

KI und Digitalisierung im Betrieb

Die vier Fragen, die Sie vor jeder Investition
stellen sollten

Inhalt

Bevor Sie anfangen

-
- 1** Die Frage wird meist falsch gestellt
 - 2** Was KI in einem Betrieb Ihrer Größe realistisch kann
 - 3** Technik ist die halbe Miete
 - 4** Woran Sie einen guten Anwendungsfall erkennen
 - 5** Warum die Demo beim Anbieter nichts beweist
 - 6** Die vier Fragen vor jeder Investition
 - 7** Was viele übersehen: die Rechtslage
 - 8** Die drei häufigsten Fehler
 - 9** Ein realistischer erster Schritt
 - 10** Wie es weitergehen kann

Bevor Sie anfangen

Dieser Leitfaden verkauft Ihnen keine KI. Ich verkaufe keine Software und keine Lizenzen und bekomme von keinem Hersteller Provision. Deshalb steht auf den folgenden Seiten kein Produktname, den Sie kaufen sollen.

Was Sie bekommen: eine nüchterne Einordnung, was KI in einem Betrieb Ihrer Größe tatsächlich leisten kann, woran Sie einen sinnvollen Anwendungsfall erkennen und was Sie klären sollten, bevor Sie Geld ausgeben.

Lesezeit: etwa fünfzehn Minuten.

1 Die Frage wird meist falsch gestellt

Die häufigste Frage in Betrieben lautet: *Was können wir mit KI machen?*

Das ist die falsche Reihenfolge. Sie führt dazu, dass ein Werkzeug gesucht wird, für das danach ein Problem gefunden werden muss. So entstehen Projekte, die technisch funktionieren und trotzdem nichts bringen.

Die richtige Frage lautet: *Wo verlieren wir regelmäßig Zeit oder Geld, ohne dass jemand dabei etwas entscheidet?*

Erst wenn Sie diese Stellen kennen, lohnt sich der Blick auf die Werkzeuge. Manchmal ist die Antwort dann tatsächlich KI. Oft ist es aber eine Schnittstelle, eine Vorlage, eine klarere Zuständigkeit oder schlicht eine Einstellung in einer Software, die Sie längst bezahlen.

Das ist kein Argument gegen KI. Es ist ein Argument dafür, sie an der richtigen Stelle einzusetzen, statt an der auffälligsten.

2 Was KI in einem Betrieb Ihrer Größe realistisch kann

Ohne Marketingsprache, sortiert nach dem, was in KMU tatsächlich funktioniert.

Sprache und Text

Entwürfe schreiben, lange Dokumente zusammenfassen, Texte übersetzen, Angebote und Standard-schreiben vorbereiten, Protokolle aus Besprechungsnotizen erstellen.

Realistischer Nutzen: hoch, weil der Einstieg klein ist und Fehler sofort auffallen. Ein Mensch liest ohnehin gegen.

Erkennen und Einsortieren

Eingehende Rechnungen auslesen, Belege den richtigen Kategorien zuordnen, Mails vorsortieren, Fotos oder Dokumente erschließen.

Realistischer Nutzen: hoch, aber nur bei ausreichender Menge. Unter etwa fünfzig gleichartigen Vorgängen im Monat lohnt die Einrichtung selten.

Auskunft geben

Chatbots auf der Website, interne Suche über eigene Dokumente, Antworten auf wiederkehrende Kundenfragen.

Realistischer Nutzen: mittel. Steht und fällt damit, ob Ihre Unterlagen gepflegt sind. Ein Chatbot auf einer schlecht gepflegten Wissensbasis erzeugt schlechte Auskünfte, schneller als vorher.

Was KI nicht kann

- › **Verantwortung übernehmen.** Für jede Ausgabe haftet weiterhin Ihr Betrieb.
- › **Unordnung reparieren.** Wenn Ihre Daten widersprüchlich sind, werden die Antworten widersprüchlich. Zuverlässig und schnell.
- › **Aus wenigen Fällen lernen.** Für Vorhersagen braucht es Datenmengen, die die meisten KMU nicht haben.
- › **Entscheiden, was Ihr Betrieb tun soll.** Das bleibt Ihre Aufgabe.

3 Technik ist die halbe Miete

Ein Punkt, der in fast jeder Diskussion über KI und Digitalisierung fehlt, und der über Erfolg oder Misserfolg mehr entscheidet als die Wahl des Werkzeugs.

Jedes IT-System in einem Betrieb ist ein soziotechnisches System. Es besteht aus zwei Teilen, die untrennbar zusammengehören: der Technik und den Menschen, die damit arbeiten. Wer nur die technische Seite betrachtet, baut eine Lösung, die auf dem Papier funktioniert und im Betrieb nicht angenommen wird.

Das ist keine Theorie, sondern die häufigste Ursache für gescheiterte Einführungen. Die Software läuft. Die Schulung hat stattgefunden. Und trotzdem arbeitet die Hälfte des Teams weiter mit der alten Excel-Liste, weil ihr niemand zugehört hat, warum sie das tut.

Was daraus folgt, ganz praktisch:

- › Die Menschen, die einen Ablauf täglich ausführen, wissen mehr darüber als jede Projektleitung. Wer sie erst bei der Schulung einbezieht, hat den wichtigsten Beitrag bereits verschenkt.
- › Widerstand gegen ein neues System ist selten Bequemlichkeit. Meistens ist es ein Hinweis auf etwas, das im neuen Ablauf nicht bedacht wurde.
- › Akzeptanz entsteht nicht durch Überzeugung im Nachhinein, sondern durch Beteiligung im Vorhinein. Wer mitgestalten durfte, verteidigt das Ergebnis. Wer es vorgesetzt bekommt, sucht Umwege.
- › Bei KI kommt ein zusätzlicher Punkt dazu: Die Sorge um den eigenen Arbeitsplatz. Wenn die nicht offen angesprochen wird, wird sie leise beantwortet, und zwar mit Zurückhaltung.

Es lohnt sich, bei jedem Vorhaben zwei Fragen zu stellen, bevor die technische Frage kommt: Wer arbeitet damit? Und was ändert sich für diese Person konkret an ihrem Tag?

Anmerkung: Der Zusammenhang zwischen der Einbindung von Mitarbeitenden und dem Erfolg von IT-Einführungen war das Thema meiner Bachelorarbeit in Wirtschaftsinformatik. Eine Zusammenfassung finden Sie auf edlerritter.at.

4 Woran Sie einen guten Anwendungsfall erkennen

Prüfen Sie einen Vorgang gegen diese fünf Merkmale. Je mehr zutreffen, desto eher lohnt sich der Aufwand.

Merkmal	Warum es zählt
1 Der Vorgang wiederholt sich oft	Einrichtung saufwand fällt nur einmal an
2 Es gibt klare Regeln dafür	Wo niemand die Regel benennen kann, kann KI sie auch nicht anwenden
3 Ein Fehler ist verkraftbar und wird bemerkt	Ohne Kontr ollpunkt entstehen stille Fehler
4 Es geht um Vorbereitung, nicht um Entscheidung	Der Mensch bleibt am Schluss
5 Die Daten dafür liegen bereits vor	Datenbesc haffung ist meist teurer als die KI selbst

Die Gegenprobe: Wenn Sie einen neuen Mitarbeiter nicht in einer halben Stunde anlernen könnten, diesen Vorgang zu erledigen, ist er kein guter erster Kandidat für KI. Zu viel stilles Wissen, zu viele Ausnahmen.

5 Warum die Demo beim Anbieter nichts beweist

Jeder Anbieter zeigt Ihnen ein Werkzeug, das funktioniert. In der Demo funktioniert es tatsächlich. Nur beweist das über Ihren Betrieb genau nichts.

Der Grund ist einfach: Die Vorführung läuft auf den Daten des Anbieters. Sauber aufbereitet, einheitlich benannt, ohne die Sonderfälle, die bei Ihnen den Alltag ausmachen. Kein Modell dieser Welt ist auf Ihre Artikelnummern, Ihre Kundenhistorie, Ihre internen Abkürzungen und Ihre gewachsenen Ausnahmen trainiert.

Zwei Betriebe derselben Branche und derselben Größe können mit demselben Werkzeug vollkommen unterschiedliche Ergebnisse bekommen. Der Unterschied liegt fast nie am Werkzeug. Er liegt an den Daten.

Was mit Datenqualität konkret gemeint ist

Der Begriff wird oft genannt und selten erklärt. Gemeint sind fünf Dinge:

Vollständigkeit. Fehlen bei einem Teil der Datensätze Angaben, die das Werkzeug braucht? Ein System, das in dreißig Prozent der Fälle nichts findet, wird nicht benutzt.

Einheitlichkeit. Steht dieselbe Sache überall gleich geschrieben? Wenn eine Firma einmal als „Müller GmbH“, einmal als „Mueller GmbH“ und einmal als „Müller Ges.m.b.H.“ geführt wird, sind das für die Maschine drei Kunden.

Aktualität. Wie alt sind die Daten, und pflegt sie jemand? Alte Daten erzeugen Antworten, die plausibel klingen und falsch sind. Das ist gefährlicher als gar keine Antwort.

Struktur. Liegen die Informationen maschinenlesbar vor oder als eingescannte PDFs im Ordner? Ein Scan ist ein Bild. Er muss erst erschlossen werden, und das kostet.

Zulässigkeit. Dürfen diese Daten so verwendet werden? Bei Kunden-, Bewerber- und Personaldaten ist das eine eigene Frage, die vor dem Test geklärt gehört, nicht danach.

Der Test, den Sie verlangen sollten

Bevor Sie kaufen, verlangen Sie einen Probelauf mit Ihren eigenen Daten. So geht das:

1. Nehmen Sie fünfzig bis hundert echte Fälle aus Ihrem Betrieb. **Wichtig: auch die schwierigen.** Wer nur die einfachen Fälle testet, testet die Demo nach.
2. Legen Sie vorher fest, was ein gutes Ergebnis wäre. Eine Zahl, kein Gefühl.
3. Vergleichen Sie nicht mit der Idealvorstellung, sondern mit dem heutigen Zustand.
4. Klären Sie schriftlich, wer den Aufwand für die Datenaufbereitung trägt und was er kostet.

Punkt vier ist der, an dem die meisten Projekte teurer werden als geplant. Die Lizenz ist oft der kleinere Posten. Die Arbeit, die eigenen Daten in einen brauchbaren Zustand zu bringen, ist der größere, und sie taucht in keinem Angebot auf.

Wenn ein Anbieter einen solchen Probelauf nicht anbietet oder ihn als unnötig abtut, ist das die Antwort auf Ihre Frage.

6 Die vier Fragen vor jeder Investition

1. **Welches Problem lösen wir, und woran messen wir das?** Nennen Sie eine Zahl, bevor Sie beginnen. Gesparte Stunden pro Woche, Durchlaufzeit, Fehlerquote. Ohne Ausgangswert lässt sich hinterher nicht sagen, ob es etwas gebracht hat.
2. **Wo laufen unsere Daten hin?** Bei jedem Dienst gilt es zu klären: In welchem Land liegen die Daten? Werden sie zum Training verwendet? Was passiert mit Kundendaten und mit personenbezogenen Angaben? Für viele Anwendungen gibt es Varianten, bei denen die Daten in der EU bleiben. Diese Frage gehört vor die Entscheidung, nicht danach.
3. **Wer bedient das später, und wer merkt es, wenn es falsch läuft?** Jedes System braucht eine zuständige Person und einen Kontrollpunkt. Ohne beides läuft ein Werkzeug entweder gar nicht oder unbemerkt falsch.
4. **Was passiert, wenn wir es wieder abschalten?** Können Sie Ihre Daten mitnehmen? Gibt es eine Kündigungsfrist? Funktioniert der Ablauf notfalls wieder ohne das Werkzeug? Ein Anbieterwechsel ist selten, aber wenn er ansteht, entscheidet diese Frage über die Kosten.

7 Was viele übersehen: die Rechtslage

Kurz und ohne Panik. Der EU AI Act gilt auch für kleine Betriebe, aber die meisten KMU-Anwendungen fallen in die harmlosen Kategorien.

Was Sie kennzeichnen müssen. Seit 2. August 2026 gelten die Transparenzpflichten. Wer auf Ihrer Website mit einem Chatbot spricht, muss erkennen können, dass es kein Mensch ist. Auch KI-erzeugte Inhalte sind entsprechend zu kennzeichnen.

KI-Kompetenz im Betrieb. Wer KI einsetzt, soll dafür sorgen, dass die Mitarbeitenden angemessen damit umgehen können. Diese Vorgabe gilt bereits seit Februar 2025 und wurde im Juli 2026 abgeschwächt: Aus dem Sicherstellen eines Niveaus wurde ein Fördern. Sie ist damit nicht verschwunden. Eine kurze, dokumentierte Einweisung Ihrer Leute ist der sinnvolle Mindestaufwand, unabhängig vom Gesetz.

Vorsicht bei Personalentscheidungen. KI im Bewerbungsverfahren oder bei Kreditwürdigkeitsprüfungen gilt als Hochrisiko-Anwendung mit deutlich strengeren Anforderungen. Die Fristen dafür wurden auf Dezember 2027 verschoben, die Einstufung bleibt aber bestehen. Wenn Sie in diese Richtung denken, holen Sie sich vorher Rat.

Was Sie nicht brauchen. Es kursieren Angebote, die eine gesetzliche Zertifikatspflicht behaupten. Die gibt es nicht. Wer Ihnen mit Strafhöhen Angst macht, verkauft Angst.

8 Die drei häufigsten Fehler

Mit dem Sichtbarsten anfangen. Der Chatbot auf der Website ist der Anwendungsfall, den alle zuerst nennen, und einer der undankbarsten. Er ist öffentlich, jeder Fehler ist sichtbar, und der Nutzen ist schwer zu messen. Fangen Sie intern an, wo Fehler billig sind.

Ein Werkzeug einführen, ohne etwas wegzunehmen. Wenn nach der Einführung niemand weniger Arbeit hat, war es keine Verbesserung, sondern eine Zusatzaufgabe. Genau daran scheitern die meisten Projekte.

Auf den großen Wurf warten. Betriebe, die auf die perfekte Gesamtlösung warten, machen oft jahrelang nichts. Ein kleiner Anwendungsfall, der funktioniert, ist mehr wert als eine Strategie, die in der Schublade liegt.

9 Ein realistischer erster Schritt

Sie brauchen dafür keine Beratung und kein Budget.

Notieren Sie zwei Wochen lang, an welchen Stellen im Betrieb Zeit vergeht, ohne dass jemand dabei etwas entscheidet. Keine Bewertung, nur eine Liste. Danach prüfen Sie die drei häufigsten Punkte gegen die fünf Merkmale aus Kapitel 4.

Meist bleibt genau ein Kandidat übrig. Mit dem fangen Sie an.

10 Wie es weitergehen kann

Wenn Sie an den Punkt kommen, an dem Sie nicht mehr sicher sind, ob das, was Sie vorhaben, Sinn ergibt, oder wenn Sie Angebote vorliegen haben und nicht beurteilen können, was davon tragfähig ist: Genau dafür bin ich da.

Ich schaue mir an, wie in Ihrem Betrieb tatsächlich gearbeitet wird, und sage Ihnen, wo sich Digitalisierung lohnt und wo nicht. Auch dann, wenn die Antwort lautet, dass Sie gerade etwas anderes brauchen.

Ein kostenloses Erstgespräch, 30 Minuten.

Termin buchen: edlerritter.at/kontakt

Telefon: +43 670 353 81 34

E-Mail: marvin@edlerritter.at

Stand: August 2026. Keine Rechtsberatung.