen und sich über aktuelle Entwicklungen in ihrer Branche auf dem Laufenden zu halten. Und zweitens ermöglicht KI es Unternehmen durch die Analyse von Verhaltensdaten, Interaktionen in sozialen Medien und anderen digitalen Spuren, die Bedürfnisse ihrer Zielgruppen genauer zu verstehen. Dies hilft dabei, individuelle Kommunikationsstrategien zu entwickeln, die wirklich relevant und ansprechend sind.

Ohne diesen qualitativen Ansatz laufen wir Gefahr, dass einfach noch viel mehr sinnlose Kommunikation in den digitalen Raum gebrüllt wird und wir alle noch mehr „zu machen“. Bis heute tun sich viele Unternehmen immer noch schwer damit, dass das Internet ein Dialogmedium mit Rückkanal ist und sie folglich auch zuhören müssen und nicht nur immer einseitig kommunizieren. Wenn sie diese unpassende Einbahnstrassenkommunikation nun auch noch mit KI automatisieren, dann wird's schlimm!

Dieser Zwischenruf ist ein Aufruf an Kommunikationsverantwortliche, mit dem Einsatz von KI in der Kommunikation ihre Strategien zu optimieren, ihre Zielgruppen besser zu verstehen und personalisierte und emphatische Kommunikation zu entwickeln. Durch die richtige Nutzung von KI-Technologien können sie einen Wettbewerbsvorteil erlangen und langfristige und authentische Beziehungen zu ihren Kunden aufbauen. Dabei ist es - ich wiederhole mich - entscheidend, dass Unternehmen KI nicht nur zur Automatisierung, sondern auch zur Verbesserung der Qualität ihrer Kommunikation einsetzen. Dazu braucht es eine intensive Auseinandersetzung mit den Möglichkeiten und einen bewussten Umgang mit den verfügbaren Tools.

Ich habe es mir zur Aufgabe gemacht, Kommunikation und Markenführung weiter zu denken und die menschliche Interaktion mit KI-Technologien zu kombinieren und sicherzustellen, dass Kommunikationsstrategien von Unternehmen qualitativ besser und dabei wieder menschenfreundlicher werden - und das mit einem Bruchteil der früher notwendigen Aufwände. Gerade für kleinere Unternehmen wird damit gute Kommunikation finanziell erreichbar!

Bei Fragen bin ich gerne für euch da!
Michael Ruhe, im Mai 2024

Über Michael Ruhe: Ich bin seit 1989 im Bereich Digitalisierung, digitale Transformation und digitale Kommunikation aktiv. Die Entwicklung von Kommunikationsstrategien und Markenstrategien sind dabei in den letzten 15 Jahren meine Leidenschaft geworden. Dabei bin ich kein Verkäufer und Marktschreier, sondern ein Apostel für ehrliche, emphatische, authentische und den Menschen zugewandte Kommunikation und Markenführung.