



KI in der Praxis

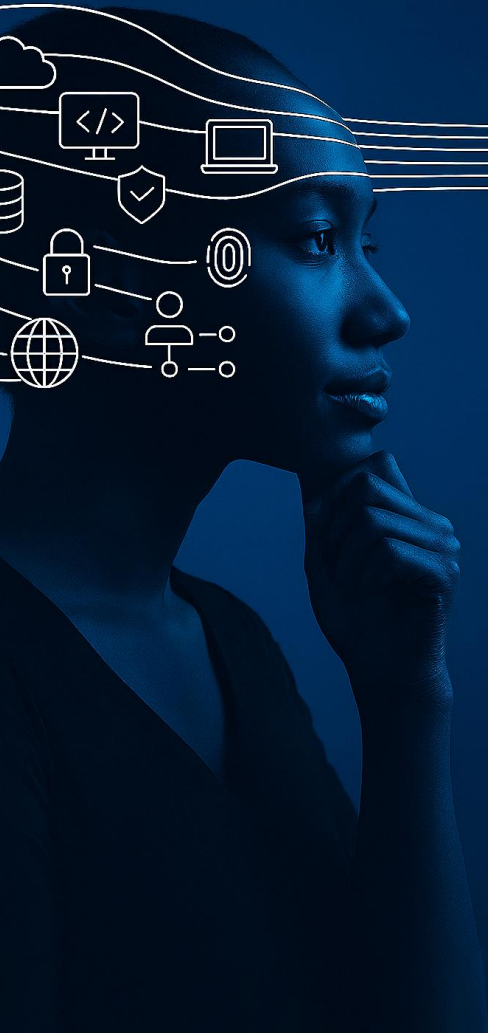
Zwischen Ausreden,
Ängsten und echten Chancen

Hannover, 18. November 2025



GAMECHANGER KI

EVOLUTION DER TECHNOLOGIEN



„Das Bessere ist der Feind des Guten.“

Geprägt von den bahnbrechenden Umwälzungen der Aufklärung im 18. Jahrhundert, erkannte Voltaire, dass selbst die kraftvollsten Ideen und Technologien auf lange Sicht von noch wirkungsvolleren abgelöst werden. Innovation ist der Motor der Geschichte.

Wer nicht mit der Zeit geht...



Die Schlacht von Crécy (26.9.1346), Jean Froissart



Die Schlacht bei Patay (18.6.1429), Philippe de Mazerolles

... geht mit der Zeit.





VERLUST- AVERSION

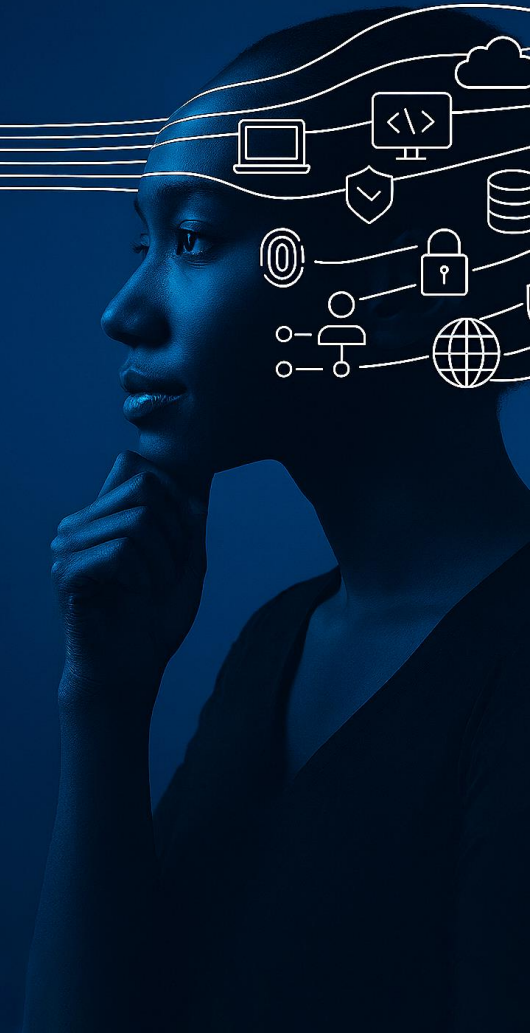
KI-SKEPSIS

WARUM WIR NEUES OFTMALS ABLEHNEN



"Ich glaube an das Pferd. Das Automobil ist nur eine vorübergehende Erscheinung."

Kaiser Wilhelm II. war, trotz einer Behinderung am linken Arm, ein guter Reiter. Er musste das Reiten unter großer Anstrengung und Disziplin lernen.



TOP 10 DER ABLEHNUNGSGRÜNDE

Für uns lohnt sich KI nicht,
das ist doch eher was für die ganz
Großen und Tech-Konzerne.

So weit ist die Technik noch nicht – wir
warten lieber ab,
bis KI wirklich ausgereift ist.

Wenn Fehler passieren, haftet am Ende keiner –
das Risiko wollen wir nicht tragen.

Am Ende funktioniert das
bei unseren speziellen
Prozessen sowieso nicht.

Unser Unternehmen arbeitet ganz anders als
der Rest, das passt für uns einfach nicht.

Unsere Kunden wollen
persönlichen Service,
nicht Automaten
und Algorithmen.

Wegen Datenschutz,
gesetzlichen Auflagen und
Compliance dürfen wir KI gar
nicht einsetzen.

Unsere IT-Abteilung ist völlig
ausgelastet, wir können da
aktuell nichts Neues starten.

Unsere Branche lebt vom persönlichen Kontakt,
das kann keine Maschine ersetzen.

Wenn wir KI einsetzen, sieht das nach
Stellenabbau aus – das ist ein
schlechtes Signal.



Menschen **bewerten Verluste stärker** als gleich große Gewinne.



Menschen versuchen, **Verluste zu vermeiden** – selbst, wenn das langfristig nachteilig ist.

Warum machen wir das?

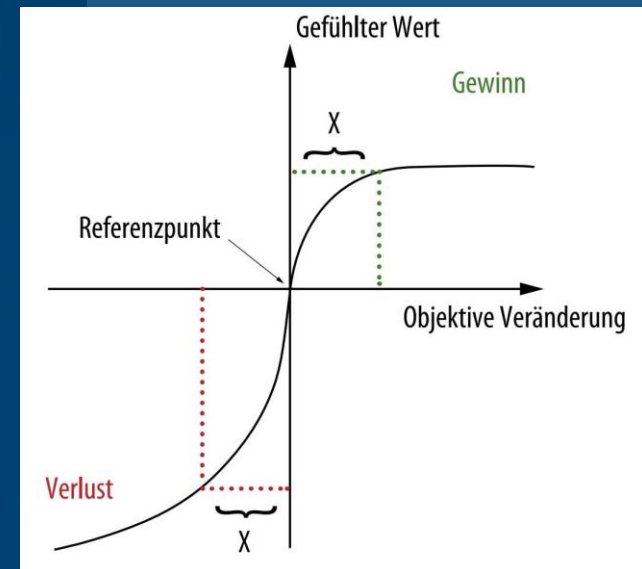
Status-quo-Verzerrung (Bias)

Verlustaversion (Prospect Theory)

Kognitive Dissonanz

Soziale Normen

Überlebensmechanismus





Was sollten wir
also anders
machen?

Was sollten wir anders machen?

Zerrbilder erkennen und **reflektieren**.

Ängste konstruktiv **besprechen**

Fehler und Scheitern als Teil des Innovationsprozesses **akzeptieren**.

Fortschritte feiern.

Risiken ehrlich **bewerten** und **Mut zur Lücke** haben.

Teamvielfalt gezielt **einsetzen**, um unterschiedliche Perspektiven zu berücksichtigen.

Raum für **Experimente** schaffen.

Vorbilder sichtbar machen und fördern.

.

SPANNUNGSFELD KI ZWISCHEN CHANCEN, ÄNGSTEN, REGELN ... UND REGELBRECHERN



Die größte Herausforderung bei der Einführung neuer Technologien ist nicht die Technik selbst, sondern der Umgang mit den Ängsten, den notwendigen Regeln und denjenigen, die diese Regeln bewusst umgehen, um Innovation schneller voranzutreiben.

Der Ersteller dieser Folie hat selbst schon die Regeln bewusst „gebeugt“ und weiß also, wovon er spricht...



Wir zögern, andere handeln

Nutzung von offenen **KI-Chatbots**

Automatisierte Entscheidungen und Profilbildung

Nutzung **internationaler KI-Dienste** (Datenverarbeitung außerhalb der EU)

Verwendung von Fotos/Bilddaten für KI-Trainings

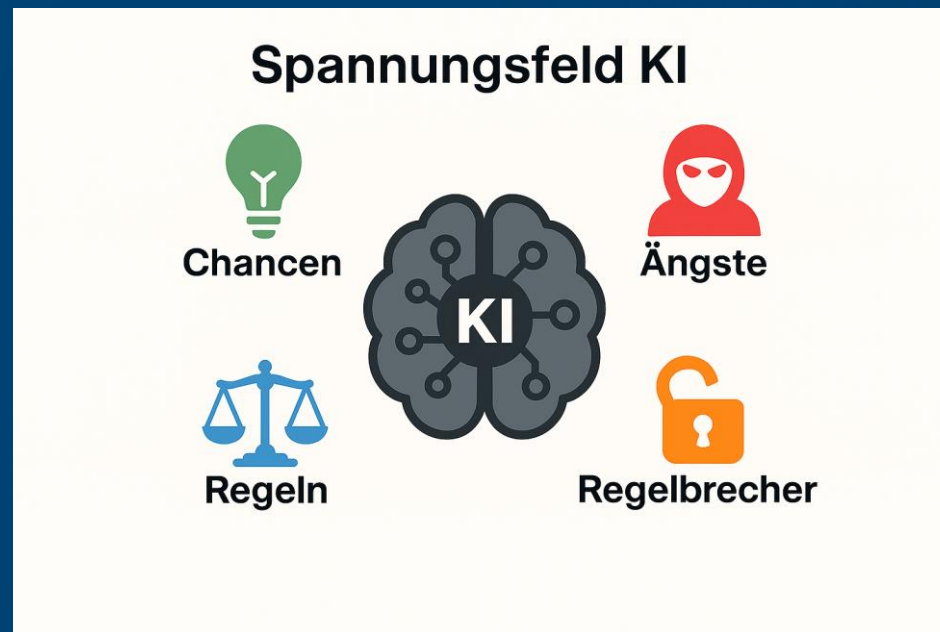
Audio-/Videoaufzeichnungen

Eingabe sensibler oder **personenbezogener Daten** in KI-Systeme

Transkription

Nutzung von KI-Tools

Im Spannungsfeld oder am Scheideweg?



TECHNOLOGIESEITE



Was gestern noch
Forschung war,
ist heute Alltag.

MENSCHLICHE SEITE



Unsicherheiten
Kompetenzlücken
Ängste

RECHTLICHE SEITE



Datenschutzvorgaben
Urheberrecht
Haftungsfragen



Wer frei agiert, riskiert rechtliche Konsequenzen, aber gewinnt Innovationsvorsprung.

Verliert, wer sich an alle Regeln hält, an Geschwindigkeit, oder gleich das ganze Spiel?



WIE KÖNNEN WIR DENNOCH GEWINNEN?



**Nutzung technischer
Möglichkeiten**

**Change- und
Akzeptanzmanagement**

Agilität

Zeit für einen Perspektivwechsel



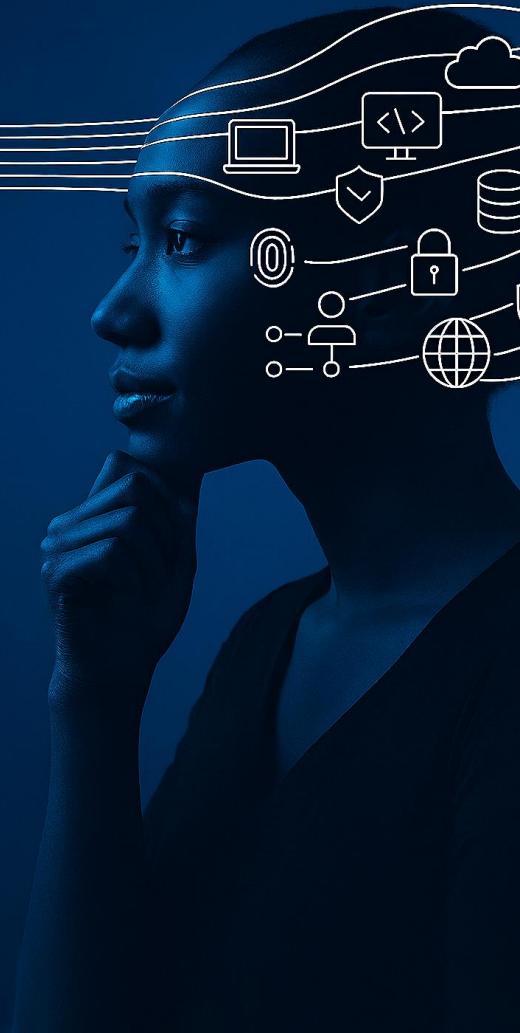
KI-SKEPSIS IN DER PRAXIS BEGEGNEN

ÄNDERUNG DER PERSPEKTIVE

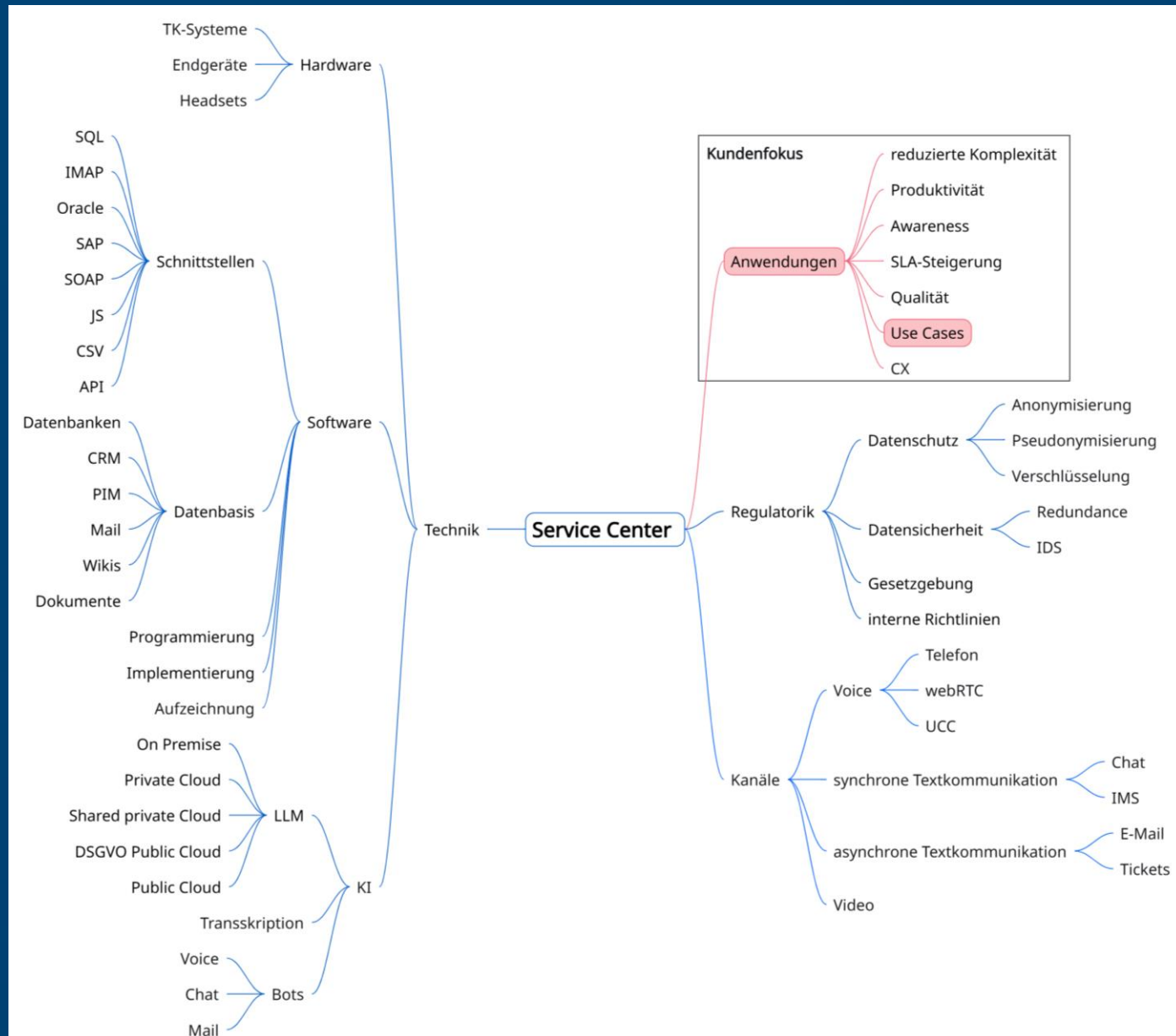


"Um klar zu sehen, genügt oft ein Wechsel der Blickrichtung."

Für den Aufklärungsflieger im 2. Weltkrieg Antoine de Saint-Exupéry war der Wechsel der Perspektive der Schlüssel für eine erfolgreiche Mission und mitunter der Schlüssel zum Überleben.



Projekt- perspek- tiven



180 Grad Projektperspektivwechsel

Weg vom *Problem*

hin zum **Nutzen!**

Weg von *Technik*

hin zu **Anwendungen!**

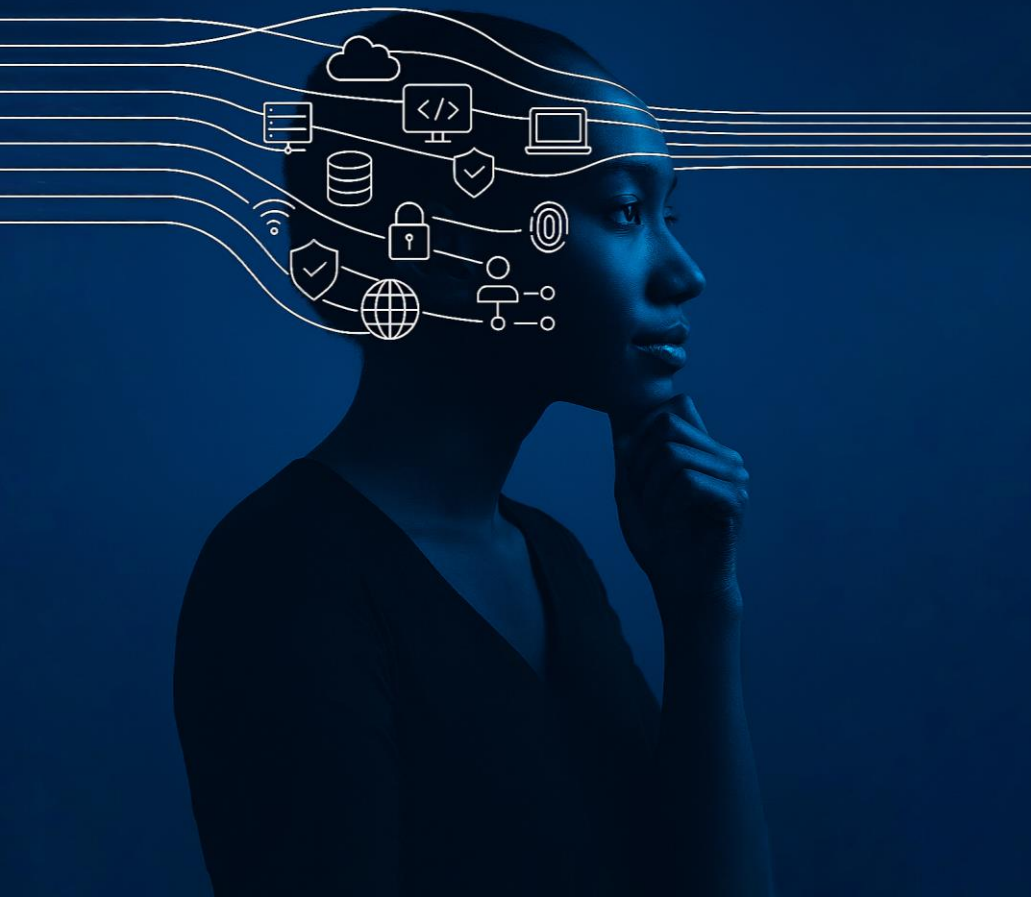
Weg vom *Machbaren*

hin zum **Notwendigen!**

Vom *Problem*

zum **Nutzen**

KI-PROJEKTE SIND KEINE
SAMMLUNG VON
HERAUSFORDERUNGEN,
SONDERN EINE
PLATTFORM FÜR
MEHRWERT UND
CHANCEN.



Von der *Technik*

zur **Anwendung**



KI IST KEIN TECHNISCHES
THEMA, SONDERN EINE
CHANCE, KONKRETE
ANWENDUNGEN MIT
ECHTEM MEHRWERT ZU
SCHAFFEN.

Vom *Machbaren*

zum **Notwendigen**



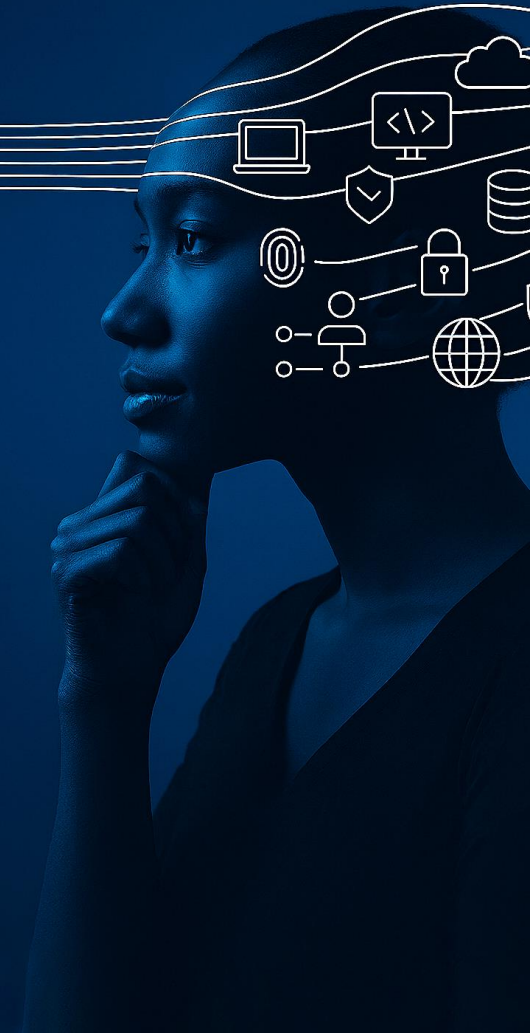
KI-LÖSUNGEN SIND KEIN
PRODUKT DES
MACHBAREN, SONDERN
ORIENTIEREN SICH AN
DEN BETRIEBLICHEN
NOTWENDIGKEITEN.

ECHTE KI-PROJEKTE VOM SOLLTEN ZUM TUN



„Die beste Art, die Zukunft vorherzusagen, ist,
sie zu gestalten.“

Abraham Lincoln prägte diese Haltung mitten im Bürgerkrieg. Angesichts großer Unsicherheit machte er klar: Zukunft passiert nicht – sie entsteht, wenn Menschen handeln und Verantwortung übernehmen.



AUS DER
PRAXIS VON



Krankenkasse

KI-gestützte Chatbots und Assistenten

Hausverwaltung

Multilinguale Bots

Stadtwerke

KI-gestützte Auswertung von
Zählerstandsphotos

User Helpdesk

Intelligente Ticketpriorisierung

Öffentliche Verwaltung

KI-basierte, referatsübergreifende Prozess-
automatisierung bei der Bürgerkommunikation



USER HELPDESK AUSGANGSLAGE

Serviceerbringung über Dienstleister auf Basis von Ticketpreisen

Sehr hohe monatliche Kosten

Ausschließlich **telefonischer Support**

Schwankende bis **schlechte SLAs**

Aussetzen des SLAs bei Großstörungen

Veraltetes ITSM-System als Basis des UHD

Veraltetes ACD-System

Bedarf zur **Erweiterung der Kanäle** auf Chat und Mail

Viele **wiederkehrende Supportanfragen** wie
Passwortrücksendung, Inventarverlust, Freigabeanfragen

Komplexe interne **Strukturen**

Höchste **Sicherheitsanforderungen**

(Behörden mit Sicherheitsaufgaben als Kunden)





USER HELPDESK HERANGEHENSWEISE

Separates Projekt zur Anpassung der Dienstleistungsvereinbarung auf ein Gainsharing-Modell zur Effizienzsteigerung

Analyse der Ticketstatistiken

TOP 10 der häufigsten Tickets

TOP 10 der Tickets mit der längsten Gesprächszeit

TOP 10 der Tickets mit den längsten

Nachbearbeitungszeiten

Identifikation von Chancen zur Dunkel- und Grauverarbeitung

Erstellung eines funktionalen **Lösungskonzepts**





USER HELPDESK LÖSUNG

Einsatz eines **KI gestützten Omnichannel ACD-Systems**

Implementierung von **KI-gestützten Automatisierungen**
zur Filterung und Priorisierung der Tickets

- Semantische Klassifikation

- Automatische Eskalation und Severity-Analyse

Einsatz intelligenter **Chat- und Servicebots**

- Massenandrang bei Großstörungen abfangen

- Vorbereitung des Agentenkontakts

- Lösung von Standardanfragen

- Assistent zur Entscheidungsunterstützung beim Agenten

Datenschutzkonforme Architektur mit strengen Richtlinien
für Zugriff und Datenverarbeitung

- KI-Dienste Routing

- Anonymisierung und Pseudonymisierung





USER HELPDESK ERGEBNIS

Reduzierung der Ticketanzahl durch Dunkelverarbeitung

Reduzierung der Ticket Bearbeitungszeiten

durch Vorqualifikation, Transkription und Entscheidungsunterstützung
>> Signifikante Reduzierung der Dienstleisterkosten

Wiederherstellung und Sicherstellung der **SLA-Einhaltung**

Automatische Erstbearbeitung und Statusmeldungen
bei Großstörungen

Automatische Vorbereitung von Serviceanfragen
Rückrufservice

Erfüllung der **Datenschutzanforderungen** durch

KI-Dienste Routing

Anonymisierung und Pseudonymisierung





Patrick Pohlmann

Alle sagten: Das geht nicht. Dann kam einer,
der wusste das nicht und hat's gemacht.



Nur wer sein Ziel kennt,
findet den Weg

