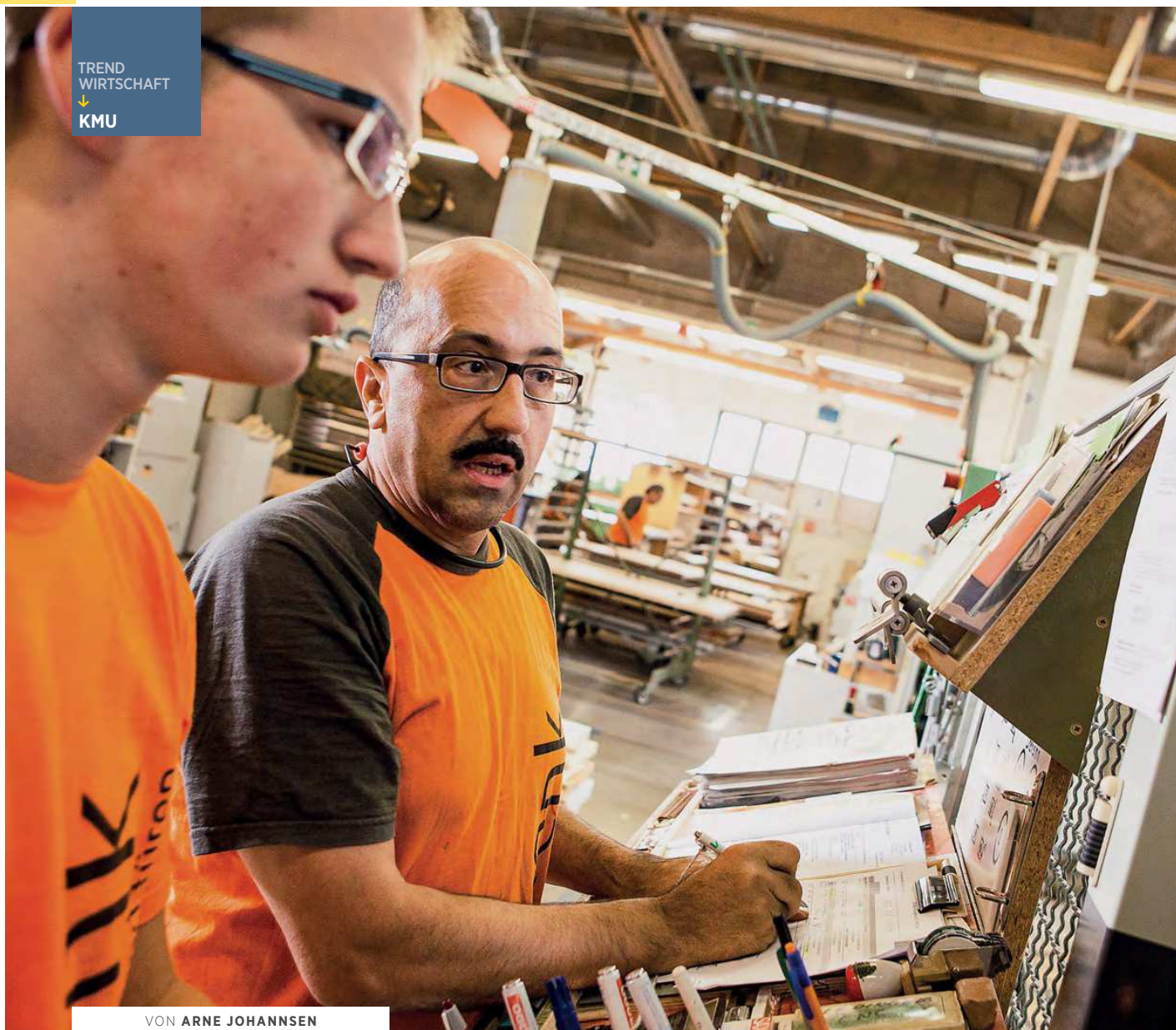


TREND
WIRTSCHAFT
↓
KMU



VON ARNE JOHANNSEN

KMU und KI – alles andere als Magie

Viel Hype für wenige: Der Einsatz künstlicher Intelligenz bringt Entlastung bei Administration und Routineaufgaben. Wer aber viel Hand- und wenig Büroarbeit hat, profitiert bisher wenig – und hat keinen Grund zur Panik.

Jürgen Altschach lässt sich Zeit mit der Antwort, denkt noch einmal nach. „Na ja, es funktioniert nicht so, wie wir das erwartet haben. Aber wir lernen ja auch noch.“ Altschach ist Prokurist und IT-Leiter des Waldviertler Tischlereibetriebs Schrenk. Und was „nicht so funktioniert wie erwartet“, ist das erste KI-Projekt des Betriebs, das mit 50 Mitarbeitenden vor allem maßgeschneiderte Treppen und Türen herstellt. Ziel des Projektes war es, den Wareneingang im Lager mittels künstlicher Intelligenz zu vereinfachen und effizienter zu gestalten.

Bisher geschieht das überwiegend manuell, die Mitarbeiter scannen die Liefer-



UNTER DEN ERWARTUNGEN. Der Einsatz von KI im Warenlager der Tischlerei Schreck brachte nicht das erhoffte Ergebnis. „An die Nutzung von KI muss man sich herantasten“, sagt IT-Leiter Jürgen Altschach (o.).

scheine ein. „Die Idee war, dass KI die Daten aus den Lieferunterlagen herausliest, automatisch einen Datensatz generiert und diesen selbstständig bucht“, erläutert Altschach das Projekt. Dass es nicht so aufgeht wie geplant, liegt weniger an der KI als an der schlechten Datenqualität der Lieferscheine. „Die Nutzung von KI ist offensichtlich ein Thema, an das man sich erst herantasten muss“, so Altschachs erstes Fazit, „das Potenzial der KI ist jedoch deutlich erkennbar.“

Herantasten ist auch das Motto des Verlagshauses und Buchhandelsunternehmens Tyrolia. „Wir stehen noch ganz am Anfang“, sagt IT-Leiter Thomas Hollaus. Ein interner KI-Beauftragter wurde immerhin bestellt, nächste Woche prä-

sentiert eine externe KI-Beraterin vor der Geschäftsführung Möglichkeiten und Chancen der künstlichen Intelligenz. „Aber natürlich gibt es eine Schatten-KI im Unternehmen, weil die Kollegen und Kolleginnen ChatGPT oder Perplexity für ihre Arbeit nutzen.“ Das ist nicht ohne Risiko, weil dabei auch sensible Daten nach außen gelangen können und Verstöße gegen Urheberrecht oder Datenschutz-Grundverordnung nicht auszuschließen sind.

Als mögliche Anwendungsgebiete für KI im Unternehmen sieht Hollaus vor allem den eigenen Webshop. „KI könnte als Beratungstool den Kunden die Suche nach bestimmten Titeln oder Kategorien erleichtern.“ Auch im Produktionsprozess, etwa bei der Nachbearbeitung von Bildern und von Illustrationen, könnte die KI unterstützen. Die Offenheit der Tyrolia-Mitarbeiter:innen gegenüber dem neuen „Kollegen KI“ ist jedenfalls groß, wie eine interne Befragung ergeben hat. „Das liegt sicher auch daran, dass ein softer Einstieg möglich ist und nicht wie bei anderen Tools alles neu erfunden werden muss“, so Hollaus.

AUF SAMTPOFOTEN. Die beiden Beispiele zeigen: Wenn KI wirklich die angekündigte Revolution ist, kommt sie auf Samtpfoten, langsam und eher mühsam erkämpft. Zwar weisen fast täglich neue Studien auf die Chancen von KI gerade

auch für KMU hin, doch in der Praxis zeigt sich: Künstliche Intelligenz 2026 bedeutet auch viel Wunschdenken und begrenzte Wirkung.

Unbestritten gewinnt KI an Bedeutung: Bereits 43 Prozent der mittelständischen Betriebe setzen laut einer Erhebung des Beratungs- und Prüfungsunternehmens EY entsprechende Anwendungen ein, bei Unternehmen mit mehr als 30 Millionen Euro Umsatz sogar 70 Prozent.

Doch bei näherer Betrachtung zeigt sich: Künstliche Intelligenz gilt in vielen Unternehmen zwar theoretisch als wichtiges Zukunftsinstrument und als strategischer Hebel, bleibt in der Praxis jedoch häufig stecken. Trotz hoher Investitionen und ambitionierter Pilotprojekte schaffen es laut Schätzungen rund 80 Prozent aller KI-Projekte nicht in den produktiven Betrieb. Der Sturm, mit dem die KI die bisher bekannte Arbeitswelt hinwegfegen soll, kommt in vielen Betrieben eher als Lüftchen an.

DIGITALE KOPIE. Vorne weg bei der konkreten Nutzung sind vor allem technologieaffine Unternehmen. Ein Beispiel ist der Recyclingspezialist Redwave, Teil des steirischen Technologieunternehmens BT-Systems, eines Zusammenschlusses mehrerer Familienunternehmen. Redwave entwickelt und errichtet sensorgestützte Sortiermaschinen für die Recycling- und Abfallindustrie, verfügt über jahrelange Erfahrung und entsprechendes technologisches Know-how.

Die neueste Generation der Sortiermaschinen setzt gezielt auf Machine Learning und KI. Mittels digitaler Kopie der Recyclinganlage werden Daten in Echtzeit erfasst, der Prozess selbstständig von der KI optimiert, und im Fall von größeren Störungen werden gleich die notwendigen Reparaturen und die dafür benötigten Ersatzteile vorgeschlagen.

Der große Vorteil des Systems: Der Zugriff auf bzw. Überwachung von und Kommunikation mit Anlagen und Maschinen ist jederzeit und von jedem Ort aus möglich. Durch künstliche Intelligenz werden sowohl die Anlagenverfügbarkeit und Sortiereffizienz erhöht als auch die Ausbeute und Reinheit maximiert. Die Kommunikation zwischen den Sortiermaschinen erfolgt in Echtzeit.

Doch Tech-Unternehmen wie Redwave sind noch die Ausnahme, mehr- ▶

„Zeitersparnis bis zu 20 Prozent“

Die Nutzung von KI kann die Effizienz klar erhöhen, sagt Michael Bartz von der IMC Hochschule für Angewandte Wissenschaften Krems. Doch um sie zu nutzen, braucht es Führung.

TREND: Sie habe eine Studie zur Nutzung generativer KI in Klein- und Mittelbetrieben durchgeführt. Was sind die häufigsten Anwendungen?

BARTZ: Besonders stark sehen wir Effizienzgewinne bei Text- und Verwaltungsaufgaben. Dazu zählen Marketingtexte, Websiteinhalte, E-Mails, Übersetzungen oder auch die Vorprüfung von Verträgen. Der große Vorteil ist die Entlastung von Administration



PRAXISSTUDIE. Betriebe nutzen KI vor allem für Text- und Verwaltungsaufgaben, so IMC-Professor Michael Bartz – mit deutlichen Effizienzgewinnen.

und Routinearbeiten, gerade in kleinen Teams. Gleichzeitig wird KI auch für Wissensgenerierung genutzt, etwa für Recherche, für Brainstorming oder für das Erklären komplexer Themen.

Wie groß ist der Effekt dieser Entlastung?

Das zentrale Ergebnis ist, dass generative KI tatsächlich erhebliche Produktivitätspotenziale hat. Knapp 60 Prozent berichten von einer Zeitersparnis von bis zu zwei Stunden pro Woche. Und 20 Prozent sparen durch KI immerhin vier bis acht Stunden Wochenarbeitszeit ein.

Wer einmal die Woche eine längere Mittagspause ausfallen lässt, hat denselben Effekt.

In der Produktivitätsforschung sind wir in den letzten Jahrzehnten immer Steigerungen von zwei und drei Prozent nachgejagt. Jetzt geht es um andere Größenordnungen: Bei einer 38,5-Stunden-Woche als Basis geht es bei KI plötzlich um zehn bis zwanzig Prozent Zeitgewinn am Arbeitsplatz.

Und schafft das jeder?

Das hängt stark mit der Erfahrung zusammen. In unserer Stichprobe haben nur rund 30 Prozent der Befragten mehr als ein Jahr Erfahrung mit generativer KI. Der Großteil dieser erfahrenen Nutzer erzielt die maximalen Zeitgewinne am Arbeitsplatz. Das erstaunliche ist, dass aber auch fast die Hälfte der KI-Anfänger ohne besondere Vorkenntnisse bis zu 20 Prozent Arbeitszeitgewinne einfahren. Auch das ist neu. Denn bisher galt: In IT-Systeme am Arbeitsplatz muss man sich erst einarbeiten. Mit und durch KI ändert sich das ebenfalls.

Wie wird die gewonnene Zeit genutzt?

Mehr als die Hälfte der Teilnehmenden investieren die eingesparte Zeit in höherwertige Tätigkeiten. Das kann bessere Vorbereitung auf Meetings sein, kreative Aufgaben oder strategische Arbeit. Gleichzeitig berichten viele von weniger Stress und Druck am Arbeitsplatz. Auch das kann für Unternehmen wirtschaftlich relevant sein, etwa durch geringere Krankenstände und verbesserte Burnout-Prävention.

Was ist für Betriebe wichtig, um KI sinnvoll zu nutzen?

Das Wichtigste ist, dass das Management das Thema aktiv steuert. Wenn Führungskräfte KI ignorieren, entsteht automatisch Schatten-KI. Besser sind klare Richtlinien, Trainings und offizielle Kanäle für KI-Nutzung. So kann man Qualitäts-, Compliance- und Sicherheitsrisiken reduzieren.



COOL BLEIBEN. Für Aktionismus besteht kein Anlass, sagt KI-Berater Peter Krause. Er rät Betrieben, mit kleinen und klar abgegrenzten Aufgaben zu beginnen, um Tools zu testen und Mitarbeiter sanft mitzunehmen.

► heitlich nutzen Betriebe KI derzeit vor allem für administrative Aufgaben. Dazu gehören vor allem Marketingtexte, Websiteinhalte, Sortierung und Beantwortung von E-Mails, Übersetzungen oder auch Vorprüfung von Verträgen. Zweiter wichtiger Einsatzbereich ist die Gewinnung von Wissen, also etwa für Recherche, Brainstorming oder Erklären komplexer Themen.

Das zeigt eine Studie der Fachhochschule IMC Krems, bei der es genau um die Frage ging, wofür Betriebe künstliche Intelligenz in der Praxis wirklich nutzen. Befragt wurden dafür über 1.000 Teilnehmer:innen, vor allem Mitarbeitende aus Büro- und Wissensarbeit, die bereits Erfahrung mit generativer KI haben, also lernender KI, die selbst Inhalte kreiert.

„Personen ohne KI-Erfahrung haben wir bewusst ausgeschlossen, weil wir reale Nutzungseffekte messen wollten“, so Studienleiter Michael Bartz. Zusätzlich zur Umfrage wurden mit rund 300 Teilnehmenden Workshops durchgeführt, bei denen die Ergebnisse gemeinsam interpretiert und qualitativ ergänzt wurden.

ADMINISTRATIVE ENTLASTUNG. „Der große Vorteil des Einsatzes von KI ist die administrative Entlastung, gerade in kleinen Teams“, fasst Bartz ein zentrales Ergebnis der Befragung zusammen (siehe Interview links). Eine Studie des Technologieberaters Accenture bestätigt das. Demnach ist das stärkste Einsatzgebiet von KI der Bereich Administration und Verwaltung, gefolgt von der

Kundenkommunikation. Allerdings: In der Produktion oder bei der Erbringung von Dienstleistungen nutzt bisher nur jeder fünfte Betrieb KI.

ZWEI STUNDEN GEWINN. Immerhin: Knapp 60 Prozent der Befragten berichten von einer Zeitersparnis von bis zu zwei Stunden pro Woche, 20 Prozent von vier bis acht Stunden. „Das zeigt, dass generative KI tatsächlich erhebliche Produktivitätspotenziale hat“, betont IMC-Experte Bartz. Auf den ersten Blick klingt das nicht nach besonders viel, ist aber erst der Anfang. „Viele Nutzer stehen noch am Anfang der Lernkurve“, so Bartz, „in unserer Stichprobe haben nur rund 30 Prozent der Befragten mehr als ein Jahr Erfahrung mit generativer KI. Wer mehr Routine hat, erzielt deutlich höhere Zeitersparnisse.“

Auch die Accenture-Expert:innen gehen davon aus, dass durch generative KI ein Drittel der persönlichen Arbeitszeit eingespart werden kann. „Das ist, als hätte man rund ein Drittel von sich selbst zusätzlich für die Arbeit zur Verfügung“, veranschaulicht das Österreich-Chef Michael Zettel.

Doch auch für den Faktor Zeitersparnis gilt: Je größer die Rolle von Büro- und Verwaltungsarbeit in einem Betrieb ist, je höher der Anteil standardisierter Abläufe, desto größer der Effekt, je mehr Handarbeit am Kunden oder auf einer Baustelle vor Ort, desto geringer der Nutzen (siehe Kasten rechts).

Was die Kremser Studie auch zeigt: Wenn das Management die Nutzung von künstlicher Intelligenz nicht steuert, entsteht im Unternehmen eine „Schatten-KI“, bei der Mitarbeitende individuell ChatGPT oder andere Tools nutzen – mit entsprechenden Risiken. „Mit klaren Richtlinien, Trainings und offiziellen Kanälen für KI-Nutzung kann man Qualitäts-, Compliance- und Sicherheitsrisiken reduzieren“, betont Bartz.

„Aktuell wird KI vor allem als ‚Helferlein‘ eingesetzt, etwa in Form von Aufnahme- und Zusammenfassungstools von Meetings“, weiß auch der in Oberösterreich ansässige KI-Berater Peter Krause aus Erfahrung, „diese Helferlein unterstützen den Alltag, agieren aber meist isoliert auf Funktionsebene statt unternehmensweit integriert.“ Echter Wert entstehe erst durch eine End-to-



VORSICHTIGER EINSTIEG. Das Verlagshaus Tyrolia hat einen KI-Verantwortlichen bestimmt und lässt sich von einer externen Beraterin die Chancen aufzeigen. Ein heißer Kandidat für die KI-Nutzung ist der eigene Webshop, um die Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen.

End-Integration, wenn die Aufzeichnungen in die KI geladen, die Zusammenfassungen mit E-Mail und Kalender der Teilnehmenden verknüpft, To-Dos erzeugt, Angebote an Kunden vorab befüllt und die Dokumentation im CRM gespeichert würden, so Krause.

Für übertriebenen Aktionismus besteht allerdings kein Anlass, sagt Krause, Unternehmen sollten besonnen vorgehen, verschiedene Tools testen und Mitarbeitende mitnehmen, um Fehlimplementierungen und Störungen zu vermeiden. Sein Tipp für den Einstieg in die Welt der künstlichen Intelligenz: „Mit kleinen, klar abgegrenzten, häufig wiederkehrenden Aufgaben, die spürbaren Effekt bringen, starten. Denn schnelle

Erfolge schaffen Akzeptanz und bilden die Basis für eine Skalierung.“

Auch bei der Waldviertler Tischlerei Schrenk geht der KI-Prozess weiter. „Wir arbeiten aktuell an einer Einkaufsplattform für Tischler“, schildert Altschach. Dafür sollen erstmals KI-Agenten verwendet werden, die selbstständig den Markt beobachten, Angebote bewerten, Rahmenverträge ausarbeiten und Bestellungen durchführen. „Die Plattform soll ein Einkaufsexperte für kleinere Betriebe sein“, sagt Altschach.

Schrenk würde davon sowohl als Nutzer profitieren als auch als Plattformbetreiber, was dann sogar ein neues Geschäftsmodell mit zusätzlichem Umsatz bedeuten würde. **I**

NUR KEINE PANIK. KI verändert die Wirtschaft, aber nicht für jede Branche gleichermaßen. Ein Leitfaden zur Einordnung.

UNBESTRITTEN IST: KI wird die Arbeitswelt und die Wirtschaft verändern. Gleichzeitig gilt aber auch: Nicht jeder Betrieb ist in gleichem Maße von dieser Veränderung betroffen bzw. kann sie entsprechend nutzen. Bisherige Studien zeigen: KI bringt vor allem spürbare Effizienzsteigerung im administrativen Bereich. Wer einen hohen Anteil an Büroarbeit hat, wer täglich Hunderte Bestellungen und Kundenanfragen zu verarbeiten oder einen hohen Anteil standardisierter Prozesse hat, dem kann die KI viel abnehmen. Doch je höher der Anteil an Produktion und Dienstleistung, je mehr Handarbeit und je weniger Schreibtisch, desto geringer der Effekt.

- » Personenbezogene Dienstleister profitieren wenig vom Kollegen KI. Er kann zwar bei Marketing und Postings auf Social Media optimieren, aber weder Haare schneiden noch massieren.
- » Auch in Branchen mit hohem Servicegrad ist der Effekt überschaubar. Zwar kann KI in der Gastronomie Reservierungen entgegennehmen und Dienstpläne erstellen, aber kochen werden auch in Zukunft Koch und Köchin, servieren Kellner und Kellnerin.
- » Ähnlich die Situation im Handwerk. Auch in Zukunft wird die KI keine Dächer decken und keine elektrischen Leitungen verlegen. Unterstützung kann es beim Rechnungswesen geben oder bei komplexeren Planungen, etwa bei der Wärmeversorgung für ein ganzes Zinshaus.

Dieser Befund ist keine Einladung zum Nichtstun. Die KI wird sich weiterentwickeln und zusätzliche Aufgaben übernehmen können, und jeder sollte prüfen, wie er davon profitieren kann. Aber wer erst mal genau hinschaut und analysiert, macht nichts falsch.