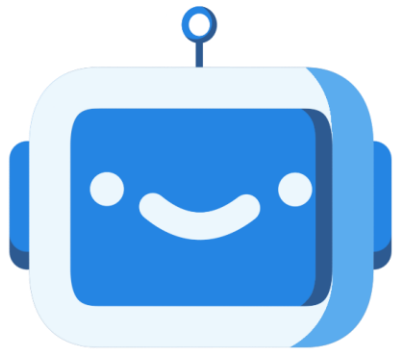




Co-funded by
the European Union



Bots4Business



B4B-Übergangswege

KI-Transitions-Roadmap für KMU

Einleitung

Diese Roadmap bietet einen strukturierten Weg und Zeitplan für kleine und mittlere Unternehmen (KMU), die Technologien der künstlichen Intelligenz (KI) einführen möchten. Sie umfasst einen **fünfstufigen Rahmen**, der auf alle KMU angewendet werden kann:

1. Bewertung und Bereitschaft
2. Technologieauswahl und Planung
3. Implementierung und Integration
4. Überwachung und Optimierung
5. Compliance, Ethik und Skalierung

Es handelt sich um einen Leitfaden, der auf bewährten Verfahren basiert und die regionalen Unterschiede bei der Einführung von KI in der EU berücksichtigt, die in den Partnerländern **Frankreich, Spanien, Kroatien, Österreich, Italien und Irland** analysiert wurden: Jeder Partner hat **drei nationale und ein EU-Beispiel aus einem Land** ausgewählt, das **nicht im Konsortium vertreten ist**.

Die Untersuchung ergab eine Liste von KMU-Sektoren, in denen KI in verschiedenen Prozessen und Aktivitäten eingesetzt wird, wie folgt:

- Handel, Marketing und Vertrieb
- Industrie und Fertigung
- Digital und Information
- Technologie Gesundheitswesen und Biowissenschaften
- Unternehmens- und Fachdienstleistungen
- Finanzen und Fintech
- Logistik und Gastgewerbe



Wir sind uns jedoch bewusst, dass es für KMU schwierig sein kann, zu erkennen, wie diese Phasen in der Praxis auf ihre spezifischen Branchen anzuwenden sind. Aus diesem Grund ist die Roadmap in zwei Teile gegliedert:

1. **Kernrahmen** : ein allgemeines Übergangsmodell, das auf alle KMU anwendbar ist.
2. **Spezifische Wege für Branchen**: Unterabschnitte, die anhand konkreter Beispiele veranschaulichen, wie das Rahmenwerk auf verschiedene in der Analyse identifizierte Branchen zugeschnitten werden kann.

Dieser duale Ansatz stellt sicher, dass KMU von einem strukturierten Übergangsmodell profitieren und gleichzeitig Zugang zu praktischen, branchenrelevanten Leitlinien für die Einführung von KI erhalten.

Das Kernrahmenwerk

Das Kernrahmenwerk skizziert einen schrittweisen Weg für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) zur Einführung künstlicher Intelligenz (KI). Es ist so konzipiert, dass es auf alle Arten von KMU anwendbar ist, unabhängig von ihrem Tätigkeitsbereich. Das Rahmenwerk ist in fünf aufeinander aufbauende Phasen gegliedert, die jeweils praktische Leitlinien und wichtige Aktivitäten enthalten.

Phase 1: Bewertung und Bereitschaft

In dieser ersten Phase bewerten KMU ihre digitale Reife, identifizieren operative Herausforderungen und beurteilen ihre Bereitschaft für die Einführung von KI.

Wichtige Aktivitäten:

- Durchführung interner Audits, um Ineffizienzen und Möglichkeiten für KI zu identifizieren;
- Einbeziehung der Mitarbeiter, um den Stand ihrer digitalen Kompetenzen zu ermitteln und Widerstände gegen Veränderungen abzubauen;
- Untersuchung branchenspezifischer KI-Anwendungen.

Das Hauptziel besteht darin, zu verstehen, wo Ihr Unternehmen steht und wo KI helfen kann. Dieses Ziel ist der **strategische Ausgangspunkt** für jede KI-gesteuerte Transformationsinitiative. Es bedeutet, eine realistische und strukturierte Analyse der aktuellen Situation Ihres Unternehmens durchzuführen und dann genau zu ermitteln, **wo KI einen greifbaren Mehrwert schaffen kann**.



1. Bewertung des aktuellen Zustands Ihres Unternehmens

Diese Phase umfasst:

- **Business Process Mapping:** Identifizieren Sie wichtige Arbeitsabläufe und Betriebsprozesse, wobei Sie besonders auf sich wiederholende, manuelle oder fehleranfällige Aufgaben achten sollten.
- **Digitale Bewertung:** Bewertung des Umfangs, in dem digitale Tools und Technologien derzeit eingesetzt und in die Geschäftsabläufe integriert sind.
- **Analyse der Datenverfügbarkeit:** Überprüfen Sie die Verfügbarkeit, Qualität und Zugänglichkeit von Daten zwischen den verschiedenen Abteilungen, um festzustellen, ob sie für KI-Anwendungen geeignet sind.
- **Unternehmenskultur:** Bewertung der Offenheit des Unternehmens für Innovationen und Veränderungen, einschließlich des Bewusstseins, der Begeisterung oder des Widerstands gegenüber der Einführung von KI.

2. Identifizierung von Bereichen, in denen KI einen Mehrwert schaffen kann

Sobald Sie sich ein klares Bild von der aktuellen Situation gemacht haben, ist der nächste Schritt:

- **Identifizieren Sie operative Schwachstellen:** Heben Sie Ineffizienzen, Engpässe oder kostenintensive Bereiche hervor, die von intelligenter Automatisierung oder Optimierung profitieren könnten.
- **Untersuchen Sie Anwendungsfälle für KI:** Identifizieren Sie spezifische Bereiche, in denen KI effektiv eingesetzt werden könnte, z. B. Automatisierung des Kundenservice, Dokumentenverarbeitung, prädiktive Analysen oder personalisiertes Marketing.
- **Priorisieren Sie Initiativen:** Bestimmen Sie, welche KI-Maßnahmen schnelle, greifbare Ergebnisse liefern können und welche langfristige Investitionen und Change Management erfordern.
- **Richten Sie Ihre KI-Strategie an den Geschäftszielen aus:** Stellen Sie sicher, dass KI-Initiativen direkt auf die übergeordneten strategischen Ziele des Unternehmens abgestimmt sind, z. B. Effizienzsteigerung, Verbesserung des Kundenerlebnisses, Förderung von Innovation oder Unterstützung der Nachhaltigkeit.

Um besser zu verstehen, wie dieses Ziel in die Praxis umgesetzt werden kann, betrachten Sie die folgenden Beispiele aus der Fallbibliothek:

1. In Irland identifizierte Profix Ineffizienzen in seinem Angebotsprozess und nutzte diese Erkenntnisse, um KI-Lösungen zu untersuchen.





2. In Norwegen half Savvie kleinen Lebensmittelunternehmen dabei, Abfall zu reduzieren, indem es Echtzeit-Verkaufsdaten analysierte und so zeigte, wie KI operative Schwachstellen beheben kann.

Phase 2: Technologieauswahl und -planung

In dieser entscheidenden Phase konzentrieren sich KMU darauf, die für ihre Geschäftsanforderungen am besten geeigneten KI-Technologien zu identifizieren und einen strategischen Fahrplan für deren Implementierung zu entwickeln. Das Ziel besteht darin, die KI-Fähigkeiten auf die Unternehmensziele abzustimmen und einen klaren Fahrplan von der Auswahl bis zur Implementierung sicherzustellen.

Wichtige Aktivitäten:

- Recherche nach KI-Tools und -Plattformen;
- Festlegung von Zielen und KPIs;
- Bewertung von Kosten und Infrastruktur.

Um eine erfolgreiche Einführung von KI zu gewährleisten, müssen KMU bei der Auswahl von Technologien und der Vorbereitung ihrer Implementierung einen strukturierten und praktischen Ansatz verfolgen. In dieser Phase liegt der Schwerpunkt darauf, KI-Fähigkeiten durch gemeinsame Planung und Bewertung an den Geschäftsanforderungen auszurichten.

- **Organisieren Sie einen Workshop zum Thema Technologyscouting:** Bringen Sie Führungskräfte zusammen, um kritische Themen zu diskutieren und KI-Lösungen zu erörtern. Nutzen Sie diese Sitzung, um funktionsübergreifende Beiträge zu sammeln und vorrangige Bereiche für die Automatisierung oder Verbesserung zu identifizieren.
- **Erstellen Sie eine Anforderungscheckliste:** Definieren Sie wesentliche Funktionen, über die die KI-Lösung verfügen muss, wie z. B.:
 - a) Integration in bestehende CRM-Systeme;
 - b) Unterstützung für mehrsprachige Eingaben;
 - c) Cloud-basierte Bereitstellungsoptionen;
 - d) Einhaltung der DSGVO
- **Vergleichen Sie Anbieter anhand einer Bewertungsmatrix:** Bewerten Sie die in die engere Wahl gekommenen Anbieter anhand wichtiger Kriterien:
 - a) Kosten (Lizenzierung, Einrichtung, Wartung);
 - b) Support (Verfügbarkeit, Reaktionsfähigkeit)
 - c) Skalierbarkeit (Fähigkeit, mit Ihrem Unternehmen zu wachsen)



- d) Benutzerfreundlichkeit (Benutzeroberfläche, Schulungsbedarf)
- **Definieren Sie KPIs für den Erfolg und die Implementierung von KI:** Legen Sie messbare Ziele fest, um die Leistung zu verfolgen, z. B.:
 - a) Reduzierung der Kundenreaktionszeit um 30 %;
 - b) Steigerung der Lead-Konversionsrate um 20 %;
 - c) Automatisierung von 50 % der routinemäßigen Dateneingabeaufgaben
- **Entwurf eines Zeitplans für die Pilotphase:** Entwicklung einer Roadmap für das Testen der KI-Lösung, einschließlich:
 - a) wichtige Meilensteine (z. B. Toolauswahl, Integration, Tests);
 - b) Zuweisung von Verantwortlichkeiten für jede Phase;
 - c) Feedback für kontinuierliche Verbesserungen

Um besser zu verstehen, wie dieses Ziel in die Praxis umgesetzt werden kann, betrachten Sie die folgenden Beispiele aus der Fallbibliothek.

- 1) In Kroatien automatisierte Hypefy das Influencer-Marketing mithilfe von KI, optimierte das Kampagnenmanagement und sicherte sich bedeutende Finanzmittel.
- 2) In Frankreich entwickelte Galadrim maßgeschneiderte KI-Lösungen, die auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind.

Phase 3: Implementierung und Integration

In dieser Phase liegt der Schwerpunkt auf der Bereitstellung ausgewählter KI-Tools und deren Einbettung in bestehende Geschäftsabläufe. Ziel ist es, eine reibungslose Einführung, effektive Nutzung und nahtlose Integration in bestehende Systeme sicherzustellen.

- **KI-Lösungen pilotieren** und auf Basis von Feedback iterieren: Starten Sie ein Pilotprojekt in einer bestimmten Abteilung, z. B. den Einsatz eines KI-Chatbots im Kundenservice. Sammeln Sie Feedback von Anwendern und Kunden und optimieren Sie dann die Antworten, die Benutzeroberfläche oder die Eskalationslogik des Chatbots auf Basis der tatsächlichen Nutzung.
- **Schulen Sie Ihre Mitarbeiter** im effektiven Einsatz von KI-Tools: Organisieren Sie praktische Schulungen, um Ihren Mitarbeitern zu helfen, die KI-Tools zu verstehen und zu nutzen. Zum Beispiel:
 - a) Verkaufsteams darin schulen, wie sie KI-generierte Lead-Scores interpretieren können;





Bots4Business



Projektnummer: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

- b) Zeigen Sie den Mitarbeitern der Personalabteilung, wie sie KI für die Überprüfung von Lebensläufen einsetzen können.
- c) weisen Sie die Betriebsteams an, wie sie vorausschauende Wartungswarnungen überwachen können.
- **Stellen Sie die Kompatibilität mit bestehenden Systemen** (z. B. CRM, ERP) **sicher**: Arbeiten Sie mit der IT-Abteilung zusammen, um KI-Tools in aktuelle Plattformen zu integrieren. Dies kann Folgendes umfassen:
 - a) die Verbindung des KI-Chatbots mit dem CRM, um auf die Kundenhistorie zuzugreifen;
 - b) Sicherstellen, dass das KI-Analysetool Daten aus dem ERP-System abrufen kann;
 - c) die Verbindungen und den Datenfluss zwischen KI und älterer Software zu testen

Um besser zu verstehen, wie dieses Ziel in die Praxis umgesetzt werden kann, betrachten Sie die folgenden Beispiele aus der Fallbibliothek:

- 1) In Österreich führte Craftworks vorausschauende Wartung in der Fertigung ein und reduzierte so die Ausfallzeiten.
- 2) In Kroatien setzte Rimac Technology KI ein, um Maschinen zu überwachen und Ausfälle zu verhindern, wodurch die Produktionseffizienz verbessert wurde.



Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.



Phase 4: Überwachung und Optimierung

In dieser Phase konzentrieren sich KMU darauf, die Leistung von KI-Tools zu verfolgen und diese kontinuierlich zu verfeinern, um die geschäftlichen Auswirkungen zu maximieren. Das Ziel besteht darin, sicherzustellen, dass KI-Lösungen effektiv und relevant bleiben und den sich wandelnden Anforderungen entsprechen.

- **Richten Sie Dashboards zur Überwachung von KPIs ein:** Verwenden Sie Tools wie Power BI, Google Data Studio oder Tableau, um wichtige Kennzahlen wie Kundenreaktionszeiten, Lead-Konversionsraten oder Systemverfügbarkeit zu visualisieren. Dashboards helfen Teams, Trends und Probleme schnell zu erkennen.
- **Planen Sie regelmäßige Besprechungen zur Überprüfung:** Halten Sie regelmäßige Besprechungen mit den Beteiligten ab, um die KI-Leistung zu bewerten, Ergebnisse zu diskutieren und notwendige Anpassungen zu beschließen. Beziehen Sie Vertreter aus den Bereichen Betrieb, IT und Management ein, um eine ganzheitliche Sichtweise zu gewährleisten.
- **Sammeln Sie Nutzer-Feedback über Umfragen oder Interviews:** Sammeln Sie Erkenntnisse von Mitarbeitern und Kunden, die mit den KI-Tools interagieren. Verwenden Sie kurze Umfragen oder Einzelinterviews, um die Benutzerfreundlichkeit, Effektivität und Verbesserungsmöglichkeiten zu verstehen.
- **Aktualisieren Sie KI-Modelle vierteljährlich mit neuen Daten:** Aktualisieren Sie Machine-Learning-Modelle mit aktuellen Daten, um die Genauigkeit und Relevanz zu verbessern. Aktualisieren Sie beispielsweise eine Empfehlungsmaschine mit aktuellen Daten zum Kundenverhalten oder ein vorausschauendes Wartungsmodell mit neuen Sensorwerten.
- **Dokumentieren Sie gewonnene Erkenntnisse und aktualisieren Sie interne Verfahren:** Halten Sie fest, was funktioniert hat, was nicht und warum. Nutzen Sie diese Dokumentation, um interne Arbeitsabläufe, Schulungsmaterialien und zukünftige KI-Implementierungsstrategien zu optimieren.

Um besser zu verstehen, wie dieses Ziel in die Praxis umgesetzt werden kann, betrachten Sie die folgenden Beispiele aus der Fallbibliothek:

- 1) In Spanien entwickelte Clictic interne KI-Dashboards und -Assistenten und verbesserte diese kontinuierlich auf der Grundlage von Benutzereingaben.
- 2) In Estland personalisierte Lingvist das Sprachenlernen mithilfe von KI und passte die Inhalte in Echtzeit an die Leistung der Nutzer an.



Phase 5: Compliance, Ethik und Skalierung

In dieser Phase konzentrieren sich KMU darauf, sicherzustellen, dass KI-Tools ethisch, legal und verantwortungsbewusst eingesetzt werden, und bereiten sich gleichzeitig auf eine zukünftige Expansion vor. Das Ziel ist es, Vertrauen aufzubauen, Risiken zu reduzieren und eine Grundlage für die skalierbare Einführung von KI zu schaffen.

- **Führen Sie ein DSGVO-Audit anhand einer Checkliste durch:** Überprüfen Sie die Praktiken zur Datenerfassung, um die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sicherzustellen. Verwenden Sie eine Checkliste, die Folgendes abdeckt:
 - a) Datenminimierung;
 - b) ausdrückliche Zustimmung der Nutzer;
 - c) Recht auf Zugang und Löschung;
 - d) sichere Datenspeicherung und -übertragung.
- **Entwerfen Sie gemeinsam mit Mitarbeitern und Stakeholdern eine KI-Ethikrichtlinie:** Arbeiten Sie mit internen Teams zusammen, um Grundsätze für einen verantwortungsvollen Umgang mit KI zu definieren, wie z. B.:
 - a) Transparenz bei der Entscheidungsfindung;
 - b) Fairness und Nichtdiskriminierung;
 - c) Verantwortlichkeit für automatisierte Ergebnisse.
- **Erstellen Sie eine Risikomatrix für KI-Anwendungsfälle:** Identifizieren Sie potenzielle Risiken und Strategien zu deren Minderung. Zum Beispiel:
 - a) Voreingenommenheit bei Einstellungsalgorithmen, Fairness-Audits durchführen;
 - b) Datenlecks in der Kundenanalyse, Verschlüsselung und Zugriffskontrollen durchsetzen;
 - c) Übermäßige Abhängigkeit von Automatisierung, menschliche Aufsicht beibehalten.
- **Planen Sie die Skalierung von KI über Abteilungen hinweg:** Bewerten Sie, welche Bereiche als Nächstes von KI profitieren könnten, z. B.:
 - a) Finanzen (z. B. Betrugserkennung)
 - b) Marketing (z. B. Kampagnenoptimierung)
 - c) Logistik (z. B. Routenplanung)
- **Beziehen Sie externe Experten für die Validierung und Zertifizierung ein:** Konsultieren Sie Rechtsberater, Datenschutzbeauftragte oder KI-Ethikberater, um Ihren Ansatz zu validieren. Erwägen Sie Zertifizierungen oder Audits durch Dritte, um Glaubwürdigkeit und Vertrauen aufzubauen.



Um besser zu verstehen, wie dieses Ziel in die Praxis umgesetzt werden kann, betrachten Sie das folgende Beispiel aus der Fallbibliothek:

- 1) In Italien nutzte Exeo Lab KI, um das EU-Projektmanagement zu optimieren und gleichzeitig **Transparenz und Rechenschaftspflicht** zu gewährleisten.

Spezifische Wege für Branchen Handel, Marketing und Vertrieb KMU

Phase 1: Bewertung und Bereitschaft

- **Erfassen Sie Ihre Prozesse:** Zeichnen Sie ein einfaches Diagramm Ihres Verkaufstrichters, Ihrer Kundeninteraktionen, Marketingkampagnen und Auftragsabwicklung.
- **Identifizieren Sie kritische Punkte:** Notieren Sie, an welchen Stellen Kunden aus dem Prozess aussteigen (z. B. abgebrochene Warenkörbe, niedrige Antwortraten, hohe Abwanderungsrate).
- **Überprüfen Sie Ihre digitalen Tools:** Listen Sie auf, was Sie bereits verwenden (CRM, E-Commerce-Plattform, Social-Media-Tools, E-Mail-Marketing).
- **Untersuchen Sie Ihre Daten:** Überprüfen Sie, ob Sie Kunden-E-Mails, Kaufhistorien und Webanalysen erfassen und wie zugänglich diese sind.

Tipp: Halten Sie eine kurze Teambesprechung ab und fragen Sie: „Wo verlieren wir die meisten Kunden oder Umsätze?“

Phase 2: Technologieauswahl und Planung

- **Wählen Sie einen Schwerpunktbereich:** zum Beispiel Chatbots für den Kundensupport, automatisierte Produktempfehlungen oder Kampagnenautomatisierung.





- **Suchen Sie nach 2–3 Tools**, die zu Ihrer Größe und Ihrem Budget passen (viele SaaS-Tools sind kostengünstig).

Beispiele hierfür sind:

- **Chatbots:** Tidio, Intercom, Drift
 - **Empfehlungen/Personalisierung:** Shopify AI, Clerk.io, Salesforce Einstein
 - **Kampagnenautomatisierung:** HubSpot AI, Mailchimp AI, ActiveCampaign
- **Erstellen Sie eine Checkliste:** Integration mit CRM/E-Commerce, DSGVO-Konformität, monatliche Kosten, Benutzerfreundlichkeit.
 - **Legen Sie klare Ziele und KPIs fest:** Gut definierte KPIs helfen KMUs dabei, zu beurteilen, ob KI einen Mehrwert generiert. Diese Ziele müssen spezifisch, realistisch und mit den strategischen Zielen des Unternehmens vereinbar sein.

Umsatz und Wachstum

- Steigern Sie den Online-Umsatz innerhalb von 6 Monaten um 15 %.
- Verbesserung der Konversionsrate von Website-Besuchern um X
- Steigern Sie den durchschnittlichen Bestellwert um Y %.
- Erschließung eines neuen Marktsegments innerhalb von 12 Monaten

Kundenerfahrung

- Kürzung der Kundenreaktionszeiten um 30 %
- Steigerung der Kundenzufriedenheit um X Punkte
- Kundenbeschwerden um Z % reduzieren
- Kundenbindung/Wiederholungskäufe steigern

Marketingleistung

- Steigern Sie die Öffnungs-/Klickraten von E-Mails
- Verbesserung der Rendite der Werbeausgaben um X %
- Erzielen Sie Y % mehr qualifizierte Leads aus Kampagnen
- Kundenakquisitionskosten senken

Betriebliche Effizienz

- Automatisieren Sie X % der routinemäßigen Verwaltungsaufgaben
- Reduzierung manueller Dateneingabefehler um Y %
- Senken Sie die Kosten für Lieferkette oder Logistik um Z %
- Sparen Sie X Stunden Arbeitszeit pro Woche durch KI-Tools

Innovation und Personalentwicklung

- Einführung mindestens eines KI-gestützten Dienstes/Produkts innerhalb von 12 Monaten



- 100 % der Mitarbeiter bis Jahresende im verantwortungsvollen Umgang mit KI schulen
- Steigerung der Mitarbeiterproduktivität um X % durch KI-Unterstützung
- **Planung eines Pilotprojekts** auf einem einzigen Kanal (Website, E-Mail oder soziale Medien).

Phase 3: Implementierung und Integration

- **Führen Sie Ihr Pilotprojekt durch:**
 - Fügen Sie Ihrer Website einen Chatbot für häufig gestellte Fragen hinzu.
 - Probieren Sie ein KI-Tool für personalisierte Empfehlungen per E-Mail aus.
- **Schulen Sie Ihre Mitarbeiter:** 1–2 Stunden, um zu lernen, wie man Dashboards liest, mit Lead-Scores interagiert oder Chatbot-Skripte bearbeitet.
- **Überprüfen Sie die Integrationen:** Stellen Sie sicher, dass das Tool mit Ihrem CRM- oder E-Commerce-System verbunden ist. Zu den in Betracht zu ziehenden Tools gehören:
 - **E-Commerce-Plugins:** Shopify AI-Apps, WooCommerce AI-Assistenten
 - **Social-Media-KI-Tools:** Meta Ads Manager AI, Google Ads Smart Campaigns
 - **CRM-Add-ons:** Zoho CRM AI, Pipedrive Insights

Tipp: Bitten Sie Ihre Mitarbeiter, das Tool zu verwenden und zu berichten, was funktioniert und was verwirrend ist.

Phase 4: Überwachung und Optimierung

- **Verfolgen Sie Ihre KPIs:** Überwachen Sie Conversions, Reaktionszeiten und den ROI Ihrer Kampagnen mithilfe eines einfachen Dashboards (Google Data Studio, Power BI).
- **Kundenfeedback einholen:** Fügen Sie nach der Nutzung des Chatbots oder der E-Mail-Kampagnen eine Umfrage mit einer einzigen Frage hinzu.





- **Aktualisieren und verfeinern Sie:** Geben Sie regelmäßig neue Daten in das System ein (saisonale Umsätze, Kundentrends).

Verwenden Sie erweiterte KPIs, um die Auswirkungen zu messen, aufgeschlüsselt nach Sektoren, darunter

Vertrieb und Marketing

- ROI pro Kampagne (Umsatz vs. Kosten)
- Wiederherstellungsrate für abgebrochene Warenkörbe
- Konversionsrate von Leads zu Kunden
- E-Mail-Öffnungs- und Klickraten

Kundenservice und Kundenerfahrung

- Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Anfragen (KI vs. menschlicher Support)
- Erfolgsquote beim ersten Kontakt (wie oft Probleme ohne Eskalation gelöst werden)
- Promoter Score: „Würden Sie uns weiterempfehlen?“
- Kundenzufriedenheit nach Chatbot- oder Support-Interaktion
- Prozentsatz der Anfragen, die erfolgreich von KI-Tools bearbeitet wurden

Betrieb und Effizienz

- Reduzierung der manuellen Arbeitsstunden durch Automatisierung
- Fehlerquote vor und nach der KI-Implementierung
- Zeitersparnis bei Routineprozessen (z. B. Auftragsabwicklung, Berichterstellung)
- Verbesserungen bei der Bestands- oder Lieferkettenoptimierung

Kundenbindung und Wachstum

- Wiederkauftrate/Kundenbindungsrate
- Lebenszeitwert des Kunden
- Wie viele Kunden kaufen nicht mehr
- Erreichte neue Marktsegmente (durch personalisierte Empfehlungen)

Fügen Sie nach Chatbot-Interaktionen oder E-Mail-Kampagnen eine Umfrage mit einer einzigen Frage hinzu (z. B. „Hat dies Ihr Problem gelöst?“ oder „Würden Sie uns weiterempfehlen?“)

Schrittweise erweitern: Wenn das Pilotprojekt funktioniert, wenden Sie KI auf Preisoptimierung, Social-Media-Anzeigen oder Kundenbindungskampagnen an.



Phase 5: Compliance, Ethik und Skalierbarkeit

- **Überprüfen Sie die Einhaltung der DSGVO:** Stellen Sie sicher, dass Kundendaten mit deren Zustimmung erfasst und sicher gespeichert werden.
- **Seien Sie transparent:** Informieren Sie Kunden, wenn sie mit einem Chatbot sprechen.
- **Vermeiden Sie Voreingenommenheit:** Stellen Sie sicher, dass die KI bestimmte Kundengruppen nicht unfaireweise ausschließt.
- **Planen Sie Skalierbarkeit:**
 - Wechseln Sie von einem Single-Channel-Pilotprojekt (z. B. Website-Chatbot) zu Omnichannel-KI-Marketing (Social Media, WhatsApp, Kiosksysteme im Laden).
 - Erweitern Sie von grundlegender Automatisierung zu prädiktiver KI (Bedarfsprognosen, dynamische Preisgestaltung).
 - Integrieren Sie Treueprogramme und Kundensegmentierungssysteme.
 - Erkunden Sie mit dem Wachstum Ihres KMU Datenanreicherungstools wie Clearbit oder Segment.

Beispiel: Skalierung von KI in einem kleinen Online-Einzelhandelsunternehmen

- **Pilotprojekt:** Das KMU beginnt mit einem **Website-Chatbot**, um häufig gestellte Fragen zu beantworten und die E-Mail-Auslastung zu reduzieren.
- **Erweiterung:** Der Chatbot wird auf **soziale Medien und WhatsApp** ausgeweitet, wodurch ein Omnichannel-Kundensupportsystem entsteht.
- **Prognose:** KI wird dann für **Nachfrageprognosen** und **dynamische Preisgestaltung** eingesetzt, wodurch das KMU seine Lagerbestände intelligent verwalten und Rabatte in Echtzeit anpassen kann.
- **Integration:** Schließlich wird das System mit dem **Treueprogramm** verbunden und versendet personalisierte Angebote, die Wiederholungskäufe fördern.

Ergebnis: Aus einem einfachen Pilotprojekt entwickelt sich eine skalierbare KI-Strategie, die das Umsatzwachstum und die Kundenbindung fördert.

Tipp: Erstellen Sie eine einfache, einseitige „KI-Nutzungsrichtlinie“ für Ihre Mitarbeiter, die Datenschutz und Kundenvertrauen abdeckt.



KI-Toolbox: Handel, Marketing und Vertrieb

Kategorie	Tool-Beispiele	Anwendungsfall
Chatbots	Tidio, Intercom, Drift	Kundensupport, FAQs, Lead-Erfassung
Empfehlungen und Personalisierung	Shopify AI, Clerk.io, Salesforce Einstein	Produktempfehlungen, maßgeschneiderte E-Mails
Kampagnenautomatisierung	HubSpot AI, Mailchimp AI, ActiveCampaign	E-Mail-Marketing, Kampagnenplanung
Soziale Medien und Anzeigen	Meta Ads Manager AI, Google Ads Smart Campaigns	Anzeigenausrichtung, ROI-Optimierung
CRM-Erweiterungen	Zoho CRM AI, Pipedrive Insights	Lead-Bewertung, Vertriebskenntnisse
Datenanreicherung und Skalierung	Clearbit, Segment	Kundensegmentierung, Skalierung von Kampagnen

Wichtige Punkte

- Beginnen Sie mit einem klaren Vertriebs- oder Marketingproblem (z. B. abgebrochene Warenkörbe).
- Verwenden Sie einfache, kostengünstige Tools für künstliche Intelligenz, bevor Sie in komplexe Systeme investieren.
- Beziehen Sie Vertriebs- und Marketingmitarbeiter von Anfang an mit ein.
- Überwachen Sie die Ergebnisse und expandieren Sie schrittweise.
- Halten Sie Ihre Kunden auf dem Laufenden und bauen Sie Vertrauen auf.



Industrie und Fertigung KMU

Phase 1: Bewertung und Bereitschaft

- **Erfassen Sie Ihre Prozesse:**
Erstellen Sie ein einfaches Flussdiagramm Ihrer wichtigsten Abläufe – Rohstoffannahme, Produktionsplanung, Bearbeitung/Montage, Qualitätskontrolle, Verpackung, Logistik und Wartung. Markieren Sie deutlich, wo Verzögerungen, Verschwendung oder Nacharbeit auftreten.

- **Identifizieren Sie kritische Punkte:**

Listen Sie wiederkehrende Probleme auf, wie z. B.:

- ❖ Ungeplante Maschinenausfälle;
- ❖ Engpässe in der Produktionsplanung;
- ❖ Qualitätsabweichungen oder hohe Fehlerquoten;
- ❖ Übermäßiger Energieverbrauch oder Materialverschwendung;
- ❖ Ineffiziente Wartungszyklen.

- **Überprüfen Sie Ihre digitalen Tools:**

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die bereits vorhandenen Systeme und Technologien:

- ❖ ERP (Enterprise Resource Planning)
- ❖ MES (Manufacturing Execution System)
- ❖ SCADA- oder IoT-Sensoren
- ❖ Manuelle Tabellenkalkulationen oder isolierte Software

Bewerten Sie, wie gut diese Systeme miteinander kommunizieren – sind sie integriert oder schränken Datensilos die Einblicke ein?

- **Untersuchen Sie Ihre Daten:**
Stellen Sie fest, ob wichtige Produktionsdaten (z. B. Maschinenprotokolle, Wartungsaufzeichnungen, Fehlerverfolgung) konsistent erfasst werden.





Überprüfen Sie die Zugänglichkeit der Daten – lassen sich Informationen von Sensoren, Maschinen und ERP-Systemen leicht kombinieren? Bewerten Sie die Qualität: Sind die Daten vollständig, sauber und genau genug für KI-Analysen?

- **Bewerten Sie die Bereitschaft der Belegschaft:** Identifizieren Sie digitale Kompetenzlücken bei Produktions- und Wartungsmitarbeitern. Führen Sie kurze Gespräche, um herauszufinden, wie vertraut sie mit Datentools oder Automatisierung sind. Widerstand entsteht in der Regel aus Unsicherheit, daher ist eine frühzeitige Einbindung entscheidend.

Tipp: Halten Sie einen einstündigen Workshop zum Thema „KI-Bereitschaft“ ab und stellen Sie folgende Fragen:

„Wo verlieren wir am meisten Zeit, Material oder Vorhersagbarkeit – und über welche Daten verfügen wir bereits, die zur Behebung dieses Problems beitragen könnten?“

Phase 2: Technologieauswahl und Planung

- **Wählen Sie einen Schwerpunktbereich:** Konzentrieren Sie sich auf einen geschäftskritischen Bereich, in dem KI eine sichtbare Verbesserung bewirken kann. Typische Einstiegspunkte sind:
 - ❖ **Vorausschauende Wartung:** Verwendung von Sensordaten, um vorherzusagen, wann Maschinen ausfallen werden;
 - ❖ **Qualitätskontrolle:** Verwendung von Computer Vision zur Erkennung von Produktfehlern;
 - ❖ **Produktionsplanung:** KI-gestützte Planung zur Optimierung der Schichtzuweisung oder der Arbeitsabfolge;
 - ❖ **Optimierung der Lieferkette:** Prognose der Nachfrage und Verwaltung des Lagerbestands;
 - ❖ **Energiemanagement:** Optimierung des Ressourcenverbrauchs und der Kosten.



Bots4Business



Projektnummer: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

- **Recherchieren Sie 2–3 Tools pro Anwendungsfall:**
Suchen Sie nach modularen, KMU-freundlichen Plattformen, die skalierbar sind:

Kategorie	Beispiel-Tools	Typischer Nutzen
Vorausschauende Wartung	Seebo, Senseye, Uptake, Fiix AI	Reduzierung von Ausfallzeiten und Wartungskosten
Qualitätsprüfung	Covision, LandingLens, Neurala, Datagen	Verbessern Sie die Konsistenz und reduzieren Sie Ausschuss
Produktionsplanung	Oden Technologies, Tulip, FlexSim AI	Ausgleichen von Arbeitslasten und Steigern des Durchsatzes
Optimierung der Lieferkette	ToolsGroup, Llamasoft, ClearMetal	Verbessern Sie die Prognosegenauigkeit, reduzieren Sie Lagerengpässe
Energieoptimierung	BrainBox AI, DABELL, EnergyHub	Reduzieren Sie den Energieverbrauch, fördern Sie Nachhaltigkeit

- Erstellen Sie eine Anforderungscheckliste:
 - Integration in bestehende SPS-/ERP-/MES-Systeme
 - Einhaltung der DSGVO und Cybersicherheit
 - On-Premise- oder Cloud-Option
 - Einfache Bereitstellung (Low-Code oder Plug-and-Play)
 - Kostenstruktur (Lizenz, Einrichtung, Wartung)
- **Legen Sie klare Ziele und KPIs fest:**
Legen Sie messbare Erfolgsindikatoren fest – diese sollten innerhalb von 6 bis 12 Monaten erreichbar sein.



Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.



Produktion und Effizienz

- Erhöhung der Maschinenverfügbarkeit um 15–25 %
- Reduzieren Sie die Ausschussquote um 10 %.
- Steigern Sie die Gesamtanlageneffektivität (OEE) um 10 %

Wartung und Kostensenkung

- Reduzierung ungeplanter Ausfallzeiten um 20 %
- Reduzierung des Ersatzteilbestands um 15 %
- Senkung der Wartungskosten um 10 %

Lieferkette und Energie

- Verbesserung der Prognosegenauigkeit um X %
- Reduzierung des Energieverbrauchs pro Einheit um Y %

Belegschaft und Innovation

- Schulung aller Produktionsleiter und Bediener in Datenkompetenz bis zum Projektende
- Starten Sie innerhalb von 12 Monaten ein KI-gestütztes Produktionspilotprojekt

- **Planen Sie Ihr Pilotprojekt:**

Wählen Sie eine Produktionslinie, einen Maschinentyp oder einen Anlagenbereich als begrenzten Pilotbereich aus. Definieren Sie:

- Wichtige Meilensteine (z. B. Einrichtung der Datenerfassung, Start des Pilotprojekts, Besprechung)
- Rollen und Verantwortlichkeiten (Produktion, IT, Management)
- Bewertungskriterien für den Erfolg

Beispiel: Ein kleines KMU aus der Metallverarbeitung entscheidet sich für die vorausschauende Wartung von CNC-Maschinen, um ungeplante Ausfallzeiten zu reduzieren.





Phase 3: Implementierung und Integration

- **Führen Sie Ihr Pilotprojekt durch:**
Fangen Sie klein, aber strukturiert an. Zum Beispiel:
 - Installieren Sie Vibrations- oder Temperatursensoren an wichtigen Maschinen.
 - Setzen Sie ein KI-Modell ein, um Sensordaten in Echtzeit zu analysieren.
 - Erhalten Sie automatische Warnmeldungen, bevor ein Fehler auftritt.

Alternativ können Sie ein Computer-Vision-Modell für die visuelle Qualitätsprüfung in einem Produktionsschritt einsetzen.

- **Schulen Sie Ihre Mitarbeiter:**

Bieten Sie kurze, praktische Schulungen für Bediener und Techniker zu folgenden Themen an:

- KI-Dashboards und Warnmeldungen lesen;
- Vorhersagen zu validieren und Anomalien zu melden;
- Anpassen der Produktionsparameter auf Grundlage von KI-Feedback.

Befähigen Sie einige „KI-Champions“ unter den Bedienern, Feedback zu sammeln und Kollegen zu unterstützen.

- **Integration in bestehende Systeme:**
Stellen Sie sicher, dass das KI-Tool mit Ihrem ERP- oder MES-System verbunden ist, um einen reibungslosen Datenaustausch zu gewährleisten.
Beispiel:
 - Verknüpfen Sie die Ergebnisse der vorausschauenden Wartung mit der Wartungsplanung im ERP-System.
 - Speisen Sie Daten zur Fehlererkennung in Qualitätsmanagementsysteme ein.
 - Synchronisieren Sie Produktionsanalysen mit Tools zur Lieferkettenplanung.



Empfohlene Tools:

- ★ Industrielle IoT-Plattformen: Siemens MindSphere, PTC ThingWorx, Azure IoT Hub
- ★ Edge-KI-Geräte: Advantech, Dell Edge Gateway, AWS Panorama
- ★ Analysen und Dashboards: Power BI, Grafana, Oden Analytics

Tipp: Betrachten Sie das Pilotprojekt als Lernlabor – dokumentieren Sie alle Erkenntnisse, Probleme und Workarounds. Dies wird zu Ihrem Leitfaden für die Skalierung.

Phase 4: Überwachung und Optimierung

- **Verfolgen Sie Ihre KPIs kontinuierlich:**
Verwenden Sie ein Dashboard (Power BI, Tableau, Grafana oder Tulip), um den Fortschritt zu visualisieren. Überwachen Sie:
 - OEE (Verfügbarkeit × Leistung × Qualität);
 - Mittlere Zeit zwischen Ausfällen (MTBF);
 - Mittlere Reparaturzeit (MTTR);
 - Energieverbrauch pro Schicht oder Charge;
 - Abfall- und Ausschussquote.
- **Regelmäßige Besprechungen abhalten:**
Planen Sie zweiwöchentliche Besprechungen zwischen Produktions-, Wartungs- und Managementteams, um:
 - Systemwarnungen und Ausfalltrends zu bewerten;
 - die Genauigkeit der KI-Prognosen zu überprüfen;
 - Entscheidungen über Prozessanpassungen zu treffen.
- **Sammeln Sie Nutzer-Feedback:**
Fragen Sie die Bediener, was funktioniert und was nicht. Sind die Warnmeldungen korrekt? Sind die Dashboards intuitiv? Verwenden Sie kurze Formulare oder Check-ins im WhatsApp-Stil, um das Engagement hoch zu halten.
- **Kontinuierliche Optimierung:**
Trainieren Sie die Modelle vierteljährlich mit neuen Produktionsdaten neu, um die Genauigkeit zu verbessern und Fehlalarme zu reduzieren.



Nutzen Sie die Ergebnisse, um vorbeugende Wartungspläne oder Schichtzuweisungen anzupassen.

Erweiterte KPIs für die Bewertung:

Leistung und Effizienz

- Steigern Sie die Gesamtanlageneffektivität (OEE) um ≥ 10 %.
- Reduzierung der Ausfallzeiten pro Monat
- Reduzierung der Ausschussquote um ≥ 10 %

Wartung

- Erhöhung der MTBF (%)
- Reduzierung der MTTR (%)
- Kosten pro Wartungsfall

Qualität und Nachhaltigkeit

- Fehlerreduzierung (%)
- Energie pro Einheit (kWh/Einheit)
- Eingesparte CO₂-Emissionen pro Jahr

Tipp: Machen Sie Ergebnisse sichtbar – zeigen Sie Echtzeit-Dashboards in der Werkstatt an, um Vertrauen und Eigenverantwortung aufzubauen.

Phase 5: Compliance, Ethik und Skalierbarkeit

- Stellen Sie die Datenkonformität und -sicherheit sicher: Stellen Sie sicher, dass alle gesammelten Daten (insbesondere Mitarbeiter- oder Produktionsprotokolle) der DSGVO und den lokalen Datenschutzgesetzen entsprechen. Implementieren Sie eine sichere Speicherung, eingeschränkten Zugriff und Verschlüsselung für sensible Daten.





- **Entwickeln Sie interne Richtlinien zur KI-Ethik:**
Arbeiten Sie mit Führungskräften und Mitarbeitern zusammen, um klare Grundsätze für folgende Bereiche zu erstellen:
 - Menschliche Aufsicht (KI unterstützt Entscheidungen, ersetzt sie aber nicht);
 - Transparenz (erklärbare Ergebnisse und Entscheidungen);
 - Verantwortlichkeit (die Verantwortung für die Ergebnisse liegt weiterhin beim Management);
 - Fairness (keine Voreingenommenheit bei der Leistungsbewertung oder Terminplanung).
- **Planen Sie eine Skalierung:**
Sobald das Pilotprojekt messbare Gewinne zeigt:
 1. Ausweitung auf weitere Produktionslinien oder Fabriken;
 2. Integration mit Beschaffung und Logistik für vollständige Transparenz;
 3. Kopplung von KI-Erkenntnissen mit digitalen Zwillingen zur Simulation zukünftiger Produktionsszenarien;
 4. Erkunden Sie standortübergreifendes Benchmarking und vorausschauende Planung.
- **Beziehen Sie externe Experten ein:**
Konsultieren Sie industrielle KI-Spezialisten für Validierung, Modellprüfung oder Cybersicherheitsbewertungen.
Ziehen Sie Zertifizierungen wie ISO/IEC 42001 (KI-Managementsysteme) in Betracht, sobald die Systeme ausgereift sind.

Beispiel: Skalierung von KI in einem kleinen KMU im Bereich Präzisionstechnik

- **Pilotprojekt:** KI-basierte Schwingungsüberwachung reduziert ungeplante CNC-Ausfallzeiten um 25 %.
- **Erweiterung:** Integration in alle Maschinen, Automatisierung der Ersatzteilbestellung über ERP.
- **Prognose:** KI für den Energieverbrauch optimiert die Schichtplanung und senkt die Stromkosten um 12 %.
- **Integration:** Digitaler Zwilling der Produktionslinie ermöglicht die Simulation neuer Aufträge vor physischen Umstellungen.



→ **Ergebnis:** Die Produktion steigt, die Kosten sinken und die Belegschaft nutzt die Erkenntnisse der KI täglich aktiv.

Tipp: Erstellen Sie eine einseitige Richtlinie zum Thema „Verantwortungsbewusste KI in der Fertigung“, in der die Grundsätze für die sichere Datennutzung, Modelltransparenz und menschliche Aufsicht dargelegt sind.

KI-Toolbox: Industrie & Fertigung

Kategorie	Beispiele für Tools	Anwendungsfall
Vorausschauende Wartung	Senseye, Seebo, Fiix AI, Uptake	Vorhersage von Geräteausfällen, Optimierung der Wartungsplanung
Qualitätskontrolle	Covision, LandingLens, Neurala, Viso Suite	Automatisierung der Fehlererkennung durch Computer Vision
Prozessoptimierung	Oden Technologies, Tulip, Braincube	Analyse von Live-Produktionsdaten zur Effizienzsteigerung
Lieferkette und Lagerbestand	ToolsGroup, ClearMetal, Llamasoft	Prognose der Nachfrage, Verwaltung des Rohstoffflusses
Digitale Zwillinge und Simulation	Siemens MindSphere, PTC ThingWorx, Ansys Twin Builder	Modellierung von Produktionssystemen und Testscenarien
Energiemanagement	BrainBox AI, DABBEL, EnergyHub	Verbrauch senken, Emissionen verwalten
Arbeitssicherheit und Ergonomie	ProGlove, Soter Analytics	Überwachung der Körperhaltung der Mitarbeiter, Reduzierung von Unfällen



Wichtige Punkte

- ❖ Beginnen Sie mit einem sichtbaren, messbaren Problem – z. B. Ausfallzeiten, Ausschussquote oder ineffiziente Wartung. Wählen Sie modulare, cloudbasierte KI-Tools, die sich in Ihre aktuellen Systeme integrieren lassen.
- ❖ Beziehen Sie Bediener und Techniker frühzeitig mit ein – sie verfügen über das Prozesswissen, das KI benötigt.
- ❖ Schaffen Sie Vertrauen, indem Sie Ergebnisse visuell darstellen und den Menschen die Kontrolle überlassen.
- ❖ Skalieren Sie schrittweise und dokumentieren Sie die gewonnenen Erkenntnisse bei jedem Schritt.
- ❖ Verankern Sie den verantwortungsvollen Einsatz von KI in den täglichen Abläufen – Compliance und Transparenz schaffen langfristige Widerstandsfähigkeit.

Digital und Information

Phase 1: Bewertung und Bereitschaft

Erfassen Sie Ihr digitales Ökosystem
Erstellen Sie ein einfaches Diagramm, das zeigt, wie Ihr Unternehmen Informationen verwaltet, digitale Produkte entwickelt oder bereitstellt und mit Kunden interagiert. Berücksichtigen Sie dabei Folgendes:

- Datenerfassung, -speicherung und -austauschpunkte
- Softwareentwicklungszyklus oder Prozesse zur Erstellung von Inhalten
- Kundensupport und Kommunikationskanäle
- Projektmanagement- und Berichtssysteme

Identifizieren Sie kritische Punkte
Beachten Sie, wo Ihre digitalen Arbeitsabläufe Verzögerungen, Ineffizienzen oder Probleme mit der Datenqualität aufweisen, z. B.:





- Manuelle Codierungs- oder Testaufgaben
- Redundante Erstellung von Inhalten
- Siloartige Daten zwischen Teams
- Langsame Reaktion auf Kundenanfragen oder Fehlermeldungen

Überprüfen Sie Ihre digitalen Tools

Erstellen Sie eine Liste der bereits verwendeten Tools (CMS, Git-Repositorys, Ticketingsysteme, Cloud-Speicher, CRM, Projektmanagement, Analysen).

Datenbereitschaft prüfen

Überprüfen Sie, ob Ihr Unternehmen strukturierte Daten erfasst, die KI-Modelle unterstützen könnten – beispielsweise Protokolle zum Nutzerverhalten, Berichte zur Systemnutzung oder Projektkennzahlen.

Bewerten Sie die Bereitschaft und Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter

Befragen Sie Ihre Teams, um herauszufinden, wie vertraut sie mit Automatisierungstools, Datenkompetenz und KI sind.

Tipp: Fragen Sie: „Welche Aufgaben empfinden Sie als besonders repetitiv oder zeitaufwendig?“ – diese Fragen decken oft frühzeitig Möglichkeiten für den Einsatz von KI auf.

Phase 2: Technologieauswahl und Planung

Wählen Sie einen Schwerpunktbereich

Wählen Sie einen Prozess mit hoher Wirkung, bei dem KI einen unmittelbaren Mehrwert bieten kann. Beispiele:

- **Web-/Digitalagenturen:** automatisierte Inhaltserstellung, Bild-Tagging oder SEO-Optimierung.



Bots4Business



Projektnummer: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

- **IT-/Datendienste:** Erkennung von Anomalien, vorausschauende Wartung für Server, automatisierte Ticketweiterleitung.
- **Software-KMU:** KI-gestützte Codierung, automatisierte Tests und Dokumentationserstellung.

Suchen und bewerten Sie KI-Tools
Suchen Sie nach Tools, die zu Ihrer Unternehmensgröße und Ihren technischen Kapazitäten passen:

- **Low-Code-/No-Code-Automatisierung:** Zapier AI, Make.com, Microsoft Power Automate.
- **KI-Analysen:** Power BI mit Copilot, Tableau GPT, Google Cloud Vertex AI.
- **Entwicklungsunterstützung:** GitHub Copilot, Tabnine, Amazon CodeWhisperer.
- **Kunden und Support:** Zendesk AI, Freshdesk AI, Intercom Fin.
- **Cybersicherheit:** Darktrace, CrowdStrike Falcon, SentinelOne.
- **Inhalt und Design:** Jasper, Canva Magic Studio, Runway ML.

Definieren Sie Erfolgskennzahlen (KPIs)
Setzen Sie klare, messbare Ziele in Bezug auf Produktivität und Qualität:

- Reduzierung der durchschnittlichen Problemlösungszeit um 30 %
- Automatisieren Sie 40 % der Berichterstellung
- Verbesserung der Code-Überprüfungsdurchlaufzeit um 20 %
- Steigerung der Kundenzufriedenheit oder der Projektlieferungsgeschwindigkeit

Planen Sie ein Pilotprojekt
Beginnen Sie mit einer Abteilung oder einem Workflow (z. B. automatisierte Tests oder



Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.



KI-Inhaltsassistent) und legen Sie eine Pilotphase von 2–3 Monaten mit Feedback-Checkpoints fest.

Phase 3: Implementierung und Integration

Führen Sie Ihr Pilotprojekt durch
Setzen Sie das ausgewählte KI-Tool in einer realen Betriebsumgebung ein:

- Webagentur: KI für Content-Briefings, Übersetzungen oder Keyword-Vorschläge.
- IT-Dienstleister: Dashboard zur Erkennung von Anomalien oder KI-gestützte Ticket-Triage.
- Softwareentwickler: Assistent für die Codegenerierung oder Modell zur Fehlervorhersage.

Schulen Sie Ihr Team
Organisieren Sie 1–2 kurze Workshops:


- Demonstrieren Sie, wie KI in aktuelle Tools (GitHub, Jira, Notion usw.) integriert werden kann.
- Erklären Sie, wie KI-Ergebnisse interpretiert und validiert werden.
- Sammeln Sie Feedback zur Benutzerfreundlichkeit und Genauigkeit.

Überprüfen Sie die Integration und den Datenfluss
Stellen Sie sicher, dass KI-Systeme reibungslos mit bestehenden Plattformen zusammenarbeiten:

- CRM ↔ Projektmanagement-Tools
- CMS ↔ Analyse-Dashboards





- Entwicklungsumgebung  Versionskontrolle
Tipp: Beziehen Sie sowohl IT- als auch Geschäftsanwender in die Integrationstests ein, um Reibungsverluste zu reduzieren.

Phase 4: Überwachung und Optimierung

Verfolgen Sie die Leistung über Dashboards
Verwenden Sie Tools wie Power BI, Notion AI Analytics oder interne Dashboards, um KPIs wie die folgenden zu visualisieren:

- Pro Tag gelöste Tickets
- Erfolgsquote bei der Erstellung/dem Testen
- Durchlaufzeit von Inhalten
- Codequalität oder Wiederauftreten von Fehlern

Sammeln Sie Feedback von Benutzern und Teams
Sammeln Sie Feedback durch kurze Umfragen oder Rückblick-Meetings. Fragen Sie:

- Haben KI-Tools Zeit gespart oder die Qualität verbessert?
- Auf welche Fehler oder Einschränkungen sind Sie gestoßen?
- Wie sehr vertrauen die Benutzer den Ergebnissen der KI?

Iterieren und verbessern
Aktualisieren Sie KI-Modelle oder passen Sie Arbeitsabläufe vierteljährlich an. Speisen Sie neue Daten (aktuelle Kundenprojekte, aktualisierte Sprachdatensätze oder Fehlerprotokolle) in das KI-System ein, um die Genauigkeit zu erhöhen.

Erfolg messen
Vergleichen Sie die Kennzahlen vor und nach der Implementierung:



- Zeit bis zur Lieferung eines Kundenprojekts
- Anzahl der täglich bearbeiteten Support-Tickets
- Prozentualer Anteil automatisierter oder beschleunigter Aufgaben

Phase 5: Compliance, Ethik und Skalierbarkeit

Gewährleistung von Datenschutz und Privatsphäre

Führen Sie eine DSGVO-Konformitätsprüfung durch, wobei Sie sich auf Folgendes konzentrieren:

- Wie Kundendaten in Trainingsmodellen verwendet werden
- Wo und wie Daten gespeichert werden
- Ob die Nutzer über den Einsatz von KI informiert werden

Entwerfen Sie interne KI-Richtlinien

Erstellen Sie ein kurzes Dokument, das folgende Punkte abdeckt:

- Ethische Nutzung (kein Plagiat oder voreingenommene Daten)
- Anforderungen an die Validierung und menschliche Aufsicht
- Transparenz gegenüber Kunden bei Verwendung von KI-generierten Ergebnissen

Plan für Skalierbarkeit

Erweiterung der KI-Integration auf neue Bereiche:

- **Digitale Agenturen:** von SEO-Automatisierung bis hin zu KI-gestützter Vorhersage der Kampagnenleistung.



- **IT-Dienstleistungen:** von der Erkennung von Anomalien bis zur proaktiven Optimierung der Infrastruktur.
- **Software-KMUs:** von KI-gestütztem Coding bis hin zu autonomen Tests und Bereitstellungen.

Externe Validierung einbeziehen
 Konsultieren Sie Spezialisten für Cybersicherheit oder KI-Ethik für Audits und Zertifizierungen, um das Vertrauen Ihrer Kunden und Partner zu stärken.

KI-Toolbox: Digital und Information

Kategorie	Beispiele für Tools	Anwendungsfall
KI-Entwicklung und Automatisierung	GitHub Copilot, Tabnine, Power Automate, Zapier KI	Code-Vervollständigung, Workflow-Automatisierung
Datenanalyse und Erkenntnisse	Power BI Copilot, Tableau GPT, Google Cloud Vertex KI	Prädiktive Analysen, Datenvisualisierung
Cybersicherheit	Darktrace, CrowdStrike, SentinelOne	Bedrohungserkennung, Anomaliewarnungen
Kunden- und Projektmanagement	Intercom Fin, Zendesk AI, Notion AI, Asana Intelligence	Intelligentes Aufgabenmanagement, automatische Ticket-Antworten
Inhalt und Design	Jasper, Canva Magic Studio, Runway ML	Texterstellung, Bilderzeugung, Videobearbeitung

Wichtige Punkte



Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.



- Beginnen Sie mit einem klaren Vertriebs- oder Marketingproblem (z. B. abgebrochene Warenkörbe).
- Verwenden Sie einfache, kostengünstige Tools mit künstlicher Intelligenz, bevor Sie in komplexe Systeme investieren.
- Beziehen Sie von Anfang an Vertriebs- und Marketingmitarbeiter mit ein.
- Überwachen Sie die Ergebnisse und erweitern Sie schrittweise.
- Halten Sie Ihre Kunden auf dem Laufenden und bauen Sie Vertrauen auf.

Technologie Gesundheitswesen und Wissenschaft

Phase 1: Bewertung und Bereitschaft

- **Klinische Arbeitsabläufe abbilden:** Erstellen Sie ein einfaches Flussdiagramm Ihres aktuellen Prozesses (von der Patientenaufnahme über diagnostische Tests bis hin zur Berichterstattung).
- **Prüfen Sie die derzeit verwendeten digitalen Tools:** Erstellen Sie eine Liste der derzeit verwendeten digitalen Tools (EHR, Laborsoftware, Bildungssysteme).
- **Bewerten Sie die Datenverfügbarkeit:** Markieren Sie die Punkte, an denen Verzögerungen, Fehler oder hohe Kosten auftreten (z. B. lange Berichterstellungszeiten, wiederholte Tests).
- **Identifizieren Sie kritische Punkte:** Heben Sie 1–2 Bereiche hervor, in denen KI zu Verbesserungen beitragen könnte (z. B. Automatisierung der Berichterstellung, vorausschauende Planung).

Tipp: Beziehen Sie Ärzte oder Labortechniker ein, um „kritische Punkte“ zu identifizieren, die eindeutig als potenzielle Einstiegspunkte für KI geeignet sind.



Phase 2: Technologieauswahl und Planung

- **Organisieren Sie einen Workshop** mit medizinischem Personal, um KI-Lösungen zu diskutieren.
- **Vergleichen Sie Anbieter:** Listen Sie 2–3 KI-Tools oder -Plattformen auf, die für Ihre Anforderungen relevant sind (z. B. Bildanalyse, Patientenplanung, Datenmanagement). Bewerten Sie jedes Tool anhand der folgenden Kriterien:
 - **Kosten und Skalierbarkeit** (passt zum Budget von KMU, Raum für Wachstum)
 - **Compliance** (DSGVO/HIPAA-konform)
 - **Einfache Integration** (kompatibel mit bestehenden EHR- und Laborsystemen)
 - **Erwartete Auswirkungen** (Zeitersparnis, Fehlerreduzierung, Patientenergebnisse)

Vergeben Sie für jedes Kriterium eine einfache Punktzahl (1–5) und ermitteln Sie, welches Tool die höchste Gesamtpunktzahl hat.

- Definieren Sie KPIs
 - **Klinische Effizienz und Diagnose-Durchlaufzeit** → *Durchschnittliche Zeit vom Abschluss des Tests bis zur Übermittlung des Berichts.*
 - *Beispiel:* von 72 Stunden auf 48 Stunden reduziert.
- **Anzahl der behandelten Patienten** → *Anzahl der pro Tag/Woche behandelten Patienten.*
 - *Beispiel:* Anstieg von 30 Patienten/Tag auf 40 Patienten/Tag.
- **Erstgenauigkeit** → *Prozentsatz der Berichte/Tests, die keine erneute Überprüfung erfordern.*
 - *Beispiel:* Anstieg von 85 % auf 95 %.
- **Patientenzufriedenheitswert** → Umfragen nach dem Besuch (Skala von 1 bis 5).
 - *Beispiel:* Steigerung der Zufriedenheit von 3,8 auf 4,5.
- **Wartezeit** → Zeit von der Patientenanmeldung bis zur Konsultation.
 - *Beispiel:* Verkürzung von 50 Minuten auf 30 Minuten.
- **Fehlerbeschwerden** → Anzahl der gemeldeten Fehler/Fehldiagnosen.
 - *Beispiel:* Senkung um 20 %.
- **Mitarbeiterproduktivität** → Durch KI-Automatisierung eingesparte Stunden.
 - *Beispiel:* Radiologen sparen 4 Stunden/Woche bei der manuellen Befundung.
- **Akzeptanzrate** → Prozentsatz der Mitarbeiter, die das KI-Tool korrekt verwenden.
 - *Beispiel:* 90 % der geschulten Mitarbeiter nutzen das Tool nach 3 Monaten täglich.



- **Aufgabenautomatisierungsquote** → Prozentsatz der von KI erledigten Routineaufgaben.
 - *Beispiel:* 40 % der Terminplanung automatisiert.
- **Datenvollständigkeit** → Prozentsatz der vollständig digitalisierten und KI-fähigen Datensätze.
 - *Beispiel:* Anstieg von 60 % auf 90 %.
- **Erfolgreich bestandene DSGVO-/HIPAA-Konformitätsprüfungen** → Anzahl der erfolgreichen Prüfungen.
 - *Beispiel:* 100 %ige Konformität über alle Datensätze hinweg.

KI-Plattformen: Aidoc (Radiologie), Google Cloud Healthcare API, IBM Watson Health, Google Health, Google Deep Mind.

Phase 3: Implementierung und Integration

- **Pilotprojekt in einer kontrollierten Umgebung:** z. B. ein KI-Assistent für die Terminplanung, der in einer Abteilung getestet wird.
- **Mitarbeiterschulung:** kurze Workshops zum Erlernen der Nutzung des neuen Systems (KI-Tools für Notizen oder Patiententriage).
- **Integration:** Anbindung des Tools an bestehende Software (z. B. EHR, Laborsysteme).
- **Rollenanpassung:** Umverteilung des Personals auf Aufgaben, die menschliches Urteilsvermögen erfordern.
- **Feedback:** Regelmäßige Überprüfungen der Benutzerfreundlichkeit und Zufriedenheit.

Vorschlag: Mitarbeiter spielen einen typischen Arbeitstag mit dem KI-Tool durch (z. B. Terminplanung, Dokumentation). Sie notieren, was funktioniert und was nicht.



Phase 4 – Überwachung und Optimierung

- **Messen Sie** die Zeitersparnis und die Verbesserungen in der Genauigkeit.
- **Sammeln Sie** Feedback zur Benutzerzufriedenheit und Benutzerfreundlichkeit.
- **Passen Sie** Arbeitsabläufe oder Tool-Parameter **an**.
- **Aktualisieren Sie** die Modelle mit neuen oder korrigierten Daten.

Vorschläge: Mitarbeiter oder Führungskräfte erfassen wöchentliche Leistungskennzahlen (z. B. Zeit pro Aufgabe, Anzahl der Fehler, Patientenzufriedenheit), um zu bewerten, ob das KI-System die Ziele der Phase 2 erfüllt. Diskussion in kleinen Gruppen, in denen die Nutzer Vorteile und Frustrationen austauschen, um qualitatives Feedback für iterative Verbesserungen zu sammeln. Um das Verständnis für die Grenzen der KI und die ethischen Implikationen zu verbessern, analysieren die Mitarbeiter anonymisierte KI-Fehler oder Diskrepanzen.

Phase 5 – Compliance, Ethik und Skalierung

- **Durchführung von** Compliance-Audits (DSGVO, medizinische Daten).
- **Entwicklung** einer internen KI-Ethikrichtlinie.
- **Planung** der abteilungsübergreifenden Einführung.
- **Wahrung** der Transparenz gegenüber Mitarbeitern und Patienten.

Vorschläge: Teams identifizieren potenzielle ethische Probleme (z. B. Voreingenommenheit, Datenschutz) in ihrem KI-Tool und schlagen Maßnahmen zur Risikominderung vor, um ethisches Bewusstsein und Verantwortungsbewusstsein zu stärken.

Die Mitarbeiter füllen eine Checkliste aus, um die Anforderungen an Datenschutz und Transparenz zu überprüfen.

Jedes Team entwirft einen kurzen Plan für die Skalierung des KI-Systems auf eine andere Abteilung.



KI-Toolbox: Technologie Gesundheitswesen und Biowissenschaften

Kategorie	Beispiel-Tools/Plattformen	Anwendungsfall/Vorteil
Klinische Dokumentation	Nuance Dragon Medical, Suki AI, DeepScribe	Automatisierung der medizinischer Notizen während der Konsultationen - spart Zeit für Ärzte und Pflegepersonal.
Diagnoseunterstützung	Aidoc, IBM Watson Health, Siemens AI-Rad Companion	Unterstützung von Radiologen/Pathologen bei der schnelleren und genaueren Auswertung von Scans und Tests.
Terminplanung und Arbeitsabläufe	Qventus, LeanTaaS iQueue, Olive AI	Optimierung von Personalplänen, Patiententerminen und Ressourcenzuweisung.
Patientenbindung	Babylon Health, Ada Health, Buoy Health	Chatbots und Apps für die Überprüfung von Patientensymptomen, Triage und Support rund um die Uhr.
Datenmanagement und Interoperabilität	Google Cloud Healthcare API, Microsoft Azure for Healthcare, Redox	Integrieren Sie EHR, Laborergebnisse und Bildgebungsdaten auf sichere und konforme Weise.
Prädiktive Analytik	Health Catalyst, SAS Healthcare Analytics, MDClone	Prognostizieren Sie Patientenströme, die Nachfrage nach Dienstleistungen oder das Risiko von Wiederaufnahmen.





Kategorie	Beispiel-Tools/Plattformen	Anwendungsfall/Vorteil
Schulung und Simulation	FundamentalVR, Body Interact	KI-gestützte Simulationswerkzeuge für die Mitarbeiterschulung (chirurgische und klinische Szenarien).
Ethik und Compliance	Monitaur, Truera, Fairlearn	Überwachung der Fairness und Transparenz von KI sowie der Einhaltung der DSGVO/HIPAA.

Wichtige Punkte

- Beginnen Sie mit einer klaren Bewertung: Erfassen Sie Arbeitsabläufe, Datenverfügbarkeit und Mitarbeiterkompetenzen, bevor Sie KI einführen.
- Wählen Sie Tools strategisch aus: Entscheiden Sie sich für Lösungen, die mit Ihren Geschäftszielen, Ihrem Budget und Ihren Compliance-Anforderungen übereinstimmen.
- Schulen und beziehen Sie Ihre Mitarbeiter ein: Die erfolgreiche Einführung von KI hängt vom Verständnis und Vertrauen der Menschen ab.
- Kontinuierlich überwachen und verfeinern: Verfolgen Sie KPIs, sammeln Sie Feedback und verbessern Sie sowohl Prozesse als auch Modelle.
- Stellen Sie Ethik und Compliance sicher: Wenden Sie von Anfang an die Grundsätze der Fairness, Transparenz und DSGVO an.
- Verantwortungsbewusst skalieren: Erweitern Sie den Einsatz von KI schrittweise und behalten Sie dabei die menschliche Kontrolle und nachhaltige Auswirkungen im Blick.



Sektor für Unternehmens- und Fachdienstleistungen

Einführung

Der Bereich **Unternehmens- und Fachdienstleistungen** umfasst eine Vielzahl von Aktivitäten wie Beratung, Buchhaltung, Marketing, Rechtsberatung und administrative Unterstützung. Diese Dienstleistungen sind stark von Daten, Fachwissen und Kundenbeziehungen abhängig – daher eignen sie sich besonders gut für **eine KI-gesteuerte Transformation**.

Künstliche Intelligenz (KI) hilft KMU dabei, sich wiederholende Aufgaben zu automatisieren, die Entscheidungsfindung zu verbessern und personalisierte Dienstleistungen anzubieten. Um jedoch von KI zu profitieren, müssen KMU die Einführung **schrittweise** angehen – angefangen bei der Bereitschaft bis hin zur verantwortungsvollen Skalierung.

Dieser Übergangsweg bietet KMU **einen praktischen Fahrplan**, um die fünf Schlüsselphasen des **B4B-KI-Übergangsfahrplans** zu befolgen, der an die spezifischen Gegebenheiten des Sektors für Unternehmens- und Fachdienstleistungen angepasst ist.

Phase 1: Bewertung und Bereitschaft

Verstehen Sie Ihren aktuellen Stand und identifizieren Sie, wo KI einen Mehrwert bringen kann

Ziel:

Analyse der digitalen Reife und Datenbereitschaft Ihres Unternehmens und Ermittlung der Bereiche, in denen KI den größten Mehrwert bieten kann.

Wichtige Aktivitäten:

- Erfassen Sie Ihre wichtigsten Arbeitsabläufe (Kundenmanagement, Rechnungsstellung, Marketing, Personalwesen).
- Identifizieren Sie Prozesse, die sich wiederholen, zeitaufwändig oder fehleranfällig sind (z. B. Dokumentenprüfung, Dateneingabe, Terminplanung).
- Bewerten Sie, welche digitalen Tools Sie bereits einsetzen (CRM, Rechnungsstellung, Projektmanagement).





- Überprüfen Sie die Datenqualität und -verfügbarkeit: Sind Kundendaten und Analysen gut organisiert?
- Bewerten Sie die Bereitschaft Ihrer Mitarbeiter für neue Technologien.

KI in der Praxis:

- KI-gestützte **Tools zur Dokumentenanalyse** können juristische Überprüfungen oder Vertragszusammenfassungen automatisieren.
- **Chatbots** können die erste Kundenkommunikation oder die Terminplanung übernehmen.
- **KI-Analysen** können Einblicke in Kundentrends oder -leistungen liefern.

Tipp:

Fragen Sie Ihr Team: „Was nimmt jede Woche am meisten Zeit in Anspruch – und könnte KI uns dabei helfen, dies schneller zu erledigen?“

Beispiel aus der Fallbibliothek:

In **Irland** nutzte Profix KI zur Optimierung von Angebotsprozessen und zeigte damit, wie einfache Automatisierung die Geschwindigkeit und Genauigkeit von Dienstleistungen schnell verbessern kann.

KPIs:

- Prozentualer Anteil digitalisierter Prozesse
- Datenbereitschaft und Qualitätsbewertung
- Offenheit der Mitarbeiter für digitale Veränderungen

Phase 2: Technologieauswahl und -planung

Auswahl der richtigen KI-Tools und Erstellung einer klaren Roadmap

Ziel:

Identifizierung von KI-Lösungen, die Ihre wichtigsten Herausforderungen angehen, und Erstellung eines realistischen Implementierungsplans.

Wichtige Aktivitäten

- Definieren Sie Geschäftsziele wie „Reduzierung des Verwaltungsaufwands um 25 %“ oder „Steigerung der Kundenbindung um 15 %“.





- Durchführung einer kurzen *Technologie-Scouting-Sitzung*, um KI-Tools zu erkunden, die für Ihre Branche relevant sind.
- Erstellen Sie eine **Checkliste** für die Tool-Auswahl: Kosten, Benutzerfreundlichkeit, DSGVO-Konformität, Integration und Schulung.
- Vergleichen Sie mehrere KI-Tools anhand einer einfachen Bewertungstabelle.
- Definieren Sie KPIs zur Erfolgsmessung.
- Entwickeln Sie einen Zeitplan für eine Pilotimplementierung.

KI in der Praxis:

- Wirtschaftsprüfungsgesellschaften können **KI für die Rechnungserkennung** und automatisierte Berichterstellung einsetzen.
- Marketingagenturen können **KI-Tools für die Erstellung von Inhalten** oder die Ausrichtung von Kampagnen einsetzen.
- Personal- und Beratungsunternehmen können **KI für die Talentvermittlung** und prädiktive Personalanalysen einsetzen.

Tools zum Ausprobieren:

- Microsoft Power Automate, Jasper, Xero Analytics, Notion AI, Zoho AI, Salesforce Einstein.

Beispiel aus der Fallbibliothek:

In **Frankreich** hat Galadrim maßgeschneiderte KI-Lösungen für Kunden entwickelt – ein Beispiel dafür, dass KMU bestehende Tools an ihre spezifischen Workflow-Anforderungen anpassen können.

KPIs:

- ROI ausgewählter KI-Tools
- Anzahl der für die Automatisierung vorbereiteten Prozesse
- Abschlussquote der Schulungen unter den Mitarbeitern



Phase 3: Implementierung und Integration

Testen, Schulung und Einbettung von KI in den Arbeitsalltag

Ziel

Ausgewählte KI-Tools in kleinen Schritten implementieren und dabei Benutzerfreundlichkeit, Effizienz und Mitarbeiterengagement sicherstellen.

Wichtige Aktivitäten:

- Beginn mit einem **Pilotprojekt** (z. B. Automatisierung der Kundenaufnahme oder Erstellung KI-gestützter Berichte).
- Sammeln Sie Feedback von Mitarbeitern und Kunden.
- Integration der KI-Lösung in bestehende Systeme (CRM, Projektmanagement, Buchhaltung).
- Bieten Sie kurze, praktische Schulungen für die Mitarbeiter an.
- Passen Sie die Arbeitsabläufe an, um das KI-Tool effektiv einzubinden.

KI in der Praxis:

- **KI-Assistenten** können Beratern dabei helfen, Angebote schneller zu erstellen.
- **Prädiktive Analysen** können Trends im Kundenengagement erkennen.
- **KI-basierte Chatbots** können Kundenanfragen bearbeiten und so Mitarbeiter für strategische Aufgaben freistellen.

Tipp:

Halten Sie Pilotprojekte einfach – Erfolge in einem kleinen Bereich schaffen Vertrauen für eine breitere Einführung von KI.

Tools zum Ausprobieren:

ChatGPT Enterprise, Zapier AI, Canva Magic Write, Trello Automation, Power BI.

Beispiel aus der Fallbibliothek:

In **Österreich** setzte Craftworks Predictive Analytics in der Fertigung ein und bewies damit, dass eine schrittweise, testbasierte KI-Nutzung auch in komplexen Branchen klare Ergebnisse liefern kann.

KPIs:

- Erfolgsquote des Pilotprojekts





- Reduzierung der manuellen Arbeitsstunden
- Erhöhung der Geschwindigkeit bei der Erledigung von Aufgaben
- Benutzerzufriedenheitsrate

Phase 4: Überwachung und Optimierung

Verfolgung der Leistung und Verfeinerung der KI-Lösungen

Ziel

Bewertung der KI-Ergebnisse, Ermittlung von Verbesserungsmöglichkeiten und Sicherstellung einer kontinuierlichen Leistungsoptimierung.

Wichtige Aktivitäten:

- Einrichtung von Dashboards zur Leistungsüberwachung (z. B. Power BI, Tableau, Zoho Analytics).
- Überprüfung der Ergebnisse in regelmäßigen Teambesprechungen.
- Einholen von Feedback von Mitarbeitern und Kunden.
- Regelmäßige Aktualisierung der Dateneingaben zur Verbesserung der Genauigkeit.
- Dokumentieren Sie, was gut funktioniert hat und was beim nächsten Mal geändert werden sollte.

KI in der Praxis:

- Anwaltskanzleien oder Beratungsunternehmen können **KI-Analyse-Dashboards** verwenden, um den Projektfortschritt oder die Kundenzufriedenheit zu visualisieren.
- Marketingfirmen können **Sentimentanalysen** einsetzen, um Feedback und Markenwahrnehmung zu verfolgen.

Beispiel aus der Fallbibliothek:

In **Spanien** verbesserte Clictic seine KI-Dashboards kontinuierlich auf der Grundlage von Nutzer-Feedback – ein gutes Modell für iterative Verbesserungen.

Tipp:

Überprüfen Sie Ihre Ergebnisse vierteljährlich, nicht jährlich. Kleine Anpassungen führen zu stetigen Verbesserungen.





KPIs:

- Prozentuale Steigerung der Produktivität
- Rückgang der Verwaltungsfehler
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Zeitersparnis pro Mitarbeiter

Phase 5: Compliance, Ethik und Skalierung

Sicherstellung einer verantwortungsvollen Nutzung von KI und Ausweitung der Einführung

Ziel

Sicherstellung, dass Ihre KI-Lösungen ethischen und rechtlichen Standards entsprechen, und Vorbereitung auf die Ausweitung auf andere Abteilungen oder Dienste.

Wichtige Aktivitäten:

- Durchführung eines **DSGVO-Audits** für Datenschutz und Einwilligung der Kunden.
- Entwurf einer kurzen **KI-Ethikrichtlinie** zur Förderung von Transparenz, Fairness und Verantwortlichkeit.
- Festlegung von Kontrollfunktionen für alle KI-basierten Ergebnisse.
- Planen Sie die Skalierung von KI-Tools über Abteilungen oder Projekte hinweg.
- Prüfen Sie Kooperationen mit KI-Anbietern, Universitäten oder anderen KMUs.

KI in der Praxis:

- Anwaltskanzleien können **KI-gestützte Dokumentenautomatisierung** nutzen und gleichzeitig die Vertraulichkeit der Daten gewährleisten.
- Wirtschaftsprüfungsgesellschaften können KI-gestützte Prognosen auf neue Kunden oder Dienstleistungsbereiche ausweiten.
- Marketingagenturen können KI-Analysetools für das Multi-Client-Portfoliomanagement erweitern.



Beispiel aus der Fallbibliothek:

In **Italien** hat Exeo Lab KI integriert, um das EU-Projektmanagement zu optimieren – und dabei sowohl Transparenz als auch ethische Kontrolle bei der Automatisierung sicherzustellen.

Tipp:

Erstellen Sie für Ihr Team einen kurzen „*KI-Leitfaden*“, der die Grundsätze des Datenschutzes, der Fairness und der verantwortungsvollen Automatisierung behandelt.

KPIs:

- Prozentualer Anteil der auf Compliance geprüften KI-Tools
- Anzahl der Abteilungen, die KI einsetzen
- Reduzierung datenbezogener Risiken
- Neu entwickelte KI-basierte Dienste

Fazit

Für KMU im Bereich Unternehmens- und Fachdienstleistungen geht es bei der Einführung von KI darum, **intelligenter zu arbeiten, nicht härter**. Der Übergang sollte sich auf die Automatisierung von Aufgaben mit geringem Mehrwert, die Verbesserung von Erkenntnissen und die Optimierung der Kundenerfahrung konzentrieren.

Wenn Unternehmen diesen Weg einschlagen, können sie von der Erforschung zur ethischen Skalierung übergehen und in jeder Phase Vertrauen, Effizienz und Innovation aufbauen.

KI ersetzt Fachwissen nicht, sondern **erweitert es**. Indem sie klein anfangen, Fortschritte messen und Transparenz wahren, können KMU das Potenzial von KI verantwortungsbewusst und nachhaltig ausschöpfen.

Empfehlungen für Verbesserungen

Um die langfristige Wirkung und praktische Anwendbarkeit dieses Übergangsweges zu stärken, können mehrere Verbesserungen in Betracht gezogen werden:

Einführung einer kontinuierlichen Feedbackschleife: Einrichtung eines strukturierten Mechanismus, der Erkenntnisse aus Pilotimplementierungen sammelt und in die Gestaltung des Übergangsweges einfließen lässt. Dadurch wird sichergestellt, dass die Roadmap anpassungsfähig und evidenzbasiert bleibt und auf die realen Herausforderungen von KMU reagiert.





- Verbesserung der Kooperationsmechanismen: Stärkung der Zusammenarbeit zwischen Projektpartnern, KMU und Berufsbildungsfachleuten in allen Phasen. Der kontinuierliche Austausch von Erfahrungen und Ressourcen kann den Wissenstransfer, die Problemlösung und die praktische Umsetzung verbessern.
- Integrieren Sie digitale Plattformen für das Lernen und die Überwachung: Integration leicht zugänglicher Online-Tools, um die kontinuierliche Weiterbildung, Selbstbewertung und Kommunikation rund um die Einführung von KI zu erleichtern. Dies würde es sowohl KMU als auch Ausbildern ermöglichen, Fortschritte, bewährte Verfahren und gewonnene Erkenntnisse in Echtzeit auszutauschen.

Diese Verbesserungen würden dazu beitragen, dass der Übergangsweg dynamisch, inklusiv und in hohem Maße auf die sich wandelnden Bedürfnisse von KMU und ihren Ausbildern anwendbar bleibt und eine nachhaltige digitale Transformation in allen Sektoren unterstützt.

Finanzen und Fintech

Einleitung

Der Finanz- und Fintech-Sektor umfasst Aktivitäten wie Bankgeschäfte, Kreditvergabe, Zahlungsverkehr, Versicherungen, Investmentdienstleistungen und Finanztechnologielösungen. Diese Dienstleistungen sind in hohem Maße auf genaue Daten, Risikobewertung, Compliance und Kundenvertrauen angewiesen, wodurch sie sich besonders für eine KI-gesteuerte Transformation eignen.

Künstliche Intelligenz (KI) kann KMU im Finanz- und Fintech-Sektor dabei helfen, sich wiederholende Aufgaben zu automatisieren, die Entscheidungsfindung zu verbessern, Betrugsfälle aufzudecken, das Risikomanagement zu optimieren und personalisierte Finanzdienstleistungen anzubieten. Um jedoch greifbare Vorteile zu erzielen, müssen KMU KI Schritt für Schritt einführen, angefangen bei der Bewertung der Bereitschaft bis hin zur verantwortungsvollen Skalierung.

Dieser Übergangsweg bietet KMU einen praktischen Fahrplan für die fünf Schlüsselphasen der B4B-KI-Übergangsfahrplan, der auf die spezifischen betrieblichen Gegebenheiten und strategischen Ziele von Finanz- und Fintech-Unternehmen zugeschnitten ist.



Phase 1: Bewertung und Bereitschaft

Ziel: Bewertung der digitalen Reife, der betrieblichen Herausforderungen und der Bereitschaft zur Einführung von KI in Finanzdienstleistungen. In dieser Phase wird die strategische Grundlage für die KI-Integration geschaffen, um sicherzustellen, dass das Unternehmen seine aktuellen Fähigkeiten, Grenzen und potenziellen Bereiche der Wertschöpfung vollständig versteht.

- **Erfassen Sie Ihre Prozesse:** Stellen Sie alle zentralen Arbeitsabläufe grafisch dar, einschließlich Kreditgenehmigungen, Zahlungsabwicklung, Betrugserkennung, Kunden-Onboarding, Anlageberatung, Buchhaltung und Berichterstattung. Für jeden Arbeitsablauf:
 - Identifizieren Sie Teilprozesse und Übergaben zwischen Teams oder Systemen.
 - Notieren Sie sich repetitive, manuelle oder regelbasierte Aufgaben, die für eine Automatisierung geeignet sind.
 - Heben Sie Entscheidungspunkte hervor, an denen KI die Geschwindigkeit, Genauigkeit oder Vorhersagekraft verbessern könnte.
 - Erfassen Sie Prozessvarianten über verschiedene Produktlinien hinweg (z. B. Privatkundengeschäft vs. Firmenkundengeschäft).
- **Identifizieren Sie kritische Punkte:** Heben Sie Bereiche mit Ineffizienzen, Fehlern, langen Bearbeitungszeiten, hohen Betriebskosten oder Compliance-Engpässen hervor. Für jeden kritischen Punkt:
 - Quantifizieren Sie die Auswirkungen in Bezug auf Kosten, Zeit oder Risikoexposition.
 - Identifizieren Sie die Ursachen (manuelle Eingriffe, Altsysteme, isolierte Daten, regulatorische Beschränkungen).
 - Klassifizieren Sie Probleme als kurzfristige Erfolge (schnelle Lösungen durch KI) oder langfristige Initiativen (die Infrastruktur- oder Kulturänderungen erfordern).
 - Berücksichtigen Sie Wechselwirkungen zwischen Prozessen, da Verzögerungen in einem Schritt sich nachgelagert auswirken und mehrere Vorgänge beeinträchtigen können.
- **Überprüfen Sie Ihre digitalen Tools:** Bewerten Sie die Fähigkeiten und Grenzen Ihrer bestehenden Technologie:



Bots4Business



Projektnummer: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

- CRM- und Kundenmanagementsysteme: Wie gut erfassen sie Kundeninteraktionen und -präferenzen? Sind die Erkenntnisse umsetzbar?
 - Kernbankensysteme und Zahlungsplattformen: Bewerten Sie die Integrationsfähigkeiten, die Echtzeit-Transaktionsverarbeitung und die Skalierbarkeit.
 - Buchhaltungs- und Finanzberichtssoftware: Bewerten Sie das Automatisierungspotenzial für Abstimmungen, Berichterstellung und Compliance-Prüfungen.
 - Analytik- und Risikoplattformen: Überprüfen Sie die Datenkonnektivität, die Modellleistung und die Benutzerfreundlichkeit für die Entscheidungsfindung.
 - Identifizieren Sie Lücken, in denen KI die Fähigkeiten verbessern könnte, z. B. bei der prädiktiven Risikobewertung, der Erkennung von Anomalien oder der personalisierten Beratung.
- **Untersuchen Sie Ihre Daten:** Bewerten Sie die Verfügbarkeit, Qualität und Zugänglichkeit kritischer Datensätze:
 - Transaktionsaufzeichnungen: Vollständigkeit, Aktualität und strukturierte Formate.
 - Kundendaten: Genauigkeit, Segmentierung und Einwilligungsmanagement (DSGVO-Konformität).
 - Risikomodelle und historische Finanzdatensätze: Bewerten Sie die Relevanz, Aktualisierungshäufigkeit und Abdeckung für KI-Anwendungen.
 - Überprüfen Sie die Dateninteroperabilität zwischen Abteilungen und Systemen – fragmentierte oder isolierte Daten können die Wirksamkeit von KI erheblich einschränken.
 - Identifizieren Sie Bereiche, in denen Datenbereinigung, -anreicherung oder -standardisierung erforderlich ist, um zuverlässige KI-Ergebnisse zu unterstützen.
 - **Bewerten Sie die Bereitschaft der Belegschaft:** Befragen Sie die Mitarbeiter zu ihren KI- und Datenkenntnissen, identifizieren Sie Wissenslücken und binden Sie die Teams frühzeitig ein, um Widerstände abzubauen. Erwägen Sie Folgendes:
 - Durchführung strukturierter Interviews oder Umfragen, um Fähigkeiten und Einstellungen gegenüber der Einführung von KI zu erfassen.
 - Identifizieren Sie potenzielle „KI-Champions“ innerhalb der Abteilungen, die Initiativen leiten und Kollegen unterstützen können.



Co-funded by
the European Union

Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.



- Bieten Sie vorbereitende Schulungen oder Sensibilisierungsveranstaltungen an, um die Mitarbeiter mit KI-Konzepten und den erwarteten Vorteilen vertraut zu machen.
- Beseitigen Sie kulturelle oder organisatorische Hindernisse, die die Einführung behindern könnten, wie z. B. die Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes oder mangelndes Vertrauen in automatisierte Empfehlungen.

Tipp:

Halten Sie einen einstündigen Workshop ab und stellen Sie folgende Fragen:

„Wo verlieren wir Zeit, Genauigkeit oder Umsatz – und über welche Daten verfügen wir bereits, um dies zu verbessern?“ Dokumentieren Sie die Erkenntnisse gründlich – diese Sitzung bildet die Grundlage für die Priorisierung von KI-Maßnahmen und die Ausrichtung Ihres Teams auf die wichtigsten Ziele.

Phase 2: Technologieauswahl und Planung

Ziel: Auswahl von KI-Technologien, die für Finanzprozesse geeignet sind, und Erstellung eines Implementierungsplans. In dieser Phase wird sichergestellt, dass die KI-Fähigkeiten mit den organisatorischen Zielen und praktischen Anforderungen übereinstimmen, und es wird ein klarer Weg von der Auswahl bis zur Pilotierung festgelegt.

- **Wählen Sie einen Schwerpunktbereich:** Identifizieren Sie ein oder zwei geschäftskritische Arbeitsabläufe, in denen KI sofortige, messbare Auswirkungen erzielen kann. Zu den gängigen Einstiegspunkten im Finanz- und Fintech-Bereich gehören:
 - Betrugserkennung: Echtzeitüberwachung von Transaktionen, um Anomalien zu erkennen und Verluste zu verhindern.
 - Kreditbewertung und Risikobewertung: KI-Modelle zur Bewertung des Kreditrisikos, zur Automatisierung der Kreditgenehmigung und zur Verbesserung der Portfolioqualität.
 - Algorithmischer Handel und Anlageberatung: Predictive Analytics zur Optimierung von Handelsentscheidungen oder personalisierten Anlageempfehlungen.



Bots4Business



Projektnummer: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

- Chatbots für den Kundenservice: KI-gestützte Unterstützung bei Anfragen, Kontoverwaltung und Onboarding, wodurch der manuelle Arbeitsaufwand reduziert wird.
- Finanzprognosen und prädiktive Analysen: Cashflow-, Umsatz- und Marktleistungsprognosen zur Unterstützung strategischer Entscheidungen.
- **Bei der Auswahl eines Schwerpunktbereichs:**
 - Bewerten Sie den potenziellen ROI, die Auswirkungen auf die betriebliche Effizienz und die Risikominderung.
 - Berücksichtigen Sie die für die Unterstützung von KI-Modellen erforderliche Datenverfügbarkeit und -qualität.
 - Berücksichtigen Sie regulatorische Anforderungen, Integrationsbedürfnisse und die Bereitschaft der Mitarbeiter.
- **Recherchieren Sie 2–3 Tools pro Anwendungsfall:** Wählen Sie KMU-freundliche, skalierbare Plattformen mit einer Erfolgsbilanz im Finanzdienstleistungsbereich. Bewerten Sie jedes Tool anhand folgender Kriterien:
 - Einfache Bereitstellung (Plug-and-Play- oder Low-Code-Optionen)
 - Integration mit Kernsystemen (CRM, Kernbankensystem, ERP)
 - Compliance- und Sicherheitsfunktionen (DSGVO, PCI DSS, AML/KYC)
 - Anbieter-Support und Skalierbarkeit

Kategorie	Beispiel-Tools	Typischer Vorteil
Betrugserkennung	Darktrace, Kount, Feedzai	Erkennung von Anomalien, Reduzierung von Betrugsverlusten
Kreditwürdigkeit und Risiko	Zest AI, FICO, Upstart	Automatisieren Sie die Bewertung, verbessern Sie Kreditentscheidungen
Kundenservice-Chatbots	Intercom, Drift, Finn AI	Anfragen, Onboarding und



Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.



		Kontobetreuung automatisieren
Prädiktive Analysen/Prognosen	DataRobot, H2O.ai, Alteryx	Prognosen zu Cashflow, Umsatz und Anlageperformance
Regulierung und Compliance	Ayasdi, Theta Lake, ComplyAdvantage	Automatisierung von Compliance-Prüfungen, KYC und AML-Überwachung

- **Erstellen Sie eine Anforderungscheckliste:** Stellen Sie sicher, dass die ausgewählten Technologien Ihren betrieblichen, technischen und regulatorischen Anforderungen entsprechen. Berücksichtigen Sie dabei Folgendes:
 - o Integration: nahtlose Anbindung an Kernbank-, CRM-, Buchhaltungs- und Zahlungssysteme.
 - o Vorschriften: DSGVO, Finanzvorschriften (AML, KYC), Berichtsstandards.
 - o Bereitstellung: cloudbasiert oder vor Ort, je nach Sicherheits- und Datenaufbewahrungsanforderungen.
 - o Sicherheit: Verschlüsselung, Zugriffskontrollen, Prüfpfade und Einhaltung der Cybersicherheitsvorschriften.
 - o Kostenstruktur: Kosten für Lizenzierung, Einrichtung, Wartung und Skalierbarkeit.
- **Definieren Sie KPIs, die auf Ihre Geschäftsziele abgestimmt sind:** Legen Sie messbare Indikatoren fest, um den Erfolg und den ROI zu verfolgen. Für KMU im Finanz- und Fintech-Bereich lassen sich KPIs wie folgt gruppieren:
 - o Operative Effizienz:
 - Reduzierung manueller Transaktionsfehler um X %
 - Verkürzung der Bearbeitungszeit pro Kredit-, Zahlungs- oder Kontoanfrage um Y %
 - Erhöhung der Workflow-Automatisierungsrate in bestimmten Prozessen
 - o Umsatz und Wachstum:





Bots4Business



Projektnummer: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

- Steigern Sie Cross-Selling oder Upselling um X %
- Verbesserung der Kundenbindung oder der wiederholten Kontonutzung um Y %
- Steigern Sie den Umsatz durch KI-gestützte Produktempfehlungen
- o Risiko und Compliance:
 - Reduzierung von Betrugsfällen um X %
 - Verbesserung der Genauigkeit und Pünktlichkeit der regulatorischen Berichterstattung auf ≥ 99 %
 - Sicherstellen, dass KI-Modelle den internen Risiko- und Auditstandards entsprechen
- o Belegschaft und Innovation:
 - 100 % der relevanten Mitarbeiter in KI-gestützten Tools und Arbeitsabläufen schulen
 - Start von mindestens einem KI-gestützten Pilotprojekt innerhalb von 12 Monaten
 - Förderung einer Kultur der KI-Einführung und kontinuierlichen Verbesserung
- **Planen Sie Ihr Pilotprojekt:** Wählen Sie einen begrenzten Workflow als Testumgebung für den KI-Einsatz. Beispiele hierfür sind:
 - o Betrugserkennung bei Online-Zahlungen oder Kartentransaktionen
 - o KI-gestützte Bonitätsprüfung für ein bestimmtes Segment von Kreditanträgen
 - o Vorausschauende Cashflow-Modellierung für eine Untergruppe von Kunden

Für das Pilotprojekt:

- o Definieren Sie wichtige Meilensteine (Tool-Bereitstellung, Integration, Tests, Überprüfung)
- o Zuweisung von Rollen und Verantwortlichkeiten in den Bereichen Betrieb, IT, Compliance und Management
- o Festlegung von Bewertungskriterien zur Messung des Erfolgs, einschließlich Prozesseffizienz, Genauigkeit, Kosteneinsparungen und Auswirkungen auf die Kunden



Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.



Beispiel:

Ein kleines Fintech-Unternehmen konzentriert sich zunächst auf die Automatisierung der Bonitätsprüfung für KMU-Kredite, um die Bearbeitungszeit zu verkürzen, die Genehmigungsgenauigkeit zu verbessern und das Ausfallrisiko zu minimieren. Das Feedback aus dem Pilotprojekt fließt in die vollständige Umsetzung und Feinabstimmung der KI-Modelle ein.

Phase 3: Implementierung und Integration

Ziel: Einsatz ausgewählter KI-Tools und deren Integration in bestehende Finanzabläufe, um eine effektive Nutzung, einen reibungslosen Betrieb und messbare Auswirkungen auf das Geschäft zu gewährleisten. In dieser Phase wird die Planung in die Praxis umgesetzt, wobei der Schwerpunkt auf Tests in der Praxis und der Akzeptanz durch die Mitarbeiter liegt.

- **Führen Sie Ihr Pilotprojekt durch:** Beginnen Sie mit dem in Phase 2 ausgewählten Workflow oder Schwerpunktbereich. Beispiele hierfür sind:
 - **Betrugserkennung:** Einsatz von KI zur Überwachung von Online-Transaktionen in Echtzeit, Generierung von Warnmeldungen bei verdächtigen Aktivitäten und Kennzeichnung von Konten mit hohem Risiko zur Überprüfung.
 - **Kreditbewertung:** Implementieren Sie KI, um Kreditanträge für ein bestimmtes Kundensegment automatisch zu bewerten und Risikobewertungen und Empfehlungen für Underwriter bereitzustellen.
 - **Chatbots für den Kundenservice:** Integrieren Sie KI-gesteuerte Chatbots, um Routineanfragen, Onboarding-Anfragen und den Kontosupport für eine Untergruppe von Kunden zu bearbeiten.
 - **Prädiktive Analysen/Prognosen:** Einsatz von KI-Modellen zur Erstellung von Cashflow- oder Umsatzprognosen für ein bestimmtes Kundenportfolio oder eine bestimmte Produktlinie.
- **Mitarbeiter effektiv schulen:** Kurze praktische Schulungen für Finanzbeauftragte, Kundendienstmitarbeiter und Risikoanalysten, um Dashboards zu interpretieren und auf KI-Ergebnisse zu reagieren.



Bots4Business



Projektnummer: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

- Führen Sie praktische Schulungen für Mitarbeiter durch, in denen sie lernen, mit KI-Dashboards zu interagieren, Warnmeldungen zu interpretieren und auf KI-Empfehlungen zu reagieren.
 - Bereitstellung rollenspezifischer Anleitungen:
 - o Risiko- und Compliance-Teams: Verständnis der von KI generierten Risikobewertungen und Prüfpfade.
 - o Betriebs- und Verarbeitungsteams: Reagieren auf KI-Warnmeldungen oder Workflow-Empfehlungen.
 - o Kundensupport: Verwaltung von Chatbot-Übergaben und Eskalationsverfahren.
 - Ernennen Sie KI-Champions innerhalb der Abteilungen, um Feedback zu sammeln, Kollegen zu unterstützen und bei der Fehlerbehebung zu helfen.
- **Sorgen Sie für Kompatibilität und Integration:**
 - Verbinden Sie KI-Tools mit Kernbankensystemen, CRM, Buchhaltungsplattformen und Zahlungsgateways, um einen nahtlosen Datenfluss zu ermöglichen.
 - Überprüfen Sie die Integrationspunkte, um Doppelarbeit oder Lücken in der Berichterstattung zu vermeiden.
 - Erwägen Sie den Einsatz von Middleware oder APIs, um cloudbasierte KI-Tools mit lokalen Systemen zu verbinden.
 - Führen Sie gründliche Tests der Arbeitsabläufe durch, um sicherzustellen, dass das KI-System Warnmeldungen, Empfehlungen oder automatisierte Aktionen korrekt auslöst, ohne wichtige Finanzvorgänge zu unterbrechen.
 - **Empfohlene Tools und Plattformen:**
 - Betrugserkennung: Darktrace, Feedzai, Kount
 - Kreditwürdigkeit und Risikobewertung: Zest AI, FICO, Upstart
 - Chatbots für den Kundenservice: Intercom, Drift, Finn AI
 - Prädiktive Analysen/Prognosen: DataRobot, H2O.ai, Alteryx
 - Integration und Dashboarding: Power BI, Tableau, Google Data Studio

Tipp:

Behandeln Sie das Pilotprojekt als Lernlabor: Dokumentieren Sie Erfolge, Fehler und Workarounds. Diese Dokumentation wird zu Ihrem Entwurf für die Skalierung und Verfeinerung von KI-Prozessen im gesamten Unternehmen.



Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.



Beispiel:

Ein Fintech-Unternehmen startet ein KI-gestütztes Pilotprojekt zur Bonitätsbewertung für KMU-Kredite:

- o Bereitstellung: KI-Modelle analysieren historische Kreditanträge und sagen das Ausfallrisiko voraus.
- o Integration: Die Ergebnisse fließen in die Underwriting-Workflows im Kernbankensystem ein.
- o Schulung: Underwriter lernen, die von der KI generierten Risikobewertungen zu interpretieren und Empfehlungen bei Bedarf zu überschreiben.
- o Feedbackschleife: Die Mitarbeiter geben Feedback zu den Modellergebnissen und schlagen Anpassungen vor.
- o Ergebnis: Die Genehmigungszeiten sinken, die risikobereinigte Kreditvergabe verbessert sich und das Pilotprojekt liefert Informationen für den flächendeckenden Einsatz bei mehreren Kreditprodukten.

Phase 4: Überwachung und Optimierung

Ziel: Kontinuierliche Verfolgung der Leistung des KI-Tools, Verfeinerung der Modelle und Sicherstellung, dass die KI-Lösungen effektiv und relevant bleiben und mit den finanziellen Geschäftszielen übereinstimmen. Diese Phase gewährleistet messbare Auswirkungen und eine nachhaltige Einführung.

- **Einrichtung von Dashboards zur Überwachung von KPIs:**
 - Verwenden Sie Visualisierungstools (Power BI, Tableau, Google Data Studio), um Kennzahlen in Echtzeit zu verfolgen.
 - Zu den wichtigsten operativen Kennzahlen gehören:
 - o Pro Stunde/Tag mit KI-Unterstützung verarbeitete Transaktionen
 - o Dauer des Kreditgenehmigungszyklus vor und nach der KI-Implementierung
 - o Betrugserkennungsrate und Anzahl der Fehlalarme
 - o Kundenservice-KPIs: Reaktionszeiten, Lösungsquote beim ersten Kontakt, Kundenzufriedenheitswerte
 - Stellen Sie sicher, dass die Dashboards für die relevanten Teams (Betrieb, Compliance, Risiko, Kundenservice) zugänglich sind, damit diese sofort Einblicke gewinnen und Maßnahmen ergreifen können.



- **Planen Sie regelmäßige Besprechungen zur Überprüfung:**
 - Führen Sie wöchentliche oder zweiwöchentliche Besprechungen mit funktionsübergreifenden Teams (Betrieb, Risiko, IT, Compliance) durch.
 - Überprüfen Sie Systemwarnungen, Workflow-Engpässe und die Genauigkeit von KI-Prognosen.
 - Besprechen Sie unerwartete Ergebnisse und beschließen Sie Anpassungen an Prozessen oder Modellen.
 - Richten Sie die Beobachtungen an den Geschäftszielen aus, um Prioritäten für Verbesserungen zu setzen.
- **Sammeln Sie Nutzer-Feedback:**
 - Sammeln Sie Rückmeldungen von Mitarbeitern, die mit KI-Tools arbeiten: Sind die Vorhersagen genau, die Dashboards intuitiv und die Empfehlungen umsetzbar?
 - Bitten Sie Kunden um Feedback zu Dienstleistungen, die von KI beeinflusst werden, wie z. B. Chatbot-Interaktionen oder automatisierte Kreditgenehmigungen.
 - Nutzen Sie Umfragen, Interviews oder kurze Formulare für kontinuierliche Feedback-Schleifen.
- **Aktualisieren Sie KI-Modelle mit neuen Daten:**
 - Trainieren Sie Machine-Learning-Modelle regelmäßig (z. B. vierteljährlich) mit aktualisierten Transaktions-, Risiko- oder Kundendatensätzen neu.
 - Beziehen Sie saisonale Schwankungen, Markttrends oder neue regulatorische Vorschriften in Vorhersagemodelle ein.
 - Bewerten Sie die Verbesserungen der Leistungskennzahlen nach jedem Neu-Trainingszyklus.
- **Dokumentieren Sie gewonnene Erkenntnisse und aktualisieren Sie interne Verfahren:**
 - Führen Sie ein Protokoll über Erfolge, Fehler und Prozessanpassungen.
 - Aktualisieren Sie Schulungsmaterialien und Standardarbeitsanweisungen (SOPs), um AI-bedingte Änderungen zu berücksichtigen.
 - Erstellen Sie eine Wissensdatenbank für zukünftige Skalierungsbemühungen.



- **Erweiterte KPIs für die Bewertung:**
 - Betriebliche Effizienz:
 - o Reduzierung manueller Transaktionsfehler (%)
 - o Verringerung der Bearbeitungszeit pro Kredit-, Zahlungs- oder Kontoanfrage (%)
 - o Automatisierungsgrad für wichtige Arbeitsabläufe (%)
 - Umsatz und Wachstum:
 - o Steigerung der Cross-Selling-/Upselling-Leistung (%)
 - o Kundenbindung oder Wiederholungsnutzung (%)
 - Risiko und Compliance:
 - o Genauigkeit der Betrugserkennung (%)
 - o Einhaltung gesetzlicher Meldepflichten (%)
 - Belegschaft und Innovation:
 - o Akzeptanzrate von KI-Tools durch die Mitarbeiter (%)
 - o Anzahl der implementierten KI-gestützten Prozessverbesserungen

Tipp:

Machen Sie Ergebnisse sichtbar und umsetzbar. Zeigen Sie Echtzeit-Dashboards in relevanten Teambereichen an und teilen Sie regelmäßige Zusammenfassungen mit dem Management, um Vertrauen und Eigenverantwortung aufzubauen. Nutzen Sie Erkenntnisse aus der Überwachung, um KI-Prozesse iterativ zu verfeinern.

Beispiel:

Ein Fintech-Unternehmen überwacht sein KI-gestütztes Betrugserkennungssystem:

- In wöchentlichen Besprechungen werden Systemwarnungen überprüft und Schwellenwerte angepasst, um Fehlalarme zu minimieren, ohne echte Betrugsfälle zu übersehen.
- Durch vierteljährliche Nachschulungen wird die Genauigkeit des KI-Modells anhand der neuesten Transaktionsdaten verbessert.
- Ergebnis: Die Betrugsverluste sinken, die Verarbeitungseffizienz verbessert sich und das Vertrauen der Mitarbeiter in KI-gestützte Entscheidungen wächst.

Phase 5: Compliance, Ethik und Skalierung

Ziel: Sicherstellen, dass KI-Tools verantwortungsbewusst, ethisch und in Übereinstimmung mit den Finanzvorschriften eingesetzt werden, während gleichzeitig die skalierbare Einführung im gesamten Unternehmen vorbereitet wird. Diese Phase





schafft Vertrauen, mindert Risiken und bildet die Grundlage für eine nachhaltige KI-Integration.

- **Durchführung von Regulierungs- und Datenkonformitätsprüfungen:**
 - Überprüfen Sie, ob alle KI-Systeme der DSGVO, den Finanzvorschriften (AML, KYC) und den lokalen Gesetzen zum Datenschutz und zur Finanzberichterstattung entsprechen.
 - Sorgen Sie für eine sichere Speicherung sensibler Kunden- und Transaktionsdaten durch Verschlüsselung, Zugriffskontrollen und Prüfpfade.
 - Führen Sie interne Audits für KI-gestützte Arbeitsabläufe durch, insbesondere für Bonitätsprüfungen, Betrugserkennung und automatisierte Berichterstattung.

- **Entwickeln Sie eine interne KI-Ethikrichtlinie:**
 - Arbeiten Sie mit Führungskräften, Compliance-Beauftragten und Mitarbeitern zusammen, um Grundsätze für einen verantwortungsvollen Umgang mit KI zu definieren. Dazu gehören:
 - o **Transparenz:** Erläutern Sie KI-gesteuerte Entscheidungen gegenüber internen Teams und Kunden.
 - o **Menschliche Aufsicht:** Stellen Sie sicher, dass KI Entscheidungen unterstützt und nicht das Urteilsvermögen ersetzt, insbesondere bei der Kreditvergabe oder der Compliance.
 - o **Verantwortlichkeit:** Das Management behält die Verantwortung für die Ergebnisse; legen Sie Eskalationsverfahren für KI-Empfehlungen fest.
 - o **Fairness:** Verhindern Sie Verzerrungen bei der Bonitätsbewertung, bei Betrugswarnungen oder bei Antworten des Kundendienstes.
 - o **Sicherheit:** Setzen Sie strenge Maßnahmen zum Schutz sensibler Finanzdaten durch.

- **Erstellen Sie eine Risikomatrix für KI-Anwendungsfälle:**
 - Identifizieren Sie potenzielle Risiken und Strategien zu deren Minderung für jede KI-Anwendung:
 - o **Kreditbewertung:** Modellverzerrungen oder ungenaue Vorhersagen; regelmäßige Fairness-Audits durchführen.



- o Betrugserkennung: Fehlalarme oder übersehene Betrugsfälle; Schwellenwerte verfeinern und Modelle regelmäßig neu trainieren.
 - o Chatbots im Kundenservice: Fehlkommunikation oder Datenschutzverletzungen; Interaktionen überwachen und Übergabe an einen Mitarbeiter ermöglichen.
 - o Finanzprognosen: Ungenaue Vorhersagen, die strategische Entscheidungen beeinflussen; Szenarioanalysen und menschliche Überprüfungen beibehalten.
- **Planen Sie die Skalierung der KI über alle Abteilungen hinweg:**
 - Bewerten Sie, welche zusätzlichen Arbeitsabläufe oder Produkte als Nächstes von KI profitieren könnten:
 - o Kreditvergabe: Erweitern Sie die KI-Kreditbewertung auf neue Segmente oder Produkte.
 - o Zahlungen: Skalierung der Betrugserkennung auf Karten-, ACH- oder grenzüberschreitende Zahlungen.
 - o Anlageberatung: Erweiterung der prädiktiven Analytik auf Portfolios oder neue Anlageklassen.
 - Integrieren Sie KI-Erkenntnisse in Business-Intelligence-Tools, Dashboards und Risikomanagementsysteme, um strategische Entscheidungen zu unterstützen.
 - Standardisieren Sie Best Practices, Pilotprojekte und Umschulungsverfahren für die unternehmensweite Einführung.
 - **Beziehen Sie externe Experten für die Validierung und Zertifizierung mit ein:**
 - Konsultieren Sie Regulierungsberater, Wirtschaftsprüfer oder KI-Ethikspezialisten, um den Ansatz zu validieren und die Einhaltung von Vorschriften sicherzustellen.
 - Ziehen Sie Zertifizierungen wie ISO/IEC 42001 (KI-Managementsysteme) oder branchenspezifische KI-Compliance-Frameworks in Betracht.
 - Beauftragen Sie externe Tests zur Betrugserkennung, zur Genauigkeit der Bonitätsbewertung und zur Cybersicherheit.

Beispiel: Skalierung von KI in einem kleinen Fintech-Unternehmen

- **Pilotprojekt:** KI-gestützte Bonitätsbewertung reduziert die Bearbeitungszeit für Kredite um 30 % und das Ausfallrisiko um 15 %.





- **Erweiterung:** Die prädiktive Betrugserkennung wird auf alle Zahlungskanäle angewendet, wodurch Verluste und Fehlalarme reduziert werden.
- **Integration:** KI-Erkenntnisse werden in Dashboards integriert, die von Risiko-, Compliance- und Betriebsteams für strategische Entscheidungen genutzt werden.
- **Vorhersage und Überwachung:** KI-gestützte Anlageberatungstools liefern Portfolioempfehlungen, die kontinuierlich von Menschen überprüft werden.
- **Ergebnis:** Der Einsatz skalierbarer KI steigert die betriebliche Effizienz, reduziert Risiken, verbessert das Kundenerlebnis und unterstützt datengestützte Entscheidungen im gesamten Unternehmen.

Tipp:

Entwerfen Sie eine einseitige Richtlinie zum Thema „Verantwortungsvolle KI im Finanzwesen“ für Ihre Mitarbeiter, in der Datenschutz, Modelltransparenz, menschliche Aufsicht und ethische Entscheidungsfindung umrissen werden. Verwenden Sie diese als Referenz für Onboarding, Audits und das laufende KI-Management.

KI-Toolbox: KMU im Bereich Finanzen und Fintech

Kategorie	Beispiele für Tools	Anwendungsfall
Betrugserkennung	Darktrace, Kount, Feedzai	Anomalien erkennen, Betrug verhindern
Kreditwürdigkeit und Risiko	Zest AI, FICO, Upstart	Automatisieren Sie die Bewertung, reduzieren Sie Zahlungsausfälle
Kundenservice-Chatbots	Intercom, Drift, Finn AI	Onboarding, FAQs, Support
Prädiktive Analysen/Prognosen	DataRobot, H2O.ai, Alteryx	Cashflow, Umsatz, Investitionsprognosen
Regulierung und Compliance	Ayasdi, Theta Lake, ComplyAdvantage	Automatisierung von KYC/AML, regulatorische Berichterstattung

Wichtige Punkte

- ❖ Beginnen Sie mit einem klaren, messbaren Problem (z. B. Verzögerungen bei der Kreditbearbeitung, Betrugsrisiko).





- ❖ Verwenden Sie KMU-freundliche, modulare KI-Tools, bevor Sie in komplexe Systeme investieren.
- ❖ Beziehen Sie Ihre Mitarbeiter frühzeitig mit ein – ihr Fachwissen sorgt dafür, dass KI einen Mehrwert schafft.
- ❖ Überwachen Sie KPIs und expandieren Sie schrittweise.
- ❖ Wahren Sie Transparenz und die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu stärken.

Logistik- und Gastgewerbebranche

Einleitung

Die **Logistik- und Gastgewerbebranche** sind zwei der dynamischsten und dienstleistungsorientiertesten Bereiche der Wirtschaft. Für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) bietet die Einführung **künstlicher Intelligenz (KI)** eine einzigartige Gelegenheit, Abläufe zu rationalisieren, die Effizienz zu steigern und ein besseres Kundenerlebnis zu bieten.

Dieser **Übergangsweg** bietet KMU in der Logistik- und Gastgewerbebranche einen **praktischen, schrittweisen Leitfaden**, um zu verstehen, wie sie KI in ihre Abläufe integrieren können. Er folgt den fünf Phasen der **B4B-KI-Übergangswegroadmap** und kombiniert strukturierte Aktivitäten mit branchenspezifischen Beispielen und Tools.

Phase 1: Bewertung und Bereitschaft

Verstehen Sie Ihren aktuellen Stand und identifizieren Sie, wo KI helfen kann

Ziel:

Bewertung der digitalen Reife, Datenbereitschaft und Kapazität Ihres Unternehmens für die Einführung von KI.

Wichtige Aktivitäten:

- Erfassen Sie Ihre wichtigsten Geschäftsprozesse, wie z. B. Bestandsverwaltung, Buchungen, Lieferungen oder Kundenservice.
- Identifizieren Sie Schwachstellen: Wo treten Verzögerungen, Fehler oder hohe Kosten auf?





- Überprüfen Sie, welche digitalen Tools Sie bereits verwenden (z. B. Kassensysteme, Liefer-Apps, Reservierungsplattformen).
- Bewerten Sie Ihre Daten: Welche Art von Informationen sammeln Sie (Bestellungen, Feedback, GPS-Tracking, Kundenpräferenzen)?
- Bewerten Sie die Bereitschaft und Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter für den digitalen Wandel.

KI in der Praxis:

- *In der Logistik:* KI-gestützte Tools zur **Routenoptimierung** können Lieferzeiten und Kraftstoffkosten reduzieren.
- *Im Gastgewerbe:* **KI-Chatbots** können rund um die Uhr Buchungen und Kundenanfragen bearbeiten, sodass Mitarbeiter für höherwertige Aufgaben frei werden.
- **KI-Nachfrageprognosen** helfen Hotels und Restaurants dabei, ihren Bestand und Personalbedarf effizienter zu planen.

Tipp:

Halten Sie eine kurze Teambesprechung ab und fragen Sie: „*Welche Teile unserer täglichen Arbeit sind repetitiv oder zeitaufwändig?*“ Diese Bereiche bieten oft die besten Möglichkeiten für den Einsatz von KI.

Beispiel aus der Fallbibliothek:

In **Norwegen** half Savvie kleinen Lebensmittelunternehmen mit KI dabei, durch die Analyse von Verkaufsdaten Abfall zu reduzieren. Der gleiche Ansatz kann kleinen und mittleren Unternehmen im Gastgewerbe helfen, ihre Lagerbestände zu optimieren und Lebensmittelabfälle zu reduzieren.

KPIs:

- Prozentualer Anteil bereits digitalisierter Prozesse
- Bewertung der Datenqualität und -zugänglichkeit
- Digitale Bereitschaft der Mitarbeiter



Phase 2: Technologieauswahl und Planung

Auswahl der richtigen KI-Tools und Erstellung Ihrer Roadmap

Ziel:

Auswahl geeigneter KI-Tools und Erstellung eines klaren Plans für deren Implementierung.

Wichtigste Aktivitäten:

- Festlegung konkreter Ziele, z. B. „Reduzierung der Lieferkosten um 15 %“ oder „Steigerung der Auslastung um 10 %“.
- Organisation eines kurzen *Technology-Scouting-Workshops* zur Überprüfung der verfügbaren KI-Tools.
- Erstellen Sie eine Checkliste mit Anforderungen (Integration, Kosten, DSGVO-Konformität, Benutzerfreundlichkeit).
- Vergleichen Sie 2–3 Anbieter oder Plattformen anhand einer einfachen Bewertungsmatrix (Preis, Support, Skalierbarkeit).
- Legen Sie klare KPIs fest und erstellen Sie einen Zeitplan für die Pilotphase.

KI in der Praxis:

- Logistik-KMUs können **Predictive Analytics** für die Nachfrageprognose und die Fahrzeugwartung nutzen.
- Hotels können **KI-basierte Preisberechnungsmodule** einsetzen, um die Zimmerpreise automatisch an Saison und Nachfrage anzupassen.
- Restaurants können **KI-gestützte Bestellsysteme** zur Optimierung der Menüplanung einsetzen.

Tools zum Erkunden:

- Route4Me, ChatGPT API, HotellQ, Peltarion, DataRobot, Zoho Analytics.

Beispiel aus der Fallbibliothek:

In **Kroatien** hat Hypefy das Influencer-Marketing mithilfe von KI automatisiert – ein Beispiel dafür, wie KMUs von gezielten KI-Pilotprojekten mit messbaren Ergebnissen profitieren können.

KPIs:





- ROI aus Pilotprojekten
- Anzahl der in KI-Tools geschulten Mitarbeiter
- Prozentualer Anteil der für die Automatisierung ausgewählten Aufgaben

Phase 3: Implementierung und Integration

Testen und Einbetten von KI in den täglichen Betrieb

Ziel

Pilotierung von KI-Tools in realen Arbeitsabläufen, Sammeln von Feedback und Sicherstellung einer erfolgreichen Integration.

Wichtige Aktivitäten:

- Beginnen Sie mit einem **kleinen Pilotprojekt** (z. B. einer Lieferroute, einem Restaurantprozess).
- Testen Sie das KI-System und sammeln Sie Feedback von Mitarbeitern und Kunden.
- Anpassung der Einstellungen, Dashboards oder Schnittstellen auf Grundlage der tatsächlichen Nutzung.
- Integrieren Sie KI in bestehende Tools (Kassensystem, Buchungssystem, CRM, Lieferverfolgung).
- Schulen Sie Ihre Mitarbeiter in kurzen Schulungen oder Online-Tutorials.

KI in der Praxis:

- *Logistik*: Echtzeit-**Flottenmanagementsysteme** nutzen KI, um Lieferungen zu verfolgen und Wartungsbedarf vorherzusagen.
- *Gastgewerbe*: **Virtuelle KI-Assistenten** automatisieren Check-ins oder verwalten die Kommunikation mit Gästen.
- *Tourismus*: **Die Stimmungsanalyse von KI-Bewertungen** hilft dabei, anhand von Online-Bewertungen Lücken im Service zu identifizieren.

Tools zum Erkunden:

- Salesforce Einstein, TensorFlow, Amazon AI, ChatGPT Enterprise, Hotelogix, AI Fleet Manager.





Tipp:

Fragen Sie Ihr Team: „Was funktioniert gut mit diesem neuen System und was nicht?“
Frühzeitiges Feedback trägt dazu bei, den Erfolg vor der Skalierung sicherzustellen.

KPIs:

- Erfolgsquote des Pilotprojekts
- Reduzierung der Betriebskosten oder Verzögerungen
- Kundenzufriedenheit und Feedback-Bewertungen

Phase 4: Überwachung und Optimierung

Leistungsüberwachung und Verbesserungen

Ziel

Überwachung der Leistung von KI-Lösungen und Verbesserung ihrer Effektivität im Laufe der Zeit.

Wichtige Aktivitäten:

- Einrichtung eines einfachen Dashboards (z. B. Power BI, Google Looker Studio) zur Verfolgung von KPIs.
- Planen Sie monatliche Besprechungen zur Bewertung der KI-Ergebnisse.
- Sammeln Sie Feedback von Mitarbeitern und Kunden.
- Regelmäßige Aktualisierung von Modellen und Eingaben zur Verbesserung der Genauigkeit.
- Dokumentieren Sie gewonnene Erkenntnisse, um zukünftige KI-Projekte zu steuern.

KI in der Praxis:

- *Logistik*: KI kann Nachfragespitzen prognostizieren und so KMUs dabei helfen, Routen und Personal effizient zu planen.
- *Gastgewerbe*: KI kann Bewertungstrends verfolgen und Dienstleistungen oder Werbeaktionen entsprechend anpassen.

Beispiel aus der Fallbibliothek:

In **Spanien** entwickelte Clitic interne KI-Dashboards und verfeinerte diese kontinuierlich





auf Grundlage von Nutzer-Feedback – ein hervorragendes Modell für KMU, die ihre KI-Leistung verbessern möchten.

KPIs:

- Reduzierung manueller Aufgaben
- Effizienzsteigerungen pro Monat
- Anstieg der Wiederholungsbuchungen oder erfolgreichen Lieferungen
- Mitarbeiterengagement mit KI-Tools

Phase 5: Compliance, Ethik und Skalierung

Sicherstellung einer verantwortungsvollen Nutzung von KI und Ausbau des Erfolgs

Ziel:

Sicherstellen, dass KI-Tools ethischen und rechtlichen Standards entsprechen und für einen breiteren Einsatz im gesamten Unternehmen bereit sind.

Wichtigste Aktivitäten:

- Durchführung eines DSGVO-Audits anhand einer Checkliste (Einwilligung zur Datenverarbeitung, Speicherung, Löschungsrechte).
- Entwurf einer einfachen KI-Ethikrichtlinie, in der Transparenz und Fairness definiert werden.
- Aufrechterhaltung der menschlichen Aufsicht über automatisierte Entscheidungen (z. B. Preisgestaltung, Terminplanung).
- Planung der Skalierung von KI-Tools auf neue Abteilungen oder Standorte.
- Partnerschaften mit KI-Anbietern oder Bildungseinrichtungen anstreben, um eine kontinuierliche Verbesserung zu erreichen.

KI in der Praxis:

- *Logistik*: KMU können von der Optimierung einzelner Routen zu einer unternehmensweiten KI-Logistikplanung übergehen.
- *Gastgewerbe*: Hotels können KI-Preistools mit Marketingplattformen verbinden, um ein integriertes Ertragsmanagement zu erreichen.



Beispiel aus der Fallbibliothek:

In **Italien** nutzte Exeo Lab KI, um EU-Projekte transparent zu verwalten – und zeigte damit, wie verantwortungsvolle KI sowohl die Effizienz als auch das Vertrauen verbessern kann.

Tipp:

Erstellen Sie für Ihr Team eine einseitige „KI-Nutzungsrichtlinie“, die Datenschutz, Ethik und Kundentransparenz abdeckt.

KPIs:

- Prozentualer Anteil der auf Compliance geprüften KI-Tools
- Anzahl der Abteilungen, die KI einsetzen
- Ergebnisse der Datenschutzprüfung
- Neue KI-Kooperationen oder -Zertifizierungen

Fazit

Die Einführung von KI in der Logistik und im Gastgewerbe ist kein einmaliger Vorgang, sondern eine **schrittweise Transformation**. Wenn KMU diesen Weg einschlagen, können sie schrittweise von der Bewertung der Bereitschaft zur verantwortungsvollen Skalierung von KI-Lösungen übergehen.

Fangen Sie klein an, konzentrieren Sie sich auf messbare Verbesserungen und bauen Sie Vertrauen in Ihrem Team auf. Mit dem richtigen Ansatz kann KI Ihrem Unternehmen helfen, **Zeit zu sparen, Kosten zu senken und herausragende Kundenerlebnisse zu bieten** – und das alles unter Einhaltung der Vorschriften und mit Blick auf die Zukunft.

Empfehlungen für Verbesserungen

Um die langfristige Wirkung und praktische Anwendbarkeit dieses Übergangsweges zu stärken, können mehrere Verbesserungen in Betracht gezogen werden:

- **Einführung einer kontinuierlichen Feedbackschleife:**
Richten Sie einen strukturierten Mechanismus ein, der Erkenntnisse aus Pilotimplementierungen sammelt und diese in die Gestaltung des Übergangsweges einfließen lässt. Dadurch wird sichergestellt, dass die Roadmap anpassungsfähig und evidenzbasiert bleibt und auf die realen Herausforderungen von KMU reagiert.





Bots4Business



Projektnummer: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

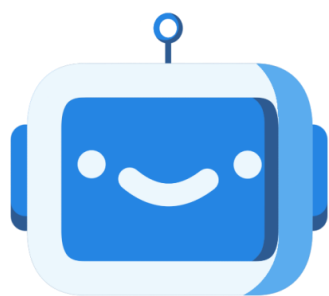
- **Verbesserung der Kooperationsmechanismen:** Stärkung der Zusammenarbeit zwischen Projektpartnern, KMU und Berufsbildungsfachleuten in allen Phasen. Der kontinuierliche Austausch von Erfahrungen und Ressourcen kann den Wissenstransfer, die Problemlösung und die praktische Umsetzung verbessern.
- **Integrieren Sie digitale Plattformen für das Lernen und die Überwachung:** Einbindung leicht zugänglicher Online-Tools, um die kontinuierliche Weiterbildung, Selbstbewertung und Kommunikation rund um die Einführung von KI zu erleichtern. Dies würde es sowohl KMU als auch Ausbildern ermöglichen, Fortschritte, bewährte Verfahren und gewonnene Erkenntnisse in Echtzeit auszutauschen.

Diese Verbesserungen würden dazu beitragen, dass der Übergangsweg dynamisch, inklusiv und in hohem Maße auf die sich wandelnden Bedürfnisse von KMU und ihren Ausbildern anwendbar bleibt und eine nachhaltige digitale Transformation in allen Sektoren unterstützt.



Co-funded by
the European Union

Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.



Bots4Business



Co-funded by
the European Union

Mitfinanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wider. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür verantwortlich gemacht werden.