

# Automatisch besser? Wie Schweizer Unternehmen KI für sich nutzen

*Künstliche Intelligenz hält Einzug in Schweizer KMU. Drei Schweizer Unternehmen erzählen, wie sie die Technologie konkret nutzen – und was andere daraus lernen können.*

RETO VOGT

Auf der einen Seite verspricht künstliche Intelligenz Effizienz, Automatisierung und neues Business-Potenzial – auf der anderen Seite ist sie für viele KMU noch ein ungreifbares, abstraktes Konzept, das mehr Fragen aufwirft als beantwortet. Zum Beispiel: Lohnt sich das auch für uns? Wie gehen wir das an, was kostet es und wie profitieren wir davon – wenn überhaupt?

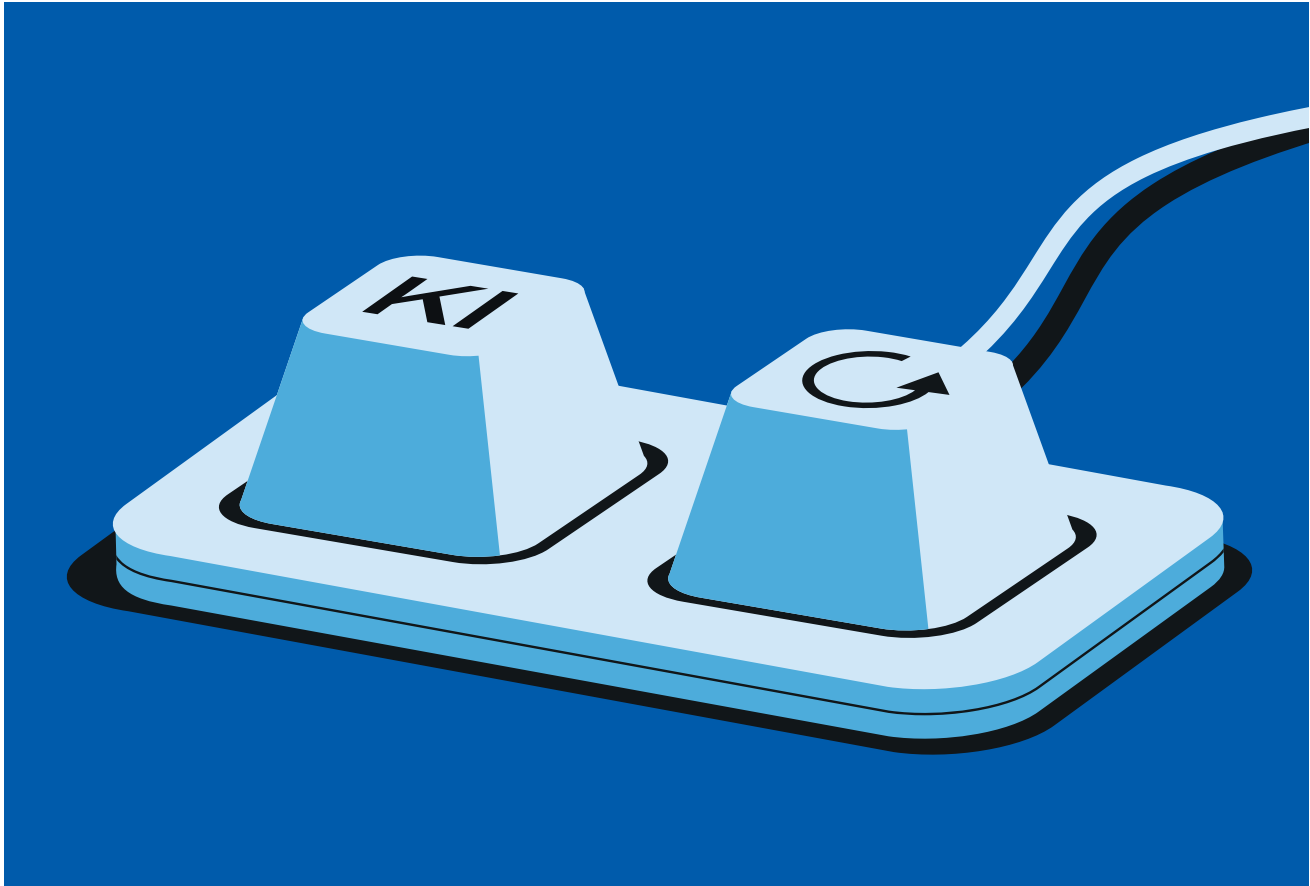
Die Antworten darauf sind nicht immer einfach und auch nicht allgemeingültig. Denn KI erfordert nicht nur Investitionen, sondern auch Know-how und eine klare Strategie. Sicher ist jedoch: Sich damit auseinanderzusetzen, lohnt sich nicht nur, sondern ist für alle Unternehmen Pflicht. In manchen Fällen mag die Antwort auf die Frage, ob sich der Einsatz von KI lohnt, zwar «Nein» lauten. Doch wer sich gar nicht erst damit beschäftigt, läuft Gefahr, von der Konkurrenz überholt zu werden.

Einige Schweizer KMU haben den Schritt bereits gewagt – und profitieren eigenen Aussagen zufolge davon. Dazu zählen das Basler Bethesda-Spital, das Reisebüro Globetrotter und der Berner Energieversorger BKW.

## Automatische Transkribierung spart Zeit und Geld

Weniger Zeit für repetitive Aufgaben, mehr Raum für medizinische und pflegerische Qualität: Mit diesem klaren Ziel setzt das Basler Bethesda-Spital künstliche Intelligenz ein. KI soll «Abläufe beschleunigen, Kosten senken und vor allem die Mitarbeitenden entlasten», erklärt Marketingleiter Daniel Kloetzli, der den KI-Einsatz im Spital mitverantwortet. Durch Automatisierung von Routineaufgaben bleibe dem Personal mehr Zeit für das Wesentliche: die optimale Versorgung von Patientinnen und Patienten, so Kloetzli.

Der Startschuss für den KI-Einsatz im Bethesda-Spital fiel vor rund einem



Automatisierung durch KI: Maschinen können jetzt schon viele Routineaufgaben übernehmen.

MOOR STUDIO/ISTOCK/ARMIN APADANA

Jahr. Zunächst galt es, Potenziale zu identifizieren und die Spitalleitung für das Thema zu sensibilisieren. «Wir haben uns gefragt: Wo bringt KI echten Mehrwert? Wo können wir Prozesse beschleunigen und die Qualität dadurch sogar erhöhen?», erzählt Kloetzli. Parallel dazu startete das Spital interne Schulungen und Sensibilisierungsprogramme, um die Mitarbeitenden stufenweise an das Thema heranzuführen.

«Unser Ziel ist, KI als Werkzeug zu positionieren und zu verhindern, dass sie als Bedrohung wahrgenommen wird.» Seit sechs Monaten werden nun fort-

laufend Anwendungen evaluiert, getestet und optimiert.

Besonders spürbar sind die Verbesserungen dank KI bei der Erstellung von Arztberichten: Früher nahmen Ärztinnen und Ärzte ihre Berichte als Audio-dateien auf, die dann von den Sekretariaten abgetippt, überarbeitet und aufgrund zahlreicher Korrekturläufen mehrmals hin und her geschickt wurden. Heute übernimmt ein KI-gestütztes Tool diesen Schritt. Früher habe eine Transkription durchschnittlich 20 Minuten gedauert. Dank KI sei man pro Bericht «rund dreimal schneller und bedeutend

günstiger», sagt Kloetzli. Und die Erleichterung für das Personal gehe über die reine Zeitersparnis hinaus: Wenn Ärztinnen und Ärzte mit einer anderen Muttersprache als Deutsch ihre Berichte lieber in ihrer Muttersprache diktieren wollen, «liefert die KI eine nahezu fehlerfreie Übersetzung ins Deutsche».

## KI als Assistent, nicht als Ersatz

Der Weg zur künstlichen Intelligenz war für das in Bern beheimatete Energie- und Infrastrukturunternehmen BKW

Energie nicht ohne Hürden. «Ich wollte KI schon früh in meinen Arbeitsalltag integrieren, doch der interne Datenschützer machte mir einen Strich durch die Rechnung», erzählt Tobias Habegger, Mediensprecher des Unternehmens und einer der Treiber des Projekts. Geschützte Unternehmensdaten durften nicht ohne Weiteres mit KI-Modellen verarbeitet werden – ein Hindernis, das viele Unternehmen kennen.

Doch statt sich entmutigen zu lassen, suchte Tobias Habegger nach einer Lösung. Deshalb wandte er sich im Frühjahr 2023 an die Konzern-Initiative «AI für die BKW», welche gezielt Anwendungsfälle für KI im Unternehmen identifizierte.

Der erste grosse Test fand in der Kommunikationsabteilung, in der Habegger arbeitet, statt – einem Bereich, in dem viele Prozesse auf schriftlichen Inhalten basieren und eine strukturierte Datenablage vorhanden ist. Die Idee: Ein KI-Agent sollte interne Dokumente nutzen, um Medienanfragen effizienter zu beantworten.

150 Personentage investierten die BKW, um einen KI-gestützten Agenten zu entwickeln – mit einer steilen Lernkurve: Die Entwicklung jedes neuen Agenten dauert nur noch einen Zehntel der Zeit, also 15 Tage. Und so kann die Medienstelle des Konzerns mittlerweile auf Textassistenten zurückgreifen, die beim Erstellen von Blogposts oder Medienmitteilungen oder dem Beantworten von Medienfragen helfen. Letzteres ist laut Tobias Habegger der wichtigste Anwendungsfall. Der erste Entwurf für eine Antwort auf die Frage von Journalistinnen und Journalisten stehe nach zehn Minuten – statt nach einer Stunde, wie früher.

Beim Reisebüro Globetrotter Travel Service war es die Geschäftsleitung, die 2023 den Anstoss gab zur Arbeitsgruppe KI, bestehend aus Mitarbeitenden verschiedener Abteilungen und

Fortsetzung auf Seite 4



Sven Ziörjen (Globetrotter) nutzt KI als Inspirationstool für Reisende.



Mit KI zu effizienteren Prozessen und besserer Patientenversorgung: Daniel Kloetzli (Bethesda-Spital).



Tobias Habegger (BKW): Treiber für KI-Anwendungen trotz Datenschutzhürden.

## IMPRESSUM

KMU today ist eine Verlagsbeilage von NZZone in Kooperation mit kmutoday.ch. Beilagen werden nicht von der Redaktion produziert, sondern von unserem Dienstleister für journalistisches Storytelling: NZZ Content Creation.  
Hinweis: Verlagsbeilagen sind komplett von einem Kunden finanziert; Redaktionsmitglieder des Unternehmens NZZ arbeiten freiwillig mit. **Konzept und Realisation:** Alexander Vitolić. **Layout:** Bahar Büyükkavir. **Verkauf:** Katharina Kälin.  
**Kontakt:** NZZone, c/o Neue Zürcher Zeitung AG, Falkenstrasse 11, CH-8021 Zürich, +41 44 258 16 98, sales@nzzone.ch, nzzone.ch.





Fortsetzung von Seite 3

Filialen, die entweder eine Affinität zum Thema oder bereits vertieftes Wissen mitbrachten. Die Gruppe entwickelte einen Leitfaden und eine mehrteilige Schulungsserie.

Anschliessend erfolgte eine umfassende Umfrage zur Nutzung von KI, deren Potenzial sowie zu Weiterentwicklungsmöglichkeiten in Bezug auf Schulungen und Tools.

### KI-Nutzung und erste Projekte bei Globetrotter

Rund ein Fünftel gab an, KI bereits täglich zu nutzen. Ein Drittel «mehrmals pro Woche» und etwas mehr als jede und jede Zehnte einmal pro Woche. Laut den Antworten lag der Fokus Textarbeit, zum Beispiel für Übersetzungen oder Zusammenfassungen, führt Sven Ziörjen, Marketingchef bei Globetrotter aus. Eine Arbeitsgruppe erarbeitete auf Basis dieser Ergebnisse einen Leitfaden und leitete erste Anwendungsfälle ab, die über Textarbeiten hinausgehen.

Das erste KI-Projekt beim Reisebüro: ein Chatbot, der Reiseinspiration liefern soll. Dabei soll dieser nicht in erster Linie die persönliche Beratung ersetzen, sondern als erste Orientierungshilfe dienen. Kundinnen und Kunden erhalten automatisierte Antworten auf grundlegende Fragen und werden bei Bedarf an eine Beraterin oder einen Berater weitergeleitet.

Weil dabei ein Standard-Chatbot den eigenen Qualitätsansprüchen nicht gerecht wurde, wurde das System gezielt trainiert, um die Markensprache und Tonalität des Unternehmens zu übernehmen. «Unser Chatbot sollte nicht einfach generische Antworten liefern, sondern so kommunizieren, wie wir es tun», erklärt Sven Ziörjen.

### Was KMU lernen können

Die drei Unternehmen zeigen, dass der erfolgreiche Einsatz von KI in KMU kein Zufall ist, sondern auf klaren Prinzipien beruht. Dabei lassen sich fünf zentrale Learnings ableiten:

**1** Klein anfangen, gross denken  
Alle drei Unternehmen haben mit kleinen, pragmatischen Anwendungen gestartet – sei es eine KI-gestützte Transkription, ein interner Assistent für Medienanfragen oder ein Chatbot für die Kundeninteraktion. Anstatt eine grosse, teure KI-Strategie zu entwerfen, wurde

gezielt dort angesetzt, wo die schnellsten Effizienzgewinne möglich waren.

**2** KI ist kein Selbstläufer – Know-how ist entscheidend  
Ein gemeinsamer Erfolgsfaktor war die aktive Schulung der Mitarbeitenden. Deshalb haben sowohl Globetrotter als auch das Bethesda-Spital interne Schulungen und Workshops durchgeführt, um Hemmschwellen abzubauen und Kompetenzen aufzubauen.

**3** Datenschutz und Datenschutzfragen frühzeitig klären  
Gerade im Gesundheits- und Energiebereich spielen Datenschutz und IT-

Sicherheit eine zentrale Rolle. Die BKW hat ihre KI-Lösung bewusst auf einer geschützten Cloud-Umgebung gehostet, während das Bethesda-Spital eng mit der IT und dem Datenschutzbeauftragten zusammengearbeitet hat. Wer KI einsetzen will, sollte frühzeitig mit den relevanten internen Stellen sprechen.

**4** Fehlertoleranz als Teil des Prozesses verstehen  
Globetrotter bringt es auf den Punkt: «Wer als KMU nicht ausprobiert und bereit ist, Fehler in Kauf zu nehmen, wird nicht vorankommen.» Alle drei Unternehmen haben ihre KI-Projekte iterativ entwickelt – mit der Bereitschaft, zu ler-

nen und nachzubessern. Perfektion von Anfang an war nie das Ziel.

**5** KI als Unterstützung, nicht als Ersatz  
Keines der Unternehmen nutzt KI, um Mitarbeitende zu ersetzen – sondern um sie zu entlasten und effizienter zu machen. Das Bethesda-Spital spart mit KI-Transkriptionen wertvolle Zeit, die in die Patientenversorgung fließt. Die BKW nutzt KI, um Medienanfragen schneller zu beantworten, ohne die inhaltliche Kontrolle abzugeben. Und Globetrotter setzt KI ein, um Reiseinspirationen zu liefern – nicht, um die persönliche Beratung zu ersetzen.



Ohne Mensch geht es nicht: Nur gemeinsam führt der Weg zu mehr Effizienz und Innovation.

MOOR STUDIO/ISTOCK/ARMIN APADANA

## KI spart keine Kosten, sondern verlagert sie

Der Verband KImpact hat die Resultate diverser aktueller Studien zusammengetragen. Demzufolge zählte ChatGPT Ende 2024 weltweit 350 Millionen Nutzer, darunter 16 Millionen Bezahlkunden. In Schweizer KMU wird KI insbesondere für die Texterstellung genutzt – laut Bericht entsteht bereits jeder zweite Text mit KI-Unterstützung. Aber auch: 80% fehlt es aktuell noch an KI-Kenntnissen.

20 Prozent der Unternehmen sind von KI überzeugt, 50 Prozent zufrieden, 30 Prozent unzufrieden. Mit der Vorstellung, dass KI Kosten spart, räumt der Verband auf: KI senkt keine Ausgaben, sondern verlagert sie – etwa in Infrastruktur, Lizenzen, Schulungen und Datenschutz.



Ein eigenes Unternehmen zu gründen, braucht Mut und Durchhaltevermögen. Letzteres ist in gewisser Weise auch für die Batterie Ihres Laptops wichtig. Gut, dass es Nickel gibt. Das ist ein Rohstoff, welcher hilft, die Laufzeit von wiederaufladbaren Batterien zu verlängern – und diese leistungsfähiger zu machen. Damit Ihrem Laptop nicht mitten in einer wichtigen Sitzung der Strom ausgeht. Erfahren Sie mehr über Rohstoffe im Alltag auf [glencore.ch](https://www.glencore.ch)

GLENCORE