EINEN ABLAUF MIT KI VERBESSERN

Das Arbeitsblatt zum Beitrag „KI-Prozessoptimierung: So verbesserst du Abläufe mit KI“. Nimm dir einen Ablauf vor, nicht die ganze Firma, und geh ihn mit den Menschen durch, die ihn täglich erledigen. Erst wenn du den Ablauf verstanden und aufgeräumt hast, setzt du KI dort ein, wo sie einen Schritt leichter macht.

> Dieses Arbeitsblatt ist keine Rechtsberatung. Ob ein Werkzeug rechtlich als KI-System gilt und welche Pflichten daraus folgen, klärst du für deinen Fall mit deiner Rechtsberatung.

1 · EINEN ABLAUF AUSWÄHLEN

Ablauf: _____

Anfang (womit beginnt ein Fall?): _____

Ende (wann ist ein Fall abgeschlossen?): _____

2 · DEN IST-ZUSTAND AUFNEHMEN

Nr.	Was passiert (mit Verb)	Wer	Womit	Arbeitszeit pro Fall	Wie lange es liegt	Was schiefgehen kann	Etikett
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							

Womit: E-Mail, Papier, Tabelle, Fachprogramm, Telefon. Die Arbeitszeit reicht grob geschätzt. Was schiefgehen kann: typische Rückfragen, Fehler und Nacharbeit.

Ausnahmen (Fälle, die anders laufen): _____

3 · ENGPÄSSE FINDEN

- ☐ 01 **Wartezeiten**
  Der Fall liegt in einem Postfach oder auf einem Stapel, bis jemand Zeit hat. Oft hilft eine klare Zuständigkeit mehr als zusätzliche Technik.
- ☐ 02 **Medienbrüche**
  Informationen wechseln das Medium, zum Beispiel von der E-Mail in eine Tabelle und von dort ins Fachprogramm.
- ☐ 03 **Doppelte Arbeit**
  Dieselben Angaben werden zwei- oder dreimal erfasst.
- ☐ 04 **Wiederkehrende Textarbeit**
  Lesen, Einordnen, Zusammenfassen und Vorformulieren, Fall für Fall.
- ☐ 05 **Regelarbeit**
  Prüfen nach immer gleichen Kriterien, etwa ob alle Angaben vollständig sind.
- ☐ 06 **Rückfragen und Nacharbeit**
  Ein Fall läuft zurück, weil etwas fehlt oder falsch ist.

Markiere in der Tabelle oben die zwei oder drei Schritte, die am meisten Zeit oder Ärger kosten. Nur die gehst du weiter an.

4 · FÜR JEDEN MARKIERTEN SCHRITT ENTSCHEIDEN, IN DIESER REIHENFOLGE

01 **Braucht es den Schritt überhaupt?**
Wenn er nur existiert, weil es „immer schon so war“: streichen oder mit einem anderen zusammenlegen.

02 **Lässt sich der Schritt als feste Regel beschreiben?**
Ist die Eingabe immer gleich aufgebaut und die Entscheidung eindeutig, reichen eine Vorlage, ein Pflichtfeld im Formular oder eine einfache Automatisierung.

03 **Sind die Eingaben unstrukturiert, und lässt sich das Ergebnis schnell prüfen?**
Frei formulierte Texte lesen, Dokumente einordnen, Entwürfe schreiben, und jemand kann das Ergebnis mit wenig Aufwand kontrollieren: ein Kandidat für KI.

04 **Braucht der Schritt Urteil oder Verantwortung?**
Kulanz, Preise, Personalfragen und alles, was über Menschen entscheidet, bleibt bei einem Menschen. KI darf vorbereiten. Nach Artikel 22 DSGVO hat eine Person das Recht, keiner ausschließlich automatisierten Entscheidung mit rechtlicher oder ähnlich erheblicher Wirkung unterworfen zu werden; das Gesetz nennt Ausnahmen. Geht ein Schritt in diese Richtung, sprichst du vor dem Automatisieren mit deiner Rechtsberatung oder der für Datenschutz zuständigen Person.

Schreib in der Tabelle auf Seite 1 bei jedem markierten Schritt in die Spalte „Etikett“, was herauskommt:

Weglassen	Regel	KI mit Prüfung	Mensch

5 · VORHER MESSEN, ÜBER ZWEI BIS VIER WOCHEN

Wert	Vorher	Nachher
Durchlaufzeit pro Fall, Wartezeiten eingerechnet		
Arbeitszeit pro Fall in Minuten		
Fälle mit Fehlern oder Nacharbeit		
Fälle pro Woche		
Wie oft ein Mensch das KI-Ergebnis ändern muss		

Zähl vorher und nachher auf die gleiche Weise; eine Strichliste reicht. Leg vor dem Start fest:

Erfolg, wenn: _____ **Zurücknehmen, wenn:** _____

6 · QUALITÄT SICHERN, BEVOR DER NEUE ABLAUF STARTET

☐ **01** **Wer prüft was?**
Welche Ergebnisse gibt ein Mensch vor dem nächsten Schritt frei? Alles, was nach außen geht, gehört dazu.

☐ **02** **Was passiert bei Unsicherheit?**
Ungewöhnliche oder unvollständige Fälle gehen direkt an einen Menschen.

☐ **03** **Wer ist für den Ablauf verantwortlich?**
Eine Person behält ihn im Blick, sammelt Fehler und entscheidet über Änderungen.

☐ **04** **Wie lernst du aus Korrekturen?**
Kehren dieselben Fehler wieder, passt du Vorlagen, Anweisungen oder den Ablauf an.

☐ **05** **Welche Daten dürfen in welches Werkzeug?**
Schriftlich festlegen, zum Beispiel in einer KI-Richtlinie für dein Team.

☐ **06** **Muss der Betriebsrat mitreden?**
Wenn es einen gibt, bindest du ihn ein, bevor sich Abläufe oder Werkzeuge ändern.

Start mit voller Prüfung

Am Anfang macht die KI nur Vorschläge, und ein Mensch prüft jeden einzelnen. Erst wenn die Vorschläge zuverlässig passen, stellst du für Schritte mit geringem Risiko auf Stichproben um.

Der ganze Beitrag mit allen Quellen, unter anderem KI-Verordnung, DSGVO und der Toolbox von Fraunhofer IAO und IAT der Universität Stuttgart: https://architect5.com/blog/ki-prozessoptimierung/

architect[5] · Thomas Rettenbacher, AI Workflow Architect · Stand des Arbeitsblatts: 30. Oktober 2026