

Der KI-Arbeitsplatz der Zukunft

Die neuen Rollen, Prozesse und
Aufgaben im Überblick

Inhalte

Vorwort

3

KI Reifegrade - Der Weg ist das Ziel

4

Nicht weniger, sondern neue Jobs

5

Auswirkungen der Mensch-Maschine Interaktion auf die Arbeit

9

Über Kauz.ai und das aiStudio

11

kauz.ai

Vorwort

Künstliche Intelligenz ist in den Unternehmen angekommen: Sei es als Diskussionsthema, als Pilotprojekt oder auch als skalierbare Initiative. Je nach Branche ist der Adoptionsgrad noch sehr unterschiedlich und das Entwicklungspotenzial entlang aller KI-Reifegrade für Unternehmen jeder Größe enorm ausbaufähig. Der technologische Fortschritt schreitet eindeutig schneller voran, als die Arbeitswelt derzeit Schritt halten kann. In den kommenden Jahren wird sich die Mensch-Maschine-Interaktion voraussichtlich in ein neues Gleichgewicht einpendeln und die sich bereits heute abzeichnende neue Arbeitswelt Wirklichkeit werden lassen.

In diesem E-Book möchten wir Ihnen einen umfassenden Überblick geben, mit welchem Zielbild und welchen methodischen Ansätzen Early Adopters die aktuelle Transformationsphase erfolgreich meistern. Während Technologie und Prozesse stark im Fokus stehen, bleibt der entscheidende Erfolgsfaktor der Mensch. Bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung einer KI-gestützten Arbeitswelt spielen demografische Gegebenheiten eine zentrale Rolle. Älteren Mitarbeitenden fällt es oft schwerer, sich proaktiv auf neue Arbeitsweisen einzulassen, während jüngere Mitarbeitende häufig den Einsatz von KI-Tools zur Vereinfachung ihrer Routinetätigkeiten einfordern. Diese demografische Vielfalt stellt Unternehmen vor besondere Herausforderungen: Der transformative Aspekt von KI liegt jedoch darin, dass die Nutzung der Tools für alle Mitarbeitenden einfacher wird und damit auch das Change Management trotz bestehender psychologischer Hürden erheblich erleichtert werden kann.

Gleichzeitig kämpfen viele Unternehmen mit der Vielzahl der eingesetzten Softwarelösungen. Neben etablierten Systemen wie ERP- und CRM-Lösungen wird der Bedarf an einer umfassenden KI-Plattform immer deutlicher – einer Plattform, die den plattformübergreifenden Einsatz von Künstlicher Intelligenz effizient orchestriert. In diesem E-Book zeigen wir Ihnen, wie Sie genau das mit dem aiStudio erreichen können.

Mit herzlichen Grüßen,



Thomas Rüdel
CEO

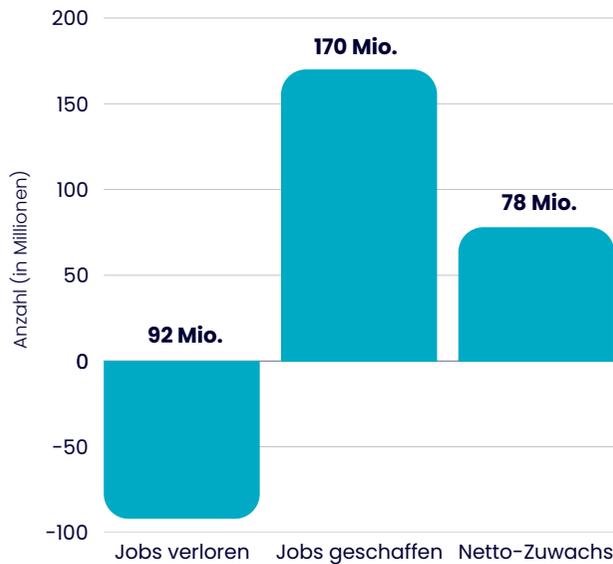
KI Reifegrade – Der Weg ist das Ziel

In diesem KI-Reifegradmodell stellen wir Ihnen die verschiedenen Entwicklungsstufen des KI-Einsatzes in Unternehmen vor und bieten praktische Orientierungshilfen für einen kontinuierlichen Fortschritt.

	1. Experimentieren	2. Pilotieren	3. Etablieren	4. Integrieren	5. Innovieren
Ziel	Erste Erfahrungen sammeln & Potenziale ausloten	Konkrete Anwendungsfälle testen & Mehrwert nachweisen	Regelmäßige Nutzung in ausgewählten Bereichen	KI als integraler Bestandteil der Geschäftsprozesse	Innovationen & neue Geschäftsprozesse vorantreiben
Use Cases	Prototypen für Content-Erstellung, einfache Automatisierungen	Kundenservice, Marketing, Datenanalyse	Automatisierung von Standardprozessen, Unterstützung in der Produktentwicklung	Prozessoptimierung, personalisierte Kundeninteraktionen	Neue Produkte/Dienstleistungen, datengetriebene Modelle
Rollen	KI-Enthusiasten, Innovationsmanager	KI-Projektmanager, Fachexperten, Content Creator, Datenanalysten	KI-Spezialisten, Change Manager, Schulungspersonal	KI-Strategen, Prozessoptimierer, KI-Ethikbeauftragte	KI-Innovatoren, Geschäftsmodell-Entwickler
Prozesse	Ad-hoc-Projekte ohne feste Strukturen	Prozesse zur Evaluierung der Pilotprojekte	Standardisierte Workflows, Schulung der Mitarbeitenden	Automatisierte Prozesse mit KPIs zur Erfolgsmessung	Agile Prozesse zur kontinuierlichen Anpassung
Arbeitswelt	Hohe Flexibilität, wenig Standardisierung	Einführung klarer Prozesse, zunehmende Strukturierung	Automatisierung, Fokus auf kreative Aufgaben	Hybride Teams (Mensch + KI), Optimierungsfokus	Hohe Agilität, Innovationskultur, ständige Weiterbildung
KI-Einsatz	Nutzung einzelner Tools	Zentrale KI-Plattform für Pilotprojekte	Integration in bestehende IT-Infrastrukturen	Automatisierung und Optimierung in Echtzeit	Integrierte KI-Plattform als Innovationsmotor
ROI	Geringes Risiko, schnelles Lernen, Quick Wins	Effizienzgewinne, bessere Kundeninteraktion, Kostenreduktion	Skalierbare Lösungen, erhöhte Produktivität	Wettbewerbsvorteil, gesteigerte Effizienz	Neue Märkte, Geschäftsmodelle, Steigerung der Innovationskraft
Praxistipp	Schulungen und Workshops durchführen, kleine Experimente starten	Mit "Low Hanging Fruits" starten	Ganzheitliches Konzept entwickeln und laufend adaptieren	Regelmäßig ROI prüfen, Mitarbeitende einbinden	Innovationsprozesse fördern, neue Ideen testen

Nicht weniger, sondern mehr Jobs

Prognose zur Jobentwicklung bis 2030
laut WEF Future of Jobs Report 2025



Der [“Future of Job Report 2025”](#) des WEF stimmt positiv: Zwar werden bis 2030 durch den technologischen Fortschritt 92 Millionen Jobs verschwinden, dafür werden aber 170 Millionen neue Jobs entstehen. Diese Entwicklung zeigt, dass sich die Arbeitswelt grundlegend wandelt und sowohl Unternehmen als auch Arbeitnehmer vor neue Herausforderungen stellt. Der Fokus wird sich zunehmend von reiner Prozesseffizienz hin zur Entwicklung innovativer Geschäftsmodelle verlagern, was kontinuierliche Weiterbildung und Anpassungsfähigkeit erfordert.

Wir zeigen Ihnen anhand konkreter Praxisbeispiele, wie KI-Implementierungen die Prozesse, Inhalte und Verantwortlichkeiten unterschiedlicher Abteilungen schon jetzt verändern.

Use Case: Evolution des Kundenservice und internen Wissensmanagements

VORHER

Die Kundenservice-Abteilung eines Energiekonzerns beschäftigt 50 Mitarbeiterinnen. Durch stark variierende Kundenanfragen ist die Mitarbeiterauslastung stets schwer einzuschätzen. Maßnahmen wie Selbstbedienungsportale und alternative Kommunikationskanäle sollten den Kundenservice verbessern und gleichzeitig Kosten senken. In der Vergangenheit führten sie jedoch nur begrenzt zu positiven Veränderungen. Denn die Projektumsetzungen und Etablierung der neuen Kanäle erwiesen sich als langwierig und teuer. Außerdem musste die Nutzerakzeptanz durch restriktive Maßnahmen “erzwingen” werden, sodass die Kundenzufriedenheit über lange Zeit deutlich sank. Während aus Top-Managementsicht im operativen Kundenservice zu viele FTEs beschäftigt sind, kämpfen die Abteilungs- und Teamleiter stets mit Ressourcenknappheit und negativen KPIs. Für eine strategische Auseinandersetzung zur Entwicklung einer ganzheitlichen Customer Experience in Zusammenarbeit mit der Sales, Marketing- und Produktabteilung bleibt daher stets zu wenig Zeit.

NACHER

Mit dem Aufkommen der generativen KI gewinnt das Management neues Vertrauen in die Möglichkeiten des effektiven Einsatzes von Chatbots und priorisiert sein erstes KI-Projekt im Kundenservice. Durch die Kombination eines großen Sprachmodells mit bestehenden Kundenservice-Inhalten kann das Projekt innerhalb von nur drei Monaten umgesetzt werden und liefert bei der Live-Schaltung bereits 95 % korrekte Antworten. Die Nutzer des Self-Service-Portals erhalten interaktive Hilfe, was innerhalb weniger Wochen zu einem deutlichen Anstieg der Nutzerzahlen führt.

ZUKUNFTSAUSBLICK

Der Einsatz der KI-Plattform wird aufgrund des messbaren Erfolgs des ersten KI-Assistenten auf einen weiteren Anwendungsfall ausgeweitet. Als zweites Pilotprojekt wird die Einführung eines KI-Assistenten für das interne Wissensmanagement ausgewählt, um die bereichsübergreifenden Abstimmung zwischen Kundenservice, Vertrieb und Produkt effizienter zu gestalten.

VERÄNDERUNG

Für die Implementierung des KI-Chatbots auf der aiStudio-Plattform wird ein internes Projektteam gebildet, das auch über das Projekt hinaus bestehen bleibt. Die Fachexpertin aus dem Kundenservice verfolgt zunächst die Konversationen im Kundenservice auf dem aiStudio Dashboard und stellte sicher, dass die Antwortqualität hoch blieb. Mit dem Ausbau der KI-Anwendungen entwickelte sie sich zum Conversational Designer und unterstützt andere Fachabteilungen dabei, ihre Inhalte so aufzubereiten, dass sie für die automatisierte Kommunikation genutzt werden können. Der technische Projektmanager entwickelt sich zum hauptberuflichen KI-Projektmanager, der nun den Rollout weiterer KI-Anwendungsfälle über das aiStudio operativ abwickelt.

The screenshot displays the aiStudio dashboard for 'Kauzbot-ChatGPT'. The interface is in German and includes a navigation menu on the left with categories like Konfiguration, Content, Media-Management, Testing, and Analytics. The main content area features a 'Grundmetriken' (Basic Metrics) section with a 'vor 2 Minuten geupdated' (updated 2 minutes ago) timestamp. The metrics are: 9 Konversationen (Conversations), 65 Events, 7 Events pro Konversation (Events per Conversation), 4h 55m Gesamte Chatdauer (Total Chat Duration), and 32m Durchschnittliche Chatdauer (Average Chat Duration). Below the metrics, there are three main sections: 'Willkommen im aiStudio' (Welcome to aiStudio) with a 'Zur Checkliste' (To Checklist) button; 'Ihre Dialoge' (Your Dialogues) with a tree diagram and a 'Definieren Sie Dialoge und Flows z.B. für Begrüßung, Support und Beratung.' (Define dialogues and flows, e.g., for greeting, support, and advice.) instruction; 'Ihre Quellen für die KI' (Your Sources for the AI) with icons for 'Dokumentensammlung' (Document Collection), 'Website', and 'Manual Data'; and 'Ihre Themen' (Your Topics) with a 'Weitere Antworten pflegen!' (Maintain further answers!) section. A vertical 'Ihr KI-Assistent' (Your AI Assistant) button is on the right side.

VORHER

Ein innovativer und etablierter Online-Händler verfügt über eine leistungsfähige digitale Infrastruktur für die Kundeninteraktion. In der internen Prozessabwicklung besteht jedoch erhebliches Optimierungspotenzial. Die Integration von Systemen zur Verfolgung von Retouren, Bestellstatus und Produktverfügbarkeit erfordert den Zugriff auf mehrere Plattformen, was zu Prozessbrüchen führt. Zudem führen inkonsistente Daten zu Falschinformationen und fehlerhaften Prozessabläufen. Es besteht also Handlungsbedarf – gleichzeitig will das Unternehmen jedoch vermeiden, zusätzliche Komplexität in die bestehende IT-Infrastruktur zu bringen. Die Nutzung künstlicher Intelligenz ist bereits seit Längerem ein internes Diskussionsthema, das nun mit konkreten Projekten und nachweisbaren Business Impact in die Praxis umgesetzt werden soll.

NACHHER

Statt einer individuellen Schnittstellenentwicklung, wird mit dem aiStudio ein erster KI-Agent entwickelt, der via API auf die relevanten Systeme Zugriff erhält. Der Kundenberater kann sich nun über ein Chatbot-Interface alle relevanten Informationen zusammenstellen lassen, diese prüfen und den Agenten dazu auffordern, aktualisierte Daten in die aufgerufenen Systeme wieder zurückzuspielen. Dies reduziert manuelle Aufwände, minimiert Fehler und beschleunigt den gesamten Prozess erheblich.

ZUKUNFTSAUSBLICK

Durch die automatisierte Datenkonsolidierung wird die Datenqualität im Unternehmen deutlich erhöht. Vorausschauende Planung und personalisierte Kampagnen können deutlich besser durchgeführt werden und gewinnen als neue Aufgabenschwerpunkte an Bedeutung.

VERÄNDERUNG

Das Prozessmanagement des Online-Händlers wird umfassend auf den Einsatz von KI-Agenten überprüft. Während Prozessverbesserungen in der Vergangenheit meist innerhalb einzelner Abteilungen stattfanden und bereichsübergreifende Optimierungen über die IT gesteuert wurden, übernimmt nun die neu geschaffene Rolle des Prozessmanagers eine zentrale Funktion. Als Stabsstelle unterstützt er nicht nur konzeptionell, sondern ist auch operativ an der Umsetzung und Einführung neuer KI-Agenten über das aiStudio beteiligt.

Kauz.ai Success Stories

Unsere Kunden gehören zu den europäischen KI-Pionieren. Sehen Sie, wie man in jeder Branche und Abteilung mit KI-Projekten anfangen und diese skalieren kann.

Jetzt mehr erfahren 

 VR-NetWorld GmbH


WESTFALENHALLEN
UNTERNEHMENSGRUPPE


ias
Gruppe

yuma

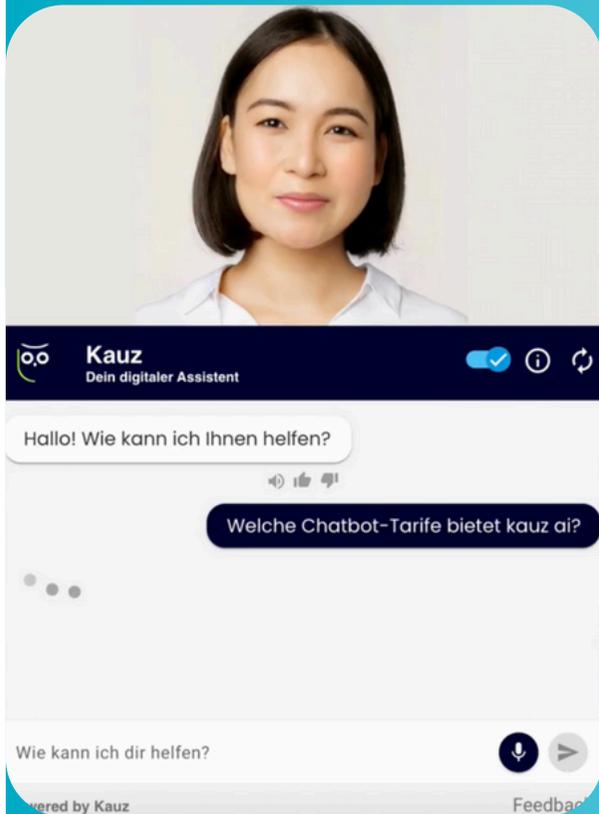
Auswirkungen der Mensch-Maschine Interaktion auf die Arbeit

Menschen werden durch Automatisierung leistungsstärker

Das Zeitalter der KI-Agenten wird ganze Abteilungen verändern und zu agilen, hybriden Teams führen. Menschen werden mit KI-Agenten zusammenarbeiten, die wiederum gezielt mit anderen KI-Agenten interagieren. Wir stehen erst am Anfang dieser Entwicklung, aber schon heute ist absehbar, dass die Arbeitswelt der Zukunft in wenigen Jahren völlig anders aussehen wird. Während bisher Softwarelösungen darauf ausgelegt waren, dass Menschen darin Tätigkeiten ausführen und Entscheidungen treffen, werden KI-Agenten zu ausführenden Organen und der Mensch zum Supervisor, wobei auch KI-Agenten selbst eine beratende Rolle einnehmen werden.

Organisationsformen verändern sich

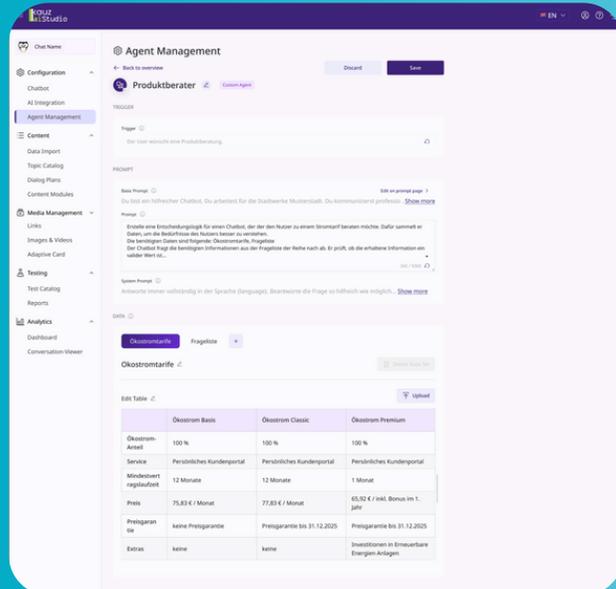
Hierarchische Organisationen und traditionelles Abteilungsdenken werden zunehmend durch flache, autonome Strukturen ersetzt, die stärker auf Rollen als auf Positionen ausgerichtet sind. Die fortschreitende Automatisierung wird in vielen Tätigkeitsbereichen zu einem umfassenden Job Enrichment führen. Leadership Skills werden zu einer entscheidenden Qualifikation für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – und sei es nur, um die eigenen KI-Agenten effektiv einzusetzen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Anstelle einer starren Abteilungsorientierung rückt künftig die Orientierung an durchgängigen Prozessketten, beispielsweise von der Produktentwicklung bis zum Vertrieb, in den Fokus.



KI-Agenten & Multi-Agenten-Systeme

In unserem Expertenwebinar erhalten Sie eine kompakte Übersicht, wie KI-Agenten und Multi-Agentensysteme aufgebaut sind und in Unternehmen eingeführt werden können.

Jetzt Webinar anschauen



Interne KI-Marktplätze entstehen

Die Prozessoptimierung durch künstliche Intelligenz kann auf unterschiedlichen Granularitätsebenen erfolgen. KI-Agenten, die Daten überprüfen und aktualisieren, oder KI-Agenten, die vorhandene Textfragmente für wiederkehrende Schreibaufgaben zusammenstellen, können in ihrer generischen Funktion für verschiedene Abteilungen und Anwendungsfälle relevant sein. KI-orientierte Unternehmen werden ihre KI-Agenten mit den benötigten Inhalten gut trainieren, anpassen, verwalten und sicherstellen, dass sie optimal genutzt werden. Die unternehmenseigenen KI-Agenten sind aber auch eine Möglichkeit für neue Geschäftsoportunitäten. Eine zentrale Plattform, die dies unterstützt und durch die kontinuierliche Erweiterung der Werkzeuge für intelligente Agenten den Gestaltungsspielraum ständig vergrößert, ist unverzichtbar.

Maximale Ausbaustufe: Personalisierte KI-Arbeitsplätze

Während die Entwicklung der ersten Agenten für eine Organisation noch eine steile Lernkurve darstellt, wird sich der Einsatz weiterer KI-Agenten in kurzer Zeit beschleunigen und ausweiten. Das Disruptive an generativer KI ist die Leichtigkeit, mit der unterstützende Prozessanwendungen entwickelt werden können. Damit geht es nicht mehr nur um die Optimierung von Kernprozessen, sondern auch um die Befähigung einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre "individuellen" Prozesse besser ausführen zu können. Die Zusammenführung der notwendigen KI-Agenten und Tools innerhalb eines personalisierten Arbeitsplatzes ist die Zukunft der neuen Arbeitswelt.

Über Kauz.ai

Kauz.ai gehört seit 2016 zu den Chatbot-Pionieren in Deutschland und hat als eines der ersten europäischen Unternehmen generative KI in seine Conversational AI – das aiStudio – integriert und zu einer leistungsfähigen Agentenplattform ausgebaut. Heute unterstützt Kauz.ai Unternehmen jeder Größe aus unterschiedlichen Branchen bei ihrer KI-Transformation. Mit der Kauz.ai Suite können 80% aller Anwendungsfälle out-of-the-box umgesetzt werden.



Jetzt kostenfreies KI-Beratungsgespräch buchen!

