

KI-Leitfaden

Ein praxisnaher Überblick über sinnvolle Einsatzfelder von KI im Unternehmen.

OGSE Ressourcen · Lesedauer ca. 8 Minuten

Warum sich der Blick auf KI jetzt lohnt

Künstliche Intelligenz ist für kleine und mittlere Unternehmen längst kein Zukunftsthema mehr, sondern ein praktisches Werkzeug für den Alltag. Der Nutzen entsteht nicht durch möglichst viel KI auf einmal, sondern durch die gezielte Auswahl weniger Anwendungsfälle, die echten Aufwand sparen oder echten Mehrwert für Kunden schaffen.

Dieser Leitfaden zeigt, wo KI in typischen Unternehmensabläufen sinnvoll ansetzt, worauf Sie bei der Einführung achten sollten und wie ein realistischer erster Schritt aussehen kann.

Sinnvolle Einsatzfelder

- **Kundenkommunikation:** KI-Chatbots beantworten häufige Fragen rund um die Uhr, entlasten den Support und leiten komplexere Anliegen gezielt an Mitarbeitende weiter.
- **Dokumente & Texte:** Zusammenfassen langer Dokumente, Entwürfe für Angebote oder E-Mails vorbereiten, Protokolle strukturieren — die Feinarbeit bleibt beim Menschen, die Fleißarbeit übernimmt die KI.
- **Auswertung & Analyse:** Muster in Kundenanfragen, Verkaufszahlen oder Rückmeldungen erkennen, die im Tagesgeschäft sonst untergehen.
- **Prozessunterstützung:** KI als Baustein innerhalb automatisierter Abläufe, etwa beim Vorsortieren eingehender Anfragen oder beim Erstellen von Erstentwürfen für wiederkehrende Aufgaben.
- **Recherche & Wissensmanagement:** Interne Informationen schneller auffindbar machen, etwa über einen Assistenten, der auf Basis der eigenen Inhalte antwortet.

Grenzen und Sorgfaltspflichten

So nützlich KI ist — sie ersetzt keine fachliche Prüfung. Sprachmodelle können überzeugend klingende, aber falsche Antworten liefern. Für alles, was nach außen geht (Kundenkommunikation, rechtlich relevante Aussagen, Angebote), gilt deshalb: KI liefert den Entwurf, ein Mensch prüft das Ergebnis.

Ebenso wichtig ist der Umgang mit Daten: Personenbezogene oder vertrauliche Informationen gehören nicht ungeprüft in öffentliche KI-Dienste. Wer KI produktiv einsetzt, sollte vorher klären, wo Daten verarbeitet werden und wie lange sie gespeichert bleiben.

Wie ein guter Einstieg aussieht

- Mit einem klar abgegrenzten Anwendungsfall starten statt mit einer unternehmensweiten KI-Strategie.
- Einen Prozess wählen, der heute schon regelmäßig Zeit kostet — dort ist der Effekt am schnellsten spürbar.
- Ergebnisse in der Praxis testen, Feedback von den Mitarbeitenden einholen, die den Prozess täglich nutzen.
- Erst nach einem erfolgreichen ersten Schritt den nächsten Anwendungsfall angehen.

Erfolg messbar machen

Ein KI-Projekt sollte von Beginn an mit einer einfachen Erfolgsmessung verbunden sein — etwa eingesparte Bearbeitungszeit pro Vorgang, kürzere Antwortzeiten im Kundenservice oder die Fehlerquote im Vergleich zum bisherigen manuellen Ablauf. Ohne diese Vergleichswerte lässt sich später schwer beurteilen, ob sich die Einführung tatsächlich gelohnt hat.

Ebenso wichtig ist eine ehrliche Zwischenbilanz nach einigen Wochen im Echtbetrieb: Wird das Werkzeug tatsächlich genutzt? Wo hakt es noch? Diese Rückmeldungen sind oft wertvoller als die ursprüngliche Planung.

Typische Stolpersteine

- Ein Anwendungsfall wird gewählt, weil er technisch interessant ist — nicht, weil er echten Aufwand spart.
- Die Einführung erfolgt ohne Einbindung der Mitarbeitenden, die das Werkzeug später nutzen sollen.
- Ergebnisse der KI werden ungeprüft übernommen, obwohl sie erkennbar fachliche Kontrolle erfordern.
- Es fehlt eine klare Verantwortlichkeit dafür, wer das Werkzeug pflegt und weiterentwickelt.

Unser Ansatz

Wir setzen bei der Umsetzung auf bewährte Bausteine wie OpenAI- und Azure-OpenAI-Modelle in Kombination mit eigens entwickelten Automatisierungen — abgestimmt auf den jeweiligen Anwendungsfall statt auf eine Standardlösung von der Stange.

Bereit für den nächsten Schritt?

OGSE unterstützt Sie bei der Umsetzung — von der ersten Einschätzung bis zur laufenden Betreuung. Vereinbaren Sie ein kostenloses Erstgespräch über ogse.info oder schreiben Sie uns direkt an info@ogse.info.