

KI-Unterstützung im Prozessmanagement – ein Innovationsprojekt

Dr. Anton Eckschlager, März 2026

Unternehmen stehen heute unter massivem Wettbewerbsdruck, und das vor dem Hintergrund steigender Kundenerwartungen, kürzeren Produktlebenszyklen, Fachkräftemangel und globaler Unsicherheiten. Wer in diesem Umfeld bestehen will, braucht exzellente Prozesse, strukturierte Innovationsmechanismen und zunehmend KI-gestützte Werkzeuge, die Geschwindigkeit, Qualität und Entscheidungsfähigkeit erhöhen.

KI als Megatrend - Chancen und Risiken

Künstliche Intelligenz als Oberbegriff für alle Technologien, die menschliche Intelligenz nachahmen, ist längst kein Zukunftsthema mehr. Sie ist ein praktisches Werkzeug, das Unternehmen in allen Phasen der Wertschöpfung unterstützt - von der Ideenfindung über die Produktentwicklung bis zur Prozessoptimierung in Fertigung, Marketing und Vertrieb. Das zeigt beispielsweise die zunehmende Integration von KI in modernen PLM-Systemen (Product Life Cycle Management), wo sie Routineaufgaben automatisiert, Muster erkennt und Prognosen ermöglicht. Ein anderes Beispiel für den Einsatzbereich ist die Kundenbetreuung, wo generative Chatbots, welche menschliche Gespräche simulieren und auch neue Inhalte, Texte, Bilder oder Audio generieren, und KI-Assistenten die Kunden schnell, auch außerhalb der üblichen Betriebszeiten, bei repetitiven Anliegen am Eingangsbereich des CRM-Systems erstbetreuen.

Für die erfolgreiche Einführung von KI-Werkzeugen sind einige **Grundsätze** zu berücksichtigen:

- KI ist ein Werkzeug und kein Ersatz für Prozesse und Verantwortlichkeiten.
- KI ist von sich aus nicht intelligent, KI weiß auch nicht alles. Das Potential ist groß, kann aber auch vollkommen falsch eingesetzt werden.
- KI ist nicht kostenlos und es sind auch rechtliche Rahmenbedingungen einzuhalten.

Eine unstrukturierte Herangehensweise birgt das große Risiko, auf falsche KI-Werkzeuge zu setzen, die Unternehmensabläufe und die Belegschaft zu überfordern, im schlimmsten Fall einzubremsen, und hohe Kosten zu verursachen, oder gar vollkommen zu scheitern.

Der systematische Lösungsansatz – von der KI-Strategie zur erfolgreichen Skalierung

Für die erfolgreiche Implementierung von KI-Werkzeugen braucht es klare strategische, organisatorische und technische Voraussetzungen. Die Abb. 1 gibt einen Überblick über wichtige Bausteine eines KI-Innovationsprojektes.

Die Transparenz von Zielerwartungen, die Übersicht über die Prozesslandschaft, die möglichen Anwendungsfälle und die Einbindung von Stakeholdern stellen die Basis für so ein Vorhaben dar. Die Rahmenbedingungen für die Datenbasis, die Datenverarbeitung und insbesondere die rechtlichen und technischen Leitlinien -bedürfen einer frühzeitigen Klärung.

Gemeinsam mit der Bereitstellung von Kompetenzen und Rollen in der Organisation für die Initiierung und Umsetzung werden die notwendigen Maßnahmen für das Change Management vorbereitet.



Abb. 1: Systematisches Vorgehen in der KI-Implementierung (Quelle: CONSENZUM)

Für die Identifikation und Auswahl der richtigen KI-Werkzeuge sind die Definition von Eigenschaften und Schnittstellen zu bestehenden Systemen und Prozessen sowie Pilotprojekte einzuplanen. Die gesamte Systematik startet mit der Analyse und Vorbereitung, und geht über eine ausreichende Pilotierung idealerweise in den produktiven KI-Einsatz über. Die frühe Definition von messbaren Indikatoren, aktive prozessuale Verbesserungsschleifen und pro-aktives Ereignis Management (incidents) begleiten die Pilotphase und unterstützen die Skalierung zum Rollout. Laufendes Monitoring, agiles Optimieren und das Feedback der Stakeholder ermöglichen die umfängliche wirtschaftliche Bewertung (ROI) des gesamten Innovationsprojektes der KI-Unterstützung im Prozessmanagement.

Der Nutzen für das Unternehmen

Der strukturierte Einsatz von KI-Werkzeugen im Prozessmanagement bringt Unternehmen messbare Vorteile wie höhere Effizienz, reduzierte Fehlerquoten, geringere Kosten, schnellere Entwicklung, fundierte Entscheidungen und mehr Innovationskraft.

Die systematische Vorgehensweise bei der Einführung von KI im Unternehmen legt die Basis für eine funktionierende KI-gestützte Prozesslandschaft. Die Einbindung aller relevanten Stakeholder steigert die Chancen massiv, weitere Potentiale der KI-Werkzeug-Nutzung im Unternehmen zu heben.

Die **CONSENZUM Managementberatung** unterstützt in einer ihrer Kernkompetenzen mittelständische Unternehmen in allen Phasen des Prozess- und Innovationsmanagements. Der Entwicklung einer KI-Strategie und der zielorientierte Einsatz von KI-Werkzeugen kommt dabei eine essenzielle Bedeutung zu.

Anton Eckschlager

CONSENZUM - Managementberatung
eckschlager@consenzum.com | www.consenzum.com

Vertriebsentwicklung – Strategieentwicklung – Prozessoptimierung – Unternehmensnachfolge
