

# TIPPS FÜR DEN KI-EINSATZ: SCHLÜSSEL ZUR ERFOLGREICHEN KI-IMPLEMENTIERUNG



DIE BEDEUTUNG VON KI-DATENSERVICES  
FÜR ERFOLGREICHE KI-PROJEKTE



**Trotz der vielversprechenden Möglichkeiten  
von KI ist die Fehlerquote enorm:**

**80%**

**ALLER KI-PROJEKTE SCHEITERN.**



**42%**

**ALLER UNTERNEHMEN GEBEN  
KI-INITIATIVEN AUF.**

Diese Zahlen sind bedauerlich, weil das Scheitern der Projekte vermeidbar ist.

Wir bei Lionbridge möchten nicht, dass Ihr Unternehmen Teil dieser deprimierenden Statistik wird. Wir haben die jeweils fortschrittlichsten Modelle der KI-Technologie eingesetzt und konnten Hunderte von Kunden bei ihren KI-Projekten unterstützen. Dabei haben wir einiges gelernt.

KI kann tatsächlich leisten, was sie verspricht. Sie ist transformativ und schafft völlig neue Gelegenheiten für Wachstum und Effizienz. Aber nur, wenn sie richtig eingesetzt wird. Wir haben zusammengetragen, was dafür erforderlich ist.



**Sind Sie bereit, den nächsten Schritt zu gehen?  
DANN LOS.**

## UNSERE EXPERTEN

In einem seltenen Zusammentreffen von Expertise haben die führenden KI-Mitarbeiter von Lionbridge vielfältige Perspektiven zum effektiven Einsatz von KI vorgestellt. Lesen Sie im Folgenden, worum es dabei ging, warum diese Experten vertrauenswürdig sind und welche KI-Standpunkte sie jeweils vertreten.

“

**EMER MCCARRICK, DIRECTOR OF RESOURCING, AI**

Kümmert sich um reibungsloses, smartes und menschliches KI-Crowdsourcing, auch in großem Maßstab.

Es geht nicht nur darum, die richtigen Experten [für das KI-Training] zu finden, benötigt werden vielmehr die richtigen Experten mit dem richtigen demografischen Hintergrund am richtigen Ort.

”

“

**DIANA FORTIN, HEAD OF AI QUALITY**

Setzt KI-Strategien ein, um durch Training und Qualitätsrahmen konsistente, skalierbare Erfolge zu erzielen.

Ich betrachte die KI als Hilfe. Sie ist nicht Feind, sondern Freund. KI kann in vielen Bereichen und Workflows eingesetzt werden, um zu automatisieren und vielfältige Lösungen zu schaffen.

”

“

**MALGORZATA GORBACZ, AI PROGRAM DIRECTOR**

Schafft in enger Zusammenarbeit mit Kunden KI-Lösungen, die zugleich innovativ sind und die Lebensqualität verbessern.

Sie müssen Ihre Ziele kennen und dann die richtigen Experten einbeziehen ... Und schließlich müssen Sie die Erfahrungen und das Feedback der Endnutzer erheben, um die KI-Reise erfolgreich zu gestalten.

“

**SUZANNE TUCKER, ENTERPRISE SALES DIRECTOR, AI**

Hinterfragt Vorurteile und baut sie ab, um eine inklusivere KI-Erfahrung zu schaffen.

Die großen Modelle, die heute zum Einsatz kommen, imitieren menschliches Verhalten und menschliche Ergebnisse. Die Modelle sind komplex und berücksichtigen eine Vielzahl von Nuancen.

“

**WILL ROWLANDS-REES, CHIEF AI OFFICER**

Schafft in engagierter Kooperation mit Unternehmen erfolgreiche KI-Implementierungen.

Eine KI-Strategie ist wichtig. Sie muss aber auch zu Ihren Geschäftszielen passen ... Wenn etwas nicht funktioniert, hat [wahrscheinlich jemand] eine innovative Lösung entwickelt, die derzeit niemand benötigt.

”

**ENGI LIM, ENTERPRISE SALES DIRECTOR, AI**

Setzt Ihre KI-Ambitionen schnell in die Tat um.

Je größer das Unternehmen, je mehr Abteilungen, desto größer die Silos. Der Data Lake ist ein großes Problem, weil nicht alle Zugriff darauf haben und viele nicht verstehen, worauf sie zugreifen können.

# WARUM SIND KI-DATENSERVICES SO WICHTIG?

**Der Erfolg von KI-Projekten hängt insbesondere von Qualität und Eignung der verwendeten Daten ab.** Schlechte Datenqualität, fehlerhafte Daten sowie Probleme mit Data Governance und Datensilos sind häufig die Ursache für das Scheitern von KI-Projekten. Deshalb müssen die Daten für den konkreten Zweck geeignet sein und den spezifischen Anforderungen des KI-Modells entsprechen.

KI-Datenservices umfassen ein breites Spektrum an Lösungen zur Optimierung künstlicher Intelligenz in Geschäftsprozessen. Beispiele sind KI-Trainingsdaten, die Entwicklung von KI-Modellen und branchenspezifische KI-Lösungen.

Beispiele:

Datenannotation | Datenzusammenstellung | Personalmanagement |  
Validierung der Ausgaben | Entwicklungssupport

Unverzichtbar ist das Verständnis aller Nuancen der KI-Datenservices.

**Beantworten Sie die aufgeführten fünf Fragen, um Ihre KI-Projekte erfolgreich abzuwickeln.**

“

Das größte Problem ist ein Mangel an Flexibilität ... Man muss sich anpassen und darf nicht ständig versuchen, einen eckigen Pflock in ein rundes Loch zu rammen.

SUZANNE TUCKER,  
ENTERPRISE SALES  
DIRECTOR, AI



## — FRAGE 1 WIRD DAS RELEVANTE PROBLEM IN ANGRIFF GENOMMEN?

Der Erfolg eines KI-Projekts hängt entscheidend davon ab, dass es sich auf das relevante geschäftliche Problem konzentriert. Viele KI-Initiativen scheitern, weil sie sich nicht mit den für die Geschäftsziele relevanten Kernproblemen befassen. Die Folge sind Fehlausrichtungen der Projekte und Ressourcenverschwendung. Isolierte Ansätze sollten vermieden werden, weil sie die Reichweite und Effektivität von KI-Lösungen stark einschränken.

Damit das relevante Problem in den Fokus gelangt, ist ein kontinuierlicher Dialog unerlässlich. Sie müssen wissen, wie sich das Problem und die Daten im Lauf der Zeit entwickeln. Berücksichtigen Sie dabei den gesamten Lebenszyklus der Daten – von der Zusammenstellung bis zur Annotation. Achten Sie darauf, alle Phasen auf die Geschäftsziele auszurichten. Kulturelle Anpassung und Relevanz des Contents sind ebenfalls von entscheidender Bedeutung, da sie die Effektivität und Flexibilität des KI-Modells verbessern.

KI-Projekte umfassen häufig komplexe Arbeitsabläufe und müssen neue Erkenntnisse ebenso wie neue Herausforderungen adaptieren. Ein ganzheitlicher, von vornherein adaptiv gestalteter Ansatz erlaubt eine flexible Handhabung und verhindert Scheuklappen, also den eingeschränkten Blick auf nur einen Teil des Problems.

Anhand dieser Checkliste können Sie beurteilen, ob KI-Projekte an den betriebsrelevanten Problemen ausgerichtet sind:

- Ganzheitlicher Ansatz anstelle der Konzentration auf einen Teilaspekt
- Kontinuierlicher Dialog zur Analyse der Evolution des Problems
- Berücksichtigung des gesamten Lebenszyklus der Daten und der Abstimmung auf die Unternehmensziele
- Kulturelle und inhaltliche Relevanz
- Weitreichende Flexibilität zur Adaption neuer Erkenntnisse und Herausforderungen



## — FRAGE 2 SIND DIE KI-DATEN FÜR DEN ANGESTREBTEN ZWECK GEEIGNET UND VON AUSREICHENDER QUALITÄT?

Für erfolgreiche KI-Projekte benötigen Sie hochwertige Daten, deren Gehalt Ihnen bekannt ist. Allzu oft scheitern KI-Projekte an mangelhaften Daten, die nicht auf die Projektziele abgestimmt oder in Silos isoliert sind. Diese Probleme führen zur Verschwendung von Ressourcen und zu verpassten Gelegenheiten.

Um sicherzustellen, dass die Daten für den jeweiligen Zweck geeignet sind, müssen Sie zunächst deren Qualität bewerten. Hochwertige Daten sind für das Training effektiver KI-Modelle unerlässlich. Sie müssen also die Richtigkeit der Daten ebenso wie deren Eignung unter Berücksichtigung des zu lösenden Problems verifizieren. Top-down- und Bottom-up-Analysen können helfen, Lücken zu ermitteln und die Verbindung zwischen Datenzusammenstellung und Geschäftszielen zu stärken.

Berücksichtigen Sie den gesamten Lebenszyklus der Daten von der Zusammenstellung bis zur Annotation. Für jede Phase muss evaluiert werden, ob die Daten den Standards Ihres KI-Systems entsprechen. Unzureichende Data Governance kann Inkonsistenzen und Fehler verursachen, die das Potenzial des KI-Systems schwächen. Dank kontinuierlicher Evaluierung und Verbesserung bleiben die Daten relevant und wirksam.

Kulturelle Anpassung und Contentrelevanz sind ebenfalls von entscheidender Bedeutung. KI-Modelle müssen für eine effektive Nutzung verschiedene Kontexte und Demografien adaptieren können. Dies setzt die Berücksichtigung von Faktoren wie Sprache, kulturelle Nuancen und Angemessenheit von Content bereits in der Phase der Datenaufbereitung voraus. Die Daten müssen die reale Welt akkurat widerspiegeln und frei von Bias (Voreingenommenheiten jedweder Art) sein.

Schließlich sind Kooperation und Expertise wichtig, um hohe Datenqualität zu erreichen. Das Hinzuziehen von Fachleuten, die KI-Daten in allen Nuancen verstehen, kann neue Einblicke und Erkenntnisse liefern, die nicht auf den ersten Blick sichtbar sind.

“

Das Erörtern [der Datenqualität] zu Beginn [des Prozesses] ist entscheidend ...  
Erst wenn der Bedarf bestimmt wurde, darf der Prozess gestartet  
und muss dann in Gänze umgesetzt werden.

DIANA FORTIN, HEAD OF AI QUALITY



### — FRAGE 3 WIRD DAS KI-SYSTEM RICHTIG EINGESETZT?

Die Daten sind endlich verfügbar. Das System wurde implementiert. Es funktioniert aber nicht wie gewünscht. Woran liegt das?

KI-Teams legen den Fokus häufig auf die unmittelbar erzielten KI-Ausgaben, statt das Geschäftsziel in den Vordergrund zu stellen. Diese Fehlausrichtung kann zu Ineffizienzen und zum Scheitern von Projekten führen, gerade bei fehlender abteilungsübergreifender Kooperation im Unternehmen.

Während kleinere Unternehmen in der Regel flexibler sind, arbeiten die Abteilungen in größeren Unternehmen häufig isoliert, und die Teams berücksichtigen die Erwartungen wichtiger Stakeholder nicht im erforderlichen Umfang. In diesem Fall sind die Verbesserung der Daten und ihre Abstimmung auf die Unternehmensziele unerlässliche Schritte auf dem Weg zu erfolgreichen Ergebnissen.

Die Behebung von Problemen durch Beschaffung besserer verifizierter und gelabelter Daten sowie die Einbindung von Menschen in das Training und die Optimierung der Modelle setzt viele Ressourcen voraus und macht hohen Zeitaufwand erforderlich. Die resultierenden Herausforderungen und Verzögerungen lassen sich meist durch sorgfältige Planung, das Festlegen klarer Ziele und regelmäßige Tests der KI-Systeme verhindern. Diese Maßnahmen stellen in Verbindung mit dem frühzeitigen Einbeziehen menschlicher Experten sicher, dass die gewünschten Ergebnisse erzielt werden.

“

Die meisten unserer Kunden sprechen uns erst an, wenn sie [ihre] Ziele verfehlen. Die gewünschten betrieblichen Resultate stellen sich nicht ein ... [Sie] kommen zu uns und sagen: „Ich wünschte, Sie wären von Anfang an dabei gewesen. Dann hätten wir das alles planen können und keine Zeit verschwendet.“

ENGI LIM,  
ENTERPRISE SALES DIRECTOR, AI



## FRAGE 4 WIE KÖNNEN KI-EXPERTEN ZU ERFOLGREICHEN ERGEBNISSEN BEITRAGEN?

Sobald Unternehmen erkennen, dass Experten für das Voranbringen von KI-Initiativen unverzichtbar sind ...

Lionbridge integriert sich in die Teams der Kunden und sorgt maßgeblich dafür, dass Projekte erfolgreich verlaufen. Entscheidende Erfolgsfaktoren:

- **Frühzeitige und kontinuierliche Zusammenarbeit:** Der Partner sollte über den gesamten Bereitstellungszyklus – beginnend mit dem Onboarding – eingebunden werden. Unsere Program Manager, Project Manager und Fachleute sowie unsere Experten für Datenannotation, Datenzusammenstellung und Lokalisierung leisten in allen Prozessphasen wertvolle Beiträge. Außerdem sollten Sie intern Kommunikationskanäle implementieren, gerade mit Teams, mit denen Sie normalerweise nicht zusammenarbeiten.
- **Abstimmung der Ziele:** Voraussetzung für den Erfolg ist bereits früh im Prozess die Abstimmung mit allen Beteiligten. Der Partner kann die Ausarbeitung der Ziele unterstützen, damit das zu beseitigende Problem behoben wird.
- **Flexibilität und Anpassungsfähigkeit:** Stehen Sie der Änderung von Workflows und Herangehensweisen basierend auf Feedback und Datenergebnissen offen gegenüber. Nur so bleibt das KI-System in seiner Evolution relevant und effektiv.
- **Kombinierte Expertise:** Der Partner muss die Fertigkeitlücken zwischen Datenkenntnis und Lokalisierung überbrücken können. Das gilt insbesondere für Projekte, die linguistische Modelle zur Erstellung von Übersetzungen einsetzen. Nur so entstehen eine nahtlose Erfahrung und eine effektivere KI-Lösung, die zugleich robust, akkurat und inklusiv ist.

“

Viele Kunden kommen zu uns, [nachdem] sie es mit einem anderen Partner versucht haben ... Wir wollen ihre Geschichte hören. Wir wollen verstehen, was gut und was nicht funktioniert hat, damit wir wirksame Lösungen entwickeln können.

MALGORZATA GORBACZ,  
AI PROGRAM DIRECTOR



## — FRAGE 5 WELCHE UNBEKANNTEN UNBEKANNTEN GIBT ES?

Von besonderer Bedeutung für den Erfolg von KI-Projekten sind die unbekannten Unbekannten. Deshalb müssen Aspekte und Herausforderungen identifiziert werden, die nicht unmittelbar offensichtlich sind, aber erheblichen Einfluss auf die Ergebnisse nehmen können.

Durch die Zusammenarbeit mit einem diversen Team kann der Einfluss dieser Variablen minimiert werden. Unterschiedliche Perspektiven und Fachkenntnisse helfen, Bias zu identifizieren und potenzielle Probleme zu erkennen, die andernfalls möglicherweise übersehen werden. Auf Basis eines breiten Spektrums an Perspektiven kann das Team Risiken besser antizipieren und mindern und eine robustere und erfolgreiche KI-Implementierung schaffen.

“

Die Antwort liegt tatsächlich darin, wie wir die Crowd [für] das Projekt zusammenstellen ... Es ist genauso hilfreich, das genaue Gegenteil von dem zu finden, was wir ursprünglich einbringen wollten. Gerade diese Diversität, dieser Kontrast ... kann Bias in den Daten sichtbar machen.

EMER MCCARRICK,  
DIRECTOR OF RESOURCING, AI



## KI-EINSATZBEISPIELE



KI-Technologie transformiert Branchen, indem reale Geschäftsprobleme mit innovativen Anwendungen gelöst werden. **Hier einige Beispiele für den effektiven Einsatz von KI in Unternehmen:**

### Callcenterbetrieb

Unternehmen nutzen vorgefertigte KI-Agents oder entwickeln unter Verwendung der Callcenterdaten eigene Agents. KI-Agents können das Anrufaufkommen und die durchschnittliche Anrufdauer reduzieren und so Effizienz und Kundenzufriedenheit steigern.

### Suchoptimierung

Unternehmen setzen KI zur Erstellung von Suchprompts ein, die Benutzern die effiziente Navigation in Produkten und Services erleichtern. Dies verbessert die Benutzererfahrung und steigert die Zufriedenheit.

### Prozessautomatisierung

Unternehmen setzen KI zur Optimierung betrieblicher Abläufe ein. Eine Hotelkette hat z. B. KI eingesetzt, um die Handhabung von Lebensmittelabfällen zu optimieren, indem Kameraaufnahmen von Abfallbehältern analysiert, Abfallarten identifiziert und Portionsgrößen und Gerichte datengestützt angepasst wurden.

### Chatbots

Unternehmen setzen KI-gestützte Chatbots für Kundeninteraktionen ein. Diese Chatbots verbessern den Kundenservice, indem sie schnelle und präzise Antworten liefern, sodass sich die menschlichen Mitarbeiter auf komplexere Aufgaben konzentrieren können.

### Interne Nutzung

Unternehmen setzen KI zunehmend intern ein, um die Effizienz ihrer Mitarbeiter zu steigern und abteilungsübergreifend Produktivitätssteigerungen zu erzielen.



## Sind Sie bereit, den nächsten Schritt zu gehen?

Unternehmen können die Erfolgswahrscheinlichkeit ihrer KI-Initiativen maximieren, indem sie KI-Projekte auf die Unternehmensziele abstimmen, hohe Datenqualität priorisieren, abteilungsübergreifende Zusammenarbeit fördern, umfassend planen, Ziele festlegen und unbekannte Unbekannte berücksichtigen.

“

---

Wenn Sie sich auf die geschäftlichen Ziele konzentrieren und die KI nicht um der KI willen einsetzen, haben Sie meiner Meinung nach eine gute Chance, Projekte erfolgreich umzusetzen.

**WILL ROWLANDS-REES, CHIEF AI OFFICER**

ERFAHREN SIE MEHR AUF  
**LIONBRIDGE.COM**