



4

KI

KI akzeptiert – von
Kunden und Teams



Auf der Suche nach der verlorenen Effizienz



Ernüchterung

Nach dem Hype die Ernüchterung: Um die Produktivitätsversprechen der KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ einzulösen, braucht es die richtige Strategie, gute Führung – und realistischere Erwartungen.



Produktivität

Immer mehr Unternehmen wird klar, dass Chatbots, die seit einigen Jahren vielerorts als ultimative KI gelten, alleine wohl nicht das Schweizermesser für Produktivitätsprobleme sind.



Tagesarbeitszeit

Statistisch gesehen fließt nämlich mehr als die Hälfte der Tagesarbeitszeit bei Wissensarbeitenden nicht ins Produkt, sondern in die Suche nach Informationen, in Unterbrechungen, unproduktiven Sitzungen und mit viel zu vielen Anfragen und ausuferndem Berichtswesen.



Idealzustand

Im Idealzustand ist die Arbeit zwischen Mensch und Maschine auf die jeweiligen Stärken abgestimmt: Ermüdende Wiederholungen übernimmt die Maschine, Aufsicht, Strategie und Kommunikation der Mensch.



Strategie

Unternehmen müssten festlegen, wie KI konkret eingesetzt werden soll, welche Fähigkeiten dafür notwendig sind und wie Mitarbeiter dabei unterstützt werden – verständlich, aktuell und praxisnah.

Künstliche Intelligenz Revolution oder Risiko?

Erreichbarkeit

In einer Ära, in der die Erreichbarkeit eine entscheidende Rolle spielt und Personalisierung ein maßgeblicher Faktor für die Kundenzufriedenheit ist, stellt sich die Frage: Kann KI wirklich die optimale, skalierbare und kostengünstige Lösung sein, um beispielsweise Warteschleifen und unnötige Wartezeiten zu minimieren? Oder birgt KI die Gefahr, unpersönlich oder sogar bedrohlich für Ihre anrufenden Kunden zu wirken?

Akzeptanz

Interessanterweise wächst die Akzeptanz mit zunehmender Vertrautheit der Konsumenten mit KI signifikant an. Vor allem jüngere und technologieaffine Altersgruppen stehen einem verstärkten Einsatz positiv gegenüber. Eine der wesentlichsten Erwartungen der Konsumenten an eine KI ist die Möglichkeit, bei Bedarf nahtlos zu einem menschlichen Mitarbeiter wechseln zu können.

Vertrauen

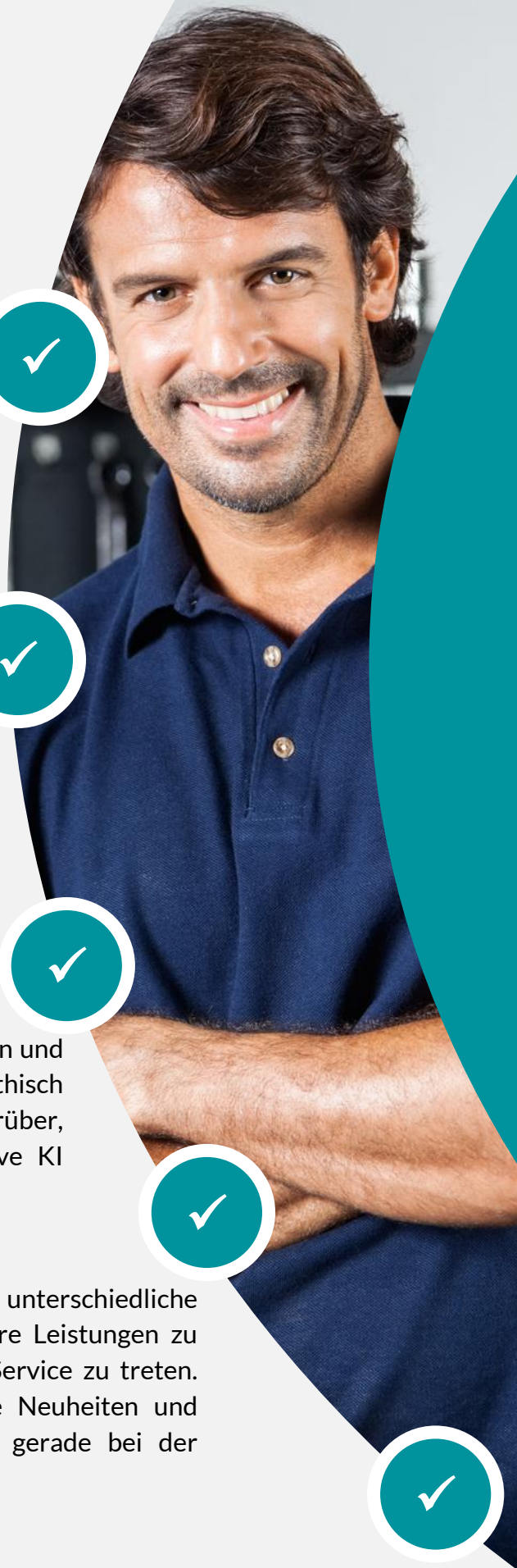
Konsumenten sind stets auf der Suche nach technischen Neuheiten und einem einfachen Kundenservice. Kundendaten schützen und KI ethisch vertretbar einsetzen: Diese Vertrauensfaktoren entscheiden darüber, wie breit und erfolgreich Betriebe und ihre Kunden generative KI akzeptieren werden.

Innovationen

Immer mehr Konsumenten nutzen auf ihrer Customer Journey unterschiedliche digitale Kanäle und Touchpoints, um sich über Betriebe und ihre Leistungen zu informieren, Termine zu vereinbaren oder in Kontakt mit dem Service zu treten. Gerade die jüngere Generation ist begeistert über technische Neuheiten und digitale Tools. So ist die Bereitschaft mit KI zu interagieren gerade bei der Generation Z am höchsten.

Planung

Die erfolgreiche Integration von KI-Lösungen in ein Autohaus erfordert sorgfältige Planung und Anpassung an die bestehende IT-Infrastruktur. Ein wesentlicher Schritt besteht darin, die technische Kompatibilität der neuen KI-Systeme mit den vorhandenen CRM- und ERP-Systemen sicherzustellen.





0664
531-78-83

Kommunikationsstrategie für Mitarbeiter

Damit Mitarbeiter KI akzeptieren und aktiv nutzen, brauchen sie Transparenz, Schulungen und Beteiligung

Oft sind es anfangs nur wenige Personen im Unternehmen, die das Potenzial von KI zur Optimierung von Geschäftsprozessen erkennen und sich für eine Einführung stark machen.

Trotz guter Absicht und vieler positiver Effekte, die zu erwarten sind, ruft eine solche Neuerung bei vielen Kollegen zunächst Unsicherheiten hervor. Warum machen wir das? Was passiert, wenn die KI auch bei mir Einzug hält? Wie verändert sich meine Tätigkeit dadurch? Was muss ich alles wissen, um mithalten zu können?

1. Informationsphase

- Kick-off-Meeting mit allen Abteilungen
- Vorstellung: „KI – dein neuer digitaler Kollege“
- Erklärung: KI ersetzt keinen Mitarbeiter, sondern übernimmt Standardfragen.

2. Schulungen & Trainings

- Kurze Workshops für Verkäufer, Serviceberater und Werkstattmitarbeiter
- Live-Demo von KI: typische Kundenanfragen durchspielen
- Feedbackrunden → Mitarbeiter testen KI selbst, um Vertrauen aufzubauen.

3. Interne Botschaft

- KI unterstützt jedes Team
- KI übernimmt die häufigsten Kundenfragen: Termine, Preise, Angebote.
- Teams haben dadurch mehr Zeit für persönliche Beratung und höhere Servicequalität.
- KI ist unser neuer digitaler Assistent – kein Ersatz, sondern Entlastung.

Strategie gemeinsam erarbeiten



michael@
holub.or.at

Erfolge werden von Menschen gemacht

Wie wird die Künstliche Intelligenz Teil Ihres Teams?

Möchten Sie Ihr Team beleben und die Chancen der digitalen Transformation voll ausschöpfen? Künstliche Intelligenz (KI) kann eine Vielzahl von Aufgaben im Team übernehmen, wodurch Ihre Mitarbeitenden entlastet und Ihr Team erfolgreicher wird. Doch der Schlüssel zum Erfolg liegt in der Bereitschaft Ihrer Teammitglieder, sich auf diese neue Technologie einzulassen und ihre Vorteile zu erkennen.

In einem Team-Workshop bauen wir bewusst Berührungsängste ab und stärken das Teamgefühl. Durch interaktive Aktivmodule und praxisnahe Übungen schaffen wir ein Umfeld, in dem Ihre Teams die Integration von KI nicht nur verstehen, sondern aktiv mitgestalten. Gemeinsam suchen wir nach stufenweise Lösungen, um Künstliche Intelligenz nahtlos in Ihre Teamstrukturen zu integrieren.

Nehmen Sie Ihre Teams mit in die Transformation. Nutzen Sie die Chancen, die KI bietet, für ein motiviertes und zukunftsorientiertes Team.

Start & Teambuilding

- Begrüßung & Teams bilden
- Kreative Kennenlernrunde: „KI-Superhelden-Team-Namen“

KI-Basics

- KI im Business: Möglichkeiten & Grenzen
- Live-Demo: Wichtigste Tools & Best Practices
- Hands-on: Teams testen Tools

Use Case Discovery

- Teams analysieren Unternehmensprozesse
- Pain Points sammeln
- Erste Use Case Ideen entwickeln

Use Case Competition

- Problem & Lösung
- Business Impact
- Umsetzungsplan
- Pitch & Awards

Team-Präsentationen

- Feedback & Diskussion
- Verleihung: „Beste KI-Innovation“

Wrap-up

- Next Steps definieren
- Implementierungsteams bilden

Team-Workshop

Wie lernt KI?

Machine Learning

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Algorithmen lernen aus Beispieldaten, um Vorhersagen oder Entscheidungen zu treffen.• KI wird mit Beispielen gefüttert, erkennt Muster und erstellt Vorhersagen. | <ul style="list-style-type: none">• Spam-Filter lernt aus E-Mails, welche Spam sind.• Analyse von Rechnungen und Kundendaten → KI sagt voraus, wann Kunden wahrscheinlich den nächsten Service-Termin buchen. |
|---|--|

Deep Learning

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Einsatz neuronaler Netze mit vielen Schichten → besonders gut für große, komplexe Daten. | <ul style="list-style-type: none">• Bild- oder Spracherkennung.• KI erkennt automatisch Unfallschäden aus hochgeladenen Bildern und schätzt die Reparaturkosten. |
|--|---|

Large Language Models (LLMs)

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• KI ist auf große Textmengen trainiert, um Sprache zu verstehen. | <ul style="list-style-type: none">• kann Kundenfragen beantworten: „Wie lange dauert der Reifenwechsel?“ oder „Welche Leasingangebote gibt es aktuell?“ |
|---|---|

KI-Assistent für ein Autohaus: Konkretes Beispiel

Was kostet die 60.000 km-Inspektion für meinen Mazda CX-5 Diesel?

- Die 60.000 km-Inspektion für Ihren CX-5 kostet bei uns 469 €.
- Der Service umfasst Ölwechsel, Bremsencheck, Austausch des Pollenfilters und eine Softwareaktualisierung.
- Wir haben nächste Woche noch Termine frei – möchten Sie gleich einen buchen?

Kalkuliere mir bitte die Leasingraten für den neuen Mazda MX-30.

- Für das Modell MX-30 starten die Leasingraten bei 349 €/Monat bei 36 Monaten Laufzeit und 10.000 km Jahresfahrleistung.
- Die aktuelle Aktion läuft noch bis Ende September

Datenquellen der KI

Öffentlich verfügbare Daten

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Basiswissen über KFZ-Technik, Garantien, Modelle. | <ul style="list-style-type: none">• Herstellerportale, Fahrzeughandbücher, ÖAMTC/ARBÖ-Artikel zu Wartungsintervallen. |
|---|---|

Proprietäre Dokumente

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Spezifisches Wissen über das jeweilige Autohaus oder die Werkstatt. | <ul style="list-style-type: none">• Preislisten• Werkstatt-Checklisten• Servicehefte• interne Schulungsunterlagen• Leasingkonditionen. |
|---|--|

Strukturierte Datenbanken

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Für Tabellen und Kennzahlen | <ul style="list-style-type: none">• CRM-Daten: Kundenhistorie, Serviceintervalle, Rechnungen• Lagerbestände von Ersatzteilen. |
|---|--|

Webseiten & Branchenportale

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Für aktuelle Trends und Herstellerinformationen. | <ul style="list-style-type: none">• Beispiel: Hersteller-Portal für aktuelle Rückrufaktionen• DAT-Autodatenbank. |
|--|---|

Interaktive Inputs

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Expertenwissen direkt aus dem Autohaus und von dessen Mitarbeitern. | <ul style="list-style-type: none">• Videos von Serviceanweisungen• Audioaufnahmen von Verkaufsgesprächen• Wissen von Werkstattmeistern. |
|---|---|

Akzeptanz braucht Information

Fragen kostet nichts, sagt der Volksmund. Die Erfahrung lehrt uns allerdings etwas Anderes. Fragen kostet doch etwas und zwar manchmal Mut, Courage oder Überwindung.

Ist es die Angst davor, nicht die richtigen Fragen zu stellen? Weiß man im Moment vielleicht nicht, was man fragen soll? Fast scheint es so, doch die Wahrheit heißt nicht selten: Wir fürchten häufig die Antworten.

**Bei mir gibt es nur gute Fragen.
Kommen wir einfach ins Gespräch!**

michael@holub.or.at
0664 / 531-78-83
01 / 810-23-32

Künstliche Intelligenz (KI) wird im Berufskontext nicht nur zunehmend relevanter, sondern auch die Akzeptanz steigt: So zeigen sich inzwischen europaweit sieben von zehn Befragten (70 %) gegenüber dem Einsatz von KI-Anwendungen positiv eingestellt – zum Vorjahresvergleich ein Anstieg um sieben Prozentpunkte.

Ausführliche Erstgespräche können per Telefon oder MS-Teams (bzw. jede andere Plattform) durchgeführt werden und sind jedenfalls gratis.



holub.or.at/ki

Das Titelbild stellt eine junge Frau mit ihrem Spiegelbild dar: Dieses Spiegelbild symbolisiert die Idee der „Künstlichen Intelligenz“. Von Menschen gemacht, aber trotzdem vage und nicht greifbar – wie eben eine Spiegelung der Realität. Ich hoffe, meine Kunden und Interessenten finden Gefallen an dieser Form der Interpretation.

Die geschlechtsspezifische Schreibweise wurde aus Gründen der Ästhetik und des Sprachflusses nicht angewandt. Die entsprechenden Begriffe implizieren Frauen und Männer. In diesem Punkt vertraue ich auf das Verständnis meiner Leserinnen und Leser.

Bildquellen: Katheryna sowie Fotolia: © vadmvdrobot | © Tyler Olson und unsplash: © campaign-creators | © agamveer-singh | © ameer-basheer
Medieninhaber: Mag. Michael Holub, 1120 Wien | Druck: speedprint.wien, 1060 Wien

