

## Fallstudie zur Implementierung einer KI-Strategie im Unternehmen

**Unternehmen:** DigiNext Solutions AG

**Branche:** FinTech

**Standort:** Frankfurt am Main, Deutschland

**Mitarbeiteranzahl:** ca. 1.200

**Umsatz:** 200 Mio. Euro im letzten Geschäftsjahr

### Unternehmenshintergrund:

DigiNext Solutions AG ist ein führender Anbieter im Bereich digitaler Finanzlösungen, der seit über 15 Jahren erfolgreich Banken, Finanzdienstleistern und Versicherungen mit maßgeschneiderten IT-Lösungen unterstützt. Die Kernprodukte des Unternehmens umfassen Software für digitales Banking, automatisierte Finanzanalysen und intelligente Risikoanalyse-Tools.

Das Unternehmen hat sich in den letzten Jahren stark auf die Digitalisierung konzentriert und ist in der Branche als Innovationsführer bekannt. Im Rahmen der digitalen Transformation plant DigiNext nun, Künstliche Intelligenz umfassender in seine internen Prozesse und Kundenservices zu integrieren, um seine Marktposition weiter zu stärken und das Kundenerlebnis zu verbessern.

### Projektvorstellung:

DigiNext möchte eine KI-gestützte Kundenservice-Plattform einführen, die als „intelligenter Assistent“ fungiert und Routineanfragen automatisiert bearbeitet. Diese Plattform soll Chatbots, Sprachassistenten und automatisierte E-Mail-Responder umfassen, die auf Basis von Machine Learning und Natural Language Processing (NLP) entwickelt wurden. Ziel ist es, eine reibungslose und personalisierte Kundenerfahrung zu bieten und die Servicezeiten zu verkürzen.

### Situationsbeschreibung und Projektziele

#### Projektziele:

1. **Optimierung der Kundenerfahrung:** Schnelle und präzise Antworten auf Routineanfragen durch die automatisierte Bearbeitung, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen soll.
2. **Effizienzsteigerung im Kundenservice:** Entlastung der Kundenservice-Mitarbeitenden von standardisierten Anfragen, sodass diese sich auf komplexere und wertschöpfende Anfragen konzentrieren können.
3. **Kostenreduktion:** Einsparungen durch geringere Bearbeitungszeiten und durch die Reduktion des Arbeitsaufwands für Routineaufgaben.

#### Herausforderungen:

- **Technische Implementierung und Integration:** Die KI-Plattform muss nahtlos in die bestehende IT-Infrastruktur von DigiNext integriert werden und dabei den strengen Sicherheits- und Datenschutzstandards entsprechen.
- **Akzeptanz und Schulung der Mitarbeitenden:** Das Kundenservice-Team besteht aus langjährigen Mitarbeitenden, die bislang ohne KI-Unterstützung gearbeitet haben. Es gibt Unsicherheiten und Ängste hinsichtlich der Einführung neuer Technologien und der möglichen Veränderung ihrer Arbeitsaufgaben.

- **Ethik und Datenschutz:** Da die Plattform personenbezogene Kundendaten verarbeitet, müssen strenge Datenschutzrichtlinien wie die DSGVO eingehalten werden. Darüber hinaus ist sicherzustellen, dass die KI fair und transparent arbeitet und keine Kundengruppen benachteiligt.

**Rolle des KI-Managers:** DigiNext Solutions hat kürzlich die Position des KI-Managers geschaffen, um das Unternehmen durch diesen umfassenden Transformationsprozess zu leiten. Der KI-Manager ist verantwortlich für die erfolgreiche Planung, Implementierung und Akzeptanz der KI-Plattform. Er arbeitet dabei eng mit der IT-Abteilung, dem Datenschutzteam, der Geschäftsführung sowie den Mitarbeitenden im Kundenservice zusammen.

## **Aufgaben des KI-Managers im Projekt**

### **1. Projektplanung und strategische Ausrichtung**

- Der KI-Manager definiert konkrete Ziele und KPIs für das KI-Projekt, die auf die Unternehmensstrategie abgestimmt sind.
- Er plant das Budget und stellt sicher, dass alle notwendigen Ressourcen – sowohl technische als auch personelle – zur Verfügung stehen.
- Ein realistischer Zeitplan mit definierten Meilensteinen sorgt für eine strukturierte Einführung.

### **2. Technische Umsetzung und Schnittstellenmanagement**

- Der KI-Manager koordiniert die technische Implementierung und arbeitet eng mit der IT-Abteilung und externen Anbietern zusammen, um die Plattform in die bestehende Infrastruktur zu integrieren.
- Er überwacht die Einhaltung von Sicherheitsstandards und stellt sicher, dass alle datenschutzrechtlichen Vorgaben erfüllt werden.
- Durch die Zusammenarbeit mit dem IT-Team und externen Entwicklern wird sichergestellt, dass die Plattform zuverlässig und skalierbar ist.

### **3. Kommunikation und Mitarbeitereinbindung**

- Der KI-Manager entwickelt einen umfassenden Kommunikationsplan, um die Mitarbeitenden über die Vorteile und Funktionsweise der KI-Plattform aufzuklären.
- Er organisiert Schulungen und Workshops, um die Mitarbeitenden auf die neue Technologie vorzubereiten und sie bei der Anwendung zu unterstützen.
- Durch regelmäßige Feedback-Runden wird die Akzeptanz im Team gefördert und eventuelle Bedenken können frühzeitig erkannt und adressiert werden.

### **4. Ethische Verantwortung und Datenschutz**

- Der KI-Manager sorgt dafür, dass die KI-Systeme keine diskriminierenden Entscheidungen treffen, indem er den Algorithmus auf Bias überprüft und Maßnahmen zur Fairness-Überwachung implementiert.

- Er garantiert die Einhaltung der DSGVO und setzt Maßnahmen wie Anonymisierung und Verschlüsselung von Daten ein, um die Privatsphäre der Kunden zu schützen.
- Er fördert eine transparente Nutzung der KI, sodass sowohl die Mitarbeitenden als auch die Kunden verstehen, wie die Technologie funktioniert und wie Entscheidungen getroffen werden.

### **Aufgabenstellung für die Fallstudienanalyse**

Lesen Sie die Fallstudie und analysieren Sie die Aufgaben des KI-Managers in diesem Projekt. Beantworten Sie die folgenden Fragen, indem Sie sich auf die spezifischen Herausforderungen und Strategien des KI-Managers in der Implementierungsphase konzentrieren.

#### **1. Strategische Aufgaben und Planung**

- Beschreiben Sie die strategischen Aufgaben des KI-Managers in dieser Fallstudie. Welche Maßnahmen ergreift er, um sicherzustellen, dass die KI-Plattform zur Optimierung des Kundenservices beiträgt und die Unternehmensziele unterstützt?
- Welche spezifischen KPIs könnten Sie vorschlagen, um den Erfolg der KI-Plattform zu messen?

#### **2. Technische Herausforderungen und Zusammenarbeit mit interdisziplinären Teams**

- Welche technischen Herausforderungen können bei der Integration der KI-Plattform in die IT-Infrastruktur auftreten? Beschreiben Sie, wie der KI-Manager diese Herausforderungen gemeinsam mit dem IT-Team und externen Entwicklern angeht.
- Erläutern Sie, wie der KI-Manager die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen (z. B. IT, Datenschutz und Kundenservice) fördert, um eine reibungslose Implementierung sicherzustellen.

#### **3. Förderung der Akzeptanz und Veränderungsbereitschaft bei den Mitarbeitenden**

- Diskutieren Sie, wie der KI-Manager die Mitarbeitenden im Kundenservice auf die Einführung der KI-Plattform vorbereitet und deren Akzeptanz fördert. Welche psychologischen Aspekte sind in diesem Zusammenhang wichtig?
- Welche Methoden könnte der KI-Manager nutzen, um die Veränderungsbereitschaft im Team zu stärken und eventuelle Widerstände abzubauen?

#### **4. Ethische und datenschutzrechtliche Verantwortung**

- Welche ethischen Herausforderungen sind mit der Einführung der KI-Plattform verbunden? Wie stellt der KI-Manager sicher, dass die Plattform fair und transparent arbeitet?
- Diskutieren Sie die Maßnahmen, die der KI-Manager im Bereich Datenschutz ergreift. Warum sind diese Maßnahmen entscheidend für das Vertrauen der Kunden in das Unternehmen?

## 5. Kritische Reflexion: Ihre Rolle als KI-Manager

- Stellen Sie sich vor, Sie übernehmen die Rolle des KI-Managers in diesem Projekt. Welche zusätzlichen Maßnahmen oder Strategien würden Sie anwenden, um sicherzustellen, dass das Projekt sowohl technisch als auch menschlich erfolgreich umgesetzt wird? Begründen Sie Ihre Antwort mit konkreten Beispielen.

### Bewertungsrichtlinien

Die Fallstudienanalyse wird auf Basis folgender Kriterien bewertet:

- **Verständnis der strategischen Rolle des KI-Managers:** Die Antworten sollten zeigen, dass der Studierende die strategischen, technischen und ethischen Aufgaben des KI-Managers vollständig erfasst hat.
- **Berücksichtigung ethischer und psychologischer Aspekte:** Die Analyse muss die ethischen Herausforderungen sowie die Bedeutung der psychologischen Faktoren für die Mitarbeitermotivation und Akzeptanz im Detail berücksichtigen.
- **Kritische Reflexion und eigenständige Lösungsansätze:** Die Analyse sollte eigenständige, kritische Überlegungen und kreative Lösungsansätze enthalten, die die Studierenden in die Rolle des KI-Managers versetzen.