

*Transformation konkret*

# Erfolgsfaktor Beteiligung: Wie KI im Team erfolgreich eingeführt wird

28.01.2024

Beteiligen Sie sich gern an unserer Einstiegsabfrage! Besuchen Sie [menti.com](https://www.menti.com) und benutzen Sie den Code **8431 5010** oder nutzen Sie den QR-Code:



Technischer Support: +49 6131 16 61 61

**Wir starten um 12:30 Uhr!**

## Veränderungsprozesse sind entscheidend!

*Veränderungsprozesse sind wichtig für die Modernisierung von Produkten und Kundenzufriedenheit und damit am Ende auch die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Zu häufig werden sie jedoch ohne Einbindung der Beschäftigten geplant und umgesetzt – was zu gravierenden Folgen führen kann.*

# Change Management – Warum die Beteiligung von Beschäftigten so wichtig ist?

**70 Prozent** der  
Veränderungs-  
prozesse  
scheitern\*

**69 Prozent** der  
Mitarbeitenden  
zeigen  
Widerstand bei  
Veränderungs-  
prozessen\*

\*Quelle: Porsche Consult (2023): Change Management Compass 2023

# Wie kann ein exemplarischer Veränderungsprozess aussehen?

- In einem mittelständischen Schreibwarenunternehmen ist die Belastung im Kundenservice über das letzte Jahr gestiegen
  - Wegen einiger Verrentungen sind weniger Kundenbetreuer/-innen im Einsatz
  - Gleichzeitig rufen mehr Kunden an, da das Unternehmen expandiert
  - Die Betreuung der Kunden leidet zunehmend durch die hohe Taktung



# Wie kann ein exemplarischer Veränderungsprozess aussehen?

Häufung von Kundenanfragen mit einem Chatbot begegnen

Die Unternehmensführung möchte etwas verändern: Der Kundenservice soll mit einem **Chatbot teilautomatisiert** werden, sodass die Kundenbetreuer/-innen sich vor allem auf komplexe Anfragen fokussieren können und Standardfragen digital geklärt werden.

Die Unternehmensführung beschließt, die Beschäftigten bei jedem Schritt einzubinden. Dazu wird eine Person als **interner Change Manager** designiert.



# 1. Vorbereitung & Information

- Eine **erste Informationsveranstaltung** klärt die wichtigsten Fragen:
  - Was verändert sich durch den Veränderungsprozess?
  - Wann tritt die Veränderung in Kraft, bzw. wann findet die Entwicklungsphase statt?
  - Wer ist verantwortlich und wird beteiligt?
  - Warum wird die Veränderung angestoßen?
  - Wie kann man sich als Beschäftigte/-r einbringen?
  - Wie profitieren Beschäftigte (ggf. Kennzahlen zur Arbeitszufriedenheit definieren)?

Mitarbeitende haben die Möglichkeit, **frühzeitig Feedback** zu geben und **Fragen zu stellen**.

# 1. Vorbereitung & Information

- Mithilfe von **Schulungen und Workshops** sollen Beschäftigte lernen, welche Chancen und Möglichkeiten sich durch den Chatbot bieten. Sie lernen auch über die Grenzen der Technologie. Vor allem sollen die Workshops auf die **Ängste und Bedenken** der Beschäftigten eingehen.
- **Tipp:** Die **Transformationsbegleiterinnen und –begleiter** in Rheinland-Pfalz können hier gezielt in das individuelle Coaching der Beschäftigten einsteigen, passende Weiterbildung identifizieren und so Sorgen begegnen. Das Angebot ist für Betriebe wie Beschäftigte kostenfrei.
- Nach den Schulungen sollen Beschäftigte bei der **Identifikation von konkreten Anwendungsfällen** des Chatbots eingebunden werden. In einer **Arbeitsgruppe** (z.B. bestehend aus Change Manager, Kundenservice, Vertrieb, Geschäftsleitung, Betriebsrat) erstellen sie einen Entscheidungsbaum für die wichtigsten Anfragen an den Chatbot.

## 2. Pilotphase & aktives Feedback

- Die Entwicklung des Prototyps wird **von der Arbeitsgruppe begleitet**, die auch bei der Identifikation von Anwendungsbeispielen dabei war.
- Die Beschäftigten bekommen **exklusive Einblicke** und können in regelmäßigen Feedback-Runden Ideen, Fragen und Verbesserungsvorschläge äußern.
- Ein Zwischenstand kann über eine weitere **Informationsveranstaltung** in die Breite getragen werden.

Die Beschäftigten sollten das Gefühl haben, dass sie Teil des Entwicklungsprozesses sind und ihre Erfahrungen ernst genommen werden.



## 2. Pilotphase & aktives Feedback

- **Tipp:** Feedback kann man auf verschiedenen Wegen sammeln. Bieten Sie **anonyme Varianten** (z.B. mit einem Online-Formular oder einem analogen Briefkasten) sowie Gesprächsrunden an, in denen Sie aktiv nach Eindrücken der Beschäftigten fragen.
- **Tipp:** Nutzen Sie auch Unterstützung von außen: Das [Regionale Zukunftszentrum: KI](#) begleitet Betriebe bei der menschenzentrierten Einführung von KI.
- **Tipp:** Veränderungsprozesse brauchen ihre Zeit, die [TBS](#) in Rheinland-Pfalz unterstützt beteiligungsorientierte Betriebe u.a. durch systematische Projektbegleitungen in allen Themen der Arbeit 4.0 / Industrie 4.0.

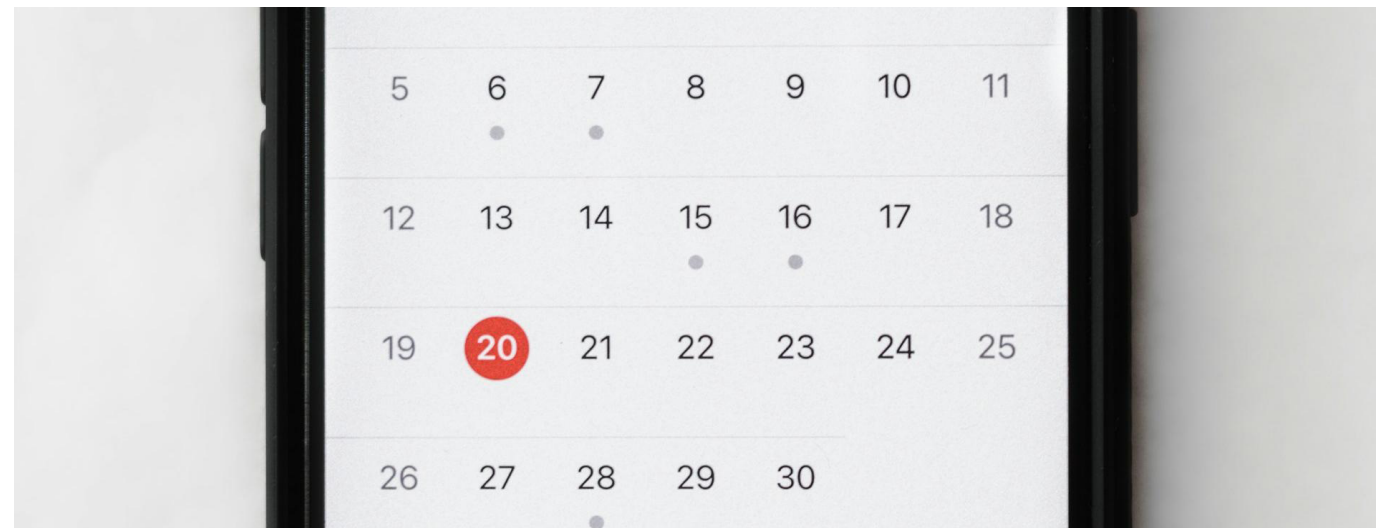
### 3. Ausrollen des Chatbots

- Vor dem offiziellen Start des Chatbots sollten die **Beschäftigten zeitig informiert** und dazu motiviert werden, letzte Fehler zügig zu melden.
- Mitarbeitende im Kundenservice sollten auf unterschiedliche Szenarien vorbereitet werden – z.B. zufriedene oder skeptische Kundenreaktionen.

Beschäftigte sollen das Gefühl haben, dass diese **Veränderung ihnen dient und der Erfolg des Projekts auch mit ihnen zusammenhängt.**

### 3. Ausrollen des Chatbots

- **Tipp:** Schaffen Sie **konkrete Anlässe** in den ersten Wochen, bei denen die Eindrücke und Stimmen aus der Belegschaft eingefangen werden.
- Nehmen Sie auch negative Hinweise zu unbeabsichtigten Effekten der Chatbot-Einführung auf die Arbeitsbelastung und das Stressempfinden ernst.



## 4. Erfolgsmessung und Erfolge feiern!



- Es ist hilfreich, Kennzahlen zu nennen, die die Wirkung des Chatbots messen. Fragen Sie dabei auch, welche Kriterien für die Beschäftigten wichtig sind.
- Machen Sie **regelmäßige Bestandsaufnahmen** und **kommunizieren Sie Erfolge**. Damit Veränderungen sich langfristig etablieren, braucht es wiederholte Motivation.



# *Diskussion*



## Kontakt



+49 6131 16 61 61



info@transformationsagentur-  
rlp.de



www.transformationsagentur.rlp.de

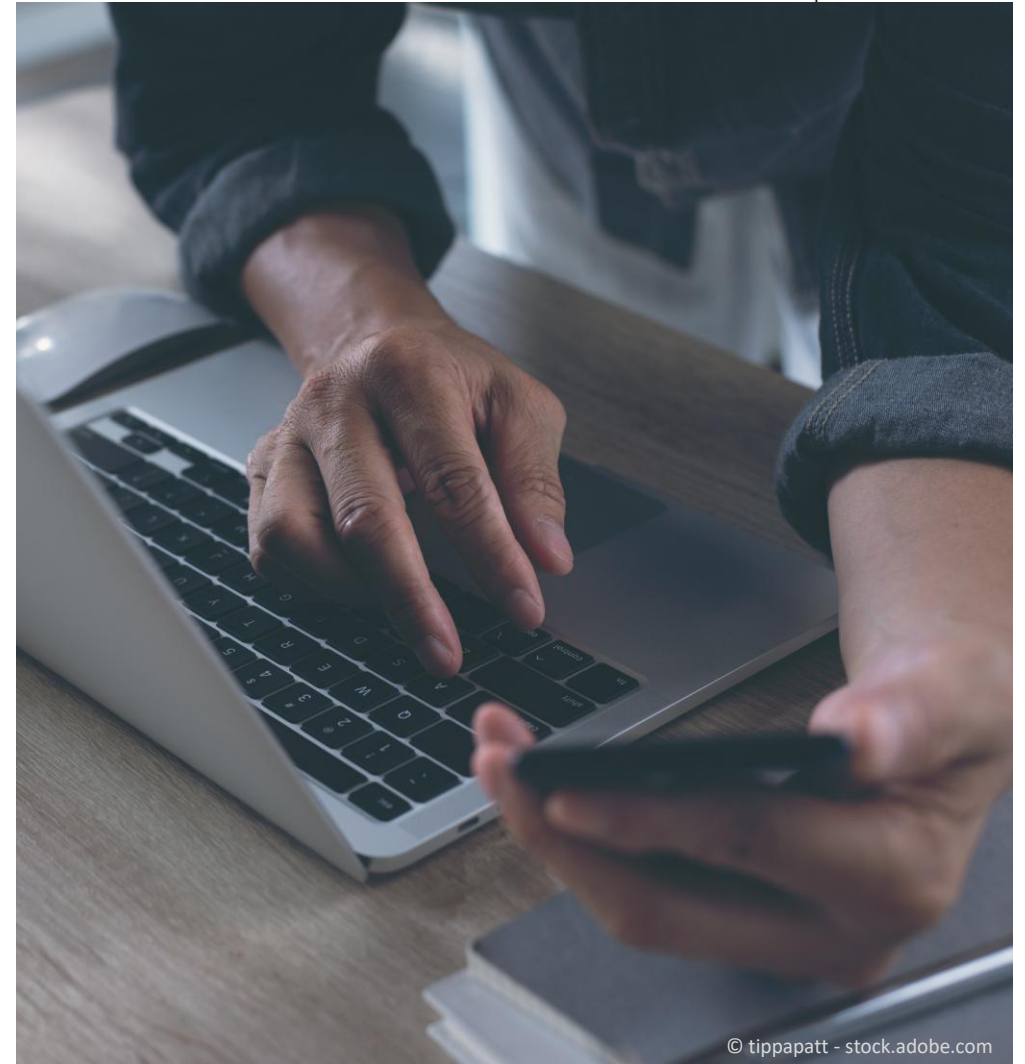


#transformRLP  
[www.linkedin.com/company/  
transformationsagentur-rheinland-pfalz](https://www.linkedin.com/company/transformationsagentur-rheinland-pfalz)



RheinlandPfalz

MINISTERIUM FÜR ARBEIT,  
SOZIALES, TRANSFORMATION  
UND DIGITALISIERUNG



© tippapatt - stock.adobe.com