

Sprechen wir über ROI:

„KI bringt nichts.“ – sagte der Geschäftsführer.

Drei Monate später hatte er 480.000 € eingespart. Drei Geschichten aus der Praxis zeigen, wo sich KI tatsächlich rechnet – und warum viele Unternehmen trotzdem keinen ROI sehen.

Ich erinnere mich noch gut an dieses Gespräch.

Ein Automationsunternehmen aus Süddeutschland. Sehr gute Ingenieure. Sehr gute Produkte. Aber komplett überlastete Projektleiter.

Der Geschäftsführer sagte zu mir:

„Unsere Leute sind am Limit. Aber mehr Personal finden wir nicht."

KI war für ihn zu diesem Zeitpunkt eher ein Buzzword. „Das ist schon alles sehr interessant, aber in der Praxis in unserem Bereich doch noch eher Spielerei."

Heute sieht er das anders.

Story 1: Shopify-Händler – wenn KI plötzlich Umsatz bringt

Ein besonders gut untersuchter Fall kommt aus dem Umfeld von **Shopify-Händlern**.

In einem großen Feldexperiment wurde analysiert, was passiert, wenn Verkäufer generative KI nutzen. KI wurde dabei in folgenden Bereichen eingesetzt:

- Schreiben und Optimieren von Produktbeschreibungen
- Beantwortung typischer Kundenfragen („Passt das Teil zu meinem Modell?")
- Vorschläge für Cross-Selling
- Strukturierung von Angeboten

Vorher schrieben Verkäufer diese Texte weitgehend selbst. Oft unter Zeitdruck. Oft technisch korrekt – aber nicht verkaufsstark.

Jetzt liefert KI in Sekunden mehrere Text - Varianten mit klarem Nutzenfokus. Der Verkäufer muss nur noch wählen.

Das Ergebnis:

👉 Umsatzsteigerungen von **bis zu 16 % je nach Anwendung**

👉 Besonders stark bei kleineren Shops mit wenig Marketing-Know-how

(Quelle: Feldexperiment mit Shopify-Verkäufern (Generative AI & Seller Performance, 2024/25))

Ich denke, es braucht nicht viel Vorstellungskraft, um das auf den technischen Mittelstand zu übertragen. Ein Industrievertrieb, der seine Angebote verständlicher, strukturierter und kundenorientierter formuliert, kann damit direkt Abschlussquoten erhöhen.

Wie wäre es, wenn Angebotstexte nicht nur den Standardsatz „... wir freuen uns, wenn unser Angebot Ihr Interesse findet...“ enthält? Wie wäre es, wenn stattdessen abgestimmt von der Aufgabenstellung des Kunden, über seine Persona und die Ergebnisse der Angebotsbesprechung eine gezielte Zusammenfassung der für ihn relevanten USPs und technischen Argumente das Angebot ergänzen?

Oder glauben wir immer noch, dass es dem Kunden doch sowieso klar ist, warum er bei uns kaufen soll? 😉

Erfolg, nicht durch mehr Druck im Vertrieb. Sondern durch bessere Kommunikation.

Story 2: Softwarefirma – wenn KI plötzlich 600.000 € Zeit freischaufelt

Ein europäisches Softwareunternehmen mit rund 250 Mitarbeitenden hat GenAI systematisch eingeführt. Optimiert wurde in verschiedenen Bereichen des täglichen Geschäfts:

Entwicklung zurück zu ihren Aufgaben

Entwickler schrieben bis dahin die Produkt-Dokumentation manuell. Eigentlich war das Verfassen von kundenfreundlichen Texten nicht ihre Kernkompetenz, aber es fehlte in der Marketingabteilung am technischen Verständnis. KI macht hier nun Vorschläge für technische Dokumentation aus dem Code heraus. Die Vorschläge können noch bearbeitet und ergänzt werden, aber nicht mehr in Schönschrift, sondern im Entwickler-Stil, knapp, sachlich, in Stickpunkten. Die KI generiert daraus eine fachlich perfekte und kundenfreundliche Dokumentation, die auch von BA-Nerds gelesen wird. Projekte können ohne diese unliebsame Aufgabe nun schneller und sauberer abgegeben werden.

Projektleitung mit Überblick und Fokus

Projektleiter protokollierten Meetings, in der Diskussion gefasste Agreements und versuchten, die Aufgaben über Projekt-Tools zu verteilen, die Ergebnisse zu sichten und bei Verspätungen zu erinnern. Die Nacharbeit nahm jede Woche Stunden in Anspruch. Heute macht KI nicht nur die Zusammenfassungen der Meetings. Sie bedient auch das Projekttool und verteilt die Aufgaben, erinnert, wenn etwas aus der Bearbeitungszeit läuft und schaltet den Projektleiter ein, wenn tatsächliche Steine aus dem Weg geräumt werden müssen. Und bis dahin gibt das Dashboard einen perfekten Überblick über den Gesamtfortschritt und den Status der einzelnen Stakeholder.

Kundensupport weitgehend ohne "Gurus"

Der Kunden-Support recherchierte bei Reklamationen Lösungen in mehreren Systemen. Ohne einzelne erfahrene Mitarbeiter, die sogenannten „Gurus“, waren die meisten Probleme gar nicht lösbar. Dann musste der Kunde auf „nach dem Urlaub von Herrn X“ vertröstet werden. Heute sucht KI bei jeder Anfrage semantisch in den angeschlossenen Wissensdatenbanken. Für die meisten Fälle kann sogar der Azubi ans Telefon gehen, da er von dem System optimal unterstützt wird. Wirklich tiefgreifende Probleme landen dann bei den „Gurus“, die sich jetzt aber auch mit genügend Zeit darum kümmern können.

Vertrieb mit optimaler Vorbereitung in jedem Gespräch

Der Vertrieb, der ständig unter Zeit- und Leistungsdruck stand, verzichtete oft auf detaillierte Vor- und Nacharbeit seiner Termine. War zeitlich einfach nicht darstellbar. Wenn für ein größeres Projekt dann doch eine Präsentation benötigt wurde, wurde die aus dem Firmen-Powerpoint-Template heraus von Null aufgebaut. Kostete jedesmal einen Nachmittag. Heute erstellt KI Entwürfe für Angebote und Präsentationen. Sie braucht dazu nur ein paar Stichpunkte (Produkt, Kunde, eventuell die Notizen aus der letzten Besprechung oder die Anfrage-Email, drei Hauptvorteile als Stichpunkt).

Mit dem Hintergrundwissen aus der Wissensdatenbank, der Recherche des Kunden im Internet, sowie des Produktes und seiner Eigenschaften erstellt sie eine abgestimmte Besprechungsdokumentation, die der Vertriebsingenieur mit ins Gespräch nehmen kann. Perfekt vorbereitet, kein Sales Argument vergessen. Professioneller Auftritt mit maximaler Wirkung.

Messbarer Effekt nach ca. 11 Monaten:

👉 durchschnittlich **1 Stunde Zeitgewinn pro Mitarbeiter pro Woche**

Bei durchschnittlichen Vollkosten von ca. 65 € / Stunde:

➡️ Produktivitätswert von über **600.000 € pro Jahr**

Und das Spannende ist, dass kein einziger Job ersetzt wurde. Aber alle wurden schneller. Und genau das ist der ROI-Hebel, den viele unterschätzen.

Story 3: Automationsunternehmen – wenn KI Fehlerkosten reduziert

Zurück zu dem Geschäftsführer vom Anfang. Sein Unternehmen baut Sondermaschinen. Komplexe Projekte. Viele Änderungen. Viel Dokumentation.

Und ja, die Mitarbeiter nutzten schon bereits ab und zu ein KI-Tool für eine Übersetzung oder eine Formulierungshilfe. Aber dann wurden die KI-Texte in stundenlanger Kleinarbeit verbessert und angepasst. Und weil eine unternehmenstaugliche sichere Wissensdatenbank fehlte, mussten sämtliche Hintergrund-Informationen jedes Mal wieder eingetippt werden, da die Antworten sonst noch generischer herauskamen und kaum brauchbar waren. Dabei entstand natürlich kaum ein Produktivitätsgewinn.

Ingenieure verbrachten extrem viel Zeit mit:

- Prüfprotokollen
- Änderungsdokumentationen
- Ursachenanalysen bei Qualitätsabweichungen
- Zusammenstellung von Projektdaten

Alles Tätigkeiten, die hochqualifizierte Fachkräfte ausbremsen.

Heute läuft ein Teil davon KI-gestützt:

- automatische Analyse von Sensordaten auf Auffälligkeiten
- Vorschläge für Fehlerursachen

- Generierung von Prüfberichten
- Zusammenfassung von Projektständen

Nach drei Monaten Pilotprojekt konnten ca. **12 % weniger Projektstunden verzeichnet werden.** 👉 Einsparung rund **480.000 € auf Jahresbasis**

Und die Ingenieure arbeiten wieder an Technik. Nicht an Formularen.

Warum trotzdem viele Unternehmen keinen ROI sehen

Studien zeigen, dass nur etwa **40 % der Unternehmen aktuell von positivem KI-ROI berichten.**

Die Gründe dafür sehe ich jeden Tag. KI ist oftmals „eingekauft" und auch „zur Verfügung gestellt" worden. Aber dann sind sie wieder weg, die KI-Partner. Und die Mitarbeiter im Unternehmen sind zum einen skeptisch, ob sie sich mit der Nutzung dieser Technologie nicht am Ende selbst überflüssig machen und halten sich davon fern. Zum anderen haben sie auch keine wirkliche Vorstellung davon, was diese Technologie für sie leisten kann. Ohne ein ernsthaftes Implementierungsprojekt, wird mal ein Tool hier und ein Workshop dort probiert, ohne klare Business-Ziele.

KI ist aber kein Experiment. KI ist Infrastruktur. Und Infrastruktur muss geplant werden.

Die wichtigste Erkenntnis

Der größte ROI entsteht derzeit noch selten durch spektakuläre Robotik. Er entsteht im täglichen Geschäft bei den vielen Dingen, die wir jeden Tag tun. Durch:

- bessere Entscheidungen
- schnellere Kommunikation
- weniger Suchzeit
- weniger Fehler
- klarere Angebote

Also genau dort, wo heute noch Zeit „versickert". Zeit, die in unserem Land zu teuer ist.

Dein nächster Schritt

Wenn du dich gerade fragst, ob sich KI in deinem Unternehmen rechnet, ist das eine gute Frage. Aber noch besser ist es zu fragen, wo genau dein Unternehmen heute Geld durch Ineffizienz verliert?

Gerne schaue ich mir gemeinsam mit dir konkrete Prozesse an und zeige dir, wo realistischer ROI möglich ist – pragmatisch, sicher und mit messbaren Ergebnissen. Du weißt, wo du mich findest.

Herzliche Grüße,

Anita



Über die Autorin

Anita Renc

KI-Consultant und Business Coach mit über 30 Jahren Industrie- und Führungserfahrung

info@futuresetup.de **futuresetup.de**