



C-SUITE INSIGHTS:

Generative KI

Generative KI ist die Technologie der Stunde. Verbraucher:innen möchten mit ihrer Hilfe die Nutzung digitaler Dienste verbessern, Unternehmen möchten mit ihr Kosten einsparen und effizienter werden und die Beschäftigten lernen, ihr Potenzial zu nutzen, um sich die Arbeit zu erleichtern. Je ausgereifter generative KI wird, desto wichtiger wird es, angesichts ihrer Möglichkeiten groß zu träumen und gleichzeitig realistisch zu bleiben, was die strategische und sinnvolle Umsetzung zur Verbesserung der Geschäftsergebnisse angeht.

Was denken IT-Führungskräfte über generative KI und deren Einsatz im Unternehmen?

Wir haben uns Artikel von drei IT-Führungskräften angesehen, um herauszufinden, wie sie generative KI momentan nutzen, wie die Technologie für ihre Organisationen am besten eingesetzt werden kann und welche Schritte sie unternehmen, um generative KI zu implementieren.

VON DER VISION ZUR UMSETZUNG:

Generative KI für mehr betriebliche Resilienz

Matt Minetola
Chief Information Officer, Elastic

Die Teams, die Sie als IT-Führungskraft in einem Großunternehmen leiten, verbringen endlos Zeit damit, die Systeme am Laufen zu halten und Probleme in Echtzeit zu überwachen und zu lösen. Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass Ihre Organisation bereits einen Berg von Telemetriedaten angehäuft hat – und dieser Berg wird mit jedem neu zu untersuchenden Anwendungsfehler, jedem zu erkennenden Nutzerfehler und vor allem jedem Cyberangriff, der aufgespürt werden muss, bevor er das Geschäft beeinträchtigt, immer größer.



Der Schlüssel zur Nutzung generativer KI für ein Einsatzszenario wie die Verbesserung der betrieblichen Resilienz liegt darin, Antworten im Kontext Ihrer konkreten Daten und Signale einzuholen. Auf generativer KI basierende Chatbots wie ChatGPT sind außerordentlich hilfreich, wenn es um die Beantwortung von Fragen geht. Allerdings greifen sie auf Large Language Models (LLMs) zurück, deren Antworten auf öffentlich verfügbaren Daten aus dem gesamten Internet basieren. Wenn Sie also eine Frage zu einer konkreten Instanz in Ihrer Umgebung stellen, erhalten Sie eine Antwort, die auf generischen Informationen beruht und für Ihre spezifische Situation möglicherweise gar nicht relevant ist.

So richtig leistungsfähig wird generative KI für Ihr Unternehmen erst, wenn Ihr LLM mit Ihren internen Daten gefüttert wird.

Die benötigten Daten sind bereits da

Die gute Nachricht ist, dass Sie bereits über all die Daten verfügen, die Sie für das Training einer KI-gestützten Observability- und Security-Monitoring-Lösung für Ihre Organisation benötigen. Dank dieser Infrastruktur können Sie Ihre aktuellen Funktionen für das automatisierte Monitoring Ihrer Betriebsabläufe und das Reagieren auf Vorfälle in ein viel robusteres AIOps-System verwandeln. Das sorgt für bessere Security- und Observability-Workflows und ermöglicht es Ihren Teams, schneller und besser Einblicke in die IT-Systeme zu gewinnen, um auf Vorfälle zu reagieren und die betriebliche Resilienz zu erhöhen.

Angenommen, Sie sind ein Online-Händler und die Einkaufswagen-Funktion Ihrer Website funktioniert plötzlich nicht mehr. Ihre Kund:innen können ihre Käufe nicht mehr abschließen und Ihr Umsatz sinkt dramatisch. Statt auf die Ereignisse zu reagieren und die Reaktion zu automatisieren, um die Auswirkungen für das Geschäft zu begrenzen, können Sie jetzt Ihre generative KI mit genau denselben Daten füttern,

um die Muster kennenzulernen und Ihre Antworten zu automatisieren. Damit reduzieren Sie die Auswirkungen auf die Kund:innen und vermeiden Umsatzeinbrüche.

Und das ist nur die Spitze dessen, was generative KI leisten kann.

Vielleicht fragen Sie sich, wie das alles gehen soll

Für die Nutzung generativer KI zur Beschaffung der Informationen, die Sie für eine bessere betriebliche Resilienz benötigen, benötigen Sie zunächst eine zentralisierte Datenplattform, die alle Ihre Daten nahtlos in Ergebnisse und alle Ihre Fragen kontinuierlich und in Echtzeit in Antworten verwandelt.

Dazu ist es erforderlich, alle Ihre Daten zu erfassen und sie durchsuchbar, analysierbar, erkundbar und darstellbar zu machen. Außerdem sollte dem Ganzen eine verteilte Architektur zugrunde liegen, damit Ihr Datenspeicher auf mehreren Servern und an mehreren Standorten laufen kann, was die Performance verbessert, vermeidet, dass ein einzelner Fehler zum Ausfall des Gesamtsystems führt, und im Fall einer Unterbrechung die Fortführung des Geschäfts gewährleistet.

Generative KI wird uns dabei helfen, die Grenzen des Machbaren zu erweitern. Auch Sie werden wahrscheinlich viele Jahre damit verbracht haben, Ihre Prozesse zu perfektionieren und die Security- und Observability-Lösungen zu finden, die für Ihr Team die richtigen sind. Mit generativer KI und der Flexibilität, eigene Anwendungen zu erstellen, die mit ihr arbeiten, sind Sie nun in der Lage, diese Workflows und Lösungen ein großes Stück voranzubringen, um schnell Antworten zu finden, effizient Probleme zu lösen und die betriebliche Resilienz zu verbessern.

*Übersetzter Auszug aus einem Artikel, der im Original am 27. Juli 2023 auf CIO.com veröffentlicht wurde.
Den vollständigen Artikel finden Sie [hier](#).*



SICHERHEIT GEHT VOR:

Generative KI für die Reduzierung der Sicherheitsrisiken

Mandy Andress

Chief Information Security Officer, Elastic

Seit Tools wie ChatGPT und Bard für alle verfügbar sind, experimentieren die Leute, wie sie sie in ihre Arbeit und ihr Alltagsleben integrieren können. Allerdings trifft das auch auf Bedrohungskräfte:innen zu, denn generative KI (GenAI) hilft auch dabei, Sicherheitsschwachstellen bei Unternehmen auszunutzen und noch raffiniertere Angriffsformen zu entwickeln.

Ohne Automatisierung der Security-Workflows wird es kaum gelingen, diesen Bedrohungen in Echtzeit zu begegnen. Als IT-Führungsmitarbeiter werden Sie aber glücklicherweise schon länger daran arbeiten, das Potenzial der KI und des Machine Learning zum Schutz Ihrer Organisation zu nutzen. Wahrscheinlich werden Sie bereits eine Infrastruktur haben, die Muster in Ihren SecOps-Daten erkennen und abgleichen kann, sodass die Chancen gut stehen, dass Sie bei der Automatisierung von Workflows zur schnelleren Identifizierung und Bekämpfung von Bedrohungen von generativer KI profitieren können.

Sie helfen, Ihre Teams mit Informationen zu versorgen

Durch die sichere Implementierung von GenAI-Tools in Ihre Security-Workflows helfen Sie Ihren Teams, Schwachstellen und Anomalien in Echtzeit aufzuspüren, damit sie Angriffen schneller und einfacher zuvorkommen können. Das alles gelingt auch ohne zeitraubende Schulungen oder zum Scheitern verurteilte Versuche, die endlosen Mengen von Daten zu analysieren, die Ihre Organisation im Sekundentakt generiert.

Nehmen wir einmal an, jemand im Team wird Opfer eines Phishing-Versuchs. Diese Verletzung der Sicherheit macht Ihre Systeme verwundbar. Haben die Angreifer:innen es bereits in das System geschafft? Sind Ihre sicherheitsrelevanten Daten angemessen vor dieser Bedrohung geschützt? Welche Schritte kann Ihr Team schnell unternehmen, um Rufschädigung und finanziellen Schaden abzuwenden und die Sicherheit der Umgebung wiederherzustellen? Generative KI weiß die Antwort – in Echtzeit.

Bei einer Sicherheitsverletzung ist es wichtig, schnell und umfassend zu handeln.

Sie benötigen relevante Daten und ein sicheres GenAI-Tool

Es mag zwar verlockend sein, ein Tool wie ChatGPT einzusetzen, um schnell Lösungen für ein anstehendes Problem zu finden. Aber solche Tools basieren auf Large Language Models (LLMs), die auf (zuweilen veraltete) öffentlich zugängliche Informationen zurückgreifen, die sich seit den Anfangsstagen des Internets angesammelt haben. Diese „Schatten-IT“ kann dazu führen, dass Ihre Teammitglieder Opfer von Halluzinationen werden, die die generative KI mitunter generiert, also Falschinformationen, die so präsentiert werden, als wären sie korrekt.

Übergibt Ihr Team jedoch Daten mit einem begrenzten Kontext (z. B. Ihre Telemetriedaten) an ein sicheres GenAI-Tool, kann dieses die Daten schnell analysieren und wertvolle, relevante Informationen zu etwaigen Anomalien oder tatsächlichen oder potenziellen Problemen

bereitstellen – und dazu, wie sich diese Probleme lösen lassen. Je spezifischer die vom Team bereitgestellten Daten sind, desto relevantere und wertvollere Antworten erhalten Sie und desto schneller können Sie entsprechende Maßnahmen einleiten.

Zur Isolierung dieser relevanten Daten benötigen Sie eine zentralisierte Datenplattform, die nahtlos alle Ihre Daten in Ergebnisse und alle Ihre Fragen in Antworten verwandelt – kontinuierlich und in Echtzeit. Wenn dieses Fundament erst einmal gelegt wurde, kann Ihr Team auf generativer KI basierende Anwendungen und Plattformintegrationen verwenden, die zum richtigen Zeitpunkt die jeweils relevanten Informationen liefern, um dafür zu sorgen, dass Ihre Kund:innen und kritische Geschäftsdaten sicher bleiben.

Übersetzter Auszug aus einem Artikel, der im Original am 14. August 2023 auf „Digital Nation“ veröffentlicht wurde. Den vollständigen Artikel finden Sie [hier](#).

Nahtlose Customer Journeys dank generativer KI

Rick Laner
Chief Customer Officer, Elastic

Vor dem Aufkommen von Tools, die auf generativer künstlicher Intelligenz (GenAI) basieren, wie z. B. ChatGPT, haben Kund:innen hohe Erwartungen an Marken gesetzt (und setzen sie noch heute). Verbraucher:innen von heute erwarten von Unternehmen personalisierte Interaktionen und sind schnell verärgert, wenn diese ausbleiben. Sie wünschen sich personalisierte, bedarfsgerechte Customer Experiences.

Für IT-Führungskräfte heißt das, dass sie durch entsprechende Technologieinvestitionen dafür sorgen müssen, dass diese Experiences geliefert werden. Hier kommt generative KI ins Spiel.



Sorgen Sie für problemfreie Customer (und Employee) Experiences

Verbraucher:innen sind inzwischen daran gewöhnt, dass sie mit KI-gestützten Anwendungen bedarfsgerecht und im Stil einer echten Unterhaltung Informationen erhalten. Das macht es für Unternehmen unerlässlich, in der Lage zu sein, hochgradig relevante Informationen in natürlicher Sprache bereitzustellen – zur richtigen Zeit und am richtigen Ort. Und genau hier können GenAI-Tools punkten.

Reiseunternehmen können GenAI-Chatbots in ihren digitalen Experiences nutzen, um Kunden bei der Zusammenstellung einer perfekten Reise zu helfen, und den Kunden dann die Möglichkeit geben, direkt über das Tool zu buchen. Textilhändler können generative KI einsetzen, um ihre Kund:innen dabei zu unterstützen, in wenigen Sekunden das ideale Outfit für die jeweilige Gelegenheit zu finden – in der richtigen Größe, Farbe und Passform und im richtigen Stil.

Und IT-Teams können mithilfe generativer KI ihre Infrastruktur und ihre Anwendungen überwachen, um Probleme zu identifizieren und zu lösen und Online-Anwendungen am Laufen zu halten. Das sorgt für zuverlässige digitale Experiences und stärkt das Vertrauen in die Marke.

Generative KI bietet endlose Möglichkeiten

... wenn Sie die richtigen Daten verwenden. GenAI-Chatbot-Tools greifen zur Generierung von Antworten auf Large Language Models (LLMs) zurück, die mit Daten und Informationen aus dem gesamten Internet seit seinen Anfangstagen trainiert wurden. Damit sind sie anfällig für Halluzinationen – sie präsentieren mitunter falsche Informationen so, als wären sie richtig. Und Sie als Unternehmen können es sich nicht leisten, Ihren Kund:innen falsche Informationen an die Hand zu geben.

Für Sie als IT-Führungskraft besteht die Aufgabe darin, sicherzustellen, dass Ihre Organisation die nötige Infrastruktur hat, um dafür zu sorgen, dass die Kund:innen jedes einzelne Mal schnell an die Informationen kommen, die sie gerade benötigen. Das beginnt bei Ihren Daten.

Wenn Sie also das oben beschriebene Reiseunternehmen sind, das für seinen Buchungs-Chatbot auf generative KI setzt, kann es passieren,

dass die Ideen, die die Kund:innen für den Ablauf ihrer Reise erhalten, aus allen Ecken und Winkeln des Internets stammen, statt einzig auf den von Ihnen angebotenen Reisen zu basieren. Am Ende buchen sie womöglich mit der Hilfe Ihres Chatbots bei einem Mitbewerber!

Wenn das KI-Tool stattdessen nur auf Ihre eigenen Daten zurückgreift, können die Kund:innen die Optionen finden, die Sie anbieten. Sie können für eine maßgeschneiderte, relevante und sichere Customer Experience sorgen und so die Konversion vorantreiben – in diesem Fall in Form einer Reisebuchung. Das Gleiche gilt auch für Ihr IT-Team: Wenn es für Observability generative KI nutzt, braucht es möglichst relevante und akkurate Antworten, um Ausfallzeiten zu vermeiden und für eine zuverlässige Customer Experience zu sorgen.

Mit generativer KI kann Ihr IT-Team relevante Observability-Daten und -Alerts erhalten, um Ihre Anwendungen am Laufen zu halten, Ihr Security-Team kann schnell Sicherheitsverstöße aufdecken und Risiken minimieren und Ihre Kund:innen können jedes einzelne Mal die markenspezifischen Informationen erhalten, nach denen sie gerade suchen. Das Ergebnis? Eine nahtlose Customer Experience mit generativer KI als Basis.

Übersetzter Auszug aus einem Artikel, der im Original am 14. August 2023 auf CIO Dive veröffentlicht wurde. Den vollständigen Artikel finden Sie [hier](#).

Sind Sie für die nächsten Schritte mit generativer KI bereit?

Lesen Sie das [Generative-KI-Cheat-Sheet für Führungskräfte](#)