

## Kurzfragebogen für Führungskräfte – KI-Potenziale

Ziel: Strategische Sicht der Führungskräfte auf wichtige Prozesse, KI-Potenziale, Risiken und geeignete Kennzahlen erfassen.

Bereich: CONSULTING/SUPPORT (Kürzel Mitarbeiterin/Mitarbeiter: RTE)

1. Welche drei Prozesse in Ihrem Bereich sind aus Ihrer Sicht strategisch am wichtigsten?

- a) Bearbeitung von Supporttickets
- b) Dokumentation von Fehlern und Workarounds
- c) -

2. Wo sehen Sie in den nächsten 2–3 Jahren das größte Potenzial für den Einsatz von KI in Ihrem Verantwortungsbereich?

- a) KI-basierte Wissensdatenbank zur schnelleren Ticketbearbeitung
- b) Automatische Entwürfe für Kundenkommunikation (Antwortvorschläge)
- c) Automatische Zuweisung von Tickets zu den Fachbereichen/zuständigen Mitarbeitern

3. Welche Risiken sind für Sie ausschlaggebend, ggf. gegen einen KI-Einsatz zu entscheiden?

- ☐ Datenschutz / Informationssicherheit
- ☐ Bias / Diskriminierung
- ☒ Qualitätsrisiken / Fehlentscheidungen
- ☒ Akzeptanzprobleme bei Mitarbeitenden
- ☐ Regulatorische / Compliance-Risiken
- ☐ Sonstiges: \_\_\_\_\_

4. Welche Ziele bzw. Kennzahlen würden Sie zur Messung des Erfolgs von KI-Maßnahmen heranziehen

- a) First Response Time
- b) „Time-to-Resolution“
- c) Anzahl wiederholter Tickets (Problemfix vs. Symptombearbeitung)
- d) Kundenzufriedenheit