

KI bei der Messe Düsseldorf: Strategische Erprobung von ChatGPT soll Möglichkeiten aufzeigen

Die Eignung von ChatGPT zur Lösung alltäglicher Arbeitsaufgaben wird aktuell bei der Messe Düsseldorf getestet

Ziel ist es, eine Vorgehensweise für den agilen und nachhaltigen Einsatz von ChatGPT und anderen KI-Diensten zu entwickeln

Seit der KI-basierte Chatbot ChatGPT 2022 öffentlich zugänglich wurde, ist der Diskurs über die wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Auswirkungen von künstlicher Intelligenz allgegenwärtig. Viele Unternehmen versuchen seither, den Nutzen von KI für sich und ihre Branche zu ermitteln. Die Messe Düsseldorf führt hierzu aktuell einen Testlauf mit Freiwilligen aus den Abteilungen MarCom und IT durch. Ziel ist es, die Potenziale von ChatGPT und ähnlichen Diensten für die Messe Düsseldorf zu verstehen und eine Vorgehensweise für den Umgang mit künstlicher Intelligenz zu erarbeiten.

Düsseldorf, 31. Oktober 2023. Das US-amerikanische Unternehmen OpenAI, das für seine frei zugänglichen Open-Source-Technologien bekannt ist, veröffentlichte ChatGPT im November 2022. Das Programm gilt als Meilenstein auf dem Gebiet der generativen KI: Generative KI erschafft Neues, sei es Text, Bild, Video, Musik oder sogar Code. Angetrieben von Algorithmen und Sprachmodellen funktioniert sie ohne aufwendige Programmierung – einfache Anweisungen in Alltagssprache genügen. ChatGPT arbeitet als innovativer Chatbot über das sogenannte Natural Language Processing, also die Verarbeitung menschlicher Sprache. Dank der einfachen Bedienung können Unternehmen ChatGPT leicht in ihre Arbeitsabläufe integrieren und so Prozesse verkürzen und optimieren.

Messe Düsseldorf zeigt Pioniergeist

Auch die Messe Düsseldorf erkannte schnell das enorme Potenzial der KI-Anwendung für das eigene Unternehmen. „Mit generativen KI-Diensten wie ChatGPT sind mächtige neue Werkzeuge entstanden, die mit hoher Innovationsgeschwindigkeit weiterentwickelt werden. Die prognostizierten Chancen für die Unterstützung von Mitarbeitenden bei einfachen Aufgaben sind enorm. Es wäre daher fahrlässig, als Organisation, die im Dienste ihrer Kundinnen und Kunden immer mehr zu tun hat, als sie leisten kann, diese Chancen nicht für alle nutzbar zu machen“, erklärt Dr. Christian Plenge, Bereichsleiter Digitale Transformation bei der Messe Düsseldorf. Doch ohne eine genaue Risikoabwägung kam eine Implementierung von ChatGPT für die etablierte Messegesellschaft nicht in Frage. Deshalb starteten die Abteilungen IT und MarCom im Juni eine Testphase, um die Einsatzmöglichkeiten von KI auszuloten, den richtigen Umgang zu definieren und möglichen Problemen vorzubeugen. Dieses Vorgehen ist bislang einzigartig in der Messelandschaft: das Thema KI wird strukturiert und

zielstrebig, mit dem nötigen Respekt, aber ohne falsche Scheu behandelt. „Was und wie getestet werden darf, ist klar geregelt. Firmeninterna dürfen beispielsweise von Mitarbeitenden nicht in KI eingegeben werden“, erklärt Steffen Jantz, Abteilungsleiter bei MarCom. „Neben den Ergebnissen notieren wir auch grundsätzliche Fragen zur Bedienung, die während der Testläufe aufkommen, und gehen diesen nach.“

Gemeinsam Erfahrungen sammeln

Für das Testprojekt haben die Abteilungen MarCom und IT im ersten Schritt Freiwillige gesucht. Dann wurden Testfälle definiert, die im vorgegebenen Zeitrahmen bis voraussichtlich Dezember durchgespielt werden sollen. Im Rahmen dieser Testfälle prüfen die Kolleginnen und Kollegen nun, inwieweit die KI sie bei ihren täglichen Aufgaben unterstützen und damit die Arbeit erleichtern kann. „Die Frage, wie man eine KI richtig brieft, ist entscheidend für die Ergebnisse, die man erzielt. Je qualifizierter und detaillierter die Aufgabe gestellt wird, desto besser sind die Ergebnisse“, erklärt Steffen Jantz.

Für die Dokumentation der durchgeführten Tests hat das zuständige Team, der Arbeitskreis AK KI Technologies, Ergebnisprotokolle erstellt, in denen die inhaltlichen Ergebnisse von ChatGPT und deren Nutzen für Produktivität und Zeitersparnis abgefragt werden. Die Qualität wird dabei mit einer Schulnote von sehr gut bis ungenügend bewertet. Erste Erkenntnisse zeichnen sich bereits ab: „Eine von Google beauftragte Studie des Forschungsinstituts IW Consult zeigt, dass durch KI rund 100 Stunden pro Mitarbeiter und Jahr eingespart werden können. Nach unseren ersten Erkenntnissen, bei denen mal 30, mal 60 Minuten pro Aufgabe eingespart werden, halte ich diese Größenordnung für nachvollziehbar“, verrät Steffen Jantz.

Ergänzung statt Ersatz

Gerade vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels bieten KI-Tools große Chancen: Ein kluger und strategischer Einsatz von ChatGPT könnte den Zeitaufwand für repetitive Routineaufgaben reduzieren und mehr Zeit und Raum für kreative und anspruchsvolle Arbeit schaffen. Es geht also keineswegs darum, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch künstliche Intelligenz zu ersetzen, sondern vielmehr darum, sie zu entlasten und die inspirierende Arbeit wieder in den Vordergrund zu rücken. Um diesen Grundsatz zu gewährleisten, ist der Betriebsrat seit Beginn des Versuchs eng eingebunden und begleitet das Projekt.

Solide Texte im Handumdrehen

Zu den Testfällen der MarCom-Abteilung gehören unter anderem das Verfassen von Grußworten, Mailings, Zusammenfassungen, Teaser-Texten, Social-Media-Beiträgen und Textinhalten für Landing-Pages. Aber auch Keyword-Recherchen und die SEO-Optimierung von Texten gehören zu den Aufgaben, die ChatGPT für die Messe meistern soll.

Unterstützung beim Coden

Die IT-Abteilung betreut als interner Dienstleister die Technik der Messe Düsseldorf. Dazu gehören Messeportale, Shopsysteme und Prozesstools aus den Bereichen Accounting und Einkauf. Ziel der IT-Abteilung ist es, bestimmte Arbeitsschritte zu automatisieren und Abläufe effektiver zu gestalten. Dazu wurden auch hier klare Testfälle definiert, wie zum Beispiel die semantische Wissenssuche oder die Erstellung

von Code-, Skript- und Programmteilen in den jeweiligen Programmiersprachen. Zu den Rahmenbedingungen für die IT gehört vor allem der richtige Umgang mit sensiblen Informationen, um die Datensicherheit zu gewährleisten. Und auch hier ist die genaue Dokumentation der durchgeführten Tests unerlässlich, um zu aussagekräftigen Ergebnissen zu kommen. „Wir dokumentieren genau, welche Aufgabe ausgeführt, welcher Prompt verwendet und welches Ergebnis erzielt wurde“, erklärt Peter Röper, Abteilungsleiter U-DK-IT.

Wie geht es weiter?

Mit dem Ende der Testphase ist der Einsatz von ChatGPT bei der Messe Düsseldorf noch lange nicht abgeschlossen, im Gegenteil: „Wir möchten die Technologie nach der Testphase in weiteren Abteilungen erproben“, so Peter Röper. Auch die Geschäftsführung und der Betriebsrat der Messe Düsseldorf setzen auf eine Zukunft mit klugem KI-Einsatz. Aktuell wird eine Betriebsvereinbarung erarbeitet, die den Einsatz von künstlicher Intelligenz im Unternehmen regeln wird. Sobald diese Vereinbarung in Kraft tritt, hat das gesamte Team der Messe die Chance, KI in seine Arbeit zu integrieren.

Die Messe Düsseldorf Gruppe

Die Messe Düsseldorf zählt zu den erfolgreichsten Messegesellschaften weltweit. Auf ihrem 613.000 Quadratmeter großen Gelände am Rhein finden rund 40 Fachmessen statt, darunter 20 Weltleitmessen. In den 18 Hallen kommen jährlich die internationalen Marktführer und Top-Entscheider unterschiedlicher Branchen zusammen, um Innovationen zu präsentieren und zu entdecken, sich auszutauschen und zu netzwerken. Zu den Kompetenzfeldern der Messe Düsseldorf zählen „Maschinen, Anlagen und Ausrüstungen“ (u.a. drupa, K, interpack, glasstec, wire und Tube), „Handel, Handwerk und Dienstleistungen“ (EuroShop, EuroCis, ProWein), „Gesundheit und Medizintechnik“ (MEDICA, COMPAMED, REHACARE), „Lifestyle und Beauty“ (BEAUTY, TOP HAIR) sowie „Freizeit“ (boot, CARAVAN SALON). Hinzu kommen jährlich zahlreiche Kongresse, Firmenevents, Tagungen und Meetings der Tochtergesellschaft Düsseldorf Congress. Im Ausland richtet die Messe Düsseldorf 65 Veranstaltungen und Beteiligungen aus. 76 Auslandsvertretungen für 139 Länder – darunter sechs internationale Tochtergesellschaften – bilden das globale Netz der Unternehmensgruppe.

Kontakt:

Dr. Andrea Gränzdörffer

Leiterin Unternehmenskommunikation / Pressesprecherin

Tel.: +49 (0) 211/4560-555

Fax: +49 (0) 211/4560-87555

E-Mail: GraenzdoerfferA@messe-duesseldorf.de