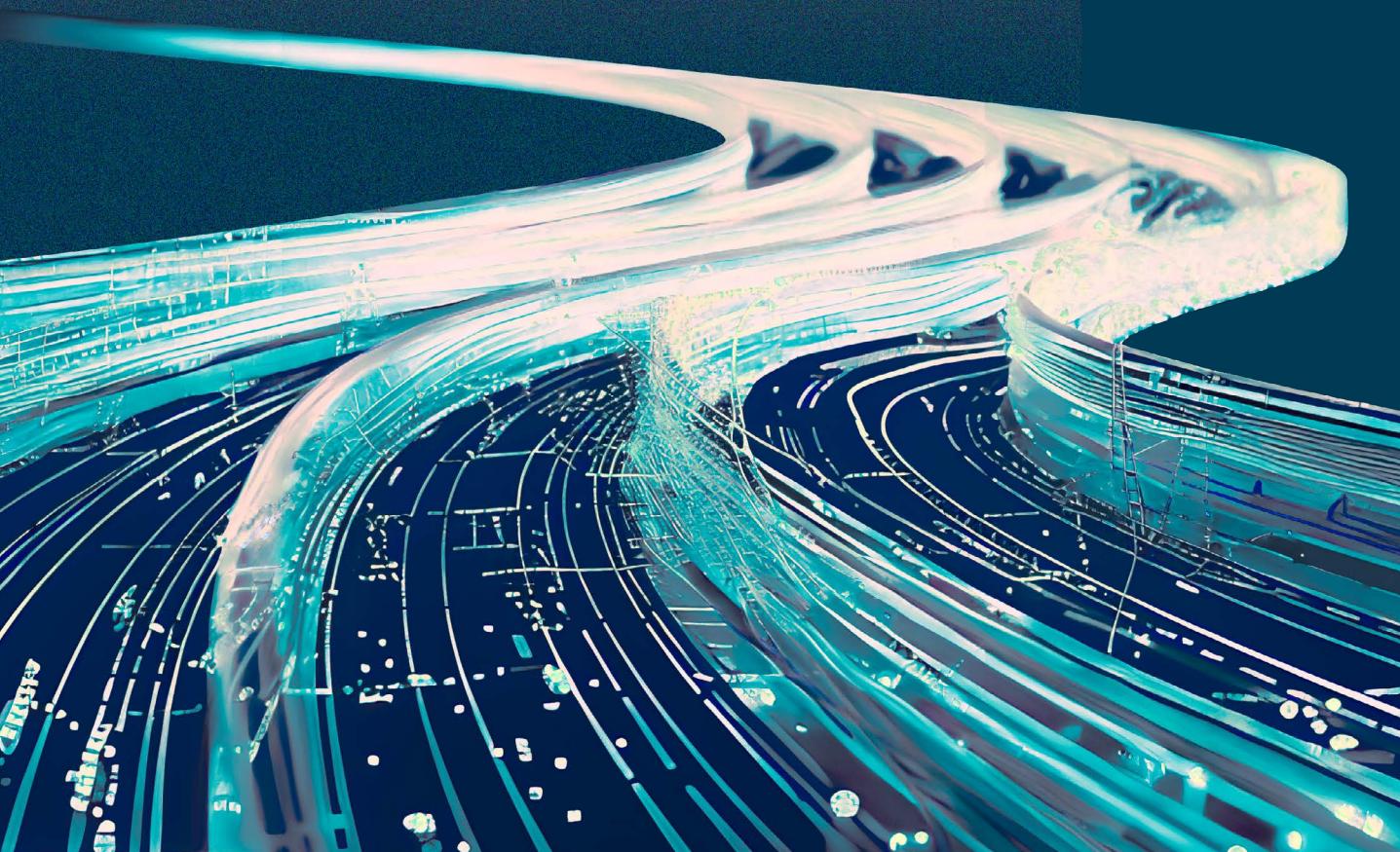


TRENDGUIDE

# KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

## FÜR EPU & KLEINUNTERNEHMEN



## **IMPRESSUM**

### **Herausgeber**

Wirtschaftskammer Österreich  
Zielgruppenmanagement  
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

### **Projektleitung & Redaktion**

Lara Tanner, MSc  
Mag. Roman Riedl  
Lukas Sprenger, MSc

### **Geschäftsführung Zukunftsinstitut**

Harry Gatterer

Zukunftsinstitut GmbH  
Kaiserstr. 53, 60329 Frankfurt am Main  
Rudolfsplatz 12/6, 1010 Wien, Österreich

Telefon: +49 69 26 48 48 9-0  
Fax: +49 69 26 48 48 9-20  
[info@zukunftsinstitut.de](mailto:info@zukunftsinstitut.de)  
[www.zukunftsinstitut.de](http://www.zukunftsinstitut.de)

### **Projektleitung & Research**

Paulina Brier  
Raphael Shklarek  
Gregor Kroismayr  
Helen Keller  
Julia Pöllmann

© Zukunftsinstitut GmbH, Mai 2024  
Alle Rechte vorbehalten.

# Inhaltsverzeichnis

## 4 VORWORT

## 8 FACTS & FIGURES

Was man über KI wissen muss

## 12 TRENDS

Was die Zukunft von KI bringt

Everything Everywhere

Efficiency Boost

AI Based Business

AI Media

Struggling People

Breaking With Limits

Too Slow To Grow

Adaptive Economy

## 62 SERVICES

Wer beim KI-Einstieg weiterhilft

## 64 LITERATURVERZEICHNIS

# VORWORT

# Harald Mahrer



Credits: WKÖ

Die Debatte um Künstliche Intelligenz (KI) hat durch Chat GPT die breite Öffentlichkeit erreicht. Ängsten stehen Chancen und Hoffnungen gegenüber. Umso wichtiger ist es, das Thema KI auf den Boden der Umsetzung und der wirtschaftlichen Vernunft zu holen: Wie funktionieren KI-Anwendungen in der Wirtschaft konkret? In sehr vielen Bereichen ist KI etwa der Schlüssel zu ungehobenen Datenschätzten, aus denen sich mehr Lebensqualität – zum Beispiel im Gesundheitsbereich – oder Geschäft generieren lassen. Wie können wir KI als Hebel für neue wirtschaftliche Erfolgsgeschichten nutzen? Prognosen gehen davon aus, dass uns der KI-Einsatz gesamtwirtschaftlich ein Plus von drei Prozent des BIP bis 2035 bringen könnte. Natürlich ist auch wichtig: Welche Entwicklungen im KI-Kontext müssen wir genau beobachten? Der internationale Wettbewerb schläft schließlich nicht. Auch ethische Fragen rund um KI müssen beantwortet werden.

Der vorliegende Trendguide KI zeigt besonders für Ein-Personen-Unternehmen (EPU) auf, welche Potenziale KI-Lösungen haben. Das ist besonders wichtig, denn EPU sind unverzichtbarer Bestandteil unserer Wirtschaftskultur und

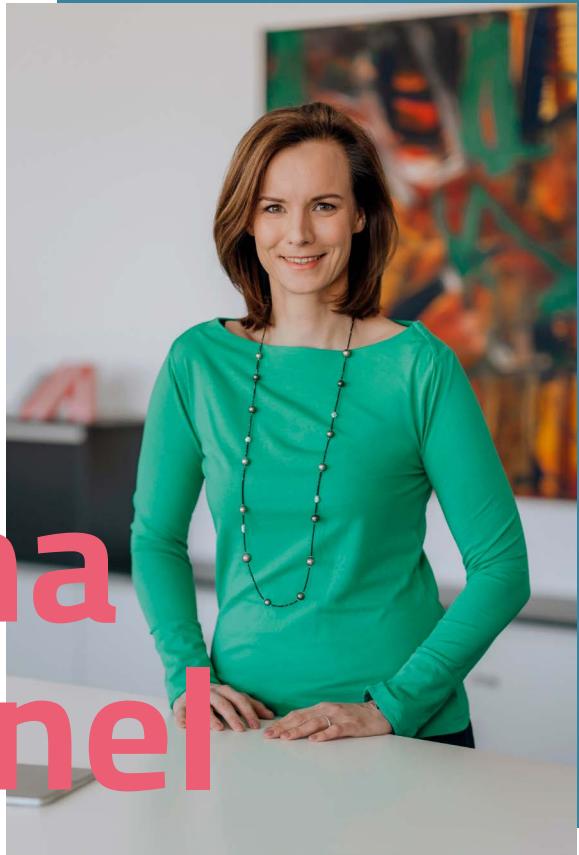
unseres Standorts. Als WKÖ setzen wir uns besonders dafür ein, dass unsere kleinen Betriebe Großes bewegen können – und unterstützen sie aktiv dabei. Nicht nur konsequente Interessenvertretung für steuerliche Entlastung und innovative EPU-Services, sondern auch Wissen über Zukunftsentwicklungen machen dabei den Unterschied. Gerade für EPU können die richtigen KI-Lösungen wirtschaftliche Handlungsspielräume deutlich erweitern – und zumindest zur wertvollen „Assistenz“ in vielen unternehmerischen Fragen werden.

In diesem Sinn: Packen wir die Chancen der Künstlichen Intelligenz aktiv an! Mit dem richtigen Know-how und starken Partnern können Betriebe aller Größenordnungen die Potenziale von KI und selbstlernenden Systemen besser nutzen – für mehr wirtschaftlichen Erfolg und für eine bessere Zukunft für uns alle!

**Dr. Harald Mahrer**

Präsident der Wirtschaftskammer Österreich

# Mariana Kühnel



Credits: WKÖ Nadine Studny

Künstliche Intelligenz (KI) ist zweifellos der bedeutendste Technologietrend unserer Zeit und ein Trampolin in die Zukunft. Das sehen auch unsere Betriebe so: Laut Austrian Startup Monitor betrachten 60 % der Befragten KI als einen der fünf wichtigsten Zukunftstrends, gefolgt von Big Data (35 %), erneuerbaren Energien (34 %) und Automatisierung (28 %). Umfragen zeigen, dass bereits jedes vierte Unternehmen in Österreich KI im betrieblichen Alltag einsetzt.

Dazu kommt: Wo KI ist, sind Investitionen und Wachstum – KI ist ein wichtiger Puzzleteil für die Wettbewerbsfähigkeit unseres Standorts. Denn Österreichs Wirtschaft wendet KI nicht nur an, sondern entwickelt auch selbst Lösungen. Weit über 600 Unternehmen sind in Österreich im Themenkomplex KI aktiv – von der Software-Entwicklung bis zur Beratung.

Es spricht also alles dafür, die Chancen der KI und vor allem die damit verbundenen Innovationspotenziale zu nutzen. Als WKÖ unterstützen wir unsere Betriebe dabei nicht nur

in der Interessenvertretung – wenn es etwa um mehr Freiräume für die Erprobung von Innovationen oder um fundierte KI-Bildung geht –, sondern auch durch Services und Wissen. Der gemeinsam mit dem Zukunftsinsttitut erstellte Trendguide KI bietet spannende Einstiege und Ausblicke in die wirtschaftliche Anwendung von KI-Lösungen und lässt einen Blick über den Tellerrand zu.

Klar ist: Die KI und Algorithmen sind gekommen, um zu bleiben und bergen – wenn verantwortungsvoll und richtig eingesetzt – enorme Chancen für unsere Wirtschaft und für viele andere Lebensbereiche. Gerade in wirtschaftlich und weltpolitischfordernden Zeiten ist es wichtig, neue, positive Wege zu gehen und Chancen zu nutzen.

Eine spannende und vor allem zukunftsreiche Lektüre mit der neuen Auflage des Trendguide KI!

**Mag. Mariana Kühnel, MA**

stv. Generalsekretärin der Wirtschaftskammer Österreich

*Herzlich willkommen im neuen KI-Trendguide für EPU und Kleinunternehmen! In Zeiten, in denen sich viele vor der Zukunft eher fürchten, ist es besonders wichtig, Zukunftsthemen fundiert aufzubereiten. Das tun wir als Zukunftsinstitut in vielen Bereichen – und mit einem hochwertigen Research-Verfahren, das systemische Analyse, hochwertige internationale Expertise und gesicherte Qualität integriert.*

*Beim viel diskutierten Thema der Künstlichen Intelligenz (KI) ist dies besonders wichtig. Denn während für die einen KI eine Projektionsfläche für unterschiedlichste Zukunftshoffnungen ist, bereitet den anderen der Siegeszug der neuen Technologien Unbehagen. Unrealistische positive Erwartungen und unangebrachte negative Befürchtungen sind für unternehmerische Erfolge gleichermaßen ein Problem. Denn Unternehmen jeder Größe brauchen größtmögliche Planbarkeit und belastbares Wissen über die Zukunft, um die richtigen Entscheidungen treffen zu können.*

*Der Trendguide KI schafft in diesem Sinn mehr Klarheit über zukunftsrelevante Entwicklungen rund um KI, EPU und Kleinunternehmen. Als Ergebnis unserer Forschungsarbeit können wir festhalten: Mit KI sind gerade für EPU und Kleinunternehmen große Chancen und relevante Trends verbunden, die man kennen sollte. Wer sich damit aktiv auseinandersetzt, kommt der Zukunft des eigenen Unternehmens wichtige Schritte näher.*

*In diesem Sinn: Eine interessante, zukunftsreiche Lektüre und spannende Impulse!*

**Harry Gatterer**

Geschäftsführer Zukunftsinstitut

# Harry Gatterer



Credits: Thomas Kamenar

FACTS & FIGURES

# Was man über KI wissen muss

**Künstliche Intelligenz wird im unternehmerischen Alltag auch von Ein-Personen-Unternehmen (EPU) und Kleinunternehmen eine wesentliche Rolle einnehmen.**

### Echte Schlüsseltechnologie

Künstliche Intelligenz (KI) ist die Schlüsseltechnologie der kommenden Jahrzehnte. Sie ermöglicht Unternehmen die Lösung vieler betrieblicher Herausforderungen – von Prognosen des Markt- und Kundenverhaltens über die Entwicklung neuer Produkte bzw. Services bis hin zur Automatisierung und Prozessoptimierung. Je größer Unternehmen sind, desto mehr wird der Einsatz von KI-Anwendungen bereits offensiv angepackt. Kleine Unternehmen können allerdings ebenso von KI profitieren (s. Trends ab Seite 12).

### Generative KI

Die KI bedeutete die längste Zeit, dass Maschinen dazu befähigt werden, Daten zu sammeln und daraus Schlüsse zu ziehen. Maschinelles Lernen war bis 2023 darauf beschränkt, strukturierte Daten zu verarbeiten: Inhalte mussten entsprechend übersetzt werden, damit KI die Daten verarbeiten kann. Generative KI kann auch unstrukturierte Daten verarbeiten und neue Inhalte kreieren, indem sie Wahrscheinlichkeiten als Grundlage verwendet. Da generative KI „menschenähnliche Kompetenzen“ zeigt, sorgt das branchenübergreifend und in jedem Unternehmen für Disruption.

**Rund  
20.000  
Arbeitsplätze**

könnten jährlich durch erfolgreiche Digitalisierung entstehen.

### Deutliches Wachstum

Prognosen zeigen, dass bis zu 1,9 % zusätzliches BIP-Wachstum in Österreich durch Investitionen in Digitalisierung möglich sind. Allein der verstärkte Einsatz von KI kann Österreich bis 2035 rund sieben Milliarden Euro mehr Wertschöpfung bringen. Durch erfolgreiche Digitalisierung könnten jährlich rund 20.000 neue Arbeitsplätze entstehen (vgl. Accenture (2020): Digitalisierung – Konjunkturmotor in der Krise, Wien). Gerade für kleine Unternehmen kann KI neue Spielräume für Wachstum eröffnen.

### Handlungsbedarf bei EPU

Indizes und Erhebungen zeigen: Bei datenbasierten Geschäftsmodellen herrscht bei Ein-Personen-Unternehmen sowie bei kleinen und mittleren Unternehmen noch großer Nachholbedarf. Das heißt aber auch: Wer früher einsteigt, hat mehr davon (s. Trends, Seite 12).

# Klare Vorteile

## Die wichtigsten Chancen von KI für Betriebe auf einen Blick sind

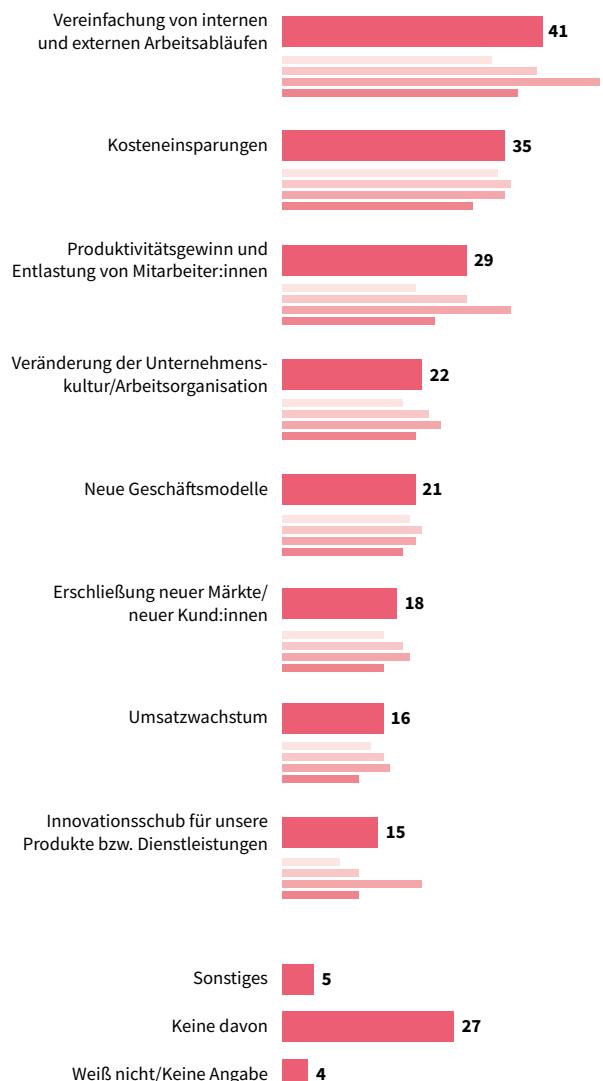
- verbesserte Personalisierung und Betreuung von Kundinnen und Kunden
- Effizienzsteigerung
- Kostenreduktion durch Produktivitätssteigerungen
- Reduzierung der Betriebskosten
- Wissens- und Kompetenz-erweiterung
- Automatisierung von wiederkehrenden Aufgaben
- Fokus auf das Kerngeschäft
- Innovationspotenzial und Wettbewerbsvorteil
- Skalierbarkeit von Produkten/Leistungen
- rasche Reaktion auf Trends
- Vorhersage und Prävention von Problemen und Herausforderungen
- datenbasierte und damit qualifizierte Entscheidungsfindung
- verbesserte und gänzlich neue Businessmodelle

Laut einer Market-Studie betonen auch kleinere Betriebe Vereinfachungen und Kostensparnis als große Chancen von KI.

### Die KI-Chancen

Welche Vorteile und Chancen erwarten Sie für Ihr Unternehmen durch KI-Anwendungen?

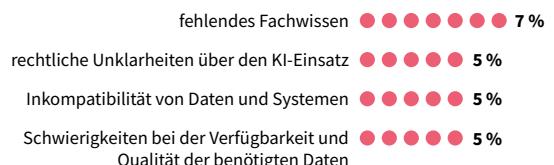
- Gewerbe, Handwerk, Industrie
- Handel, Bank, Versicherung
- Transport, Tourismus, IC
- bis 3 Mitarbeiter:innen



Quelle: Marketinstitut

## Wissenslücken und Stimmungslage

Unternehmen, die die Nutzung von KI bereits erwogen haben, aber (noch) keine KI-Technologien implementiert haben, nennen laut Statistik Austria als Gründe dafür unter anderem:



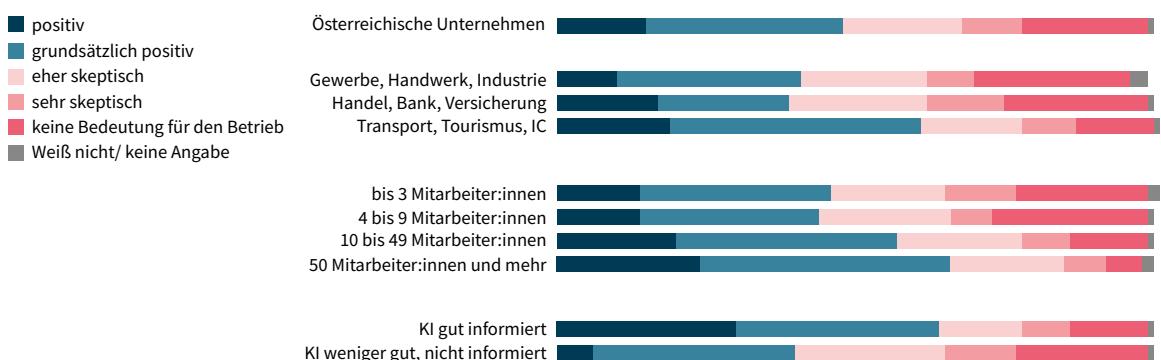
Quelle: STATISTIK AUSTRIA, Erhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen 2023. – Befragungszeitraum: Februar bis Juli 2023, Prozente gerundet

Gleichzeitig gilt: 48 % der Betriebe und 46 % der heimischen Unternehmen mit bis zu drei Mitarbeiter:innen sehen die Entwicklungen rund um KI positiv, zeigt eine Market-Studie.

## KI-Revolution: Neue Ära in Wirtschaft und Gesellschaft

Künstliche Intelligenz und KI-Systeme verändern die Wirtschaftswelt und die gesamte Gesellschaft.

Wie sehen Sie diese Entwicklungen für Ihren Betrieb?



Quelle: Marketinstitut, Abweichungen von 100 Prozent aufgrund von Rundungen

## Potenzielle für KI-Standort

Der Standort Österreich ist beim Thema KI viel besser aufgestellt, als manche glauben. Österreich verfügt über ausgezeichnete KI-Forschungsinitiativen und erstklassige Forscher:innen an renommierten Universitäten und Instituten. Der Wissenstransfer zwischen Forschung und Wirtschaft muss gezielt weiterentwickelt werden. Die Zusammenarbeit mit KI-Entwickler:innen ist auch für kleine Betriebe ein Thema.

## Digitale Bildung

Fehlende digitale Kompetenzen sind ein massives Hindernis für die KI-Nutzung. Österreich hat trotz einer tendenziell positiven Entwicklung im Bereich der digitalen Kom-

petenzen Aufholpotenziale – und Handlungsbedarf für bestimmte Gruppen. Dies gilt nicht nur für den Mangel an IKT-Fachkräften. Laut Analyse des nationalen Digital Skills Indicators besitzen 37 % der Bürger:innen im Alter von 16 bis 74 Jahren keine digitalen Grundkenntnisse. Weiterbildungsbereitschaft rund um die Digitalisierung und KI ist gerade für EPU entscheidend (s. Trends Seite 12).

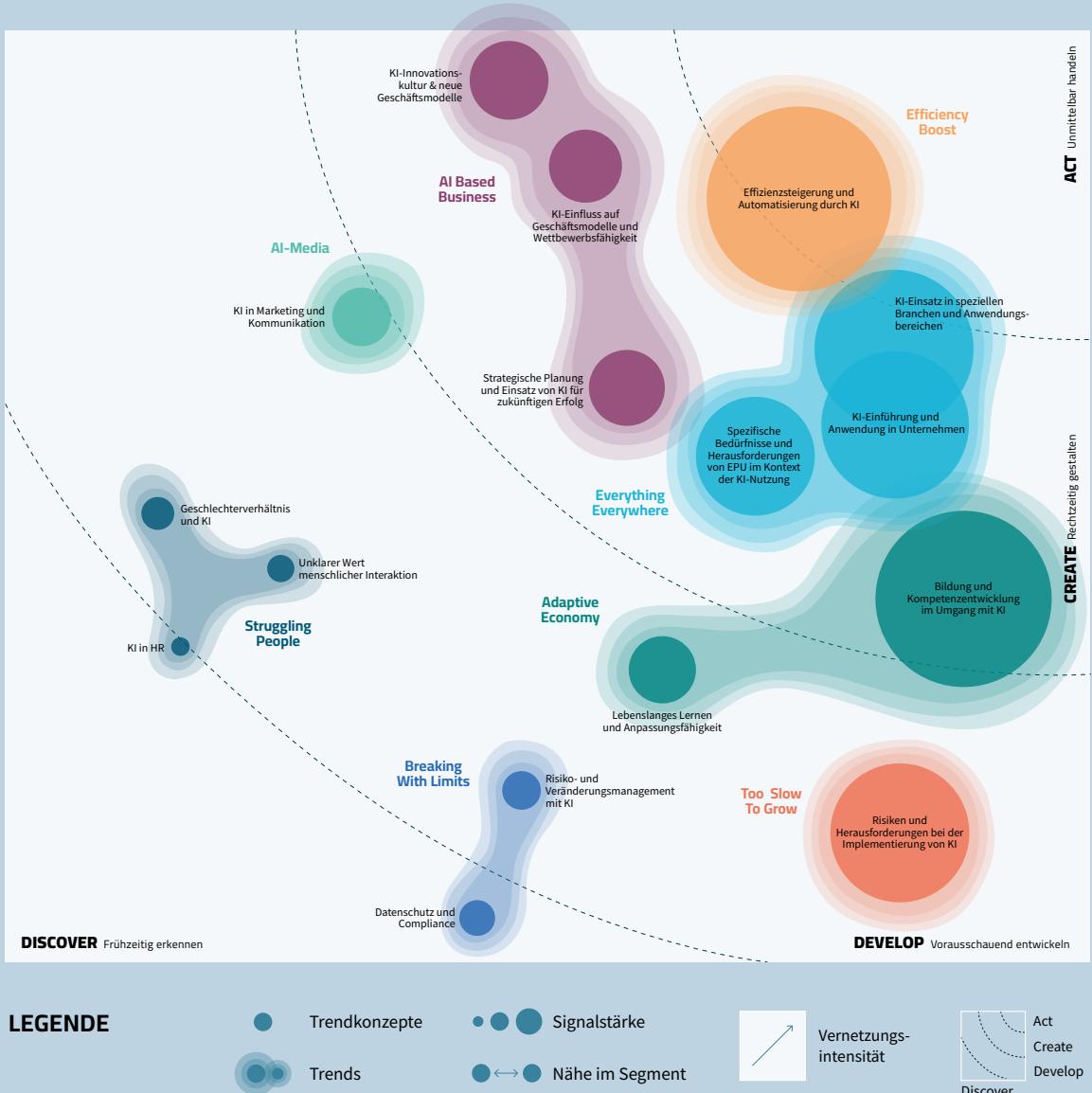
## Überschätzte Kosten

KI-Anwendungen müssen kein komplexes und teures Werkzeug sein. ChatGPT zeigt vor, wie einfach und schnell KI-Technologien Nutzen stiften. KI-Anwendungen werden auch vielfach in bestehende Tools implementiert, die im betrieblichen Alltag genutzt werden (z. B. MS Copilot).

TRENDS

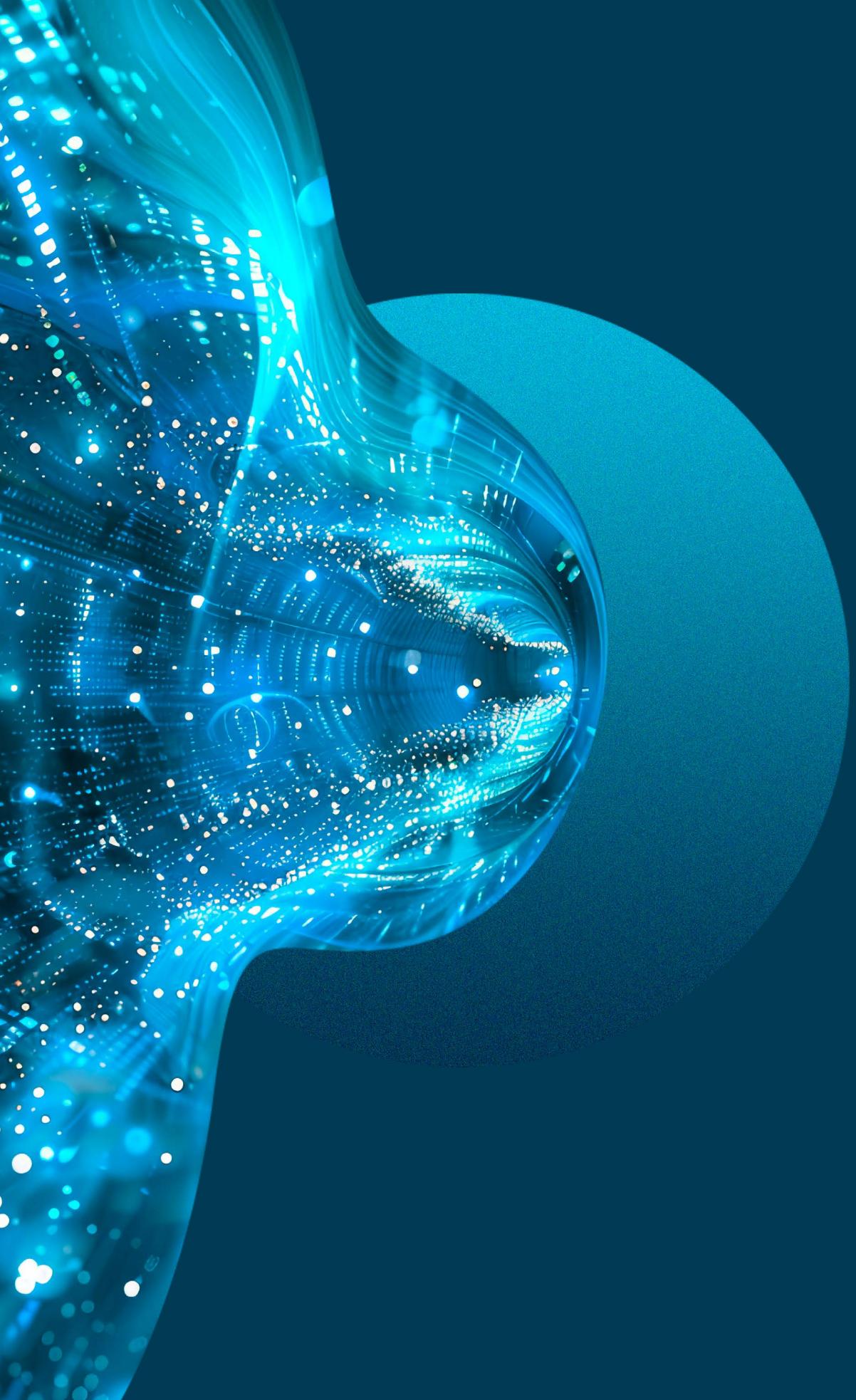
# Was die Zukunft von KI bringt

Auf welche KI-Trends muss man sich einstellen?  
Welche neuen Chancen sind damit verbunden? Das  
Zukunftsinstitut ermittelte in einem umfassenden  
Research-Verfahren die entscheidenden KI-Trends für  
Ein-Personen-Unternehmen und Kleinunternehmen.



Im ersten Schritt wurden relevante Daten identifiziert und via Netzwerkanalyse ausgewertet. Danach wurden die Analyseergebnisse mit Expert:innen vertieft. Die gesammelten Ergebnisse führen zu sogenannten „Codes“, also einzelnen Trendindikatoren. Diese werden zu Konzepten zusammengeführt. Durch die Vernetzung der Konzepte zeichnen sich die relevanten Trends ab. Das alles wird in einem Trendradar auf den nächsten Seiten dargestellt. Auf dem Radar sind die Kreise die jeweiligen Konzepte – man könnte auch sagen: die wichtigsten Themen, wenn

es um KI für EPU und Kleinstbetriebe geht. Die Größe der Kreise sagt aus, wie viele Codes, also Trendindikatoren, dahinter liegen. Ist ein Kreis sehr groß, bedeutet dies, dass es sich um eine schon sehr starke Entwicklung handelt. Die zusammenhängenden Felder repräsentieren die Trends. Der gesamte Forschungsprozess ist datenbasiert und durch Expert:innen gestützt. Die Aussagen haben also eine hohe Relevanz. Was die entdeckten Trends bedeuten, werden wir Ihnen auf den folgenden Seiten näherbringen.



TREND

# EVERYTHING EVERWHERE

**Künstliche Intelligenz kann umfassend  
und tiefgreifend in nahezu alle  
EPU-Unternehmensbereiche hineinwirken.**

# DER TREND

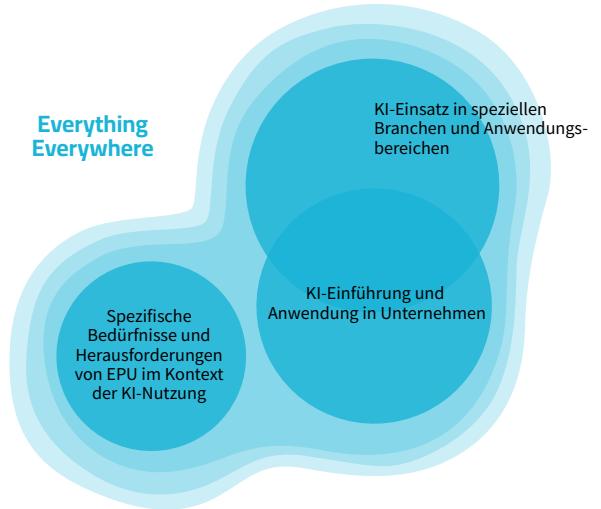
Die Zukunftsforscher:innen des Zukunftsinstituts sprechen aus guten Gründen vom Trend **Everything Everywhere**. Ihre Analysen zeigen, dass KI nicht nur ein Werkzeug zur Effizienzsteigerung (s. Trend Efficiency Boost, Seite 22), sondern eine fundamentale Transformationskraft ist. Sie verändert grundlegend die Art und Weise, wie Unternehmen operieren, innovieren und mit ihren Kunden interagieren. Eine Schlüsselrolle spielen dabei generative KI-Modelle, weil sie die Erstellung von Inhalten – von Marketingmaterial bis hin zu technischen Dokumentationen – revolutionieren. Die Allgegenwärtigkeit und breite Anwendbarkeit von KI in österreichischen EPU und Kleinunternehmen ist ein Trend, dem man sich nicht entziehen kann.



## KI macht EPU viel größer, als sie sind

Künstliche Intelligenz entwickelt sich zu einem zunehmend wichtigen Element in den Geschäftsstrategien moderner EPU und Kleinunternehmen – und macht sie viel größer, als sie sind.

- KI ermöglicht es EPU und Kleinunternehmen, Markteintrittsbarrieren zu überwinden und spezialisierte Mikromärkte effizient zu erschließen. So sind auch kleine Betriebe dank KI dazu in der Lage, präzise Kundenanalysen durchzuführen, die zuvor nur größeren Unternehmen vorbehalten waren.
- Durch die Integration von KI in alltägliche Geschäftsprozesse lassen sich Arbeitsabläufe optimieren und zeitintensive Aufgaben automatisieren. So kann etwa KI-basierte Software automatisch Rechnungen erstellen und versenden, was den administrativen Aufwand erheblich reduziert (s. Seite 18ff.).
- KI fördert auch visionäres Denken, wenn entsprechende KI-Anwendungen in den Prozess der Innovationsentwicklung integriert werden. Das erlaubt die Schaffung neuer Services und die Verbesserung bestehender Angebote. KI-unterstützte Tools ermöglichen auch ganz neue Geschäftsmodelle. „Fragen Sie eine KI ‚ChatGPT‘ doch einfach mal: Wie könnte ich meinen heutigen Beruf des \_\_\_ durch die Zusammenarbeit mit dir verbessern?“ Sie werden spannende Antworten bekommen.
- Laut Trendanalyse werden kostengünstige KI-Abonnements und datenschutzkonforme Lösungen zunehmend verfügbarer, wodurch KI-Technologien für kleinere Unternehmen generell einfacher und rascher zugänglicher werden. Dies erlaubt eine schnelle Mehrwertgenerierung.
- KI-gestützte Tools bieten zudem maßgeschneiderte Lösungen für branchenspezifische Herausforderungen. Sie verbessern Monitoring und Innovationsfähigkeit von Unternehmen in der Branche.



## Mehr Nachhaltigkeit, notwendige Standards

KI trägt auch in EPU zu einer nachhaltigen Entwicklung bei: Sie hilft, Ressourcen effizienter zu nutzen und Betriebsabläufe umweltfreundlicher zu gestalten. Die Einführung von KI geht laut Trendforschung allerdings auch mit Herausforderungen einher, wie der Notwendigkeit der Anpassung an neue Technologien und der Einhaltung von Datenschutzstandards.

Trotz dieser Herausforderungen bietet KI „everywhere“ erhebliche Chancen für erfolgreiche Transformation und höhere Wettbewerbsfähigkeit von EPU sowie kleinen und mittleren Unternehmen.

# So nutzen EPU KI-Anwendungen immer und überall

**In praktisch allen Unternehmensfunktionen liefern KI-Anwendungen wertvollen Support, mit dem sich mehr bewegen lässt.**

## Kundeninteraktionen

KI-Tools wie Chatbots und personalisierte Marketing-Algorithmen ermöglichen es EPU, ihre Kommunikation zu automatisieren und zu personalisieren. Das führt zu einer verbesserten Kundenzufriedenheit und -bindung.

**Mountain Dew:** Einsatz eines Chatbots namens DEWBot auf Twitch, um mit Gamern zu interagieren und sie zur Teilnahme an Wettbewerben zu motivieren (Sprout Social).

**Seattle Ballooning:** Nutzt einen Chatbot auf ihrer Website, um häufig gestellte Fragen zu beantworten, Termine zu buchen und potenzielle Kunden zu Leads zu konvertieren (LocaliQ).

## Finanzmanagement

KI-gestützte Finanzsoftware kann Einzelunternehmern helfen, ihre Buchhaltung effizienter zu gestalten, Ausgaben besser zu überwachen und finanzielle Prognosen mit hoher Genauigkeit zu erstellen.

**QuickBooks:** Bietet eine KI-gestützte Buchhaltungssoftware, die speziell für Kleinunternehmen entwickelt wurde, um ihre Finanzen zu verwalten, Rechnungen zu erstellen und Ausgaben zu überwachen.

## Marktanalyse

Durch den Einsatz von KI zur Datenanalyse können EPU wertvolle Einblicke in Markttrends und Kundenverhalten gewinnen, was eine gezielte Anpassung von Produkten und Dienstleistungen ermöglicht.

**Crimson Hexagon:** Ein Analysetool, das KI nutzt, um Markttrends zu erkennen und Einsichten in das Kundenverhalten zu liefern, was besonders für kleine Unternehmen wertvoll sein kann, um ihre Strategien anzupassen.

## Produktentwicklung

KI kann bei der Produktentwicklung unterstützen, indem sie hilft, Kundenfeedback auszuwerten und Produktprototypen durch simulierte Tests schneller zu entwickeln.

**Canva:** Nutzt KI, um Designvorschläge zu machen und Nutzern zu helfen, schnell professionell aussehende Grafiken für ihre Produkte oder Marketingmaterialien zu erstellen.

## Zeitmanagement

KI-gestützte Werkzeuge zur Verwaltung von Arbeitsabläufen und zur Automatisierung von Aufgaben reduzieren den administrativen Aufwand und optimieren die Produktivität.

**RescueTime:** Eine App, die KI nutzt, um die Produktivität zu analysieren und zu verbessern, indem sie automatisch Zeitfresser erkennt und Vorschläge zur besseren Zeitnutzung macht.

## Entscheidungsfindung

Durch die Analyse großer Datenmengen und die Bereitstellung fundierter Empfehlungen kann KI EPU bei strategischen Entscheidungen unterstützen, die für das Wachstum und die Skalierung ihres Geschäfts entscheidend sind.

**Zoho Analytics:** Ein BI-Tool, das KI verwendet, um daten gesteuerte Einblicke und Prognosen zu liefern, was kleinen Unternehmen hilft, informierte Entscheidungen zu treffen.

## Personalisierte Dienstleistungen

KI ermöglicht es EPU, ihre Dienstleistungen spezifisch auf die Bedürfnisse jedes Kunden zuzuschneiden. Das ist in Bereichen wie Gesundheit oder Bildung besonders wertvoll.

**Zenium:** Bietet einen KI-gestützten Chatbot an, der Kunden bei der Auswahl und Planung von Zahnbearbeitungen hilft, was eine hohe Personalisierung und Effizienz in der Kundenbetreuung ermöglicht (Yellow.ai).

## Betriebsführung

Von der Optimierung der Lagerhaltung bis hin zur Energieverwaltung in Büroräumen – KI kann helfen, den Betrieb effizienter zu gestalten und laufende Kosten zu senken.

**Verkada:** Bietet KI-gesteuerte Sicherheitskameras, die EPU helfen können, ihre Räumlichkeiten effizient zu überwachen und den Energieverbrauch zu optimieren.

## Sicherheit

KI-gestützte Sicherheitssysteme können EPU bei der Überwachung ihrer physischen und digitalen Ressourcen unterstützen und somit besseren Schutz vor Diebstahl und Cyberangriffen bieten.

**Darktrace:** Ein Cybersecurity-Tool, das KI nutzt, um Bedrohungen in Echtzeit zu erkennen und darauf zu reagieren, was für kleine Unternehmen entscheidend sein kann, um ihre digitalen Assets zu schützen.

## Nachhaltigkeit

Durch die Analyse von Betriebsdaten kann KI dabei helfen, nachhaltigere Praktiken zu entwickeln, z. B. durch die Optimierung von Ressourcennutzung und die Minimierung von Abfall.

**Ocado Technology:** Nutzt KI, um die Effizienz in ihren Lagerhäusern zu steigern und Abfall zu reduzieren, was auch kleine Unternehmen inspirieren könnte, ähnliche Technologien zur Ressourcenoptimierung zu verwenden.



Im Trend **Everything Everywhere** zeigt sich auf sehr massive Weise, dass Künstliche Intelligenz unser Unternehmensleben auf den Kopf stellen wird – unabhängig von der Branche. Kleinsten Unternehmen steht eine gigantische Auswahl an KI basierten Tools zur Verfügung. Große Softwarelösungen wie zum Beispiel von Microsoft oder Google integrieren KI an sehr vielen Stellen und das teilweise so, dass Sie das als User gar nicht mitbekommen. Stellen Sie sich also darauf ein: Die kommenden Jahre werden davon geprägt sein, dass Sie viele Gewohnheiten entlernen müssen und die Technologie zu Ihrem besten Freund wird.



TREND

# EFFICIENCY BOOST

**KI-Anwendungen reduzieren den Aufwand für standardisierte Prozesse – und ermöglichen es, sich wieder mehr auf unternehmerische Aufgaben zu konzentrieren.**

# DER TREND

Mehr Effizienz durch neue Technologien ist eine generelle Entwicklung, von der EPU und kleine Unternehmen besonders profitieren. Der Trend **Efficiency Boost** macht deutlich, dass KI eine neue Dimension von Effizienz eröffnet. Die Automatisierung komplexer Prozesse durch KI bietet neue Möglichkeiten zur Steigerung der Produktionseffizienz und zur Minimierung von Zeitverlusten durch manuelle Fehler. Durch die Integration von KI in tägliche Geschäftsprozesse und strategische Planungen können Unternehmen flexibler auf Marktveränderungen reagieren und ihre Dienstleistungen kontinuierlich verbessern. Onlineplattformen und digitale Marketingstrategien werden durch KI noch relevanter für die Kundeninteraktion, wodurch sich die Kundenakquise ins Digitale verlagert. Dies erhöht die Reichweite und die Fähigkeit der EPU, verschiedene Marktsegmente zu bedienen.



## Prozesse optimieren, Wettbewerbsfähigkeit stärken

Effizienzsteigerung und Automatisierung durch KI schlagen sich in einer Vielzahl anwendungsorientierter Innovationen nieder, die für EPU entscheidend dazu beitragen, Geschäftsprozesse zu optimieren und die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

- KI-gestützte Systeme verbessern etwa die Kundenaquise und -interaktion durch intelligente Analyse von Daten und den Einsatz von Chatbots, die eine kontinuierliche und effiziente Kommunikation ermöglichen.
- Durch die Automatisierung von Kundensupport und Routineaufgaben können Ressourcen besser genutzt werden. Unternehmer:innen können sich auf unternehmerische bzw. komplexere Aufgaben konzentrieren.
- Die Integration von KI in bereits bestehende Systeme forciert die Prozessautomatisierung.
- Darüber hinaus ermöglicht die bessere Zugänglichkeit moderner KI-Tools auch kleinen Unternehmen, fortschrittliche Technologien effektiv zu nutzen.
- KI steigert auch die Effizienz von Prozessen zur Geschäftsmodell(weiter)entwicklung, indem sie etwa Brainstorming-Verfahren unterstützt oder Automatisierungspotenziale in bestehenden Prozessen aufzeigt.



## Strategischer Vorteil

KI ist somit nicht nur ein Werkzeug zur Kostensenkung, sondern ein Katalysator für unternehmerische Effizienz in allen Unternehmensfunktionen – bis hin zur Innovation. Dies ermöglicht eine nachhaltige Stärkung der Marktposition durch höhere Wettbewerbsfähigkeit. Effizienzsteigerung durch KI ist ein entscheidender strategischer Vorteil für EPU und Kleinunternehmen. Der Trend Efficiency Boost macht den Unterschied.

# Von KI überfordert?

**Viele warten mit dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz ab, weil sie sich davon überfordert fühlen. Das ist normal – und kein Grund, nicht damit zu beginnen.**

- Rasante technische Entwicklungen verursachen Überforderung und Verunsicherung.
- Angst vor falschen Entscheidungen und dem Verlust von Wettbewerbsfähigkeit ist weit verbreitet.
- Die Digitalisierung ist bei vielen EPU und Kleinunternehmen noch nicht vollständig umgesetzt, was das Gefühl verstärkt, von der KI-Welle überrollt zu werden.
- Viele EPU und Kleinunternehmen sehen sich selbst nicht als von KI betroffen.
- Abwägungen zwischen Risiko und Investition führen zu keinem klaren Ergebnis und lähmen das Unternehmen.
- Mangelndes Verständnis von KI kann zu Fehlinterpretationen und Missverständnissen der Möglichkeiten führen.
- Wer sich mit KI aktiv beschäftigt, erhöht seine Zukunftskompetenz und damit die unternehmerische Handlungsfähigkeit.

# KI im EPU-Check

EPU und Kleinunternehmen, die bereits KI einsetzen, nutzen unterschiedliche „Funktionen“ im Betrieb.

## Impulsgeber:in

KI wird etwa im Kreativbereich eingesetzt, um eigene Ideen weiterzuentwickeln oder um kreative Ansätze zu illustrieren. Die Bandbreite reicht von KI-Unterstützung bei Grafiken, Bildern und Retuschen bis zu Texten. Ein Beispiel dafür ist Looka: Eine Plattform, die KI verwendet, um auf Basis weniger Eingaben von Nutzern individuelle Logos zu erstellen. Looka analysiert die Präferenzen und generiert verschiedene Logo-Optionen, die weiter angepasst werden können, was normalerweise eine kostspielige und zeitintensive Tätigkeit ist.

## Mitarbeiter:in

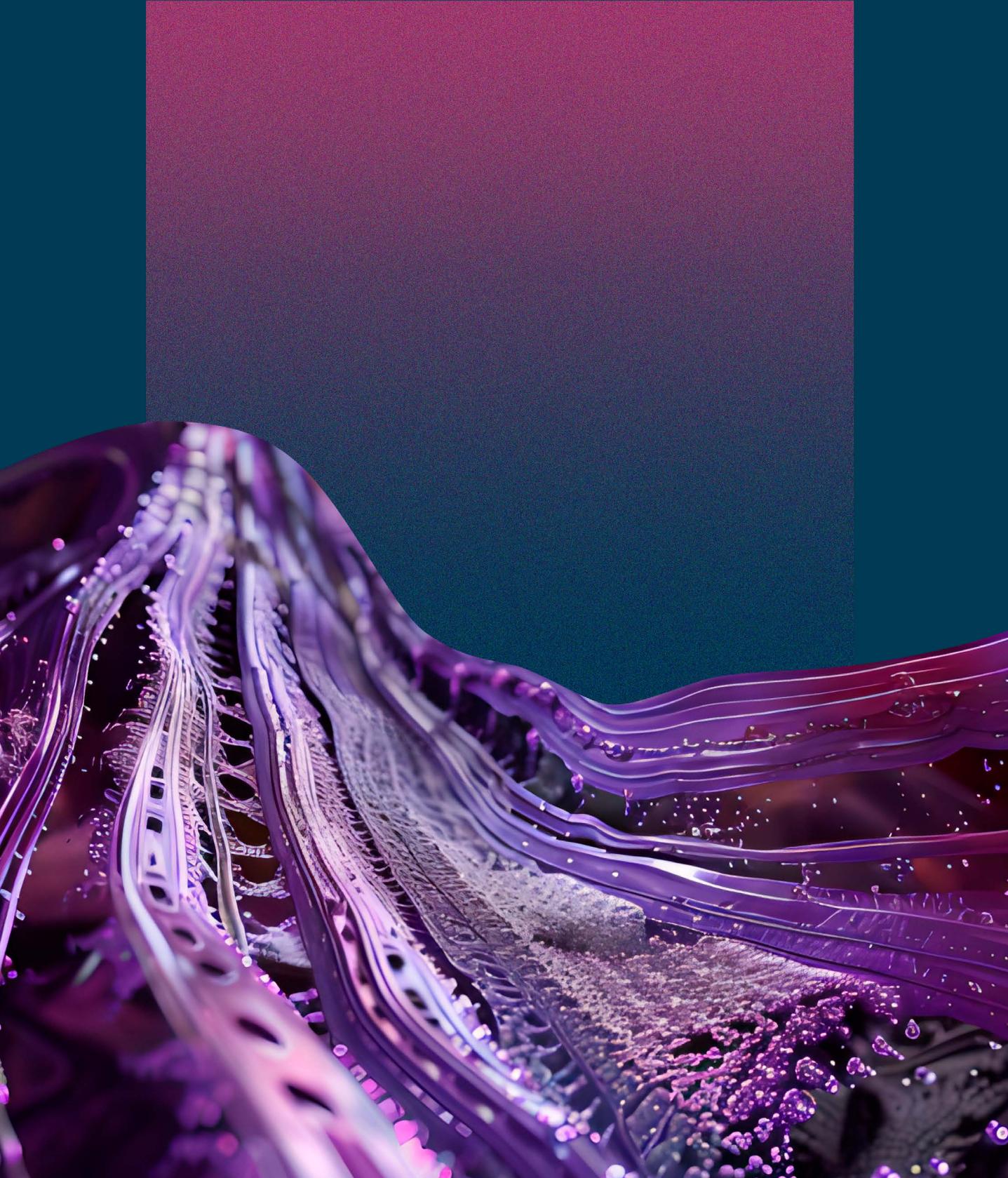
KI-Anwendungen werden als erste „künstliche“ Mitarbeiter:innen gesehen, an die man Aufgaben auslagern kann. Das Aufgabenspektrum liegt zwischen Assistenz und Ergänzung bei Tätigkeiten. Das geht schon mit GPT-3/GPT-4 von OpenAI: Diese fortgeschrittenen KI-Modelle können für eine Vielzahl von Aufgaben eingesetzt werden, von der Beantwortung von Kundenanfragen über das Schreiben von Texten bis hin zur Erstellung von Code, was sie zu einem vielseitigen „Mitarbeiter“ macht.

## Teampartner:innen

Der Einsatz unterschiedlicher KI-Lösungen erhöht Effizienz und Agilität – und vermittelt die Power eines ganzen Teams im EPU. Wie beispielsweise mit Slack: Durch die Integration von KI-basierten Bots und Apps können Teams ihre Kommunikation und Zusammenarbeit verbessern. Slack-Bots können Aufgaben automatisieren, Informationen schnell bereitstellen und sogar komplexe Arbeitsabläufe steuern.

## Sparringpartner:innen

KI-Anwendungen werden für Fragen und als Sparringpartner für sachliches Feedback genutzt, das sonst für EPU schwierig zu organisieren ist. Wie zum Beispiel Jasper: Ein KI-gestütztes Schreibtool, das nicht nur Inhalte generiert, sondern auch als Sparringpartner für Ideenentwicklung und Inhaltserstellung dient. Nutzer können mit Jasper Ideen diskutieren und sofortiges Feedback zur Verbesserung ihrer Texte erhalten.



TREND

# AI BASED BUSINESS

**Die Digitalisierung hat viele Geschäftsmodelle unter Druck gesetzt – und neue ermöglicht. Künstliche Intelligenz bringt eine vollkommen neue Dynamik in die Entwicklung innovativer Business-Modelle.**

# DER TREND

Die Erhöhung der Effizienz und die Erweiterung unternehmerischer Handlungsspielräume sind wichtige Effekte des KI-Einsatzes, auch in EPU. Künstliche Intelligenz wird in Zukunft für EPU und Kleinunternehmen neue Geschäftsmodelle ermöglichen, zeigen die Untersuchungen des Zukunftsinstituts.

Dies bringt der Trend **AI Based Business** zum Ausdruck.



## Grenzen mit KI überwinden

KI ist Treiber für Transformation und neue Geschäftsmodelle. KI-Anwendungen unterstützen auch EPU und kleine Unternehmen dabei, traditionelle Grenzen zu überwinden und innovative, skalierbare und effiziente Lösungen zu entwickeln.

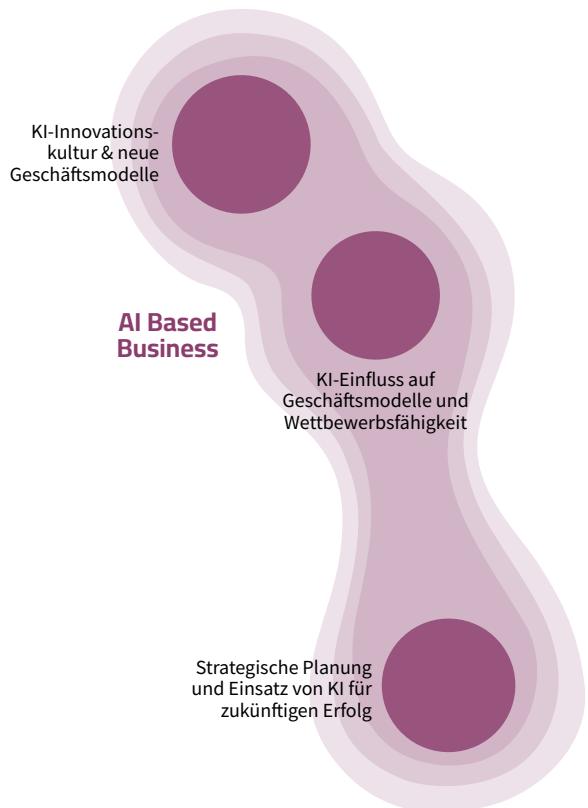
Dies wird möglich, weil sich die Unternehmen durch KI

- dynamisch an veränderte Marktbedingungen angepassen können
- mit datenbasierten Dienstleistungen neue Werte schaffen können
- neue Arbeitsweisen und Prozesse für neue Geschäftsmodelle realisieren können

KI eröffnet attraktive Möglichkeiten für das Experimentieren mit gänzlich neuen Geschäftsideen. Diese können von der Automatisierung über die Kundeninteraktion bis hin zur Produktanpassung reichen. EPU und Kleinunternehmen können damit Marktgrenzen erweitern oder sogar aufheben.

Durch den Einsatz von KI in der Co-Creation und Kollaboration wird zudem eine Beschleunigung der Produktentwicklungszyklen möglich. Markteinführungen erfolgen rascher und effizienter.

KI verändert die Spielregeln zwischen großen und kleinen Betrieben. Auch kleine Betriebe und EPU können künftig als Vorreiter der Digitalisierung auftreten und Geschäftsmodelle innovieren. KI-Tools unterstützen Ideenfindung und Problemlösung als Grundlagen für nachhaltiges Unternehmenswachstum.



Drei Use-Cases zeigen, wie das möglich sein kann:

Diese Beispiele verdeutlichen, wie KI die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle in verschiedenen Branchen ermöglichen kann. Durch den Einsatz von KI können EPU innovative Lösungen entwickeln, die ihre Marktpräsenz stärken und neue Umsatzquellen erschließen.

# 1

Entwicklung neuer Produktangebote durch KI-gestützte Analyse

**Problemstellung:** Viele Kleinunternehmen erkennen möglicherweise nicht neue Trends oder Kundenbedürfnisse in ihrem Markt aufgrund begrenzter Analysekapazitäten.

**Lösung:** Durch den Einsatz von KI-gestützten Analysetools können EPU tiefgreifende Einblicke in Kundenverhalten und Markttrends gewinnen. Diese Werkzeuge können Muster in großen Datenmengen erkennen und so unentdeckte Bedürfnisse aufzeigen oder neue Produktideen generieren.

**Vorteil:** Mit diesen Erkenntnissen können Unternehmen innovative Produkte oder Dienstleistungen entwickeln, die sie von Konkurrenten abheben und neue Kundensegmente ansprechen.

# 2

## Automatisierte Service-Plattformen

**Problemstellung:** Dienstleister wie Therapeuten oder Berater haben oft keine Kapazität, ihr Angebot zu skalieren, ohne zusätzliche Arbeitskräfte einzustellen.

**Lösung:** KI-basierte Plattformen können interaktive und personalisierte Erlebnisse schaffen, die ohne menschliche Interaktion auskommen. Beispielsweise könnte ein psychologischer Berater eine KI-gestützte Chatplattform entwickeln, die Nutzern hilft, alltägliche Stressfaktoren zu managen.

**Vorteil:** Solche Plattformen ermöglichen es Dienstleistern, ihre Reichweite zu vergrößern und Services rund um die Uhr anzubieten, was zu höheren Einnahmen führt, ohne die Arbeitslast signifikant zu erhöhen.

# 3

## KI-getriebene Marktplätze

**Problemstellung:** Viele Handwerker und kleine Hersteller haben Schwierigkeiten, ihre Produkte einem breiteren Publikum zugänglich zu machen.

**Lösung:** Durch den Aufbau eines KI-gesteuerten Onlinemarktplatzes können diese kleinen Anbieter ihre Produkte einem breiteren Publikum anbieten. KI kann für personalisierte Empfehlungen, dynamische Preisgestaltung und automatisierte Lagerverwaltung genutzt werden.

**Vorteil:** Ein solcher Marktplatz erweitert nicht nur die Verkaufsmöglichkeiten, sondern bietet auch datenbasierte Einblicke in Kundenpräferenzen, was zu verbesserten Produktangeboten und Marketingstrategien führt.

# Checkliste: KI-Basiertes Geschäftsmodell für EPU



## Bedarfsanalyse und Zielsetzung

- Identifizieren Sie spezifische Probleme oder Herausforderungen in Ihrem aktuellen Geschäftsmodell, die durch KI gelöst werden könnten.
- Definieren Sie klare Ziele, was durch den Einsatz von KI erreicht werden soll (z. B. Effizienzsteigerung, Kostenreduktion, neue Kundensegmente erschließen).



## Marktforschung und Potenzialanalyse

- Untersuchen Sie bestehende KI-Lösungen in Ihrer Branche und bewerten Sie deren Erfolgsgeschichten.
- Ermitteln Sie, welche KI-Technologien am besten zu den Bedürfnissen und Zielen Ihres Unternehmens passen.



## Technische Voraussetzungen

- Prüfen Sie Ihre vorhandene IT-Infrastruktur und Technologie auf KI-Kompatibilität.
- Identifizieren Sie eventuelle technische Upgrades oder Investitionen, die notwendig sind, um KI zu implementieren.



### Kosten-Nutzen-Analyse

- Führen Sie eine vorläufige Kosten-Nutzen-Analyse durch, um den finanziellen Aufwand gegenüber dem potenziellen Nutzen abzuwägen.
- Berücksichtigen Sie dabei auch langfristige Einsparungen und Umsatzpotenziale.



### Rechtliche und ethische Überlegungen

- Informieren Sie sich über Datenschutzbestimmungen und andere rechtliche Anforderungen, die für den Einsatz von KI relevant sind.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre KI-Anwendung ethischen Standards entspricht und Kundenvertrauen fördert.



### Implementierungsplanung

- Entwickeln Sie einen realistischen Zeitplan für die Implementierung der KI-Lösungen.
- Legen Sie Meilensteine fest und planen Sie Ressourcen für die Durchführung.



### Pilotprojekt

- Starten Sie ein Pilotprojekt, um die Integration der KI in kleinem Rahmen zu testen.
- Sammeln Sie Daten und Feedback, um die Wirksamkeit und Akzeptanz der KI zu bewerten.



### Skalierung und Optimierung

- Bewerten Sie die Ergebnisse des Pilotprojekts und nehmen Sie notwendige Anpassungen vor.
- Planen Sie die vollständige Integration und Skalierung der KI in Ihr Geschäftsmodell.



### Fortbildung und Unterstützung

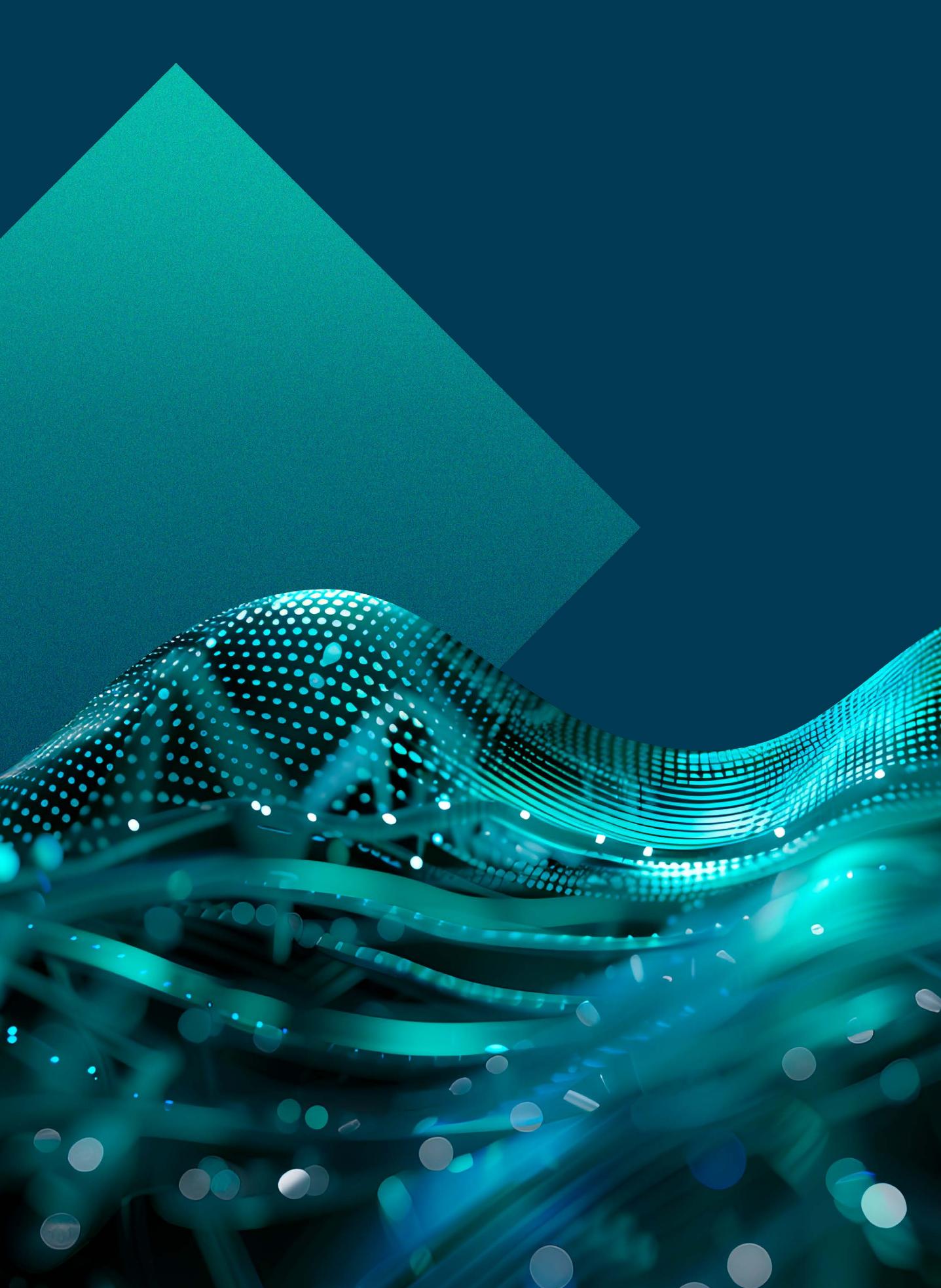
- Investieren Sie in Schulungen für sich selbst und ggf. Ihre Mitarbeiter, um KI-Kompetenzen aufzubauen.
- Suchen Sie ggf. externe Unterstützung durch KI-Experten oder Berater.



### Kontinuierliche Evaluation

- Setzen Sie Prozesse zur fortlaufenden Überwachung und Bewertung der KI-Leistung ein.
- Passen Sie Strategien an, um auf Veränderungen im Markt oder in der Technologie reagieren zu können.





TREND

# AI MEDIA

**Der Einsatz von KI im Kommunikationsbereich  
ist ein viel diskutiertes Thema.  
Für EPU erweitert KI die kommunikativen  
Handlungsspielräume enorm.**

# DER TREND

Fakes sind eine Begleiterscheinung der digitalen Welt. KI-Anwendungen können beeindruckend „echte“ Fakes produzieren. Sie können diese aber auch aufdecken. Die Möglichkeiten der Desinformation und Propaganda durch KI-Unterstützung sind massiv – und bei weitem nicht ausgereizt. Auch der traditionelle Mediensektor wird stark von KI-Tools beeinflusst. Traditionelle Medien experimentieren etwa intensiv mit KI-unterstütztem Journalismus. Für EPU und Kleinunternehmen eröffnen KI-Anwendungen neue Kommunikationswelten in Richtung Kund:innen und Stakeholder, zeigt der Trend **AI Media**. Durch die Analyse von Kundendaten können Unternehmen das Verhalten und die Vorlieben ihrer Zielgruppen besser verstehen lernen – und entsprechend reagieren, was die Kundenbindung und -zufriedenheit signifikant erhöht. Eine damit verbundene Option ist die Hyperpersonalisierung der Kundenansprache. Dies ist besonders in Bereichen wichtig, in denen Kunden zunehmend schnelle Reaktionen und Transparenz erwarten, etwa bei Lieferungen und Zahlungsmethoden.



## Kommunikative KI-Revolution

Künstliche Intelligenz revolutioniert die Bereiche Marketing und Kommunikation, indem sie Unternehmen ermöglicht, ihre Botschaften zielgenauer und effektiver zu kommunizieren.

- Generative KI unterstützt bei der Erstellung von Inhalten – von Texten bis hin zu komplexen Marketingkampagnen.
- KI-Tools ermöglichen eine personalisierte Kundenansprache und damit tatsächlich das vielzitierte 1:1-Marketing.
- Durch den Einsatz von KI in der Datenanalyse können Unternehmen das Verhalten und die Präferenzen ihrer Kunden besser verstehen und darauf sofort kommunikativ reagieren.



Dies führt natürlich auch zu einer erhöhten Kundenerwartung in Bezug auf Schnelligkeit und Transparenz. Unternehmen, die diesen Erwartungen nicht entsprechen, haben dadurch Wettbewerbsnachteile.

## Authentizität sichern

Der Trend AI Media fordert EPU und Kleinunternehmen heraus, nicht nur die Effektivität, sondern auch die Authentizität ihrer Kommunikationsstrategien laufend zu bewerten und anzupassen. Denn Authentizität und Unverwechselbarkeit werden in der digitalen Welt immer wichtiger. Ein möglichst authentischer Kundenkontakt ist erfolgsentscheidend. Daher kommt es darauf an, dass Unternehmen die Qualität der von KI generierten Daten sicherstellen und die Technologie so einsetzen, dass sie die menschliche Interaktion ergänzt, anstatt sie zu ersetzen.

Die Anzahl der KI-Tools rund um Kommunikation explodiert gerade. Der Trend AI Media verändert die gesamten Kommunikationsdienstleistungen. Hier eine kleine Liste an Beispielen von KI-Tools, um Ihnen eine Idee zu geben was alles möglich ist.

## 1. KI in der Kundendienstautomatisierung

**Freshdesk:** Ein Customer Support Tool, das KI nutzt, um Anfragen zu kategorisieren und Prioritäten zu setzen. Es automatisiert Antworten auf häufig gestellte Fragen und kann Probleme erkennen, bevor sie eskalieren.

## 2. KI für Social-Media-Management

**Buffer:** Dieses Tool verwendet KI, um basierend auf Engagement-Daten zu analysieren, wann die beste Zeit für das Posten auf Social Media ist. Es hilft auch, Inhalte basierend auf vorherigen Interaktionen zu personalisieren, um die Sichtbarkeit und das Engagement zu maximieren.

## 3. KI-basierte Grafikdesigntools

**Lumen5:** Ein Videoproduktionstool, das KI verwendet, um aus Textinhalten automatisch ansprechende Social-Media-Videos zu erstellen. Es analysiert den Text und wählt passende Bilder und Layouts aus einer Bibliothek aus, um den Inhalt visuell ansprechend umzusetzen.

## 4. KI-gestützte Übersetzungsdiene

**DeepL:** Ein Übersetzungstool, das KI nutzt, um hochwertige, kontextbezogene Übersetzungen anzubieten. Es ist besonders nützlich für Unternehmen, die international agieren und sicherstellen müssen, dass ihre Kommunikation in verschiedenen Sprachen konsistent und genau ist.

## 5. KI für E-Mail-Marketing

**Mailchimp:** Nutzt KI, um Kampagnen zu optimieren, indem es die besten Zeiten für das Senden von E-Mails vorschlägt und Inhalte basierend auf dem Verhalten und den Vorlieben der Benutzer personalisiert. Dies kann die Öffnungs- und Klickraten erheblich verbessern.

## 6. KI-basierte Videoproduktion

**Synthesia:** Dieses Tool ermöglicht es Unternehmen, personalisierte Videos zu erstellen, indem es KI verwendet, um synthetische Medien zu erzeugen. Nutzer können Videos mit virtuellen Avataren erstellen, die Skripte vorlesen, die in die Plattform eingegeben wurden. Dies ist besonders nützlich für Schulungen, Produktpräsentationen oder Marketingkampagnen.

## 7. KI für verbessertes Kundenfeedback

**MonkeyLearn:** Ein KI-Tool, das Textanalyse verwendet, um Kundenfeedback aus verschiedenen Quellen wie sozialen Medien, E-Mails und Produktbewertungen zu analysieren. Dies hilft Unternehmen, Stimmungen und Meinungen zu erkennen und entsprechend zu reagieren.

## 8. KI-gestützte Personalisierung im E-Commerce

**Algolia:** Eine leistungsfähige Such- und Entdeckungsplattform, die KI nutzt, um E-Commerce-Websites zu helfen, Suchergebnisse zu personalisieren und die Benutzererfahrung zu verbessern. Algolia analysiert das Suchverhalten der Benutzer, um relevantere Produktempfehlungen anzubieten und dadurch die Konversionsraten zu steigern.

## 9. KI für dynamische Inhaltsanpassung

**Optimizely:** KI-gestützte Experimentier- und Personalisierungsplattform, die es ermöglicht, Inhalte dynamisch anzupassen und zu testen, wie diese Änderungen das Benutzerverhalten beeinflussen. Optimizely kann dazu verwendet werden, unterschiedliche Versionen einer Webseite zu testen, um zu sehen, welche Layouts, Bilder oder Texte die besten Leistungen erbringen.

**Um KI Media effektiv für Ein-Personen-Unternehmen (EPU) nutzbar zu machen, können die folgenden fünf Schritte eine strukturierte Herangehensweise bieten:**

## 1 Verstehen der Technologie

**Bildung:** Bevor Sie in KI investieren, sollten Sie sich mit den Grundlagen der KI-Technologien vertraut machen. Onlinekurse, Workshops und Webinare von Plattformen wie Coursera, Udemy oder LinkedIn Learning können hilfreich sein.

**Recherche:** Informieren Sie sich über die neuesten Tools und Anwendungen im Bereich KI Media, die speziell für die Medien- und Kommunikationsindustrie entwickelt wurden.

## 2 Identifikation relevanter Anwendungen

**Analyse des eigenen Bedarfs:** Bestimmen Sie, welche Aspekte Ihrer Kommunikationsstrategie durch KI verbessert werden könnten. Mögliche Bereiche könnten Content-Erstellung, Kundeninteraktion oder Datenanalyse umfassen.

**Zielsetzung:** Legen Sie konkrete Ziele fest, die Sie durch den Einsatz von KI erreichen möchten, wie z. B. die Steigerung der Engagement-Rate oder die Personalisierung der Kundenansprache.

## 3 Auswahl der richtigen Tools

**Toolvergleich:** Vergleichen Sie verschiedene KI-Tools hinsichtlich ihrer Funktionen, Kosten und Benutzerfreundlichkeit. Nutzen Sie Bewertungen und Testberichte, um die besten Optionen für Ihre spezifischen Bedürfnisse zu finden.

**Testphasen:** Viele Anbieter bieten kostenlose Testversionen oder Demos an. Nutzen Sie diese, um zu sehen, wie gut die Tools sich in Ihre aktuellen Systeme integrieren und wie effektiv sie sind.

## 4 Implementierung und Integration

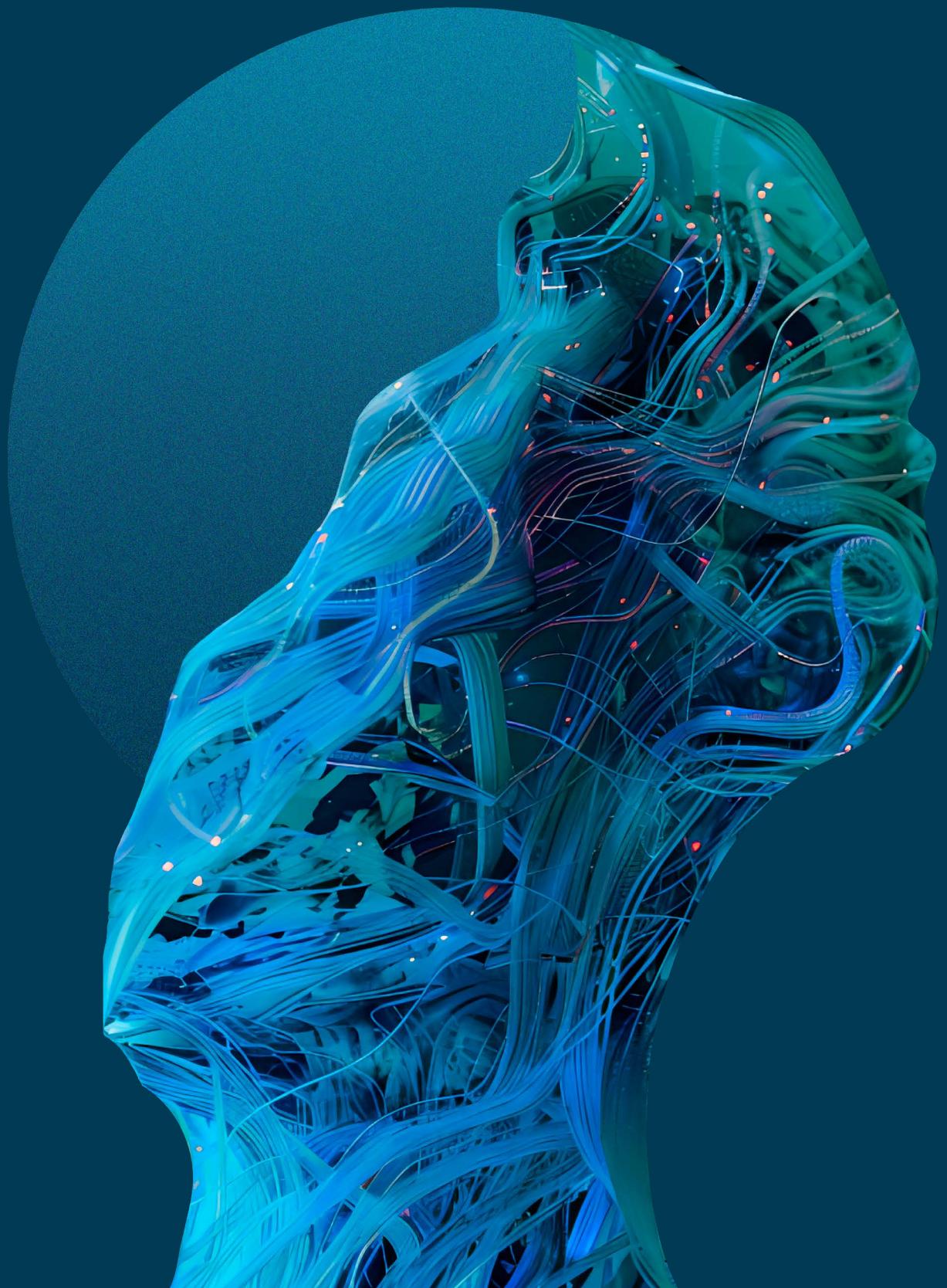
**Schulung:** Stellen Sie sicher, dass Sie und ggf. Ihre Mitarbeiter in der Nutzung der neuen Tools geschult sind. Das Verständnis der Funktionsweise und Möglichkeiten der KI-Tools ist entscheidend für deren erfolgreichen Einsatz.

**Integration:** Integrieren Sie die KI-Tools schrittweise in Ihre bestehenden Prozesse. Beginnen Sie mit einem Pilotprojekt oder einer Abteilung, bevor Sie die Technologie im gesamten Unternehmen ausrollen.

## 5 Überwachung und Anpassung

**Performance-Tracking:** Überwachen Sie die Leistung der eingesetzten KI-Tools regelmäßig. Nutzen Sie Analytics, um den Einfluss auf Ihre Kommunikationsziele zu messen.

**Feedback und Optimierung:** Sammeln Sie Feedback von Nutzern und passen Sie die KI-Einstellungen entsprechend an, um die Ergebnisse kontinuierlich zu verbessern.



**TREND**

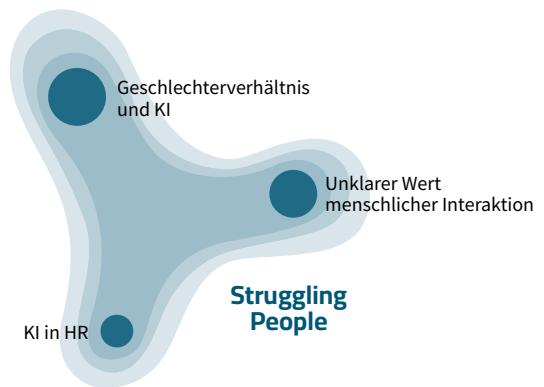
# STRUGGLING PEOPLE

**Menschliche Interaktion ist und bleibt in Kundenbeziehungen ein wichtiger Wert. Weil gerade EPU mit ihrer Persönlichkeit punkten, braucht es die richtige Balance zwischen „künstlicher“ und „natürlicher“ Interaktion.**

# DER TREND

Dass hinter einem Unternehmen stets auch eine besondere Persönlichkeit steht, ist bei EPU und Kleinunternehmen für die Kund:innen fast immer sichtbar. Viele EPU sind erfolgreich, weil die persönliche Kundenbeziehung eng ist. Der Faktor Vertrauen spielt eine besondere Rolle.





## Neues Spannungsfeld

Nach den Befunden des Zukunftsinstituts eröffnet sich in diesem Bereich ein relevantes Spannungsfeld für EPU, die auf KI-unterstützte, automatisierte Interaktion mit Kund:innen setzen. Dies wird im ermittelten Trend Struggling People deutlich. Denn man kann Kund:innen mit Chatbots, Automatisierung und mangelndem persönlichem Kontakt auch vor den Kopf stoßen – und im schlechtesten Fall verlieren.

- Während KI in vielen Unternehmensbereichen zu einer relevanten Effizienzsteigerung beitragen kann, besteht die Gefahr, dass wichtige menschliche Qualitäten – und unternehmerische Erfolgsfaktoren – wie Empathie und Verständnis verloren gehen.
- Das ist besonders im gehobenen Qualitäts- bzw. Luxussegment relevant, wo personalisierte Erlebnisse entscheidend sind. Hier kann Überautomation zu direktem Kundenverlust führen.
- Unternehmen müssen daher einen Ausgleich zwischen der Nutzung von KI zur Effizienzsteigerung und der Bewahrung der menschlichen Touchpoints finden, die für die Kundenzufriedenheit und Markendifferenzierung entscheidend sind.

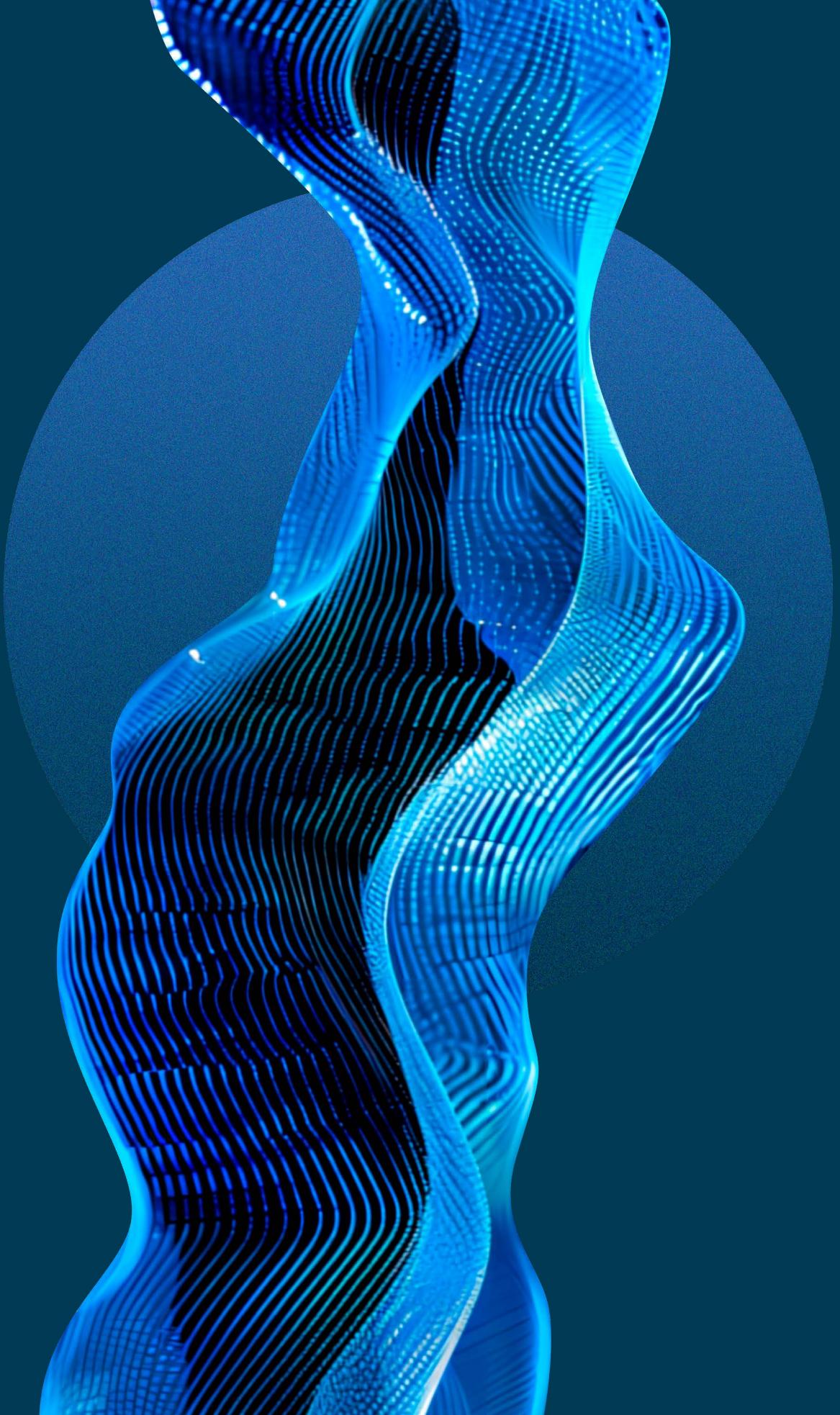
## Mensch muss sichtbar bleiben

Die digitale Sichtbarkeit des Menschen hinter dem EPU bzw. Kleinunternehmen bleibt ein wesentlicher Faktor für die Glaubwürdigkeit und das Vertrauen der Kunden. In einer Ära, in der KI zunehmend Aufgaben in der Kundenkommunikation übernimmt, soll Technologie menschliche Werte nicht untergraben, sondern reflektieren und verstärken.

### Wie persönlich ist Ihr EPU?

Mit der Beantwortung der folgenden Fragen finden Sie heraus, wie wichtig der Faktor Persönlichkeit für Ihren Kundenerfolg ist.

- Wo und in welchem Rahmen findet der persönliche Kontakt zu Kund:innen statt?
- Wie oft findet der persönliche Kontakt statt?
- Wo ist er zwingend nötig, wo nicht?
- Wie wichtig ist der persönliche Kundenkontakt für Ihren Geschäftserfolg?
- Wie bzw. auf welchen Wegen erhalten Sie Feedback von Kund:innen?
- Wie sind Sie bisher zu neuen Kund:innen gekommen?
- Was erwarten Ihre Kund:innen von Ihnen?



TREND

# BREAKING WITH LIMITS

**Die Auseinandersetzung mit Zukunftsentwicklungen ist in der Wirtschaft ein Dauerthema, das besser und schlechter gelingen kann. KI-Anwendungen unterstützen das Risiko- und Veränderungsmanagement.**

# DER TREND

Während große Unternehmen elaborierte Verfahren und Instrumente nutzen, um sich auf Veränderungen und neue Entwicklungen rechtzeitig vorzubereiten, ist das für EPU und Kleinunternehmen mangels Ressourcen oft kaum möglich.



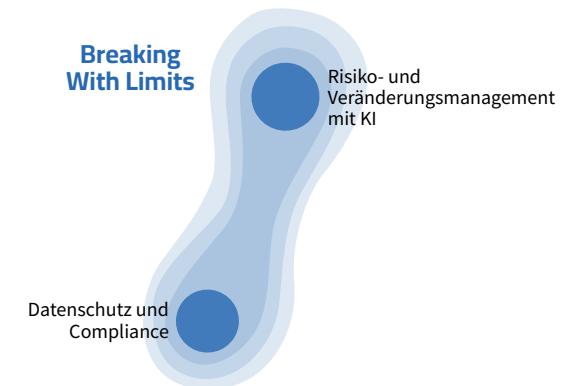
## Veränderungen besser erkennen und managen

KI-Tools werden in Zukunft das Veränderungs- und Risiko- management auch bei kleinen Betrieben auf neue Beine stellen, macht der Trend Breaking With Limits deutlich.

- Durch den Aufbau einer soliden Datenbasis und den Einsatz von KI-gestützten Analysetools lassen sich Risiken besser managen.
- KI ermöglicht es EPU und Kleinunternehmen, präzisere Vorhersagen zu treffen und proaktiv auf potenzielle Bedrohungen zu reagieren.
- Engpässe und operative Risiken können mit KI identifiziert werden, die sonst unentdeckt bleiben könnten.
- Gleichzeitig wird es möglich, auf Basis KI-gestützter Analysen Zukunftsentwicklungen rascher zu erkennen und damit verbundene Chancen effektiver zu nutzen. Dies unterstützt eine präzisere Ressourcenallokation und eine stärkere Fokussierung auf strategische Geschäftsbereiche.

## Achtung, Datenschutz!

Nach den Befunden der Zukunftsorschung ist es beim KI-Einsatz aber wichtig, Datenschutz und Compliance als kritische Themen im Auge zu behalten. Die Datenintegrität und der Datenschutz sind dabei zentrale Herausforderungen. Die Notwendigkeit, umfangreiche Datenmengen zu verarbeiten, wirft Fragen zur Datenschutzkonformität und zur Sicherheit der Unternehmensdaten auf. Die Einhaltung von Datenschutzstandards wie der DSGVO ist entscheidend, um Vertrauen zu wahren und rechtliche Risiken zu minimieren. Unternehmen müssen lernen, KI verantwortungsbewusst einzusetzen, um langfristig erfolgreich zu sein. Auch für EPU und Kleinunternehmen ist es wichtig, ihre KI-Systeme gegen Cyberangriffe zu schützen und über Mechanismen zu verfügen, um auf Sicherheitsvorfälle angemessen reagieren zu können.



## Fit für die Zukunft?

- Woher beziehen Sie bisher Informationen über Risiken, die Ihr Geschäftsmodell betreffen können?
- Woher beziehen Sie bisher Informationen über Chancen, die Ihr Geschäftsmodell betreffen können?
- Wie rasch und flexibel können Sie Ihr Geschäftsmodell adaptieren, wenn sich die Rahmenbedingungen verändern?
- Wie werten Sie unternehmensinterne Daten aus?
- Wie schützen Sie unternehmensinterne Daten?

## Balance zwischen Chancen und Schutz!

Zusammengefasst erfordert der Trend BREAKING WITH LIMITS im KI-Risikomanagement die richtige Balance zwischen der Steigerung der Effizienz und Effektivität und den notwendigen Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen. EPU und Kleinunternehmen, die diese Technologien erfolgreich integrieren und dabei ethische und rechtliche Standards wahren, sind gut positioniert, um langfristig erfolgreich und resilient zu sein.



TREND

# TOO SLOW TO GROW

**Die Dynamik bei KI-Anwendungen macht es auch für EPU und Kleinunternehmen notwendig, sich rasch damit zu beschäftigen. Geschwindigkeit erhöht die Wachstumschancen.**

# DER TREND

Anwendungen der KI entwickeln sich rasch. KI wird sowohl in bestehende Anwendungen integriert, als auch für ganz neue Lösungen eingesetzt. Wie die Research-Ergebnisse der Zukunftsforschung zeigen, wird der Faktor Zeit beim Einsatz von KI-Anwendungen immer wichtiger. Unternehmen, die sich nicht mit KI auseinandersetzen oder mit dem Einsatz abwarten wollen, riskieren erhebliche Wettbewerbsnachteile.



## Langsamkeit ist riskant

Diese Entwicklung haben die Zukunftsforscher:innen im Trend Too Slow To Grow verdichtet. Die Risiken der (zu) langsamen Adaption von KI in Unternehmen sind bedeutend.

- Während einige Unternehmen durch rasches Handeln von den Vorteilen der KI rasch profitieren, können andere durch Zögern Marktanteile verlieren.
- Eine schnelle und effektive Integration von KI kann entscheidend sein, um im Markt nicht nur zu überleben, sondern zu florieren.
- Es besteht die Notwendigkeit, sich mit KI-Technologien proaktiv auseinanderzusetzen und sie zu implementieren, um wettbewerbsfähig zu bleiben.



## Kritische Abhängigkeit

Neben dem Zeitfaktor müssen sich EPU und Kleinunternehmen allerdings noch mit weiteren Herausforderungen für die Implementierung auseinandersetzen, so die Zukunftsforschung: Dies gilt insbesondere für die Abhängigkeit von großen Tech-Anbietern und für die steigende Regulierung.

Insgesamt fordert der Trend Too Slow To Grow EPU und Kleinunternehmen auf, die digitale Transformation und KI-Integration als unausweichlichen Schritt zu begreifen und proaktiv anzugehen. Dies ist nicht nur für das Überleben im Markt, sondern auch für das Wachstum in einem zunehmend von Technologie dominierten Umfeld entscheidend. Die ambitionierte Überwindung von Implementierungshürden und adaptive Lernbereitschaft sind dabei Schlüssel zum Erfolg.

## Schnell genug?

- Kennen Sie KI-Lösungen, die für Ihr Unternehmen relevant sind?
- Kennen Sie Use Cases mit KI-Anwendungen für Ihre Branche?
- Haben Sie interessante KI-Lösungen schon selbst getestet (z. B. Chat GPT, MS Copilot)?
- Wer ist für Sie die erste Adresse für KI-Lösungen für Ihren Betrieb?
- Wissen Sie, ob Sie bereits KI-Technologien verwenden (z. B. Handy)?
- Kennen Sie Mitbewerber:innen, die bereits KI-Technologien einsetzen?

Hier sind drei praktische Use Cases, die zeigen, wie Ein-Personen-Unternehmen (EPU) den Trend „To Slow To Grow“ proaktiv angehen können:

# 1

## Schnelle Implementierung eines Chatbots zur Kundenkommunikation

**Situation:** Ein EPU im Einzelhandel möchte die Kundenbetreuung verbessern, ohne zusätzliches Personal einstellen zu müssen.

### Schritte zur Umsetzung:



**Bildung:** Der Unternehmer nimmt an einem Onlineworkshop über KI-basierte Kundenbetreuung teil.



**Pilotprojekt:** Er implementiert einen einfachen Chatbot, der auf einer KI-Plattform basiert, um häufig gestellte Fragen automatisch zu beantworten.



**Evaluierung und Anpassung:** Nach einer Testphase von drei Monaten werden die Kundeninteraktionen analysiert und der Bot wird basierend auf dem Feedback angepasst.

# 2

## KI-gestützte Analyse von Verkaufsdaten

**Situation:** Eine Freiberuflerin im Bereich Grafikdesign möchte ihre Dienstleistungen effektiver vermarkten.

### Schritte zur Umsetzung:



**Informieren und Verstehen:** Die Freiberuflerin recherchiert über KI-Tools, die Verkaufsdaten analysieren können.



**Testphase:** Sie führt ein KI-Tool ein, das Muster in den Verkaufsdaten identifiziert und Marketingempfehlungen gibt.



**Skalierung:** Nach erfolgreicher Testphase nutzt sie die gewonnenen Erkenntnisse, um gezielte Marketingkampagnen zu entwickeln und umzusetzen.

# 3

## Optimierung der Lieferkette durch KI

**Situation:** Ein Kleinunternehmer im Bereich der lokalen Lebensmittelproduktion kämpft mit ineffizienten Lieferkettenprozessen.

### Schritte zur Umsetzung:



**Partnerschaften:** Der Unternehmer arbeitet mit einem KI-Startup zusammen, das auf Lieferkettenmanagement spezialisiert ist.



**Ressourcennutzung:** Gemeinsam führen sie ein KI-System ein, das Lieferzeiten optimiert und den Lagerbestand automatisch verwaltet.



**Förderungen und Subventionen:** Sie nutzen staatliche Förderungen, um die Kosten für die Technologieeinführung zu senken.



TREND

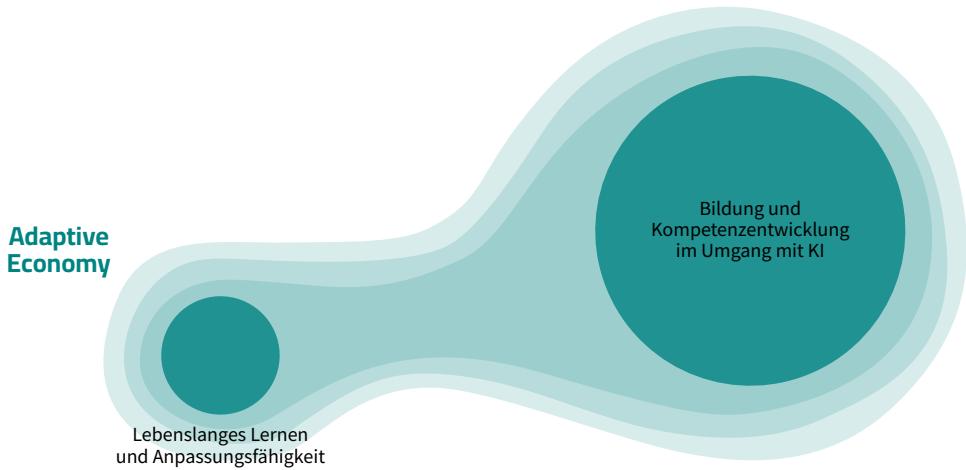
# ADAPTIVE ECONOMY

**Wie jede technologische Entwicklung  
fordert auch künstliche Intelligenz  
zeitgemäße Weiterbildung. Wer am Ball  
bleibt, bleibt erfolgreicher.**

# DER TREND

Künstliche Intelligenz braucht – wie jede Technologie – ausreichend Anwendungskompetenz, um davon profitieren zu können. Bildung und Weiterbildung rund um KI werden aber nicht nur mit Blick auf die operative Anwendung im Alltag immer wichtiger: EPU und Kleinunternehmen sollen auch einschätzen und kritisch hinterfragen können, was der KI-Einsatz für Business und Branche bedeuten kann.





## In Bewegung bleiben

Die Fachleute des Zukunftsinstituts verstehen dies als Ausdruck von Anpassungs- und Weiterentwicklungs-fähigkeit – und sprechen daher vom Trend Adaptive Economy.

- Die adaptive Wirtschaft erfordert von EPU und kleineren Unternehmen ein tiefgreifendes Verständnis von KI und die kontinuierliche Weiterbildung in diesem Bereich.
- Dies beinhaltet nicht nur das Kennenlernen neuer Technologien, sondern auch die kritische Auseinandersetzung mit deren Implikationen für das Geschäftsumfeld.
- Verständnis und Nutzung stärken die Wettbewerbsfähigkeit und ermöglichen eine flexible Anpassung an neue Herausforderungen.

## Weiterbildung, Wertschöpfung, Wachstum

Für EPU mit eng angebundenen anderen EPU sowie für Kleinunternehmen mit Mitarbeiter:innen ist es wichtig, deren KI-Weiterbildung zu fördern. So sind alle Erfolgspartner:innen in der Lage, KI zu verstehen und effektiv zu nutzen. Um nicht von externen Technologiedienstleistern abhängig zu sein, spielen Netzwerkaufbau und der Austausch von Best Practices eine zentrale Rolle.

Die schnelle Adaption von KI und die ständige Anpassung an neue Marktanforderungen und technologische Möglichkeiten werden auch für EPU und Kleinunternehmen in allen Branchen zu einem entscheidenden Faktor für Wertschöpfung, Wachstum und Innovationskraft.

**Um den Trend „Adaptive Economy“ für Ein-Personen-Unternehmen (EPU) effektiv zu nutzen, können die folgenden drei Schritte als Leitfaden dienen:**

# 1

## Bildung und Weiterbildung priorisieren



### Grundlagen erlernen:

Beginnen Sie mit der Aneignung von Grundkenntnissen in KI und verwandten Technologien. Nutzen Sie Onlinekurse und Webinare, um sich fortzubilden.



### Branchenspezifische Anwendungen erkunden:

Untersuchen Sie, wie KI spezifisch in Ihrer Branche eingesetzt wird und welche Lösungen bereits erfolgreich implementiert sind.

# 2

## Technologieanpassung und Implementierung



### Technologieauswahl:

Wählen Sie Technologien, die speziell für die Bedürfnisse kleiner Unternehmen entwickelt wurden. Achten Sie auf Lösungen, die skalierbar und kosten-effizient sind.



### Pilotprojekte:

Starten Sie kleine Pilotprojekte, um die Wirksamkeit der Technologien zu testen, bevor Sie umfangreiche Investitionen tätigen.

# 3

## Netzwerkaufbau und Erfahrungsaustausch



### Community-Beteiligung:

Engagieren Sie sich in Branchenverbänden oder Online-Communities, die sich auf KI und Technologie spezialisieren.



### Partnerschaften entwickeln:

Suchen Sie die Zusammenarbeit mit Technologieanbietern, Bildungseinrichtungen und anderen EPU, um Synergien zu schaffen und gemeinsam zu wachsen.

Die KI-Technologie entwickelt sich mit atemberaubender Geschwindigkeit weiter, das zeigt auch der Trend in Richtung adaptives Wirtschaften. Neue Algorithmen, verbesserte Rechenleistungen und zunehmende Datenverfügbarkeit treiben Innovationen voran, die noch vor wenigen Jahren undenkbar waren. Von automatisierten Kundendienstlösungen bis hin zu fortgeschrittenen Analysetools – die Anwendungen werden immer vielfältiger und leistungsfähiger.

### **Notwendigkeit der Anpassung für EPU**

Für Ein-Personen-Unternehmen bedeutet dies, dass die Fähigkeit zur schnellen Anpassung nicht nur ein Wettbewerbsvorteil, sondern eine Überlebensnotwendigkeit ist. Die fortlaufende Aktualisierung des eigenen technologischen Verständnisses und der Geschäftsmodelle ist entscheidend, um am Markt bestehen zu können. EPU müssen bereit sein, neue Technologien zu adaptieren und gleichzeitig ihre Angebote stetig zu innovieren.

Die kontinuierliche Weiterbildung spielt eine zentrale Rolle, um mit den technologischen Fortschritten Schritt halten zu können. EPU sollten sich aktiv um Bildungsmöglichkeiten bemühen, die speziell auf die neuesten KI-Innovationen ausgerichtet sind. Onlinekurse, Workshops und Webinare sind wertvolle Ressourcen, die Unternehmen helfen, ihr Wissen aktuell zu halten.

Neben individueller Weiterbildung ist der Aufbau von Netzwerken und die Kollaboration mit anderen Unternehmen, Technologieanbietern und Forschungseinrichtungen von großer Bedeutung. Durch den Austausch mit anderen Akteuren in der „Adaptive Economy“ können EPU Zugang zu neuen Technologien erhalten und von Best Practices lernen.

### **Zukunftsaußichten**

Wie die Forschungen am Zukunftsinstitut zeigen, wird die Anpassung an KI nicht nur die Art und Weise verändern, wie EPU operieren. Diese bietet auch die Möglichkeit, völlig neue Märkte und Geschäftsfelder zu erschließen. Diejenigen, die sich darauf einstellen, werden nicht nur überleben, sondern als Vorreiter in ihrer Branche hervorgehen.

Durch die Berücksichtigung dieser Aspekte können EPU die Herausforderungen der „Adaptive Economy“ meistern und die Chancen nutzen, die sich durch die rasanten Entwicklungen der KI-Technologie ergeben.

SERVICES

# Wer beim KI- Einstieg weiterhilft

Für Ein-Personen-Unternehmen und Kleinunternehmen bietet die Wirtschaftskammer maßgeschneiderte Services rund um KI.

## Services der WKO

Die WKO bietet für EPU vielfältige Services, wie etwa eine eigene Webinar-Reihe. Die Webinare behandeln unterschiedlichste nutzerbezogene Aspekte, wie KI-Bildgenerierung, Automatisierung von Workflows, Dokumentenverarbeiten u. v. a. m. Aber auch Rechtsfragen und Stolperfällen sind Thema.



[wko.at/digitalisierung/ki-loesungen-fuer-die-praxis](http://wko.at/digitalisierung/ki-loesungen-fuer-die-praxis)

Außerdem gibt es Beratungen, Seminare, Workshops und zahlreiche weitere Services.



[wko.at/ki](http://wko.at/ki)

Mit der digitalen Aus- und Weiterbildungsplattform wîse up unterstützt die Wirtschaftskammer digitale Weiterbildung und setzt auch selbst auf den Einsatz von KI in Kursangeboten. Auf wîse up gibt es spezielle Angebote für EPU.



[wise-up.at](http://wise-up.at)

Zudem bietet die WKÖ KI-Guidelines für KMU mit Empfehlungen zum positiven Umgang mit künstlicher Intelligenz.



[wko.at/digitalisierung/ki-guidelines-fuer-kmu](http://wko.at/digitalisierung/ki-guidelines-fuer-kmu)

## KI-Marktplatz des AWS

Am kostenlosen KI-Marktplatz aws findet man Anbieter von KI-Lösungen und konkrete Use Cases. Hier kann man auch Kontakte zu passenden Kooperationspartnern für Projekte knüpfen.



[awsconnect.at/KI-Marktplatz](http://awsconnect.at/KI-Marktplatz)

## KI-Servicestelle des Bundes

Die in der RTR eingerichtete Servicestelle für künstliche Intelligenz dient als Ansprechpartner und Informationshub zum Thema KI. Sie unterstützt auch bei der Umsetzung des europäischen AI Act.



[rtr.at/rtr/service/ki-servicestelle/ki-services-telle.de.html](http://rtr.at/rtr/service/ki-servicestelle/ki-services-telle.de.html)

## ZukunftsInstitut

Das ZukunftsInstitut ist ein renommiertes deutsches Forschungs- und Beratungsunternehmen, das sich auf die systemische und datenbasierte Analyse von Trends sowie das Aufzeigen zukünftiger Entwicklungen spezialisiert hat. Mit seinen belastbaren und anwendbaren Research-Ergebnissen hilft es Unternehmen, Regierungen und Organisationen dabei, die Auswirkungen zukünftiger Veränderungen auf ihre Geschäftstätigkeit zu verstehen und ihre Strategien entsprechend anzupassen und zu entwickeln. Im Kern stehen hierbei die Megatrends, eines der international erfolgreichsten Modelle der Zukunftsarbeiten.