

Digital Hack: «Digitale Effizienz für KMU – so gelingt es in der Praxis»

Key Takeaways

1. Citizen Developer: Wenn Mitarbeitende selbst automatisieren

Moritz Maier, Professor for Process Digitalization & Automation, BFH

- **Schatten-IT ist Realität.** Res' Bot-Ökosystem zeigt: Mitarbeitende mit Automatisierungstalent sind kein Risiko, sondern Potenzial, nur die Werkzeuge haben sich geändert (früher Access, heute KI-Bots).
- **Ohne Governance geht das Wissen mit dem Mitarbeitenden.** Kundendaten, Memory-Files und Workflows verschwinden (oder wandern zur Konkurrenz), wenn niemand ausser Res weiss, was läuft. Lösung: Skills-Map, einfache Bot-Liste, Vier-Augen-Prinzip, als Basis für ein einfaches CoE.
- **Die nächste Welle: Agentische Systeme.** Was Res heute manuell orchestriert, übernehmen bald selbstorganisierende KI-Agenten. Die BFH bietet dazu neue SAS-Kurse an.

2. KI-Agents entlang der Customer Journey

Andrea B. Roch, Geschäftsführerin & Inhaberin, business4you AG

- KI-Agenten sind für Unternehmen der nächste Schritt zur digitalen Effizienz. Sie geben nicht nur Antworten, sondern übernehmen klar definierte Aufgaben in echten Geschäftsprozessen.
- Der grösste Business-Nutzen entsteht dort, wo Kundenanfragen, Offerten, Übergaben und Service-Prozesse heute noch stark manuell koordiniert werden und Mitarbeitende viel Zeit mit Suchen, Abstimmen, Nachfassen und Dokumentieren verbringen.
- Entscheidend ist die Zusammenarbeit von Mensch und KI. KI-Agenten entlasten im Alltag, während Menschen weiterhin priorisieren, entscheiden, Vertrauen aufbauen und Kundenbeziehungen stärken.

3. Vom Papier zu Copilot - unser Weg in die digitale Zukunft

Andrea Zimmermann, CEO, ISTinox AG

- Nicht perfekt starten - einfach starten und wachsen
- Schritt für Schritt wird daraus echte Veränderung
- Wer heute beginnt, ist morgen klar im Vorteil

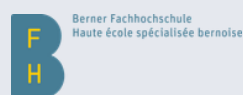
Ihre nächsten Schritte

- **Profitieren Sie vom BEKB KMU-Impulsprogramm:** Über die BEKB KMU-Förderstiftung werden bis zu 200 Workshops für KMU aus dem Kanton Bern und Solothurn finanziert. Dazu gehört demnächst ein Workshop mit Andrea B. Roch. Zusätzlich finden Sie [hier](#) 50 weitere Workshops und Expertinnen/Experten für den erfolgreichen Change Ihres KMU.
- **KI-Strategie-Tag:** An einem Tag von der offenen KI-Frage zur priorisierten Roadmap. Gemeinsam mit Ihrem Team entwickeln Sie einen eigenen KI-Standard und eine priorisierte Liste konkreter Use Cases entlang Ihrer Customer Journey. Ohne KI-Vorkenntnisse, gedacht für Marketing, Sales und Service. [Hier mehr erfahren](#).
- **Webinar unseres Partners WAGNER AG:** Am 1. Juli 2026, von 10.00 bis 11.00 Uhr, dreht sich alles um Copilot, Copilot Agents und Cowork im Microsoft-Ökosystem. Wann reicht ein guter Prompt, wann braucht es einen Agent und wann einen autonomen KI-Assistenten wie Cowork? Eine gute Gelegenheit für alle, die KI im Arbeitsalltag konkret einsetzen wollen. [Hier mehr erfahren](#).
- **Prozesse automatisieren mit Weiterbildungen der BFH:** Die BFH unterstützt dabei, Prozesse transparent zu machen, zu automatisieren und ein internes Kompetenzzentrum aufzubauen. Passend dazu zwei Weiterbildungen: der fünftägige SAS Prozessautomatisierung mit KI, in dem Fach- und Führungskräfte mit RPA, KI und Low-Code ein eigenes Automatisierungskonzept entwickeln ([hier mehr erfahren](#)), und das CAS Prozessdigitalisierung, das Prozesse von der Modellierung in BPMN bis zur Hyperautomatisierung mit RPA und KI abdeckt ([hier mehr erfahren](#)).
- **Nehmen Sie am nächsten Digital Hack vom 26.08.2026 teil:** Der nächste Digital Hack findet am 26. August 2026 in Stettlen statt. Einladung und Programm folgen in Kürze. Melden Sie sich jetzt bereits [hier](#) an, wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Hauptpartner



Träger



Partner

