DIGITALL

AI THAT WORKS

DER PRAGMATISCHE GUIDE FÜR ERFOLGREICHE KI-INITIATIVEN

CEO Learnings aus 25 Jahren Digitalisierung, CRM, Cloud und KI-Projekten



AUTOR

David Laux, CEO DIGITALL

VORWORT

Künstliche Intelligenz ist aktuell allgegenwärtig. Kaum ein Gespräch mit Kunden, Partnern oder Kollegen verläuft ohne die Frage, welche Auswirkungen KI auf Unternehmen haben wird. Fast täglich entstehen neue Modelle, neue Plattformen und neue Versprechen. Die Innovationsgeschwindigkeit ist beeindruckend.

Gleichzeitig führt sie bei vielen Unternehmen zu einer ganz anderen Frage:
Wo sollen wir überbaut anfangen?

Nach mehr als 25 Jahren in den Bereichen Digitalisierung, CRM, Cloud und Business Transformation bin ich überzeugt, dass viele Unternehmen derzeit die falsche Diskussion führen.

Die entscheidende Frage lautet nicht:
Welche KI sollten wir einsetzen?

Die entscheidende Frage lautet:
Welches Geschäftsproblem möchten wir lösen?



Unternehmen investieren nicht in KI, weil sie modern ist.
Sie investieren in KI, um produktiver zu werden,
Prozesse zu beschleunigen, Kosten zu senken oder
bessere Kundenerlebnisse zu schaffen.
Geschäftswert ist das Ziel.
KI ist das Werkzeug, um diesen Mehrwert zu erreichen.

01 KI MIT MESSBAREM MEHRWERT

Die spannendsten KI-Projekte beginnen selten mit Technologie. Sie beginnen mit einem konkreten Problem. Wir sehen das in vielen Kundenprojekten.



BEISPIEL: VERSICHERUNGEN

Für Versicherungen hat die effiziente Bearbeitung von Schadenfällen direkten Einfluss auf Kosten und operative Effizienz. Kunden reichen dabei immer häufiger Dokumente, E-Mails und Anfragen über unterschiedliche Kanäle ein. **KI kann diese Informationen sammeln, strukturieren und automatisch prüfen:**

- Welche Optionen sind vorhanden?
- Ist der Kunde versichert?
- Welche Unterlagen liegen bereits vor?
- Welche weiteren Schritte sind erforderlich?

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit lässt sich dadurch deutlich reduzieren. Wo früher Wochen vergingen, liegen heute Ergebnisse oft bereits innerhalb weniger Tage vor.



BEISPIEL: VERTRIEB

Vertriebsteams verbringen einen erheblichen Teil ihrer Zeit mit administrativen Aufgaben: Angebote erstellen, Vorlagen suchen, .Freigaben koordinieren und Dokumentationen pflegen. KI kann viele dieser Tätigkeiten auch übernehmen und unterstützt Vertriebsmitarbeiter dabei, sich stärker auf Kunden, Beratungsgespräche und Abschlüsse zu konzentrieren.



BEISPIEL: FIELD SERVICE

Im Servicebereich hilft KI dabei,

- Einsätze effizient zu planen
- Routineaufgaben zu optimieren
- Ersatzteile zu verwalten
- Service-Rückmeldungen zu dokumentieren

Das Ergebnis:

- Produktivität steigt
- Kosten sinken
- Kunden profitieren von schnelleren Reaktionszeiten



KERNAUSSAGE

„KI wird dann relevant, wenn sie konkrete Geschäftsergebnisse verbessert.“

02 OHNE DATEN KEINE KI

Viele Unternehmen beschäftigen sich intensiv mit KI. Zu wenige beschäftigen sich mit ihren Daten.

Denn KI kann nur mit den Informationen arbeiten, die ihr zur Verfügung stehen. Deshalb wird die Bedeutung von Unternehmenssystemen nicht sinken. Sie wird steigen.

- CRM-Systeme
- ERP-Lösungen
- Service-Management-Plattformen
- Knowledge Bases

Diese Systeme bilden das Fundament, auf dem KI arbeitet.

Was sich verändert, ist die Art, wie Mitarbeitende darauf zugreifen.

Künftig werden sie seltener direkt mit einzelnen Anwendungen arbeiten. Stattdessen wird KI zunehmend zur intelligenten Schnittstelle über Unternehmensdaten hinweg.

Die Systeme verschwinden nicht. Sie rücken stärker in den Hintergrund.

KERNAUSSAGE

KI ersetzt CRM nicht. KI macht CRM wertvoller.

03 KI IST EIN NEUES TEAMMITGLIED

Viele Menschen fragen sich, ob KI Arbeitsplätze ersetzen wird.

Ich glaube, das ist die falsche Perspektive.

Für mich ist KI kein Ersatz für Mitarbeiter. **KI ist ein neues Teammitglied.**

Sie unterstützt Menschen dabei, produktiver zu arbeiten und sich auf die wirklich wertschöpfenden Aufgaben zu konzentrieren.



KERNAUSSAGE

Die Zukunft ist nicht Mensch gegen KI.
Die Zukunft ist Mensch plus KI.

Ein Teammitglied, das:

- Informationen analysiert
- Inhalte vorbereitet
- Vorschläge erstellt
- Dokumentationen erstellt und pflegt
- Repetitive Aufgaben erledigt

Heute sehen wir das bereits in nahezu allen Bereichen:



Software Engineering
- Codegenerierung
- Qualitätssicherung
- Dokumentation



Consulting
- Anforderungsanalyse
- Workshop-Dokumentation
- Konzeptentwicklung



Service
- Ticketbearbeitung
- Wissensmanagement
- Service Requests



Cyber Security
- Anomalie-Erkennung
- Monitoring
- Incident Response

Menschen bleiben dabei entscheidend. Denn Ki benötigt weiterhin menschliche:

- Ziele
- Prioritäten
- Kontext
- Bewertung

04 ZWISCHEN HYPE & REALITÄT

Noch nie war es einfacher, KI auszuprobieren.
Noch nie war es schwieriger, den Überblick zu behalten.
Neue Modelle. Neue Tools. Neue Agenten.
Jeden Tag.

Deshalb sprechen wir bei DIGITALL von:

AI Pragmatism

Für uns bedeutet das:

Für uns bedeutet das, jede KI-Initiative anhand von drei zentralen Fragen zu bewerten:

1. Was ist technisch möglich?

Welche Lösungen existieren bereits?
Welche Anwendungsfälle sind heute schon realistisch?

2. Was kann das Unternehmen tatsächlich umsetzen?

Welche Kompetenzen stehen zur Verfügung?
Welche Prozesse müssen angepasst werden?

3. Was ist unter Berücksichtigung von Daten und Governance sinnvoll?

Welche Daten dürfen genutzt werden?
Welche regulatorischen Anforderungen gelten?
Wie lassen sich Entscheidungen nachvollziehbar dokumentieren?

Keine dieser Fragen sollte isoliert beantwortet werden. Erst ihr Zusammenspiel schafft die Grundlage für nachhaltigen Geschäftswert.

05 DAS AI READINESS FRAMEWORK

Technologie ist heute selten der begrenzende Faktor.
Entscheidend ist, ob die Rahmenbedingungen stimmen.
Aus unserer Erfahrung sind dafür vier Bereiche besonders wichtig.

Datenbasis



Sind die Daten aktuell?
Sind die Daten vollständig?
Sind die Daten konsistent?

Governance



Wer darf auf welche Informationen zugreifen?
Welche Aufgaben kann KI übernehmen?
Welche Freigaben sind erforderlich?

Prozesse



Sind Verantwortlichkeiten klar definiert?
Sind Abläufe definiert?
Sind Übergaben strukturiert?

Enablement



Sind Mitarbeitende vorbereitet?
Gibt es die notwendigen Schulungen?
Ist die Akzeptanz vorhanden?

DIE WICHTIGSTE ERKENNTNIS

Nicht das Modell entscheidet.
Die Grundlage entscheidet.

06 10 FRAGEN FÜR IHRE AI READINESS

Beantworten Sie die folgenden Fragen möglichst ehrlich:

- ✅ Sind unsere CRM-Daten aktuell?
- ✅ Haben wir einen klaren Datenverantwortlichen?
- ✅ Sind Berechtigungen klar dokumentiert?
- ✅ Sind Governance-Regeln klar definiert?
- ✅ Sind Vertriebs- und Serviceprozesse standardisiert?
- ✅ Kennen wir unsere wichtigsten KI-Use-Cases?
- ✅ Können wir den Nutzen messen?
- ✅ Sind die Datenschutzerfordernisse geklärt?
- ✅ Sind Mitarbeitende eingebunden?
- ✅ Gibt es einen Pilotansatz statt eines Big-Bang-Rollouts?

Je mehr dieser Fragen Sie mit „Ja“ beantworten können, desto besser sind die Voraussetzungen, um aus KI nachhaltigen Mehrwert zu schaffen.

07 NACHHALTIGER GESCHÄFTSWERT ENTSTEHT DURCH PRAGMATISCHE ENTSCHEIDUNGEN

Die Gewinner der kommenden Jahre werden nicht die Unternehmen sein, die die meisten KI-Tools einsetzen. Sie werden diejenigen sein, die Technologie, Daten, Prozesse und Menschen miteinander verbinden.

KI wird Unternehmen verändern. Davon bin ich überzeugt.

Aber nicht über Nacht. Nicht durch einen Big Bang.
Sondern:
Schritt für Schritt. Prozess für Prozess, Team für Team.
Immer mit Fokus auf den tatsächlichen Geschäftswert.

WIE BEREIT IST IHR UNTERNEHMEN FÜR KI? IN UNSEREM AI READINESS ASSESSMENT ANALYSIEREN WIR GEMEINSAM:

- Datenqualität
- Governance & Berechtigungen
- Vertriebs- und Serviceprozesse
- Geeignete Use Cases
- Pilot- und Skalierungsstrategie

Ergebnis

- Klare Handlungsempfehlungen
- Priorisierte KI-Anwendungsfälle
- Konkrete Roadmap
- Realistische Einschätzung von Aufwand und Nutzen



Welche drei KI-Initiativen würden in Ihrem Unternehmen den größten Mehrwert schaffen?

Vereinbaren Sie ein Gespräch mit mir, David Laux, und lassen Sie uns gemeinsam darüber sprechen, wo die größten KI-Potenziale für Ihr Unternehmen liegen.