

# Interview — Tina Rauschenbach

## X Wer bist du und was machst du?

Ich bin Tina. Ich bin Head of Customer Experience bei der Caruso GmbH. Ich kümmere mich um Marketing, Customer Journey und User Experience

## X Wie sieht deine tägliche Arbeit aus?

Meine tägliche Arbeit umfasst viele verschiedene Sachen. Es ist natürlich kreative Arbeit. Ich arbeite auch mit vielen verschiedenen Mitarbeitern zusammen, um Newsletter zu gestalten, sich Inhalte zu überlegen. Wir schauen, wie wir Caruso am besten verständlich machen können und was wir dort machen und wie wir es machen. D.h. die Webseite zu gestalten und zu gucken, kommt die Message rüber. Dazu gehören aber auch unsere öffentlichen Auftritte, wie Messebesuche. Generell gilt, wie machen wir das abstrakte Thema „Connected Car Daten“ visualisierbar und verständlich. Und das in allen Bereichen, d.h. einmal natürlich mit unserem Newsletter, aber auch in unserem Market Place, unserem Produkt das wir haben. Wir schauen, wie wir was anbieten, wie Informationen strukturiert sind. Aber ich arbeite auch strategisch. D.h. wie stellen wir uns auf? In welche Richtung geht Caruso? Wie bauen wir uns auf, was kommt als nächstes? Wir sind ein wachsendes Unternehmen, das vom Start-Up langsam in den Mittelstand wandert und wie etablieren wir uns da?

## X Man hört ja heutzutage das Wort AI immer wieder.

**Hast du schon davon gehört? Und wenn ja, was hast du davon gehört?**

Zurzeit laufend. Ich kenne noch aus meiner SAP-Zeit, das ist schon drei Jahre her, da war das schon ein Thema, das so langsam angeschwemmt kam, z.B. in Personal-Software oder als Hilfe in anderen verschiedenen Unternehmensprozessen, um etwa Recommendations zu bekommen, was man auch tun könnte. Deswegen kenne ich das Thema schon eine Weile.

## X Hat sich deine Wahrnehmung in den letzten 3 Jahren geändert? Und siehst du jetzt ein BOOM?

Vorher war es eher abstrakt. Man hat besonders als Designer Konzepte erarbeitet, von denen man noch nicht genau wusste, wie man sie umsetzt. Wir haben dafür Ideen generiert; guckt mal so könnte das aussehen. Aber es war noch nicht alles wirklich machbar. Bzw. war es vielleicht machbar, aber aufwendiger. Und jetzt diesen Hype hat ChatGPT ausgelöst, dadurch dass sie es öffentlich zur Verfügung gestellt haben und jeder konnte auf einmal daran und ausprobieren. Ich glaube, dadurch wurde es dann einfach greifbarer. Und viele Sachen haben sich auf dieser Basis entwickelt, dass dann ChatGPT etwa als Grundlage genutzt wurde, um andere Sachen „on top“ zu bauen.

## X An welche Plattformen denkst du, wenn du AI hörst? Welche Plattformen nutzt du?

Es gibt natürlich ganz viele andere Plattformen außer ChatGPT, wobei das wohl am bekanntesten ist. Ich nutze auch ChatGPT z.B. um manchmal meine Gedanken zu sortieren oder Informationen zu sammeln. Für mich ist es ein Mittel, damit ich mir nicht im Internet alles selbst erarbeiten muss, sondern dass ich sagen kann: Ich brauche Informationen zu „XYZ“ und dann wird es mir als Zusammenfassung gegeben. Aber, ich muss auch sagen, man muss die Informationen immer sehr sorgfältig prüfen, ob es zutrifft, was ChatGPT antwortet. Ich hatte schon den Fall, dass es gesagt hat, dass ein Mitbewerber mit jemandem zusammenarbeiten würde, und bei der eigenen Recherche konnte ich dann nichts dazu finden. Daher muss man manchmal vorsichtig sein.

Ich nutze außerdem ein Add-On für Outlook, um E-Mails zu generieren. Ich benutze es allerdings nicht 100-prozentig so, sondern eher, um zuerst etwas Struktur in meine E-Mails zu bekommen. Und dann passe ich es an. Wir nutzen AI auch im Moment versuchsweise für Press Releases, wobei wir auch an die Software-Firma Feedback geben. Was ich auch ausprobiert habe, bin allerdings noch nicht wirklich zufrieden, ist Bildgenerierung. Ich habe mir angeschaut, ob man Videos mit AI generieren kann, was jedoch auch noch nicht zufriedenstellend war.