

KI in den Unternehmen: Pragmatische Chancen für KMU

Armin Baumann

Im Folgenden wird aufgezeigt, welche Bereiche besonders profitieren, welche Vorarbeiten nötig sind und wie KMU mit überschaubarem Aufwand Mehrwert erzielen können.

Datenanalyse und Entscheidungsunterstützung

KI analysiert Rohdaten und gewinnt daraus verwertbare Erkenntnisse. Machine-Learning-Modelle identifizieren Muster, zum Beispiel in Verkaufszahlen, Kundensegmenten oder Produktionsdaten, und erstellen Prognosen für Nachfrage, Lagerbedarf oder Absatz. Solche Vorhersagen helfen, Überbestände zu reduzieren und die Planung zu vereinfachen. Darüber hinaus kann KI die Datenbasis bereinigen, Leistungskennzahlen (KPIs) definieren und einfache Überwachungsmodelle aufbauen. So lassen sich beispielsweise bessere Umsatzprognosen erstellen, Kündi-

Künstliche Intelligenz kann KMU konkret entlasten, Kosten senken und Prozesse beschleunigen. Besonders dort lohnt sich KI, wo wiederkehrende Entscheidungen, grosse Datenmengen oder manuelle Abläufe vorliegen: von der Datenanalyse über die Automatisierung bis hin zur Cybersecurity.

gungsrisiken bei Kunden frühzeitig erkennen und automatisierte Reporting-Dashboards aufsetzen. Entscheiderinnen und Entscheider werden dadurch schneller informiert.

Automatisierung und Prozesseffizienz

Robotic Process Automation (RPA) in Kombination mit KI, oft als Hyperautomation bezeichnet, automatisiert Routineaufgaben. Dazu gehören wiederkehrende Tätigkeiten wie der Rechnungseingang, Datenabgleiche oder das Verarbeiten von Formularen. KI-Module können Texte in Dokumenten erkennen und anschliessend den passenden Prozess anstossen, etwa für Ablage, Weiterleitung oder Zahlung. Dadurch lassen sich Fehlerquoten senken, Zeit sparen und Mitarbeitende von repetitiven Aufgaben entlasten. So bleibt mehr Raum für wertschöpfende Tätigkeiten.

Softwareentwicklung und Cybersecurity

Mit KI lassen sich Codes erstellen, vervollständigen und testen. Dadurch werden Entwicklungszyklen verkürzt, und es kann effizienter gearbeitet werden. Auch im IT-Betrieb kann KI helfen, Probleme schneller zu erkennen, zu analysieren und teilweise automatisch zu beheben. Im Bereich Cybersecurity können Angriffe auf die IT-Infrastruktur sowie Unregelmässigkeiten im Netzwerkverkehr, im Nutzerverhalten oder bei Zugriffen früher erkannt werden. Ebenso lassen sich Phishing-Mails klassifizieren, verdächtige Login-Muster identifizieren und Prioritäten für Security-Teams setzen. So erhöht KI die Erkennungsreichweite und automatisiert erste Reaktionsschritte.

Geschäftsprozesse und Kundenkontakt

Virtuelle Assistenten und KI-Chatbots bearbeiten Standardanfragen, erstellen Tickets und liefern sofort Antworten. Bei Bedarf übergeben sie Aufgaben nahtlos an die zuständigen Mitarbeitenden. Das erhöht die Erreichbarkeit und entlastet die Teams im Alltag. KI wird damit zu einem virtuellen Teammitglied. Auch im Recruiting kann KI unterstützen, indem Bewerbungen analysiert und Fähigkeiten sowie Einstellungen mit den Anforderungen einer Stelle verglichen werden. Dadurch kann das Matching mit dem bestehenden Team und dem gewünschten Know-how verbessert werden. Zudem lassen sich Kundensegmente bilden, Produkte und Dienstleistungen empfehlen und Werbekampagnen zeitlich steuern.



Umsetzung in KMU

KMU sollten zielorientiert starten. Sinnvoll ist es, Anwendungsbeispiele nach Geschäftsnutzen, Umsetzungsaufwand und Datenverfügbarkeit zu priorisieren. Der Fokus sollte auf kleinen, schnell realisierbaren Massnahmen mit klarem Nutzen liegen. Entscheidend sind dabei die Datenqualität sowie früh geklärte Fragen zu Datenhoheit, Zugriffsrechten und Compliance, insbesondere beim Datenschutz. Transparenz der Modelle und Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen sind vor allem in regulierten Umfeldern wichtig. Viele Lösungen sind heute als Cloud-Services verfügbar und mit vergleichsweise geringem Aufwand einsetzbar. Dabei ist jedoch zu beachten, dass Daten in öffentlichen Clouds besonders sorgfältig geschützt, konfiguriert und regelkonform verarbeitet werden müssen. Deshalb lohnt sich oft die Zusammenarbeit mit erfahrenen Dienstleistern für Architektur, Integration und Schulung. Mitarbeitende brauchen Grundkenntnisse im Umgang mit KI-Tools sowie ein Bewusstsein für deren Grenzen. Entsprechend sollten sie ausreichend geschult werden.

Risiken und ethische Aspekte

Modelle sind nur so gut wie die Daten, auf denen sie trainiert wurden. Verzerrungen können zu falschen Entscheidungen führen. Deshalb sind regelmässige Validierung und Monitoring einzuplanen. Auch die KI-Modelle selbst müssen vor Missbrauch, Mani-

KMU Swiss veranstaltet pro Jahr rund 40 Anlässe, in welchen wirtschaftliche Themen abgehandelt werden. Dies sind Symposien, Insidetreff (Best Practice Anlass) und lokale Stammtreff (After Work Session). Rund 2000 Teilnehmer besuchen jährlich diese Anlässe. Die nächsten Symposien sind:

- 15.10.2026 Brugg: Think great again! Mit folgenden Referenten & Referentinnen: Martina Hammer (Brandmover), Anja Fiedler (SGE), KKdt Benedikt Roos (Schweizer Armee), Franz Kainz (Flumroc), Christoph Erni (Juice Technology)
- 14.01.2027 Baden: Neujahrsapéro mit Einläuten des Jubiläumsjahr
- 18.03.2027 Baden: The Best of 25 years KMU Swiss Vol 1
- 21.10.2027 Brugg: The Best of 25 years KMU Swiss Vol 2

Ziele von KMU Swiss sind, Wissen zu vermitteln, zu vernetzen und Teilnehmer für Neues zu motivieren. Dies ganz nach dem Motto: «KMU Swiss: Weil Wissen und Kontakte mich und meine Firma weiterbringen!»

www.kmuswiss.ch

pulation und unbefugtem Zugriff geschützt werden, damit sie nicht verändert werden und dadurch fehlerhafte Ergebnisse liefern. Rechtliche Aspekte wie Datenschutz, nachvollziehbare Entscheidungen und Aufbewahrungsregeln sind ebenfalls einzuhalten.

Messbarer Nutzen

Der Erfolg von KI-Projekten sollte anhand klarer Kennzahlen gemessen werden. Wichtige KPIs sind etwa Durchlaufzeiten, Zeitersparnis, Automatisierungsgrad und Fehlerquote vor und nach der Einführung eines Prozesses. Ebenfalls relevant sind Umsatzsteigerungen durch bessere Prognosen, reduzierte Lagerkosten, weniger Leerläufe sowie eine höhere Kundenzufriedenheit durch weniger Fehler. Bei der Entscheidung zwischen On-Premise-Lösungen und Cloud-Subscriptions sollten auch die Gesamtkosten berücksichtigt werden.

Kombination von Mensch und Technologie

KMU können mit gezielten, pragmatischen KI-Projekten schnell messbaren Nutzen erzielen. Voraussetzung dafür sind saubere Daten, klar priorisierte Use Cases und die Verbindung technischer Einführung mit der Befähigung der Mitarbeitenden. KI ist für kleine Unternehmen nicht in erster Linie ein Kostenfaktor, sondern ein Hebel für Effizienz, Resilienz und wettbewerbsfähige Dienstleistungen. Wichtig ist dabei zu verstehen, dass KI den Menschen unterstützt, aber nicht ersetzt. Sie hilft bei Überwachung, Analyse und Routineaufgaben, während die Verantwortung für Entscheidungen letztlich beim Menschen bleibt. Durch die vielfältigen Möglichkeiten von KI-Anwendungen werden Arbeitsmodelle einerseits ersetzt, andererseits ergänzt. ■