



PRAXIS-FALLSTUDIE

Der interne KI-Assistent

Wie ein internes Wissensnetzwerk KMU spürbar Zeit spart – und was das konkret für euren Betrieb bedeutet.

1. Die Ausgangslage: das versteckte Wissen im KMU

In fast jedem KMU steckt das grösste Kapital nicht im ERP oder in der Ablage, sondern in den Köpfen einzelner Mitarbeitender, in alten E-Mail-Verläufen, in Offerten und Projektunterlagen, die irgendwo zwischen Ordnerstruktur und persönlichem Postfach verschwunden sind. Geht jemand in die Ferien, wird krank oder verlässt die Firma, steht ein Stück Betrieb still.

- **Hoher Suchaufwand:** Jede einzelne Suche nach einer alten Offerte, einem Projektdetail oder einer Vorlage kostet Zeit – multipliziert mit jedem Mitarbeitenden und jeder Woche wird daraus ein Zeitverlust, der niemandem mehr auffällt.
- **Inkonsistente Offerten:** Neue Angebote werden oft von Grund auf neu geschrieben, statt auf bewährten Vorprojekten aufzubauen.
- **Einarbeitungs-Flaschenhals:** Erfahrene Mitarbeitende müssen ständig ihre eigene Arbeit unterbrechen, um wiederkehrende Fragen neuer Teammitglieder zu beantworten.

2. Die Lösung: ein interner KI-Assistent

In der Fachsprache nennt man das einen **Grounding-Agent** oder **KI-Betriebsassistenten**: eine KI, die nicht mit allgemeinem Weltwissen antwortet, sondern ausschliesslich auf Basis eurer eigenen Firmendaten. Der Assistent wird sicher an eure bestehenden Datenquellen angebunden – Cloud-Speicher, abgeschlossene Projekte, Offerten, Dokumentationen – und funktioniert danach wie ein erfahrener Kollege, der sich an jedes Detail erinnert. Mitarbeitende stellen ihm Fragen in normaler Sprache und bekommen die Antwort direkt, inklusive Quellenangabe.

Und der Datenschutz?

Wie eure Daten dabei behandelt werden, hängt von der gewählten Variante ab. Zugriffsrechte funktionieren in beiden Fällen wie gewohnt.

Cloud-Variante

Daten werden bei einer Anfrage sicher an einen spezialisierten KI-Dienst übermittelt, dort verarbeitet und nicht für Training verwendet. Ein Data Processing Agreement regelt den Umgang vertraglich. Schnell eingerichtet, günstig im Betrieb – die Wahl der meisten KMU.

Private Variante

Für Firmen mit besonders hohen Anforderungen an Datenkontrolle lässt sich die Lösung so aufsetzen, dass Daten das eigene Firmennetzwerk nie verlassen. Aufwendiger in Einrichtung und Betrieb, wird von Fall zu Fall geprüft.

3. Zwei Szenarien aus der Praxis

Szenario A: Die Antwort in Sekunden statt am Telefon

Ein Kunde ruft an mit einer Frage zu einem Projekt von vor drei Jahren. Die zuständige Mitarbeiterin ist nicht im Haus.

"Wie haben wir das Problem bei Projekt X damals gelöst?"

Der Assistent findet die passende E-Mail, die Lösung und die Ansprechperson von damals – innert Sekunden, mit Quellenangabe. **Der Kunde bekommt die Antwort im gleichen Gespräch statt erst Tage später.**

Szenario B: Die Offerte auf Knopfdruck

Der Vertrieb braucht eine neue Offerte für einen Kunden, dessen Anfrage einem früheren, erfolgreichen Fall ähnelt.

"Erstell mir eine Offerte wie für Kunde Y, aber mit angepasstem Volumen."

Der Assistent entwirft die Offerte im gewohnten Firmenstil, basierend auf historischen Daten. **Der Mitarbeiter startet nicht bei einem leeren Blatt, sondern bei einem bewährten Muster.**

4. Alte Welt vs. neue Welt

	Ordner- & Stichwortsuche	KI-Assistent
Info zu altem Projekt finden	✗ Mehrere Ordner, mehrere Personen fragen	✓ Eine Frage, eine Antwort mit Quelle
Neue Offerte erstellen	✗ Bei null beginnen oder altes Dokument suchen	✓ Entwurf auf Knopfdruck, im Firmenstil
Onboarding neuer Mitarbeiter	✗ Wochen, viele Rückfragen an Kollegen	✓ Assistent als Mentor ab Tag eins
Mitarbeiter verlässt die Firma	✗ Wissen geht mit ihm verloren	✓ Wissen bleibt im System erhalten

Klingt nach eurem Alltag?

Ein interner KI-Assistent ist kein Zukunftsprojekt für Grosskonzerne mehr. Dank moderner Schnittstellen lässt sich eine solche Lösung schnell und ohne IT-Chaos in bestehende KMU-Strukturen integrieren.

Lass uns in einem unverbindlichen Gespräch prüfen, wo bei euch am meisten Zeit in der Sucherei verloren geht – und ob sich das für euch lohnt.