FRAMEWORK

Framework für die KI-Einführung in Unternehmen

Ein strukturierter Leitfaden von der ersten Idee bis zum produktiven Einsatz – für mehr Sicherheit, ROI und Akzeptanz.



Warum ein strukturiertes Framework?

Ein Framework für die KI-Einführung ist ein strukturierter Leitfaden, der Unternehmen hilft, Künstliche Intelligenz von der ersten Idee bis zum produktiven Einsatz zu steuern. Ein systematischer Ansatz minimiert Risiken, sichert den Return on Investment (ROI) und fördert die Akzeptanz der Mitarbeiter.



Risiken minimieren

Strukturierte Schritte verhindern Fehlinvestitionen und Compliance-Probleme.



ROI sichern

Klare Ziele und KPIs machen den wirtschaftlichen Nutzen messbar.



Akzeptanz fördern

Frühzeitige Einbindung der Mitarbeitenden erleichtert den Wandel.

ROI = Return on Investment = Kapitalrendite | KPI = Key Performance Indicator = Leistungskennzahl

KPI-Beispiel: Im Verkauf = Umsatz pro Monat durch die Klickrate auf eine Anzeige

Die vier Kernphasen im Überblick

Das Fundament für eine erfolgreiche KI-Implementierung

1



Strategie & Zielsetzung

DEFINE

2



Prüfung der Voraussetzungen

READINESS

3



Technische Integration & Erprobung

PILOT

4



Kulturwandel & Schulung

SCALE

PHASE 1 · DEFINE

Strategie & Zielsetzung

Bevor Sie KI einführen, müssen Sie den konkreten unternehmerischen Mehrwert definieren.

Anwendungsfälle identifizieren

Suchen Sie nach **wiederkehrenden**, **ressourcenintensiven** Aufgaben, die durch KI automatisiert oder beschleunigt werden können.

Nutzenversprechen & KPIs

Definieren Sie klar, was die KI erreichen soll – z. B. Zeitersparnis, Kostensenkung oder bessere Datenanalyse.

PHASE 2 · READINESS

Prüfung der Voraussetzungen

Nicht jeder Prozess ist sofort für KI bereit – die Basis muss stimmen.



Datenqualität & Verfügbarkeit

KI benötigt strukturierte und leicht zugängliche Daten. Klären Sie, ob Ihre Datenbasis für das gewünschte KI-Modell ausreicht.



Prozessreife

Die zu automatisierenden Prozesse müssen klar definiert, dokumentiert und standardisiert sein.



Sicherheit & Compliance

Stellen Sie sicher, dass Datenschutz-Richtlinien wie die DSGVO und interne Sicherheitsvorgaben eingehalten werden.

PHASE 3 · PILOT

Technische Integration & Erprobung

Starten Sie nicht direkt mit dem unternehmensweiten Rollout.

Proof of Concept (PoC) / Nachweis der Umsetzbarkeit

Testen Sie die KI in einem kleinen, kontrollierten Rahmen oder **Pilotprojekt**, bevor Sie skalieren.
Wird das Konzept oder die technische Lösung funktionieren?

Modellauswahl & Entwicklung

Nutzen Sie etablierte Plattformen und Frameworks, z. B. das Cloud Adoption Framework für Azure von Microsoft.

Klein starten, lernen, gezielt skalieren.

PHASE 4 · SCALE

Kulturwandel & Schulung

Technologie ist nur so gut wie die Menschen, die sie bedienen.



Kompetenzaufbau

Schulen Sie Ihre Mitarbeitenden. Konzepte wie das Applied AI Skills Framework helfen, KI-Kompetenzen gezielt zu bewerten und aufzubauen.



Change Management (intern)

Kommunizieren Sie transparent, warum KI eingeführt wird und wie sie den Arbeitsalltag erleichtert.



Change Management (Kunden)

Auch Kundenreaktionen – etwa auf einen KI-Telefonservice – sollten vorab in Testphasen ermittelt werden.

PRAXISBEISPIEL · NEGATIVBEISPIEL

Klarna-Kundenservice: Wenn Change Management fehlt

2024

KI ersetzt den Menschen

Klarna baut den Kundenservice radikal um: Ein KI-Chatbot übernimmt Aufgaben von rund 700 Support-Mitarbeitenden, die Belegschaft sinkt um 22 %.

MAI 2025

Die Kehrtwende

CEO Siemiatkowski räumt ein: Kosten standen zu stark im Fokus, die Servicequalität litt. Klarna stellt wieder menschliche Kundenbetreuer ein.

SEITDEM

Hybridmodell statt Vollautomatisierung

KI und Mensch arbeiten zusammen; Kunden können jederzeit zu einem echten Mitarbeiter wechseln – als Markenversprechen.

⚠ **Lehre für die Praxis:** Change Management gilt auch für Kunden – Reaktionen auf neue KI-Services (z. B. Telefon-Bots) sollten vor dem Rollout in Testphasen geprüft werden.

Erfolgsfaktoren auf einen Blick

Was den Unterschied zwischen gelungener und gescheiterter KI-Einführung macht

Klare Ziele statt Technik-Selbstzweck

KPIs definieren, bevor das Tool ausgewählt wird.

Datenbasis & Compliance zuerst prüfen

Readiness vor Rollout sichert Qualität und Rechtssicherheit.

Klein pilotieren, dann skalieren

Ein Nachweis der Umsetzbarkeit (POC) zeigt Risiken, bevor sie teuer werden.

Menschen aktiv mitnehmen

Schulung und transparente Kommunikation sichern Akzeptanz.

Kundenperspektive nicht vergessen

Wahlfreiheit zwischen KI und Mensch stärkt Vertrauen (siehe Klarna).

Qualität vor reiner Kosteneinsparung

Effizienzgewinne dürfen den Service nicht verschlechtern.

Zusammenfassung

Vier Phasen, ein Ziel: KI nachhaltig und akzeptiert im Unternehmen verankern.



1 · Define

Use-Cases & KPIs festlegen



2 · Readiness

Daten, Prozesse, Compliance prüfen



3 · Pilot

Im Kleinen testen, gezielt skalieren



4 · Scale

Mitarbeitende & Kunden mitnehmen

Erfolg entsteht, wenn Strategie, Technik und Menschen im Gleichschritt vorangehen.