

# Walter Pirk zu Künstlicher Intelligenz in Handwerksbetrieben

**Herr Pirk, wie kann Künstliche Intelligenz Handwerksbetrieben helfen, ihre betrieblichen Abläufe zu optimieren und effizienter zu gestalten?**

» **Walter Pirk:** Handwerksbetriebe können vielfältig profitieren. Entscheidend bei dem Einsatz von KI ist die Wahl der Technologie. Einfach gesagt: Wir nutzen bei generativer KI ein bestehendes Modell wie GPT4 und können von dessen Vielseitigkeit bspw. bei der Erstellung oder Analyse von Texten direkt profitieren. Zumal die Verfügbarkeit von Sprach- und Bildmodellen über Office 365 und andere Programmwelten mittlerweile gegeben ist. Hier gilt es, Erfahrungen zu machen und das Interesse von Mitarbeitenden nicht durch starre betriebliche Regeln abzuwürgen. Die Innovationskraft im Handwerk braucht Neugierde und Mut, Dinge zuzulassen. Allerdings müssen die Datenschutzanforderungen von den Nutzern wie bspw. Persönlichkeitsrechte sichergestellt sein. Darüber hinaus kann KI auch spezifische Unternehmensabläufe verbessern wie beispielsweise die Vorhersage von notwendigen Reparaturen. Allerdings erfordert dies ein höheres Maß an technischer Kompetenz, da es sich hierbei in den meisten Fällen um ein Softwareprojekt handelt. Das Handwerk sehe ich hier noch nicht in großer Zahl. Auch hier leistet der DAISEC Hilfestellung und unterstützt Betriebe in der Ausarbeitung gewerkespezifischer Anwendungen.

**Welche konkreten Anwendungsbeispiele gibt es für den Einsatz von KI im Handwerk, zum Beispiel in der Produktion oder im Kundenservice?**

» **Walter Pirk:** Die Kernfrage ist doch, wo steckt der wirtschaftliche Nutzen? Hier können wir uns beispielhaft an der vereinfachten Wertschöpfungskette Handwerk orientieren: Im Kundenauftrag kann mit generativer KI die spätere Leistung visualisiert werden, der Einkauf profitiert von der vorausschauenden Planung des Bestellbedarfs, in der Leistungserbringung können optische Qualitätssicherungsmaßnahmen Menschen entlasten, im Marketing werden KI-unterstützte Blogbeiträge für die Unter-

nehmenswebseite erstellt und im Service erhöhen vorausschauende Wartungsarbeiten die Anlagenverfügbarkeit. Auch KI-erstellte Anleitungen und erklärende Chatbots bieten sich an, um Kunden für wenig lukrative Aufträge wie den tropfenden Wasserhahn zu befähigen. Die Kundenkommunikation ist im Privatkundengeschäft immer ein Riesenthema, um die Mitarbeitenden zu entlasten und Spielräume für die eigentliche Wertschöpfung freizulegen. Auch die Handwerkskammer kann zur Entlastung der Betriebe beitragen. Seit letztem Jahr arbeitet der DAISEC intensiv mit den Handwerkskammern Braunschweig-Lüneburg-Stade, Hannover und Hildesheim-Südniedersachsen an einem textbasierten Dialogsystem für die Lehrlingsrolle, um die Ausbildungsbetriebe bestmöglich in dem Anmeldeprozess der Auszubildenden zu unterstützen. Daran sieht man, dass Unternehmen und Organisationen gleichermaßen die neuen Technologien im Blick haben.

**Birgt der Einsatz von KI auch Risiken?**

» **Walter Pirk:** Der Einsatz von KI birgt zweifellos Risiken, die sorgfältig berücksichtigt werden müssen. Unkontrollierte oder fehlerhafte Anwendungen können schwerwiegende Konsequenzen haben. Zu bedenken ist auch, dass Handwerksbetriebe über die betriebliche Nutzung hinaus auch die Technologie in Verkehr bringen. Denken Sie bspw. an Smart-Home-Technologien. Hier sind auch Kenntnisse in der Kundenberatung wichtig. Der DAISEC vermittelt dazu neutrales Wissen. Deshalb ist das EU-KI-Gesetz, welches noch in diesem Jahr verabschiedet werden soll, sehr zu begrüßen. Zu den Risiken gehören unter anderem Datenschutz- und Sicherheitsbedenken, Voreingenommenheit und Diskriminierung bspw. in Bewerbungsprozessen, Arbeitsplatzverlust durch Automatisierung sowie die Möglichkeit von Cyberangriffen und Manipulationen. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, dass der Einsatz von KI ethisch verantwortungsvoll und transparent gestaltet wird, unter Einhaltung strenger Standards und Regulierungen.

**Was müssen Handwerker tun, um KI in ihre Arbeit zu integrieren? Wie gehen sie am besten vor und was brauchen sie dafür?**

» **Walter Pirk:** Die Experten im DAISEC sprechen von der KI-Readiness, also wie bereit Unternehmen sind, KI als Werkzeug tatsächlich einzuführen. Letztlich ist es ein Innovationsprojekt! Handwerker sollten analysieren, welche Bereiche ihres Betriebs von KI profitieren könnten. Dies kann Büroarbeit, Produktion oder Kundenservice umfassen. Aus den bisherigen Gesprächen empfehlen wir, einen neutralen Partner mit ins Boot zu nehmen. Das sind insbesondere die Innovationsberater der Kammern, die den Kontakt zum DAISEC und den Mittelstand-Digital-Zentren pflegen. Für ein besseres Verständnis über Chance und Risiken von KI haben wir die KI-Informations- und Schulungsreihe entwickelt und bereits mit verschiedenen Landes- und Bundesverbänden sehr erfolgreich erprobt. Übrigens, alles nachzulesen unter [www.daisec.de](http://www.daisec.de). Wir erfahren viel Zuspruch von den Unternehmerinnen und Unternehmern in unseren Angeboten. Die Betriebe sind offen für KI, aber für eine nutzenstiftende Anwendung bedarf es vielfach einer grundlegenden Schulung oder auch Beratung.

**Walter Pirk**  
HPI Heinz-Piast-Institut  
für Handwerkstechnik

**Kontakt:**  
Tel. 0511 70155-19  
[pirk@hpi-hannover.de](mailto:pirk@hpi-hannover.de)

