# KI Kompass

## für Führungskräfte

DAIN STUDIOS
WEKA
**Ausgabe 07** Juli / August 2025

# KI-gestützte Innovation

Innovation mit KI
Mehr dazu auf Seite 2

Angebote verbessern
Mehr dazu auf Seite 5

Chancen erschliessen
Mehr dazu auf Seite 10

# Editorial

## KI-gestützte Innovation – Schritt für Schritt zur Zukunft

Innovation wird in vielen Unternehmen noch immer mit radikalem Wandel gleichgesetzt – mit neuen Produkten, Märkten oder Strategien. Doch der wirkungsvollste Hebel liegt oft näher: im Bestehenden. Künstliche Intelligenz bietet kleinen und mittleren Unternehmen heute die Möglichkeit, vertraute Angebote zu verfeinern, Abläufe zu verbessern und neue Chancen mit Augenmass zu erschliessen.

Diese Ausgabe zeigt, wie vielfältig dieser Weg aussehen kann. Im ersten Beitrag untersuchen wir, wie KI als Innovationsmotor wirkt – nicht nur zur Effizienzsteigerung, sondern auch zur Entwicklung neuer Erlösmodelle. Der zweite Artikel beleuchtet, wie KI bestehende Produkte und Services smarter macht: durch bessere Empfehlungen, intelligentere Nutzerführung oder präzisere Qualitätssicherung.

Der dritte Beitrag richtet den Blick nach vorn – auf die Rolle von KI als Katalysator für neue Geschäftsmodelle. Und unser praktischer Selbsttest hilft Führungskräften dabei, die Potenziale im eigenen Unternehmen systematisch zu erkennen.

KI-Innovation muss kein Sprung ins Unbekannte sein. Sie kann auch ein kluger nächster Schritt sein – wenn man weiss, wo man ansetzen will.

Viel Spass beim Lesen!

Dirk Hofmann
Co-Founder and CEO,
DAIN Studios Germany

# KI als Innovationsmotor für KMU

Künstliche Intelligenz (KI) ist nicht mehr nur grossen Technologieunternehmen vorbehalten – sie wird zu einem unverzichtbaren Werkzeug für kleine und mittlere Unternehmen (KMU), um innovativ zu sein, wettbewerbsfähig zu bleiben und zu wachsen. Laut BCG zählen 75% der Führungskräfte KI mittlerweile zu ihren wichtigsten strategischen Prioritäten,[1] und die Einführung verbreitet sich rasch in allen Branchen. Für KMU liegt die Chance darin, KI nicht nur zur Optimierung ihrer Abläufe zu nutzen, sondern auch zur Neugestaltung von Produkten, Dienstleistungen und gesamten Geschäftsmodellen.

In diesem Artikel werden drei Möglichkeiten untersucht, wie KI Innovationen vorantreibt: durch die Verbesserung bestehender Angebote, die Optimierung interner Abläufe und die Ermöglichung neuer Produkte und Umsatzmodelle. Jeder Bereich bietet sowohl unmittelbare Vorteile als auch langfristiges strategisches Potenzial.

## Verbesserung bestehender Produkte und Dienstleistungen

Eine der schnellsten Möglichkeiten für KMU, von KI zu profitieren, ist die Verbesserung ihrer bestehenden Produkte und Dienstleistungen. Von der Personalisierung von Dienstleistungen bis hin zum Hinzufügen intelligenter Funktionen kann KI dazu beitragen, Angebote relevanter, differenzierter und wertvoller zu machen.

Personalisierung in grossem Massstab ist ein praktischer Einstiegspunkt. Ob es sich um einen Online-Shop handelt, der Produkte empfiehlt, oder um eine digitale Plattform, die Inhalte individuell anpasst – KI hilft Unternehmen dabei, sich an die individuellen Vorlieben ihrer Kunden anzupassen. Was früher grossen Einzelhändlern vorbehalten war, ist heute auch für kleinere Unternehmen erreichbar – durch cloudbasierte Anwendungen und KI-Dienste, die einfach gebucht und genutzt werden können, ohne eigene Infrastruktur aufzubauen.

Laut McKinsey erzielen Unternehmen, die sich durch Personalisierung auszeichnen, 40% mehr Umsatz aus diesen Aktivitäten als ihre Mitbewerber.[2]

KI kann auch Produkte intelligenter machen. Softwareunternehmen integrieren KI in ihre Plattformen, um Berichte zu automatisieren, Erkenntnisse zu gewinnen oder Nutzerbedürfnisse zu antizipieren. In der Fertigung können einfache Machine-Learning-Modelle Nutzungsdaten überwachen und vorhersagen, wann ein Gerät ausfallen könnte, sodass KMU zuverlässigere Produkte mit Mehrwert anbieten können. Diese Funktionen verbessern nicht nur die Nutzererfahrung, sondern unterstützen auch Preisaufschläge oder die langfristige Kundenbindung.

Die Servicequalität ist ein weiterer Bereich, in dem KI einen Mehrwert bietet. KI-gestützte Chatbots können mittlerweile viele gängige Kundenanfragen bearbeiten – Termine vereinbaren, FAQs beantworten oder Anfragen an die richtige Person weiterleiten. Für KMU bedeutet dies einen schnelleren Service, eine höhere Kundenzufriedenheit und geringere Supportkosten. Mit fortschrittlicheren Tools können Kundenserviceteams in Echtzeit Vorschläge unterbreiten oder Stimmungsanalysen durchführen, was die Leistung weiter verbessert.

Der Schlüssel liegt darin, KI als Funktionserweiterung zu betrachten – nicht als Ersatz. Betrachten Sie sie als eine Möglich-

# Verfeinern und verbessern: Wie KI Ihre bestehenden Angebote optimiert

Für kleine und mittelständische Unternehmen wird Innovation oft als mutiger Sprung ins Ungewisse dargestellt – mit der Einführung völlig neuer Produkte, der Erschliessung neuer Märkte oder der Umgestaltung von Geschäftsmodellen. In Wirklichkeit sind einige der wertvollsten Anwendungen künstlicher Intelligenz heute weitaus bodenständiger. Anstatt sich auf Neuerfindungen zu konzentrieren, nutzen viele Unternehmen KI, um bereits Bewährtes zu stärken.

Diese Form der Innovation – Verbesserung statt Transformation – gewinnt zunehmend an Bedeutung. Die Verbesserung bestehender Angebote mit KI ist in der Regel schneller, weniger ressourcenintensiv und besser auf die Erwartungen der Kunden abgestimmt als die Entwicklung von etwas völlig Neuem. So können sich Unternehmen auf ihre Stärken konzentrieren und gleichzeitig neue Möglichkeiten nutzen, um das, was sie bereits gut können, zu optimieren, zu beschleunigen oder zu personalisieren.

## Personalisierung als Einstieg in die KI-Nutzung

Eine der offensichtlichsten Chancen liegt in der Personalisierung. KI-Systeme können nun Verhaltensmuster, Präferenzen und Nutzungsgewohnheiten analysieren, um Inhalte, Empfehlungen oder Kommunikationsstrategien individuell anzupassen. Was einst die Domäne grosser digitaler Plattformen war, ist heute durch integrierte Tools und cloudbasierte Lösungen für alle zugänglich. Selbst einfache Anwendungsfälle – wie die Anpassung von Empfehlungen auf Basis des Browserverlaufs oder die Anpassung einer Serviceinteraktion an das bisherige Verhalten – können das Kundenerlebnis von generisch zu wirklich relevant verändern. Diese Momente der persönlichen Relevanz führen zu einer stärkeren Bindung und oft auch zu einer höheren Loyalität.

## Mehr Qualität ohne Komplettumbau

Die Qualitätsverbesserung ist ein weiterer Bereich, in dem KI einen bedeutenden Mehrwert liefern kann, ohne dass grundlegende Veränderungen erforderlich sind. In Produktionsumgebungen können KI-gestützte Systeme Fehler, Anomalien oder Inkonsistenzen mit weitaus grösserer Präzision überwachen als manuelle Prozesse. Im Dienstleistungsbereich kann KI potenzielle Verzögerungen melden, Engpässe identifizieren oder erkennen, wenn Leistungskennzahlen zu schwanken beginnen. In beiden Fällen ist das Ergebnis eine zuverlässigere, konsistentere Erfahrung, die Kunden beruhigt und die Kosten für die Behebung von Fehlern senkt. Das Produkt muss nicht geändert werden. Seine Bereitstellung wird einfach zuverlässiger.

## Empfehlungssysteme: Relevanz im richtigen Moment

Empfehlungssysteme bieten ebenfalls einen Einstiegspunkt für Verbesserungen, der für viele KMU gut erreichbar ist. Diese Systeme lernen aus den Interaktionen mit Kunden – was gekauft, angeklickt oder ignoriert wurde – und nutzen dieses Wissen, um relevantere Optionen anzuzeigen. Ob in eine Einzelhandelsplattform oder ein digitales Serviceerlebnis integriert, Empfehlungen helfen Nutzern, Werte zu entdecken, nach denen sie vielleicht gar nicht aktiv gesucht haben. Für das Unternehmen schaffen sie Möglichkeiten für Cross-Selling, Upselling oder eine effektivere Kundenbindung, ohne zusätzlichen Druck auf die Teams mit Kundenkontakt.

## Vertraute Tools, neu gedacht

In digitalen Umgebungen können KI-gestützte Funktionen vertraute Tools neu erscheinen lassen. Ein Dashboard, das natürliche Sprachabfragen anstelle von manuellen Filtern akzeptiert, ein Chatbot, der routinemässige Serviceanfragen präzise beantwortet, oder ein Portal, das sich an die Historie eines Nutzers anpasst – all dies sind Beispiele für Intelligenz, die in bestehende Systeme integriert wurde. Sie ersetzen das Tool nicht, sondern machen es intuitiver, nützlicher und letztlich besser auf die Arbeitsweise und Denkweise der Menschen abgestimmt.

## Physische Produkte intelligenter machen

Selbst bei physischen Produkten wird KI zu einer Möglichkeit, die Funktionalität zu verbessern, ohne die Form zu verändern. Funktionen zur automatischen Sicherheitsüberwachung, nutzungsbasierte Anpassungen oder adaptive Steuerungseinstellungen können ein Standardgerät in eine intelligentere Lösung verwandeln. Diese Verbesserungen sind oft unauffällig – sie laufen im Hintergrund und reagieren automatisch –, aber sie haben einen echten Einfluss darauf, wie Kunden die Zuverlässigkeit und Benutzerfreundlichkeit wahrnehmen. Mit der Zeit schaffen diese kleinen Upgrades einen Wettbewerbsvorteil, selbst in etablierten Märkten.

## Warum sich inkrementelle Verbesserungen lohnen

Die Geschäftsargumente für Verbesserungen sind überzeugend. Die Verbesserung von Bestehendem erfordert oft weniger Investitionen als die Entwicklung von Grund auf. In der Regel ist sie mit weniger Unsicherheiten verbunden, da das Unternehmen die Kunden, den Kontext und die Rahmenbedingungen bereits kennt. Ausserdem zeigt sie in der Regel schneller