

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. Timing schlägt Zielgruppe

Roger Weber, Geschäftsführender Partner, Affinitas AG

- **Fokus schlägt Möglichkeiten:** KI-Projekte scheitern selten an der Technologie, sondern am fehlenden Fokus. Wirkung vor Machbarkeit.
- **Datenqualität ist die Basis:** Ohne sauberes Fundament bei Daten und Prozessen bringt auch das beste Modell nichts.
- **KI verändert das Verhalten, Akzeptanz wächst in Schritten:** Der Wandel passiert bei den Menschen, nicht nur bei den Tools. Der Nutzen kommt erst, wenn Daten, Prozesse, Menschen und KI zusammenspielen.

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, für teilnehmende Unternehmen also komplett kostenlos. Dazu gehören der Workshop mit Andrea B. Roch und der Prozessdigitalisierungs-Checkup mit Moritz Maier, die Sie beide am Event bereits erlebt haben. Zusätzlich finden Sie hier 50 weitere Workshops und Expertinnen/Experten für den erfolgreichen Change Ihres KMU. Bei Fragen hilft Ihnen Raphaël Karlen gerne per Mail (raphael.karlen@bekb.ch) oder Telefon (079 734 00 00) weiter.
- **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.
- **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).
- **Copilot-Workshop beim ZID Bernapark:** Am 17. September zeigen das ZID und Tobias Kluge (incratec GmbH), wie KMU Microsoft Copilot in Microsoft 365 gezielt nutzen: smartes Prompting, effizienteres Arbeiten in den Office-Tools, eigene Copilot Agents und die sichere Einführung von KI. Jetzt anmelden

Hauptpartner



Träger



Partner



Netzwerkpartner

