

# KI-gestützter Onboarding-Chatbot mit integrierter Vertragsgenerierung

Dieser umfassende Leitfaden zeigt Ihnen, wie Sie einen KI-gestützten Onboarding-Chatbot mit integrierter Vertragsgenerierung implementieren können. Von der Konzeption über die technische Umsetzung bis hin zur erfolgreichen Einführung erfahren Sie alles, was Sie für dieses innovative Projekt benötigen.



by **Lars-Thorsten Sudmann**

# Grundlagen des Onboarding-Chatbots

Ein effektiver Onboarding-Chatbot kombiniert klare Zielsetzung, Benutzerführung und nahtlose Integration. Entscheidend ist zunächst die Abstimmung der Chatbot-Funktionen mit den Unternehmens- und Benutzerzielen. Definieren Sie präzise, welche Aufgaben der Bot übernehmen soll und stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten mit seiner Rolle einverstanden sind.

Während des Onboardings ist es wichtig, realistische Erwartungen zu setzen. Bieten Sie eine kurze Einführung, die erklärt, was der Chatbot kann und nicht kann, sowie Tipps zur Interaktion. Forschungsergebnisse zeigen, dass eine sorgfältige Gestaltung der Chatbot-Einführung das Vertrauen und die wahrgenommene Effektivität beeinflusst.



# Nahtlose Integration in den Workflow

Die Integration des Chatbots in den Gesamtworkflow des Produkts ist entscheidend für den Erfolg. Der Chatbot sollte dem UI-Stil des Produkts entsprechen und in kontextuell passenden Momenten erscheinen. Benutzer sollten keinen abrupten Übergang spüren, wenn der Chatbot erscheint; stattdessen sollte er sich wie eine organische Erweiterung der App oder Website anfühlen.

Ein Chatbot könnte beispielsweise automatisch ausgelöst werden, wenn ein neuer Benutzer bei einem Einrichtungsschritt stecken bleibt und genau zum richtigen Zeitpunkt Hilfe anbietet. Design-technisch kann der Chatbot das gleiche Branding (Schriftarten, Farben, Tonalität) wie der Rest des Produkts übernehmen, damit er konsistent wirkt.

**1**

## Konsistentes Design

Verwenden Sie die gleichen Farben, Schriftarten und Designelemente wie in Ihrem Hauptprodukt.

**2**

## Kontextbezogene Auslöser

Zeigen Sie den Chatbot in Momenten an, in denen Benutzer wahrscheinlich Hilfe benötigen.

**3**

## Transparente Kommunikation

Erklären Sie dem Benutzer, dass er mit einem KI-Assistenten interagiert und welche Grenzen bestehen.

# Kontinuierliches Feedback sammeln

Über die anfängliche Einführung hinaus ist das kontinuierliche Sammeln von Benutzerfeedback eine bewährte Methode. Die Bereitstellung einer einfachen Möglichkeit für Benutzer, Antworten zu bewerten oder Feedback zu senden (wie eine schnelle Daumen-hoch/runter-Funktion oder eine "War das hilfreich?"-Schaltfläche) während des Onboardings kann Erkenntnisse zur Verbesserung des Bots liefern.

Viele Teams behandeln den Onboarding-Chatbot als ein sich entwickelndes Produkt – sie überwachen, wo Benutzer abrechen oder nach einem Menschen fragen, und passen die Bot-Skripte entsprechend an. Zusammenfassend umfassen bewährte Methoden: Ausrichtung an Benutzerbedürfnissen und Markenzielen, Erstellung einer klaren und freundlichen Onboarding-Einführung, Aufklärung der Benutzer über den Bot, nahtlose Integration des Bots in die UX des Produkts und Iteration basierend auf Analysen und Feedback.

# Plattformen für Chatbot-Entwicklung

Für die Entwicklung und Bereitstellung von Onboarding-Chatbots können verschiedene Plattformen genutzt werden. Intercom und Drift sind in B2B-Kontexten für ihre sofort einsatzbereiten Chat-Schnittstellen und Integration mit CRM/Marketing-Tools beliebt. Intercom ermöglicht Unternehmen beispielsweise die Erstellung gezielter In-App-Nachrichten und Chatbot-Sequenzen, die neue Benutzer durch Produktfunktionen führen.

Drift ist bekannt für Chatbots im Conversational Marketing, aber die gleiche Chat-Schnittstelle kann auch für das Onboarding genutzt werden – neue Website-Besucher oder Anmeldungen werden mit personalisierten Nachrichten begrüßt und zu Ressourcen geleitet. Diese Plattformen bieten visuelle Bot-Builders und können in Wissensdatenbanken integriert werden, sodass der Bot häufig gestellte Onboarding-Fragen beantworten kann.

## Intercom

Ideal für In-App-Nachrichten und Integration mit Produkttouren. Kann Nachrichten basierend auf Benutzerereignissen senden und eignet sich gut für fortlaufende Onboarding-Erinnerungen.

## Drift

Bekannt für Conversational Marketing, kann aber auch für Onboarding genutzt werden. Lässt sich mit Salesforce verbinden, um Gespräche mit Leads zu personalisieren.

## Botpress

Open-Source-Framework für Teams, die mehr Anpassung benötigen. Entwickler können Gesprächsabläufe gestalten, NLP integrieren und an Backend-Systeme anbinden.

# Weitere Chatbot-Plattformen

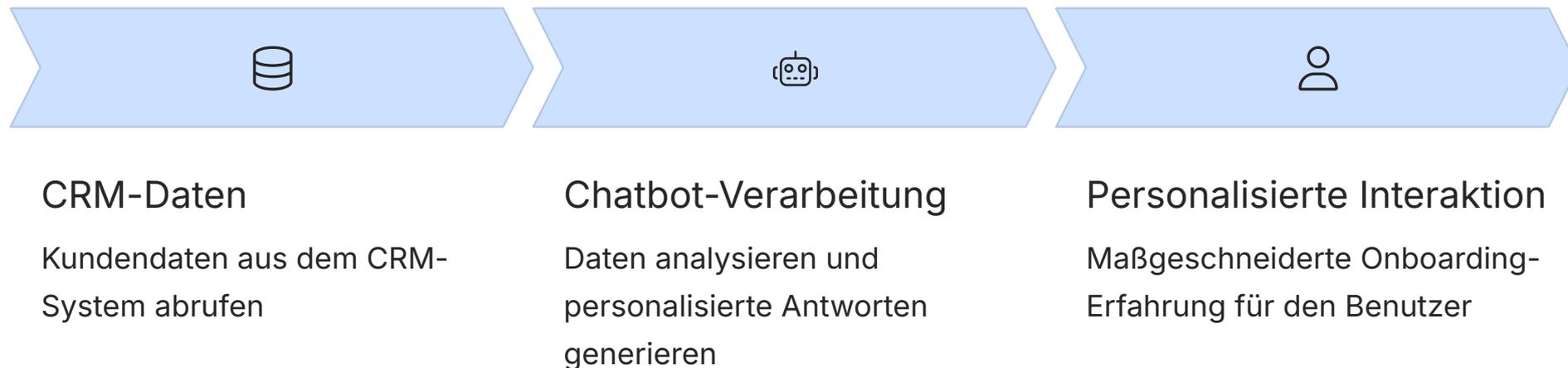
Für Teams, die mehr Anpassung wünschen oder Open-Source-Lösungen bevorzugen, ist Botpress eine beliebte Wahl. Botpress ist ein Open-Source-Chatbot-Framework, mit dem Entwickler Gesprächsabläufe gestalten, NLP (Natural Language Processing) integrieren und an Backend-Systeme anbinden können. Dies kann nützlich sein, wenn Ihr Onboarding-Prozess dynamische Daten umfasst (zum Beispiel das Abrufen von Benutzerkontoinfos zur Personalisierung der Onboarding-Schritte).

Andere Tools wie Landbot, Ada oder Microsoft Power Virtual Agents können ebenfalls geführte Gesprächserlebnisse für neue Benutzer mit relativ wenig Programmieraufwand erstellen. Die Wahl hängt oft vom Grad der benötigten KI-Raffinesse und den Kanälen ab, auf denen Sie bereitstellen möchten (Web-Widget, Slack usw.).

# Integration mit CRM-Systemen

Entscheidend ist, dass die gewählte Plattform die Art der Personalisierung und Integration unterstützt, die Ihr Onboarding erfordert. Beispielsweise kann Intercoms Plattform Nachrichten basierend auf Benutzerereignissen senden (z.B. "Benutzer hat Profil seit 1 Tag nicht vervollständigt, Bot soll Kontakt aufnehmen"), was großartig für fortlaufende Onboarding-Erinnerungen ist.

Drift kann mit Salesforce verknüpft werden, um das Gespräch mit den Informationen eines Leads zu personalisieren. Botpress oder ähnliche Frameworks könnten gewählt werden, wenn Sie den Bot tief in die UI oder benutzerdefinierte Logik Ihrer App integrieren müssen. Bei B2B-Onboarding ist die Integration mit Ihrem CRM oder Ihrer Produktdatenbank wertvoll, damit der Chatbot seinen Dialog anpassen kann – z.B. "Hallo Alice, willkommen! Ich sehe, Ihre Teamgröße beträgt 5 – soll ich Sie zuerst durch die Einrichtung der Teamrollen führen?" Dieser Kontext macht den Chatbot weitaus ansprechender als ein Einheitsscript.



# UX-Strategien für Chatbots

Die Gestaltung der UX eines Onboarding-Chatbots erfordert, die Erfahrung so intuitiv, hilfreich und ansprechend wie möglich zu machen. Eine Schlüsselstrategie ist die Verwendung natürlicher, konversationeller Sprache – der Bot sollte freundlich und nicht übermäßig formal oder roboterhaft "klingen". Das Schreiben in einem warmen, zugänglichen Ton mit kurzen Nachrichten und leitenden Fragen hält die Benutzer komfortabel.

In der Praxis verleihen Teams dem Chatbot oft ein wenig Persönlichkeit oder Humor (passend zur Unternehmenskultur), um die Interaktion angenehm zu gestalten. Der Bot könnte beispielsweise sagen: "Hallo und willkommen! 🎉 Ich bin Orbit, dein Onboarding-Assistent. Lass uns dich einrichten!" – ein Hauch von Feier-Emoji und ein Name können den Bot vermenschlichen. Diese Persönlichkeit sollte jedoch mit Klarheit ausbalanciert werden; der Bot muss immer noch deutlich auf die Bedürfnisse des Benutzers eingehen.

# Empathie im Chatbot-Design

Empathie zu zeigen ist eine weitere UX-Taktik: Wenn ein Benutzer verwirrt erscheint oder Frustration äußert (bestimmte Schlüsselwörter oder lange Pausen), kann der Bot mit Verständnis reagieren ("Es tut mir leid, wenn das verwirrend ist – lass mich das Schritt für Schritt aufschlüsseln" oder "Keine Sorge, diese Dinge können knifflig sein!").

Solche empathischen Antworten werden programmiert, indem Benutzerempfindungen antizipiert werden, und stellen sicher, dass der Benutzer sich gehört fühlt. Personalisierung ist vielleicht die stärkste Technik beim Chat-basierten Onboarding. KI-gesteuerte Chatbots können ihre Nachrichten basierend auf dem Profil, Verhalten oder der Rolle des Benutzers anpassen.



## Freundlicher Ton

Verwenden Sie eine warme, einladende Sprache, die zur Marke passt.



## Empathische Reaktionen

Programmieren Sie verständnisvolle Antworten für Momente der Verwirrung oder Frustration.



## Personalisierte Ansprache

Sprechen Sie Benutzer mit Namen an und beziehen Sie sich auf ihre spezifischen Daten.

# Personalisierung im Chatbot-Onboarding

Ein Onboarding-Bot für eine B2B-Software könnte seinen Dialog je nachdem verzweigen, ob der Benutzer ein technischer Administrator oder ein nicht-technischer Endbenutzer ist. Der Chatbot kann die Rolle des Benutzers aus Anmeldedaten erkennen und seine Anleitung entsprechend anpassen (z.B. API-Dokumentation für einen Entwickler anbieten, aber Schulungswebinare für einen Projektmanager).

Studien zeigen, dass Personalisierung beim Onboarding zu mehr Engagement führt – Chatbots können Informationen und Anleitungen basierend auf der Rolle, Abteilung oder den spezifischen Bedürfnissen eines Benutzers anpassen. Dies könnte bedeuten, den Benutzer mit Namen zu begrüßen, sich auf sein Unternehmen zu beziehen oder Funktionen zu priorisieren, die für seinen Anwendungsfall relevant sind.

## Rollenbasierte Inhalte

Für technische Benutzer:

- API-Dokumentation
- Integrationsanleitungen
- Entwicklertools

## Abteilungsspezifische Führung

Für Marketing-Teams:

- Kampagnen-Templates
- Analytics-Funktionen
- Content-Management

## Nutzungsbasierte Empfehlungen

Basierend auf bisherigem Verhalten:

- Häufig genutzte Funktionen
- Personalisierte Tipps
- Relevante Erweiterungen

# Kontext und Kontinuität im Chatbot-Dialog

Eine weitere UX-Best-Practice ist es, Kontext und Kontinuität im Gespräch aufrechtzuerhalten. Der Bot sollte sich daran erinnern, was bereits besprochen wurde (zumindest innerhalb der Sitzung), damit der Benutzer sich nicht wiederholen muss. Einfaches Beispiel: Wenn der Bot bereits den Firmennamen des Benutzers gesammelt hat, sollte er sich später darauf beziehen oder nicht erneut danach fragen. Die Aufrechterhaltung des Kontexts lässt die Interaktion menschlicher wirken.

Die technische Implementierung könnte das Speichern des Gesprächszustands oder die Verwendung eines NLP-Modells mit Gedächtnis beinhalten. Visuelle Elemente im Chat können die UX ebenfalls verbessern. Während die Schnittstelle textbasiert ist, verwenden Onboarding-Chatbots oft Schnellantwort-Buttons, Karussells oder sogar Bilder/GIFs, um die Erfahrung zu bereichern.

# Visuelle Elemente im Chatbot-Design

Schnellantworten (voreingestellte Optionen, die der Benutzer antippen kann) sind großartig für das Onboarding, da sie den Tippaufwand reduzieren und die Auswahl des Benutzers leiten ("Was möchtest du zuerst tun? [Profil einrichten] [Hauptfunktionen kennenlernen] [Team einladen]"). Dies lenkt das Gespräch auch entlang definierter Pfade.

Einige Bots verwenden Bilder oder GIFs, um den Ton leicht zu halten – zum Beispiel ein lächelndes Emoji, wenn der Benutzer einen Schritt abschließt, oder ein Daumen-hoch-GIF, um ihm zum Abschluss des Onboardings zu gratulieren. Diese kleinen Details können die Benutzerfreude steigern. Ein bekannter Designleitfaden ist die Vermenschlichung des Chatbots: Gib ihm einen Namen, vielleicht einen Avatar, und gestalte Antworten, die sich konversationell anfühlen.

## Schnellantwort-Buttons

Bieten Sie vordefinierte Antwortoptionen an, die mit einem Klick ausgewählt werden können. Dies reduziert den Eingabeaufwand und führt den Benutzer durch vorgesehene Gesprächspfade.

## Emojis und GIFs

Verwenden Sie visuelle Elemente, um emotionale Reaktionen zu vermitteln und die Interaktion aufzulockern. Ein Feiern-Emoji bei Abschluss eines Schritts kann motivierend wirken.

## Karussells und Karten

Präsentieren Sie Optionen oder Informationen in einem scrollbaren Format, das mehr Kontext bietet als einfacher Text. Ideal für die Darstellung von Produktfunktionen oder Ressourcen.

# Menschliche Übergabe im Chatbot-Design

Ein kritisches UX-Element ist eine "menschliche Übergabe"-Option – z.B. wenn der Benutzer "Agent" tippt oder feststeckt, sollte der Bot anbieten, ihn mit einer echten Person zu verbinden oder ein Support-Ticket zu erstellen. Dieses Sicherheitsnetz erhöht tatsächlich das Vertrauen in die Nutzung des Bots, da die Benutzer wissen, dass sie nicht völlig festsitzen, wenn die KI ihr Problem nicht löst.

Zusammenfassend umfassen die wichtigsten UX- und Personalisierungstechniken: freundlicher Ton und Persona, kontextbezogene Hilfe und Gedächtnis, rollenbasierte Inhaltsanpassung, interaktive UI-Elemente (Buttons usw.), empathische und ermutigende Nachrichten und das Anbieten menschlicher Unterstützung, wenn angemessen. Diese Strategien machen den Onboarding-Chatbot nicht nur zu einer Frage-Antwort-Maschine, sondern zu einem geführten, personalisierten Concierge für den neuen Benutzer – was seine Zeit bis zum Wertschöpfen mit dem Produkt erheblich verbessern kann.

# Erfolgsbeispiele aus Dienstleistungsunternehmen

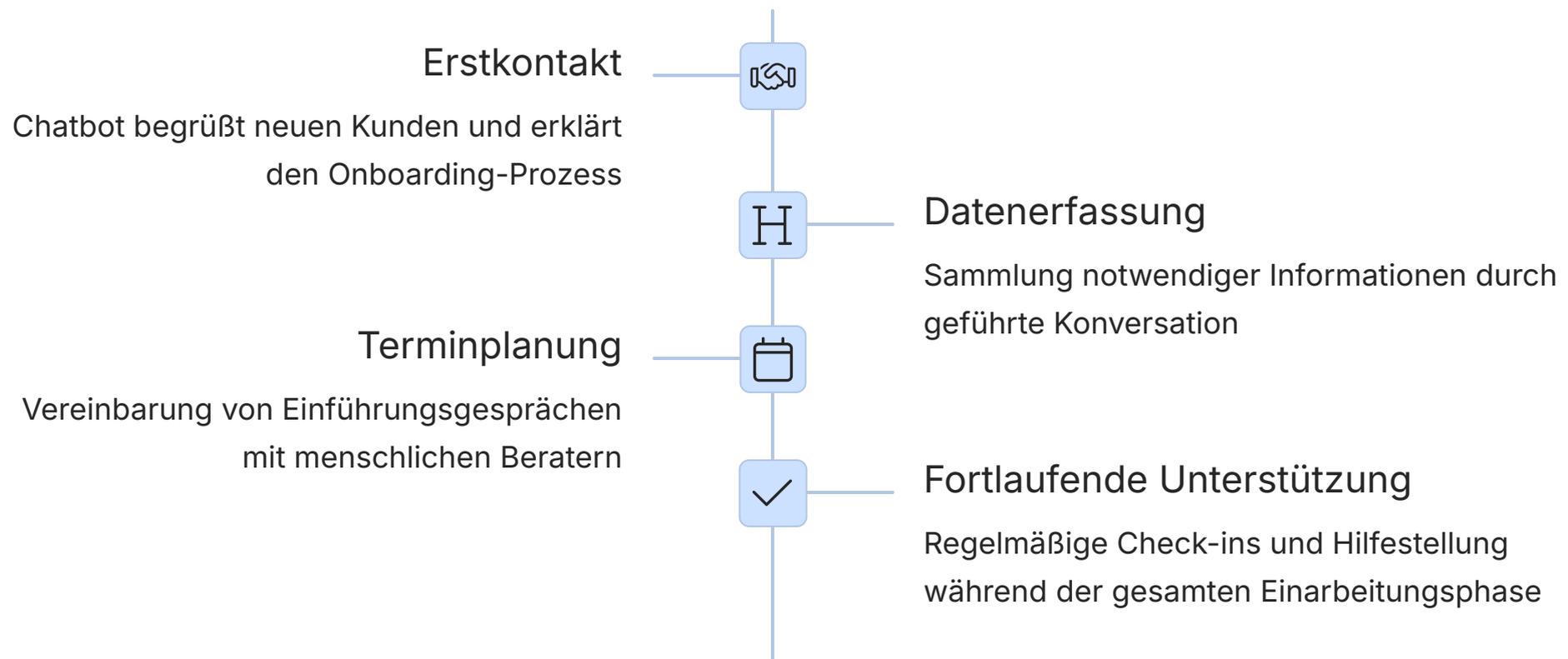
Viele serviceorientierte Unternehmen haben bereits Erfolge mit Onboarding-Chatbots erzielt. Beispielsweise verwenden Softwareunternehmen häufig Chatbots, um neue Kundenkonten einzurichten. Slacks Produkt enthält bekanntermaßen einen Slackbot, der neue Benutzer in der App begrüßt und sie durch die Einrichtung von Kanälen oder die Verwendung von Integrationen führt – dieses konversationelle Tutorial trägt zu Slacks hohen Adoptionsraten bei (der Benutzer lernt durch Tun, mit Slackbots Hilfe).

Im Finanzdienstleistungssektor haben Banken wie Wells Fargo kundenseitige Bots (z.B. den virtuellen Assistenten "Fargo") eingesetzt, um Benutzern zu helfen, Dienstleistungen schnell zu erlernen und zu nutzen. Wells Fargos Fargo-Bot verzeichnete signifikante Effizienzgewinne bei der Bearbeitung von Kundenanfragen, was zeigt, wie Automatisierung den Service beschleunigen kann.

# Chatbots für längere Onboarding-Prozesse

Dienstleistungsunternehmen mit längeren Onboarding-Prozessen (Beratungsdienstleistungen, B2B-SaaS mit Unternehmenseinrichtungen usw.) profitieren besonders von Chatbots, um neue Kunden zwischen menschlichen Kontaktpunkten engagiert zu halten. Ein großartiges Beispiel im Reiseservice ist Pricelines "Penny"-Chatbot, der Benutzern bei der Buchung von Reisen hilft und sie im Wesentlichen auch in Pricelines Plattform einführt.

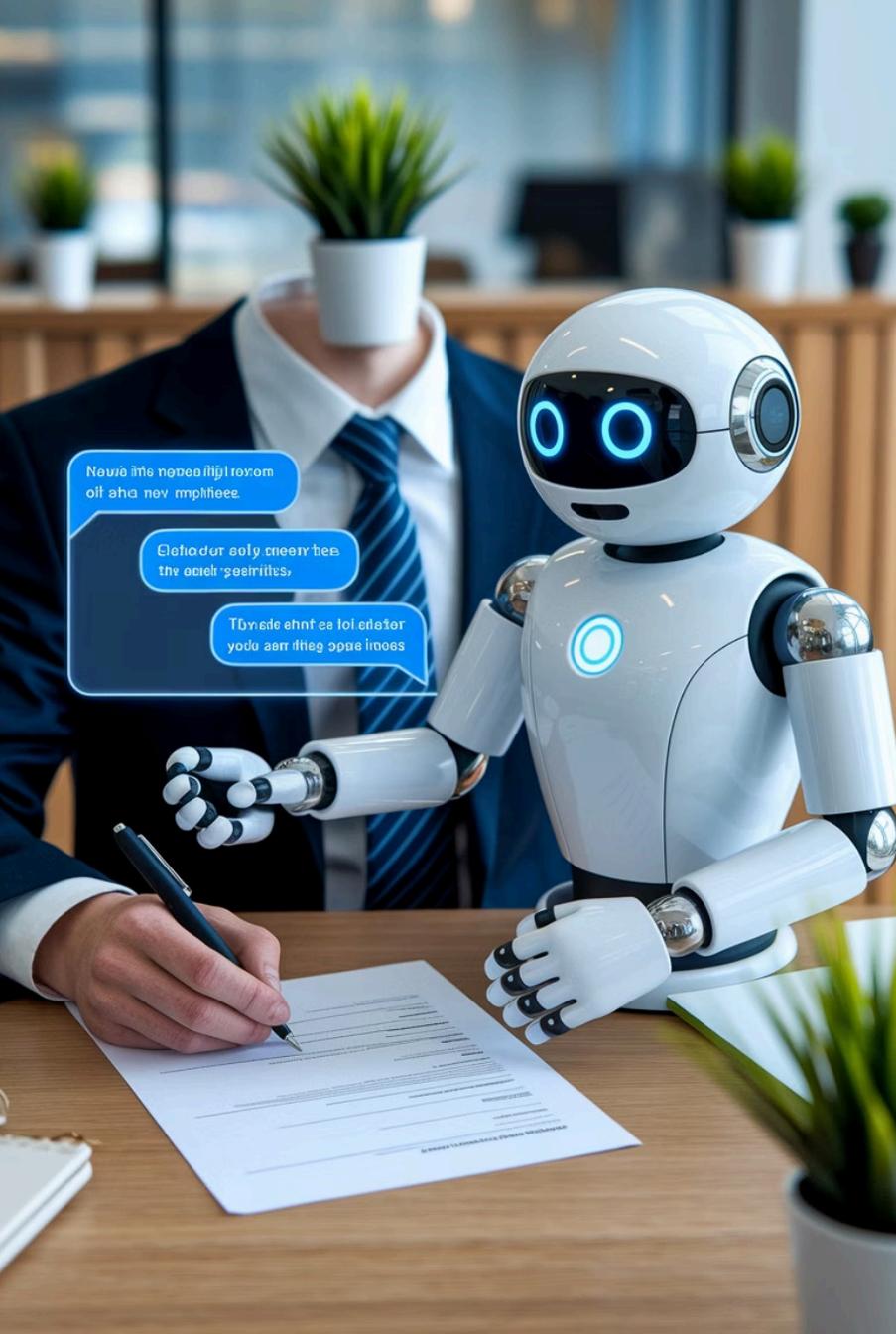
Penny ist so gut integriert, dass er das gleiche Branding verwendet und den Benutzern sogar Schritt für Schritt (Flüge suchen, Hotels auswählen) auf konversationelle Weise hilft. Dieser konversationelle Ansatz in einem traditionell formularbasierten Workflow führte Berichten zufolge zu höherer Benutzerzufriedenheit während des Buchungs- (Onboarding-) Prozesses.



# HR-Chatbots für Mitarbeiter-Onboarding

Ein weiteres Beispiel: HR-Dienstleistungsunternehmen haben Onboarding-Bots für neue Mitarbeiter ihrer Kunden eingesetzt. Beispielsweise könnte ein HR-Outsourcing-Unternehmen einen Chatbot einführen, mit dem neue Mitarbeiter bei ihren Kundenunternehmen für das Ausfüllen von Papierkram, das Erlernen von Unternehmensrichtlinien usw. sprechen können.

Erfolgsgeschichten haben Verbesserungen wie die Reduzierung der Zeit zum Sammeln erforderlicher Formulare von Tagen auf Minuten verzeichnet, indem ein Bot einen neuen Mitarbeiter durch jede Formularfrage im Chat führt (im Vergleich zum Hin- und Hersenden von E-Mails). Dies spart nicht nur HR-Mitarbeitern Zeit, sondern gibt neuen Mitarbeitern auch sofortige Antworten auf häufige Fragen (Leistungsanmeldung, Gehaltsabrechnung) über den Bot.



# Höhere Aktivierungsraten durch Chatbots

Im B2B-SaaS-Bereich berichten Unternehmen oft von höheren Aktivierungsraten bei Verwendung personalisierter Chatbot-Onboarding-Prozesse. Wenn beispielsweise ein typisches Produkt nur 40% der Benutzer sieht, die ihr Konto in der ersten Woche vollständig einrichten, kann das Hinzufügen eines In-App-Chatbots, der proaktiv Hilfe anbietet, diese Metrik deutlich erhöhen.

Von ClearFeed zusammengestellte Forschungsergebnisse zeigen, dass ein effizienter Onboarding-Prozess die Kundenbindung um bis zu 50% steigern kann – und konversationelle Führung ist ein wichtiger Teil, um das Onboarding effizient zu gestalten. Insgesamt haben Dienstleistungsunternehmen festgestellt, dass Onboarding-Chatbots Reibung reduzieren und einen skalierbaren, aber dennoch personalisierten Empfang für neue Kunden bieten.

50%

Kundenbindung

Steigerung durch effizientes  
Onboarding

40%

Kontoeinrichtung

Typische Rate ohne Chatbot-  
Unterstützung

80%

Routine-Anfragen

Können vom Chatbot beantwortet  
werden

# Chatbots als Ergänzung zum menschlichen Onboarding

Sie stellen sicher, dass niemand während der entscheidenden frühen Phase durchs Raster fällt. Selbst in Szenarien, in denen ein menschlicher Onboarding-Spezialist zugewiesen ist (wie im B2B üblich), kann ein Chatbot repetitive Onboarding-Aufgaben oder FAQs übernehmen und so die menschlichen Manager für den Aufbau von Beziehungen auf höherer Ebene freistellen.

Das Ergebnis ist eine reibungslosere Onboarding-Reise, die ein Wettbewerbsvorteil sein kann. Wie eine Forbes-Erkenntnis zur B2B-KI-Adoption feststellte, muss der Chatbot die menschliche Note ergänzen (nicht ersetzen) – er sollte diskret, optional und nahtlos sein, sodass er die Benutzererfahrung verbessert, ohne jemals ein Hindernis im Beziehungsaufbauprozess zu werden.

## Menschliche Stärken

- Komplexe Probleme lösen
- Emotionale Verbindung aufbauen
- Strategische Beratung
- Verhandlungen führen

## Chatbot-Stärken

- 24/7 Verfügbarkeit
- Sofortige Antworten
- Konsistente Informationen
- Skalierbare Betreuung



# KI-gestützte Vertragsgenerierung: Überblick

Jüngste Fortschritte in der KI für natürliche Sprache haben es möglich gemacht, Verträge automatisch zu erstellen und zu überprüfen. Eine Vielzahl von Tools und APIs stehen für die Vertragsgenerierung zur Verfügung:

Die OpenAI API (GPT-3.5/GPT-4) kann verwendet werden, um Vertragsklauseln oder ganze Vereinbarungen aus Prompts zu generieren. Entwickler können OpenAIs API integrieren, um Schlüsselparameter (z.B. Parteinamen, Deal-Details) einzuspeisen und das Modell bitten, einen Vertragsentwurf oder bestimmte Abschnitte zu erstellen. GPT-4 hat insbesondere eine starke Fähigkeit gezeigt, kohärente, kontextuell angemessene juristische Sprache bei den richtigen Anweisungen zu produzieren. Viele maßgeschneiderte Lösungen oder Startups haben auf OpenAI aufgebaut, um Vertragsassistenten zu erstellen.

# Spellbook by Rally

Spellbook ist ein KI-Rechtsassistent, der sich auf Vertragserstellung und -überprüfung konzentriert. Es ist bekannt für seine Microsoft Word-Integration – Anwälte können es als Add-in bei der Bearbeitung eines Vertrags verwenden. Spellbook nutzt große Sprachmodelle (GPT-3/4) und wurde mit Rechtsdokumenten trainiert.

Es kann neue Klauseln vorschlagen, Überarbeitungen vornehmen und sogar Vertragssprache in einfachem Deutsch erklären. Beispielsweise kann Spellbook sofort einen fehlenden Unterabschnitt entwerfen, indem es den umgebenden Kontext des Vertrags analysiert. In einer Demo führte das einfache Eingeben eines Abschnittsplatzhalters ("5.3") dazu, dass die KI eine vollständige Klausel generierte, die logisch auf die Klauseln 5.1 und 5.2 folgte. Anwälte können diesen Vorschlag dann anpassen.

## Funktionen von Spellbook

- Microsoft Word-Integration
- Klauselvorschläge
- Vertragsüberprüfung
- Erklärung in einfacher Sprache



# Klarity für Vertragsüberprüfung

Klarity ist eine weitere KI-Plattform, die sich auf Vertragsüberprüfung (und einige Generierungen für Standardverträge) konzentriert. Ursprünglich aus Y Combinator hervorgegangen, überprüft Klaritys System Verträge (wie NDAs, Verkaufsvereinbarungen) anhand eines vordefinierten "Playbooks" eines Unternehmens mit bevorzugter Sprache.

In der Praxis liest Klarity einen hochgeladenen Vertrag (oft Word oder PDF) und markiert Klauseln, die vom Standard abweichen oder Aufmerksamkeit benötigen. Beispielsweise könnte es hervorheben, dass das geltende Recht auf einen Staat festgelegt ist, den Ihr Unternehmen nicht bevorzugt, oder dass die Entschädigung nicht gegenseitig ist, und dann entsprechende Änderungen vorschlagen. Es verwendet NLP, um Klauselmuster zu erkennen.



# Weitere Vertragstools

Der Bereich der Vertrags-KI ist sehr aktiv. IBM Watson hatte frühere Produkte für Vertragsanalyse. Docugami ist ein neueres Tool, das KI verwendet, um Verträge in nutzbare Daten umzuwandeln und beim Zusammenstellen neuer Dokumente aus Klauselbibliotheken helfen kann. LegalZoom/Adobe integrieren KI, um Kunden bei der Generierung grundlegender Rechtsformulare durch Beantwortung eines Fragebogens zu unterstützen.

Und im Vertragslebenszyklusmanagement (CLM-Software wie Ironclad, Icertis, Conga) wird KI hinzugefügt, um bei Klauselvorschlägen und Verhandlungen zu unterstützen. Beispielsweise kann Ironclads KI alternative Formulierungen aus einer Klauselbibliothek vorschlagen, wenn eine Gegenpartei etwas bearbeitet. Viele dieser Tools nutzen OpenAI oder ähnliche LLMs unter der Haube, oft auf juristischen Text abgestimmt, um die Zuverlässigkeit zu erhöhen.

## Docugami

Wandelt Verträge in strukturierte Daten um und unterstützt die Dokumentenerstellung aus Klauselbibliotheken. Ideal für Unternehmen mit vielen ähnlichen Verträgen.

## LegalZoom/Adobe

Bietet KI-gestützte Fragebogen zur Erstellung grundlegender Rechtsformulare. Geeignet für Standardverträge und einfache rechtliche Dokumente.

## Ironclad

CLM-Software mit KI-Funktionen für Klauselvorschläge und Verhandlungsunterstützung. Optimiert für den gesamten Vertragslebenszyklus in Unternehmen.

# Prompt-Engineering für Vertragserstellung

Die effektive Nutzung von KI zur Vertragserstellung erfordert sorgfältiges Prompt-Engineering – also die Gestaltung der Eingaben und Anweisungen, die dem Modell gegeben werden, um nützliche Ausgaben zu produzieren. Rechtsdokumente sind strukturiert und haben spezifische Sprachanforderungen, daher müssen die Prompts die KI entsprechend leiten.

Es hilft, die KI explizit anzuweisen, eine juristische Entwurfspersona und einen entsprechenden Stil anzunehmen. Ein Prompt könnte beispielsweise beginnen: "Du bist ein erfahrener Vertragsanwalt. Entwirf eine [Art der Vereinbarung] in klarer, formeller Rechtssprache...". Indem Sie die "Rolle" des Modells festlegen, bereiten Sie es darauf vor, Text im angemessenen Ton (formal, präzise) und Format zu produzieren.

# Vorlagen und Strukturen für Vertrags-KI

KI neigt dazu, dem gezeigten Muster zu folgen. Eine Strategie besteht darin, einen Überblick auf hoher Ebene über den Vertrag oder sogar eine Beispielklausel bereitzustellen und dann das Modell zu bitten, die Einzelheiten auszufüllen. Zum Beispiel: "Entwirf eine Klausel für [Thema] basierend auf der folgenden Struktur: 1) Verpflichtung von Partei A, 2) Verpflichtung von Partei B, 3) Haftungsbeschränkungen."

Wenn Sie einen Vertragsvorlage haben, können Sie Abschnitte davon einspeisen und die KI bitten, die fehlenden Teile zu ergänzen. Spellbooks Ansatz, Abschnittsüberschriften als Hinweise zu verwenden, ist ein reales Beispiel – der Prompt war implizit "Klausel 5.3: [KI füllt basierend auf vorherigen Klauseln aus]", und die KI hat den Kontext abgeleitet.

## Strukturierte Prompts

Geben Sie der KI eine klare Struktur vor:

1. Vertragsart definieren
2. Parteien benennen
3. Hauptabschnitte auflisten
4. Spezifische Anforderungen angeben

## Beispiel-Prompt

"Erstelle einen Beratungsvertrag zwischen Firma A (Berater) und Firma B (Kunde) mit folgenden Details:

- Projektdauer: 6 Monate
- Vergütung: 5.000€ monatlich
- Lieferumfang: Monatlicher Bericht
- Kündigungsfrist: 30 Tage"

# Schlüsseldetails als Variablen

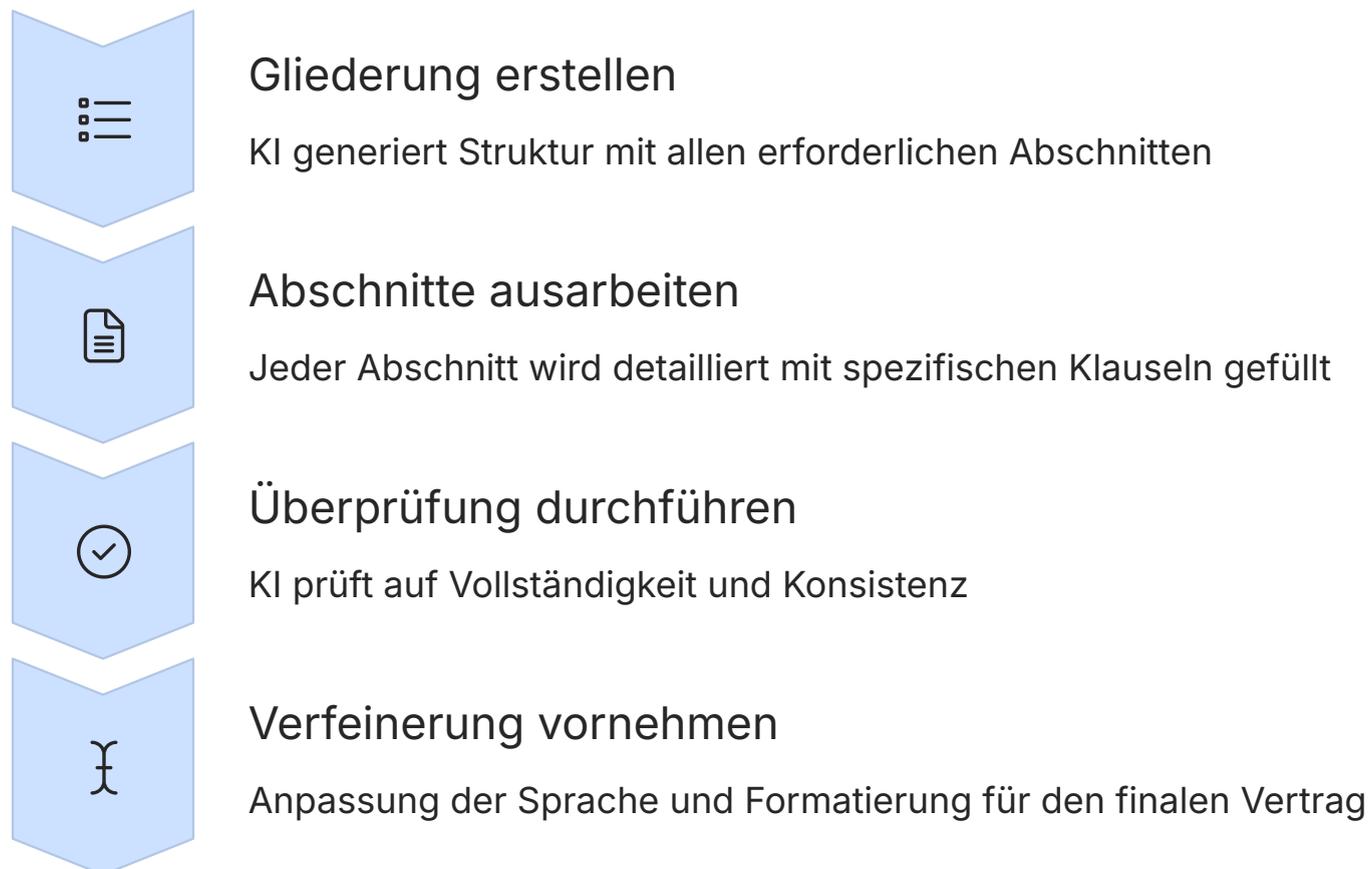
Stellen Sie beim Prompting sicher, dass Sie alle kritischen faktischen Details einfügen, die im Vertrag erscheinen müssen. Zum Beispiel Parteinamen, Daten, Zahlungsbeträge, Lieferungen, Gerichtsstand usw. Ein Prompt für eine Dienstleistungsvereinbarung könnte lauten: "Entwirf eine Beratungsvereinbarung, bei der Partei A Partei B für Projekt X einstellt. Inklusive: Startdatum: 1. Juni 2025; Zahlung: 5.000 €/Monat; Lieferungen: monatlicher Marketingbericht; Kündigungsklausel mit 30 Tagen Frist."

Die Bereitstellung dieser Details verhindert, dass die KI Annahmen trifft oder Lücken lässt. Im Wesentlichen erstellen Sie einen parametrisierten Vertrag durch den Prompt. Es kann auch nützlich sein, der KI spezifische Anforderungen oder Einschränkungen mitzuteilen. Zum Beispiel: "Der Vertrag sollte nicht mehr als 5 Seiten umfassen und sollte eine Vertraulichkeitsklausel und eine Entschädigungsklausel enthalten. Verwenden Sie wo möglich einfache Sprache und stellen Sie sicher, dass jeder Abschnitt eine Überschrift hat."

# Few-Shot-Beispiele und iteratives Prompting

Wenn von der KI erwartet wird, einen bestimmten Klauseltyp zu entwerfen, kann die Bereitstellung einiger Beispiele dieser Klausel aus anderen Kontexten helfen. Zum Beispiel: "Hier sind Beispiele für Schiedsklauseln, die wir in anderen Verträgen verwenden: [Beispiel 1]...[Beispiel 2]... Entwirf nun eine Schiedsklausel für diesen neuen Vertrag mit ähnlichem Stil, angepasst an die Details dieses Vertrags." Das Modell wird von den Beispielen analogisieren.

Für komplexe Verträge kann es effektiv sein, die Aufgabe in Teile zu zerlegen. Bitten Sie die KI zunächst, basierend auf den Vertragsanforderungen eine Gliederung der Abschnitte zu erstellen. Dann speisen Sie diese Gliederung wieder ein und bitten sie, Abschnitt für Abschnitt zu entwerfen. Dieser "Teile und herrsche"-Ansatz stellt sicher, dass das Modell organisiert bleibt.



# Qualitätsprüfungen über Prompts

Prompt-Engineering hört nicht bei der Generierung auf; Sie können die KI auch auffordern, ihre Ausgabe zu überprüfen oder zu verbessern. Zum Beispiel können Sie nach dem Erhalt eines Entwurfs fragen: "Überprüfe den obigen Vertrag auf fehlende wesentliche Klauseln oder inkonsistente Verwendung von Begriffen." Die KI könnte dann etwas hervorheben, das sie ausgelassen hat (z.B. eine Gerichtsstandsklausel), und Sie können sie auffordern, dies hinzuzufügen.

Eine weitere clevere Verwendung ist, die KI aufzufordern, die Sprache bei Bedarf zu vereinfachen (z.B. "Formuliere die Kündigungsklausel in einfacheren Worten neu, während die rechtliche Wirkung erhalten bleibt"), um die Lesbarkeit zu gewährleisten. Denken Sie immer daran, dass KI-Ausgaben für Verträge von einem menschlichen Experten überprüft werden müssen. Prompt-Engineering kann die Qualität und Vollständigkeit des ersten Entwurfs erheblich verbessern, aber Rechtsfachleute werden überprüfen, ob die Ausgabe korrekt und durchsetzbar ist.

## 1 Vollständigkeitsprüfung

Prompt: "Überprüfe, ob alle wesentlichen Vertragsbestandteile enthalten sind."

## 2 Konsistenzprüfung

Prompt: "Stelle sicher, dass Begriffe und Parteienbezeichnungen einheitlich verwendet werden."

## 3 Sprachvereinfachung

Prompt: "Identifiziere komplexe Abschnitte und schlage klarere Formulierungen vor."

## 4 Rechtliche Risikobewertung

Prompt: "Hebe Klauseln hervor, die rechtliche Risiken bergen könnten."

# Integrationschallenges und Beispiele

Die Integration von KI-Vertragsgenerierung in reale Geschäftsabläufe bringt sowohl technische als auch organisatorische Herausforderungen mit sich. Eine große Herausforderung ist die Sicherstellung der Genauigkeit und rechtlichen Konformität der KI-generierten Inhalte. Während große Sprachmodelle sehr gut darin sind, den Stil der Rechtssprache nachzuahmen, garantieren sie keine faktische oder rechtliche Korrektheit.

Es besteht das Risiko von "Halluzinationen" – die KI könnte eine Klausel einfügen, die plausibel klingt, aber tatsächlich nicht anwendbar ist oder einen wichtigen Vorbehalt vermisst. Um dies zu mildern, implementieren Organisationen einen starken Human-in-the-Loop-Prozess. Beispielsweise markiert und schlägt Klaritys System Änderungen vor, überlässt aber die endgültige Genehmigung einem menschlichen Anwalt. Diese Art von KI-Mensch-Zusammenarbeit ist ein gängiges Muster: Die KI übernimmt die Hauptarbeit des Entwerfens oder Überprüfens, und eine Person validiert schnell.

# Datenschutz und Sicherheit bei Vertrags-KI

Eine weitere Herausforderung ist Datenschutz und Sicherheit. Verträge enthalten oft sensible Geschäftsinformationen. Bei Verwendung einer Cloud-API wie OpenAI müssen Unternehmen sicherstellen, dass sie nicht versehentlich vertrauliche Daten preisgeben. Viele Anbieter adressieren dies, indem sie On-Premise-Modelle oder Verschlüsselung anbieten.

Beispielsweise könnte ein Unternehmen Azures OpenAI-Dienst nutzen, der in einem virtuellen Netzwerk laufen kann, um Vertragsdaten in ihrer Cloud-Umgebung zu halten. Außerdem werden Rechtsteams Klarheit darüber wünschen, ob ein KI-Tool Kopien der Verträge speichert (wichtig für die Compliance). Die Sicherstellung, dass die KI-Plattform auf Sicherheit und Datenschutz geprüft ist, ist ein wichtiger Schritt bei der Adoption.

## On-Premise-Lösungen

Vertragsdaten bleiben in der eigenen Infrastruktur des Unternehmens, was maximale Kontrolle und Sicherheit bietet. Ideal für hochsensible Rechtsdokumente.

## Verschlüsselung

End-to-End-Verschlüsselung schützt Vertragsdaten während der Übertragung und Verarbeitung. Wichtig für die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen.

## Datenaufbewahrungsrichtlinien

Klare Richtlinien zur Speicherung und Löschung von Vertragsdaten nach der KI-Verarbeitung. Notwendig für Compliance und Risikomanagement.

# Integration mit bestehender Software

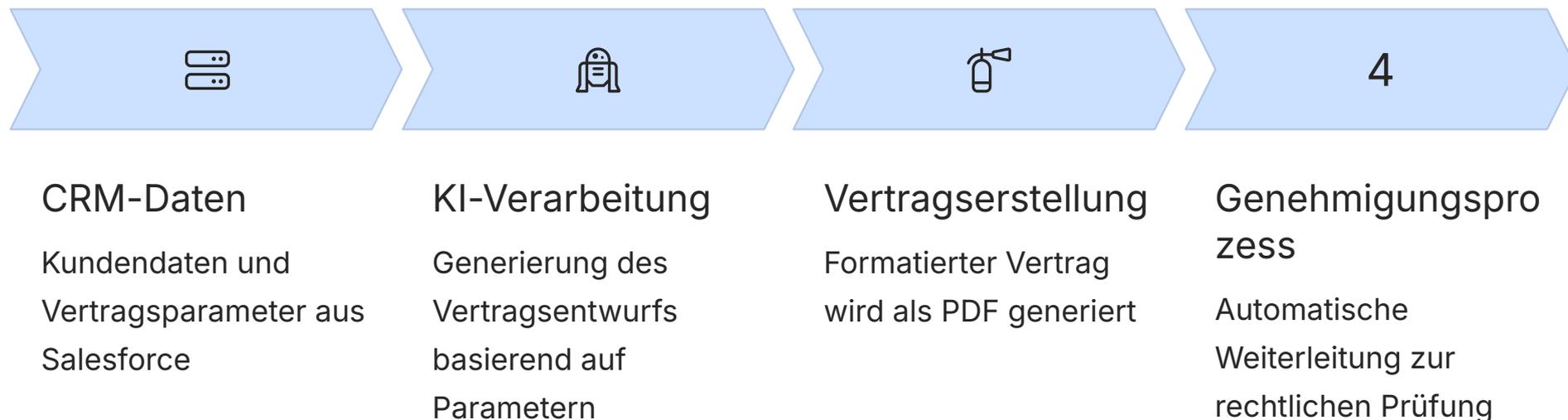
Es kann auch Integrationschallenges mit bestehender Software geben. Rechts- und Vertriebsteams verwenden typischerweise Tools wie Microsoft Word, Outlook, DocuSign, CRM-Systeme usw. Die KI-Lösung sollte sich idealerweise in diese einfügen, anstatt eine völlig neue Schnittstelle einzuführen.

Die Schöpfer von Spellbook haben dies erkannt, weshalb sie es direkt in die Word-Oberfläche integriert haben – Anwälte können in ihrer Komfortzone bleiben. Im Bild unten sehen Sie, wie ein KI-Assistent (Spellbook) als Seitenleiste in Word erscheint, riskante Passagen hervorhebt und inline Umformulierungsvorschläge anbietet, die der Benutzer annehmen oder ablehnen kann – er ergänzt den Workflow des Anwalts, anstatt ihn zu stören.

# Integrationsansätze für Vertrags-KI

Dieses Beispiel zeigt, wie Integration erreicht werden kann: Die KI liest das Dokument, vielleicht über ein Office-Plugin oder eine API, und gibt dann Vorschläge im gleichen Dokumentformat aus. Andere Integrationsansätze umfassen die Verbindung der KI mit einem Vertragsmanagement-System – z.B. wenn ein Vertriebsmitarbeiter die Konfiguration eines Deals in Salesforce abschließt, klickt er auf "Vertrag generieren", und im Hintergrund nimmt ein KI-Dienst diese Deal-Parameter und erstellt einen Vertrags-PDF, der dann automatisch in Salesforce oder ein CLM-System zur Genehmigung hochgeladen wird.

Unternehmen wie Salesforce haben tatsächlich generative KI erforscht, um Dokumente aus CRM-Daten genau aus diesem Grund zu erstellen (um Vertriebsabläufe zu optimieren). Eine bedeutende Herausforderung ist die Aufrechterhaltung von Kontrolle und Konsistenz. Unternehmen haben spezifische Rechtssprache, die sie über Jahre hinweg geprüft haben. Sie benötigen die KI, um genehmigte Sprache zu produzieren, nicht um jedes Mal neue rechtliche Begriffe zu erfinden.



# Kontrolle und Konsistenz bei Vertrags-KI

Eine Lösung ist das Training/Fine-Tuning von Modellen auf den eigenen Vertragsvorlagen und Klauseln des Unternehmens. Eine andere einfachere Methode, die von Klarity verwendet wird, ist der Playbook-Ansatz – im Wesentlichen eine fest codierte Referenz dessen, was akzeptabel ist. Die KI überprüft dann dagegen. Wir sehen auch Hybridsysteme: KI schlägt vor, fügt aber dann automatisch Standardklauseltext aus einer Bibliothek ein, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Dies gewährleistet Konsistenz und reduziert Risiken.

Beispiele für Integration in Aktion umfassen Fälle wie: Ein SaaS-Unternehmen integrierte OpenAI in seinen Vertragsworkflow, sodass das System automatisch eine maßgeschneiderte Servicevereinbarungs-PDF generiert, wenn ein Kunde ein Anmeldeformular ausfüllt. Die Herausforderung, der sie gegenüberstanden, war, dass die KI manchmal eine lokale gesetzliche Anforderung für bestimmte Regionen vermisste – sie lösten es, indem sie regionsspezifische Hinweise im Prompt hinzufügten und indem ihr Rechtsteam eine Reihe von Vorlagen vorab genehmigte, aus denen die KI wählen kann.

# Organisatorische Herausforderungen bei der KI-Adoption

Aus organisatorischer Sicht besteht eine Herausforderung darin, Rechts- und Vertriebsteams mit der KI-Beteiligung vertraut zu machen. Es hilft, ihnen Qualitätsmetriken zu zeigen – z.B. "die KI-generierten Entwürfe benötigten im Durchschnitt nur 2 kleinere Bearbeitungen von der Rechtsabteilung, im Vergleich zu einem menschlichen Erstentwurf, der auch 2-3 Bearbeitungen erhalten könnte." Frühe Pilotprojekte und schrittweiser Vertrauensaufbau sind entscheidend.

Es ist erwähnenswert, dass die Tool-Adoption gewachsen ist, da KI ihren Wert beweist: DocuSign führt beispielsweise KI-Funktionen ein, die Verträge automatisch zusammenfassen oder Klauseln überprüfen, was die Branchenakzeptanz von KI-Helfern im Vertragsprozess signalisiert. Zusammenfassend drehen sich Integrationsherausforderungen um Genauigkeit, Vertrauen, Datenschutz und Workflow-Kompatibilität.



# E-Signatur-Plattform-Integrationen

Die Generierung eines Vertrags ist nur ein Teil des Vertragslebenszyklus – der nächste entscheidende Schritt ist die Unterzeichnung. Die Integration von KI-gestützter Vertragsgenerierung mit E-Signatur-Plattformen wie DocuSign, Adobe Sign oder PandaDoc kann einen End-to-End automatisierten Workflow von der Erstellung bis zur Ausführung schaffen.

In der Praxis bedeutet dies, dass das System, sobald die KI den Vertrag entworfen hat, ihn automatisch über eine API an die E-Signatur-Plattform senden, die Unterzeichnerinformationen ausfüllen und die E-Mail-Anfragen zur Unterzeichnung ohne menschliches Eingreifen auslösen kann. Die meisten E-Signatur-Plattformen verfügen über robuste APIs, die Entwickler verwenden können, um "Umschläge" oder Signaturanfragen zu erstellen.

# DocuSign API-Integration

Die DocuSign-API ermöglicht es Ihnen beispielsweise, das Dokument (als PDF oder Word), die Unterzeichner, die Unterzeichnungsreihenfolge und sogar Vorlagen-Tags anzugeben. In einem integrierten Setup könnte eine KI den Vertrag als PDF ausgeben, dann ruft ein Skript die DocuSign-API auf, um ihn an die beteiligten Parteien zur Unterzeichnung zu senden.

In dem Moment, in dem alle Parteien unterzeichnen, kann das fertige Dokument zurückgeleitet werden (vielleicht in einer Datenbank gespeichert oder per E-Mail an relevante Stakeholder gesendet). Dies beseitigt die Notwendigkeit, dass jemand den KI-generierten Vertrag manuell in DocuSign hochlädt und einrichtet, spart Zeit und reduziert die Fehlerwahrscheinlichkeit.

## DocuSign API-Funktionen

- Dokumentspezifikation (PDF/Word)
- Unterzeichnerdefinition
- Festlegung der Unterzeichnungsreihenfolge
- Vorlagen-Tags für Signaturfelder
- Automatische E-Mail-Benachrichtigungen
- Status-Tracking



# Weitere E-Signatur-Plattformen

PandaDoc und ähnliche Plattformen (z.B. HelloSign) ermöglichen ebenfalls die programmatische Erstellung von Dokumenten und Signatureinladungen. PandaDoc, bekannt für Verkaufsangebote und Kostenvoranschläge, hat ebenfalls begonnen, KI-Unterstützung hinzuzufügen – beispielsweise, um Vertriebsmitarbeitern beim Verfassen von Angebotstexten zu helfen.

Es wäre nicht überraschend, wenn solche Plattformen bald "KI-generierte Vertragsvorlagen" anbieten würden, bei denen Sie beispielsweise einige Deal-Parameter eingeben und der Rest von der KI ausgefüllt wird. Tatsächlich kündigte PandaDoc 2023 einen KI-Dokumentenassistenten an, der Inhalte für Angebote generieren kann. Obwohl es nicht vollständig eine Vertragsgenerierung ist, ist es ein Schritt in diese Richtung, was darauf hindeutet, dass diese Plattformen den Wert der Integration von generativer KI zur Beschleunigung der Dokumentenvorbereitung erkennen.

## PandaDoc

Bekannt für Verkaufsangebote und Kostenvoranschläge, mit neuer KI-Unterstützung für die Texterstellung. Ideal für Vertriebsteams, die schnell professionelle Angebote erstellen müssen.

## HelloSign

Benutzerfreundliche E-Signatur-Plattform mit API für die Integration in bestehende Workflows. Gut geeignet für kleinere Teams und einfachere Anwendungsfälle.

## Adobe Sign

Teil der Adobe Document Cloud mit umfassenden Funktionen für Dokumentenmanagement und rechtssichere elektronische Signaturen. Bevorzugt von Unternehmen, die bereits Adobe-Produkte nutzen.

# Formatierungsherausforderungen bei der Integration

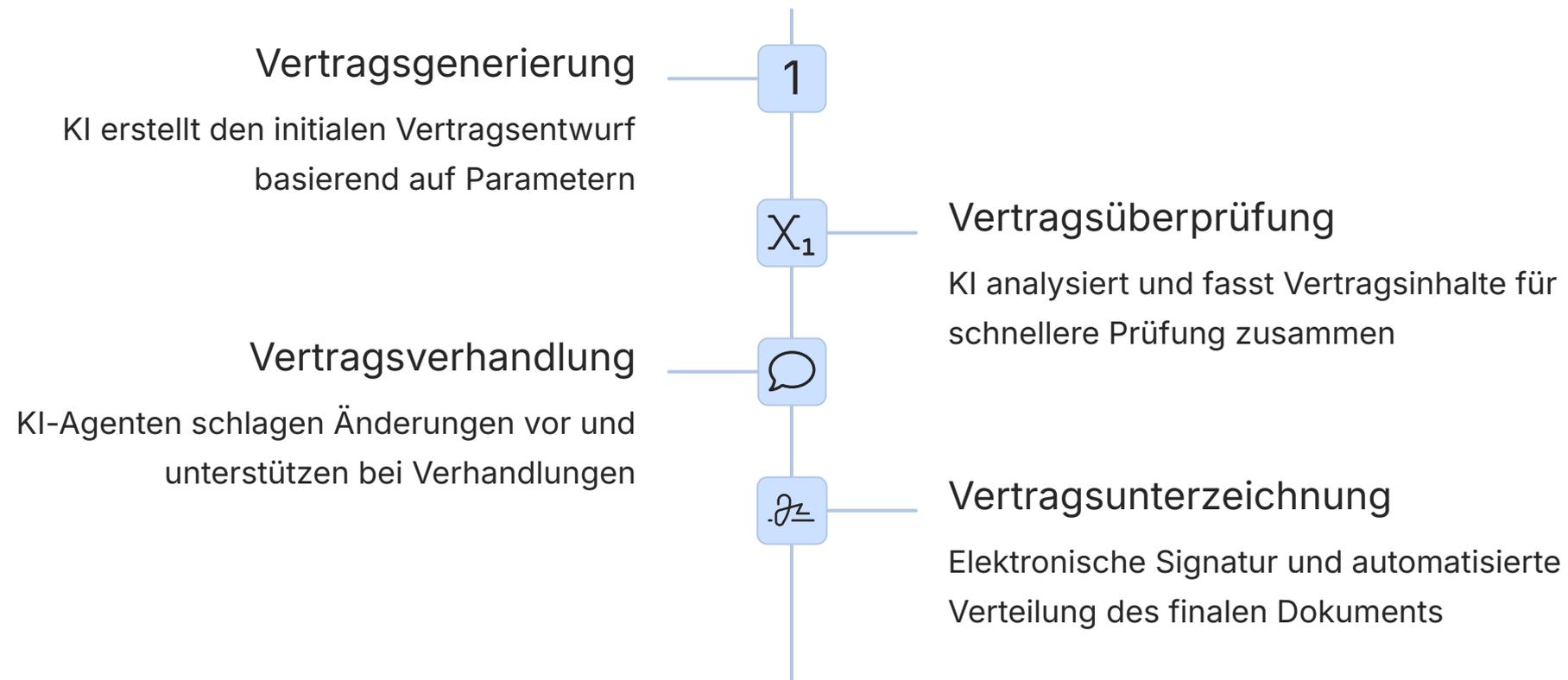
Aus Integrationssicht besteht eine Herausforderung darin, sicherzustellen, dass die Formatierung und Struktur des KI-Entwurfs mit dem übereinstimmen, was die E-Signatur-Plattform erwartet. E-Sign-Tools verlassen sich oft auf Vorlagen oder markierte Felder (für Unterschriften, Daten usw.). Bei Verwendung einer Vorlage müssen Sie möglicherweise die KI bestimmte Platzhalter ausfüllen lassen.

In einem dynamischeren Szenario müssen Sie möglicherweise Unterschriftenblöcke in das KI-generierte Dokument einfügen, bevor Sie es versenden. Dies kann durch Einbeziehung eines Standard-Unterschriftenblocks im Prompt oder durch Anhängen nach der Generierung erfolgen (z.B. "<>" usw.). Einige Unternehmen lösen dies, indem die KI den Hauptteil des Vertrags entwirft und dann programmatisch eine Titelseite oder Unterschriftenseite in PDF-Form anhängt, die alle notwendigen Felder enthält.

# KI-Integration in E-Signatur-Plattformen

Ein wachsender Trend ist, dass E-Signatur-Unternehmen KI in ihre Plattformen einbetten, um bei Vertragsverständnis und -verhandlung zu unterstützen. DocuSign hat in das investiert, was sie "Agreement Cloud" KI nennen. Ende 2023 veröffentlichte DocuSign eine KI-gestützte Vertragszusammenfassungsfunktion (Beta), die generative KI verwendet, um ausgeführte Verträge für eine einfachere Überprüfung zusammenzufassen.

Mit Blick auf die Zukunft spricht DocuSign sogar von "KI-Vertragsagenten", die Verträge als Teil ihres Angebots vorbereiten und verhandeln könnten. Dies deutet darauf hin, dass E-Signatur-Plattformen nicht nur passiv Dokumente empfangen, sondern aktiv zur Generierungs- und Verhandlungsphase beitragen werden. In Prognosen für 2025 erwartete DocuSign, dass mehr Rechtsteams KI-gestützte Vereinbarungstools annehmen werden, da die Ausgabequalität und das Vertrauen in KI wachsen.



# Geschäftliche Vorteile der Integration

Aus geschäftsprozessualer Sicht bedeutet die Integration von Vertragsgenerierung mit E-Signatur, dass der Vertriebs- und Rechtsworkflow viel schneller wird. Ein Vertriebsmitarbeiter könnte potenziell innerhalb von Minuten vom Dealabschluss zu einem unterzeichneten Vertrag gelangen: Er füllt ein Deal-Formular aus, KI entwirft den Vertrag, er wird automatisch über DocuSign an den Kunden gesendet und vielleicht sogar am selben Tag unterzeichnet.

Diese Kompression der Zykluszeit kann die Umsatzrealisierung beschleunigen und Engpässe reduzieren. Es verbessert auch die Erfahrung für Kunden, die nicht tagelang auf einen einfachen Vertrag warten müssen. Ein Beispiel zur Veranschaulichung: Eine Beratungsfirma automatisierte ihren Auftragsschreibenprozess. Zuvor brauchte ein Koordinator einen Tag, um ein Schreiben und eine E-Mail zur Unterzeichnung zu erstellen. Jetzt gibt der Koordinator die Projektdetails in ein Formular ein, eine KI (mit OpenAI) generiert das Auftragsschreiben, und es wird automatisch über Adobe Sign an den Kunden gesendet.

## 75%

Zeitersparnis  
Reduzierung der  
Vertragserstellungszeit

## 3x

Schnellere Abschlüsse  
Beschleunigung des  
Vertragsabschlussprozesses

## 90%

Automatisierung  
Anteil der automatisierbaren  
Vertragsschritte

# Stakeholder-Alignment & Adoptionsbereitschaft

Die Implementierung eines KI-gestützten Onboarding-Chatbots und Vertragsgenerators betrifft mehrere Stakeholder – von Führungskräften und IT bis hin zu Vertriebs- oder Betriebsteams an vorderster Front und Rechts-/Compliance-Beauftragten. Es ist entscheidend, die Bereitschaft zu messen und frühzeitig eine Abstimmung zwischen diesen Gruppen zu erreichen.

Im Folgenden besprechen wir, wie man die Bereitschaft bewertet (oft über Umfragen), Change-Management-Techniken, um eine erfolgreiche Adoption sicherzustellen, und häufige Stakeholder-Bedenken (Genauigkeit, Kontrolle, Vertrauen), die adressiert werden müssen.

# Effektive Umfragestrategien für KI-Bereitschaft

Bevor Sie eine KI-Lösung einführen, sollten Sie messen, wie bereit und aufnahmebereit Ihre Organisation ist. Eine gezielte Umfrage kann ein großartiges Tool sein, um Basisdaten zur Bereitschaft über verschiedene Rollen hinweg (Führung, Vertriebsmitarbeiter, Kundenerfolg, Recht usw.) zu sammeln.

Um eine effektive KI-Bereitschaftsumfrage zu gestalten, sollten Sie folgende Elemente berücksichtigen: Bewerten Sie das aktuelle Verständnis mit Fragen, um zu sehen, wie gut Stakeholder KI-Fähigkeiten und -Grenzen verstehen. Zum Beispiel: "Auf einer Skala von 1-5, wie wohl fühlen Sie sich mit der Idee, dass ein KI-Chatbot mit Kunden interagiert?" oder "Haben Sie KI-Tools (wie ChatGPT) in Ihrer Arbeit verwendet? (Ja/Nein)". Dies identifiziert Wissenslücken.

## Verständnis bewerten

Fragen Sie nach dem aktuellen Wissensstand zu KI:

- Erfahrung mit KI-Tools
- Verständnis von Möglichkeiten
- Kenntnis von Grenzen

## Nutzen und Bedenken

Erfassen Sie Erwartungen und Sorgen:

- Welche Chancen sehen Sie?
- Welche Bedenken haben Sie?
- Was würde Ihnen helfen?

## Rollenspezifische Szenarien

Passen Sie Fragen an verschiedene Abteilungen an:

- Rechtsteam: Vertragsüberprüfung
- Vertrieb: Angebotserstellung
- Support: Kundenbetreuung

# Identifizierung von Nutzen und Bedenken

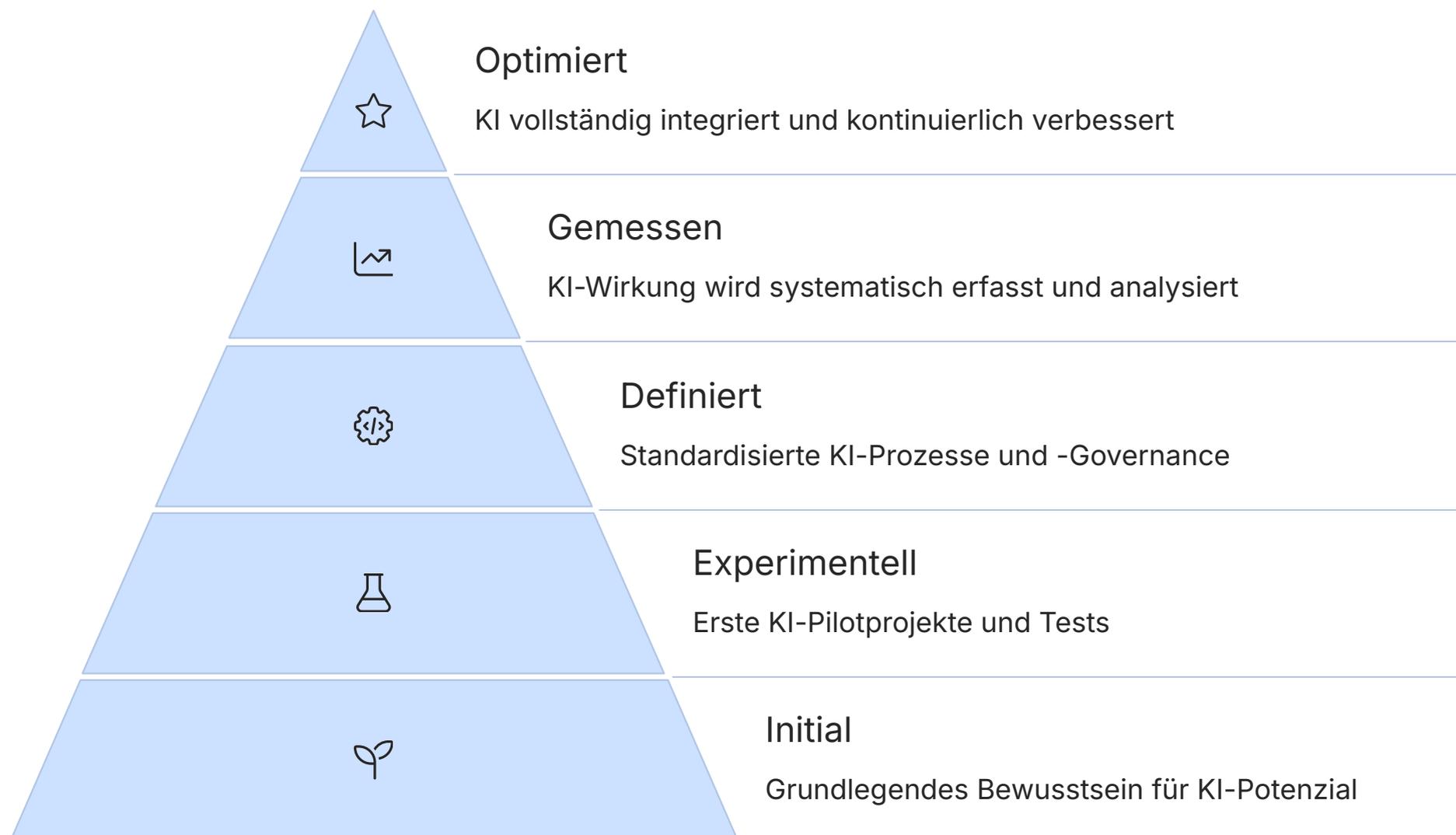
Nehmen Sie offene Fragen auf wie "Welche Chancen sehen Sie in der Verwendung von KI in Ihrer Rolle?" und "Welche Bedenken haben Sie bezüglich KI in Ihrem Workflow?". Diese helfen, Begeisterung ("Es könnte mir Zeit sparen, indem es erste Versionen von Verträgen entwirft") und Bedenken ("Ich befürchte, es könnte Kunden falsche Informationen geben") aufzudecken. Es ist wichtig, beides zu erfassen.

Geschlossene Fragen könnten direkt bekannte Probleme ansprechen: z.B. "Ich befürchte, dass KI-Ausgaben Fehler enthalten könnten, die Kunden in die Irre führen könnten – Zustimmung/Ablehnen". Machen Sie die Umfrage für jede Stakeholder-Gruppe relevant. Ein Mitglied des Rechtsteams könnte eine Frage bekommen: "Würden Sie einer KI vertrauen, nicht standardmäßige Klauseln in einem Vertrag für Ihre Überprüfung hervorzuheben?" während ein Vertriebsmitarbeiter gefragt werden könnte: "Wie hilfreich wäre eine KI, die einen Angebotsentwurf vorbereitet, für Sie?".

# Bereitschafts-/Reifeindikatoren

Einige Organisationen verwenden ein formelles KI-Reifegradmodell – das Dimensionen wie Datenbereitschaft, Technologieinfrastruktur, Fähigkeiten und Kultur abdeckt. Sie können dies einbeziehen, indem Sie Stakeholder bitten, Aussagen wie "Unsere Datensysteme sind ausreichend, um KI zu unterstützen (z.B. Daten sind zugänglich und gut formatiert)" oder "Das obere Management fördert aktiv das Ausprobieren neuer KI-Lösungen" zu bewerten.

Wenn Sie feststellen, dass viele nicht zustimmen, dass das Management an Bord ist, wissen Sie, dass Sie an der Führungsunterstützung (oder Kommunikation) als Teil des Change Managements arbeiten müssen. Fragen zur Veränderungsbereitschaft & Schulungsbedürfnissen: Fragen, um zu beurteilen, ob Stakeholder das Gefühl haben, dass sie die Ressourcen und das Wissen haben, um KI zu nutzen. Zum Beispiel: "Bei ausreichender Schulung wäre ich bereit, KI-Tools in meinen Workflow zu integrieren – Ja/Nein".



# Umfragedurchführung und -analyse

Bei der Durchführung der Umfrage ist es oft am besten, sie anonym zu gestalten (um ehrliches Feedback zu erhalten, besonders zu Ängsten oder negativen Gefühlen). Versichern Sie den Befragten, dass das Ziel darin besteht, zu identifizieren, wie man sie unterstützen kann. Erwägen Sie auch kleine Fokusgruppen oder Interviews zusätzlich zu Umfragen für tiefere Einblicke – manchmal offenbart qualitative Diskussion Nuancen, die eine Umfrage nicht erfassen kann.

Nach dem Sammeln der Antworten analysieren Sie nach Rolle und Abteilung. Sie könnten beispielsweise feststellen, dass kundenseitige Teams begeistert sind, dass der Chatbot ihre Arbeitslast reduziert, aber das Compliance-Team nervös ist wegen des Markenrisikos. Diese Erkenntnisse ermöglichen es Ihnen, einen gezielten Adoptionsplan zu erstellen, der die Bedürfnisse jeder Gruppe adressiert. Sie helfen auch, Champions und Skeptiker zu identifizieren.

1

## Anonymität gewährleisten

Ermutigen Sie zu ehrlichem Feedback ohne Befürchtungen.



## Fokusgruppen einsetzen

Ergänzen Sie Umfragen durch tiefergehende Gespräche.



## Nach Rollen analysieren

Identifizieren Sie abteilungsspezifische Bedenken und Chancen.



## Regelmäßig wiederholen

Messen Sie Veränderungen in der Einstellung über Zeit.

# Change-Management-Techniken für KI-Implementierung

Die Einführung von KI in Betriebs- und Vertriebsprozesse ist ebenso eine Herausforderung für Menschen wie eine technische. Effektives Change-Management stellt sicher, dass die Belegschaft die neuen Tools und Prozesse mit minimaler Reibung übernimmt. Hier sind einige Techniken und Best Practices:

Sichern Sie die Unterstützung der Führung und kommunizieren Sie die Vision: Change-Management beginnt an der Spitze. Es ist entscheidend, Executive Sponsors zu haben, die wirklich an den Wert des KI-Projekts glauben und diese Unterstützung kommunizieren werden. Wenn beispielsweise der VP of Sales bei einem Kickoff-Anruf sagt: "Dieser Chatbot wird unser Team freistellen, mehr Zeit mit dem Abschließen von Deals zu verbringen. Es ist eine strategische Initiative, um Effizienz und Kundenerfahrung zu verbessern", setzt das einen positiven Ton.

# Konsistente Messaging und Storytelling

Konsistente Messaging darüber, warum die Änderung stattfindet (z.B. um Wachstum zu bewältigen, wettbewerbsfähig zu bleiben, Qualität zu verbessern), gibt Mitarbeitern ein Gefühl von Zweck und Dringlichkeit. Storytelling kann helfen – teilen Sie eine Vision davon, wie die Arbeit nach der Adoption aussehen wird ("Stellen Sie sich vor, wenn Routine-Onboarding-Fragen von KI behandelt werden, werden Sie mehr Zeit haben, sich auf hochwertige Kundeninteraktionen zu konzentrieren.").

Starten Sie klein (Pilot) und iterieren Sie: Es ist oft klug, mit einem Pilotprogramm oder einem phasenweisen Rollout zu beginnen. Setzen Sie beispielsweise den Onboarding-Chatbot zunächst mit einer Produktlinie oder einem Segment von Kunden ein, oder lassen Sie die Vertrags-KI zunächst nur NDAs bearbeiten. Dieser "Start klein"-Ansatz, wie von Microsofts Team für Bots vorgeschlagen, ermöglicht es Ihnen, in einer kontrollierten Umgebung zu testen und zu lernen.

## Vision kommunizieren

Erklären Sie klar, warum KI eingeführt wird und welche Vorteile sie bringen wird. Nutzen Sie konkrete Beispiele und Erfolgsgeschichten, um die Botschaft zu verstärken.

## Pilotprojekt durchführen

Starten Sie mit einem begrenzten Anwendungsfall und einer kleinen Benutzergruppe. Sammeln Sie Feedback und optimieren Sie, bevor Sie die Lösung breiter ausrollen.

## Schulungen anbieten

Entwickeln Sie umfassende Schulungsmaterialien und bieten Sie verschiedene Lernformate an. Berücksichtigen Sie unterschiedliche Lernstile und technische Fähigkeiten.

# Schulung und Ressourcen bereitstellen

Auch wenn ein Tool intuitiv erscheint, gehen Sie nicht davon aus, dass jeder es einfach aufgreifen wird. Bieten Sie praktische Schulungssitzungen, Q&A-Foren und How-to-Guides an. Für einen KI-Onboarding-Chatbot könnte die Schulung beinhalten, dem Kundensupport oder Vertriebsbetrieb zu zeigen, wie man die Gespräche des Bots überwacht, wie man bei Bedarf eingreift und wie der Eskalationspfad aussieht.

Für die Vertragsgenerierung schulen Sie Rechts- oder Vertriebsbenutzer darin, wie man KI-erstellte Verträge effizient überprüft, wie man Feedback gibt, um die KI zu verbessern (wenn das System lernt), usw. Einige Organisationen verwenden ein "Train the Trainer"-Modell – identifizieren Sie technikaffine oder begeisterte Teammitglieder und schulen Sie diese zuerst, dann lassen Sie sie ihre Kollegen coachen.

## Schulungsformate

- Praktische Workshops
- Video-Tutorials
- Interaktive Webinare
- Dokumentation und Leitfäden
- Persönliche Coaching-Sessions

## Schlüsselinhalte

- Grundlegende KI-Konzepte
- Systemfunktionalitäten
- Best Practices für Prompts
- Überprüfung von KI-Ausgaben
- Fehlerbehebung und Support



# Change Champions und Stakeholder-Beteiligung

Binden Sie Stakeholder frühzeitig in die Gestaltung der Lösung ein. Wenn das Betriebsteam das Gefühl hat, dass sie Einfluss darauf hatten, was der Chatbot sagt oder wie er an Menschen übergibt, werden sie ihn eher annehmen. Identifizieren Sie einige Change Champions in jeder Abteilung – dies sind respektierte Personen, die für das neue System eintreten.

Sie können mit gutem Beispiel vorangehen (öffentlich das KI-Tool nutzen und befürworten) und ein lokaler Unterstützungspunkt sein. Regelmäßige Check-ins mit diesen Champions können Bedenken aufdecken, die unter der Oberfläche brodeln. Adressieren Sie "Was ist für mich drin?": Jede Rolle könnte unterschiedlich von der KI profitieren. Kommunizieren Sie diese Vorteile klar.



## Identifizieren Sie Champions

Finden Sie einflussreiche Mitarbeiter in jeder Abteilung, die die KI-Lösung unterstützen.



## Fördern Sie Dialog

Schaffen Sie offene Kommunikationskanäle für Feedback und Fragen zur KI-Implementierung.



## Sammeln Sie Ideen

Beziehen Sie Mitarbeiter in die Gestaltung und Verbesserung der KI-Lösung ein.



## Feiern Sie Erfolge

Würdigen Sie Mitarbeiter, die die KI-Adoption vorantreiben und Erfolgsgeschichten teilen.

# Persönliche Vorteile kommunizieren

Für Vertriebsmitarbeiter: "Dieser Vertragsgenerator wird die Entwurfsarbeit reduzieren, sodass Sie schneller Angebote versenden und Deals schneller abschließen können (was Potenzial für höhere Provisionen bedeutet)". Für den Betrieb: "Der Onboarding-Chatbot wird repetitive Anfragen bearbeiten, was weniger Support-Tickets für Sie zu beantworten bedeutet und mehr Zeit, sich auf komplexe Kundenbedürfnisse zu konzentrieren."

Wenn Menschen persönlichen oder abteilungsbezogenen Nutzen sehen, werden sie motivierter sein. Umgekehrt, wenn einige Rollen potenziell negativ betroffen sind (z.B. wenn ein Assistent früher Zeit damit verbracht hat, Verträge manuell vorzubereiten – versichern Sie, dass dies nicht bedeutet, dass ihre Rolle verringert wird, sondern dass ihre Fähigkeiten für wertvollere Aufgaben eingesetzt werden können).

## Für Vertriebsteams

Der KI-Chatbot qualifiziert Leads automatisch und der Vertragsgenerator erstellt Angebote in Minuten statt Stunden. Dies bedeutet mehr abgeschlossene Deals und potenziell höhere Provisionen durch verkürzte Verkaufszyklen.

## Für Kundensupport

Routine-Anfragen werden vom Chatbot beantwortet, wodurch Sie sich auf komplexe Fälle konzentrieren können, die Ihre Expertise erfordern. Dies führt zu höherer Arbeitszufriedenheit und besseren Lösungen für anspruchsvolle Kundenprobleme.

## Für Rechtsabteilung

Die KI übernimmt die erste Prüfung von Standardverträgen und hebt nur die problematischen Klauseln hervor. Dies reduziert Routinearbeit und ermöglicht Ihnen, Ihre juristische Expertise für strategisch wichtigere Aufgaben einzusetzen.

# Realistische Metriken und frühe Erfolge feiern

Definieren Sie, wie Erfolg in messbaren Begriffen aussieht – z.B. "Reduzieren Sie die durchschnittliche Onboarding-Fragebeantwortungszeit von 1 Stunde auf sofort, mit einem CSAT von X" oder "Rechtsabteilung kann 50% mehr Verträge pro Quartal bearbeiten". Verfolgen Sie diese von Tag eins an. Wenn Sie Meilensteine erreichen oder Verbesserungen sehen, feiern und veröffentlichen Sie diese Erfolge.

Teilen Sie beispielsweise eine Geschichte im Unternehmens-Newsletter: "Unser neuer KI-Assistent chattete letzten Monat mit 500 neuen Benutzern, sparte dem Support-Team ~100 Stunden und erreichte eine 90%ige Hilfreichkeitsbewertung." Oder: "Mit KI haben wir Acme Corps Vertrag in 2 Stunden statt 2 Tagen umgesetzt – und sie waren beeindruckt von der Geschwindigkeit!" Diese Erfolgsgeschichten bauen Vertrauen und Momentum auf. Sie würdigen auch die Bemühungen des Teams, die Änderung zum Funktionieren zu bringen.

# Schrittweise Übergang und Unterstützung

Zwingen Sie die Leute während des Rollouts nicht, am ersten Tag komplett umzusteigen. Sie könnten eine Periode erlauben, in der alte und neue Prozesse parallel laufen. Zum Beispiel könnte der Vertriebsmitarbeiter im ersten Monat wählen, ob er einen Vertrag manuell entwerfen oder die KI nutzen möchte – und in beiden Fällen die rechtliche Überprüfung haben. Wenn sie die KI ausprobieren und mögen, werden sie natürlich umsteigen.

Bieten Sie Unterstützungskanäle an: einen Slack-Kanal oder Helpdesk für Fragen zu KI-Tools, damit Benutzer nicht frustriert sind, wenn sie auf ein Problem stoßen. Schnelle Unterstützungsreaktion verstärkt, dass das Unternehmen sich um ihren Erfolg mit dem Tool kümmert.

## Parallelbetrieb

Erlauben Sie für einen festgelegten Zeitraum die Nutzung sowohl der alten als auch der neuen Prozesse. Dies gibt Mitarbeitern die Möglichkeit, sich allmählich an die KI-Lösung zu gewöhnen, ohne Druck zu verspüren.

## Support-Kanäle

Richten Sie dedizierte Unterstützungskanäle ein:

- Slack-Kanal für schnelle Fragen
- Helpdesk-Tickets für komplexere Probleme
- Regelmäßige Q&A-Sessions
- Dokumentierte FAQs und Lösungen

# Richtlinien und Governance

Als Teil des Change-Managements etablieren Sie klare Richtlinien, wie die KI verwendet werden sollte. Definieren Sie beispielsweise, welche Arten von Kommunikation der Chatbot bearbeiten darf und wann an einen Menschen weitergeleitet werden soll (damit Vertriebs-/Support-Teams sich versichert fühlen, dass er nicht übergreifen wird).

Für Vertrags-KI setzen Sie eine Richtlinie wie "KI-Entwürfe müssen immer von der Rechtsabteilung überprüft werden – nicht direkt an Kunden senden ohne Genehmigung." Dies versichert den Menschen, dass Schutzmaßnahmen vorhanden sind (was das Vertrauen in die Nutzung des Systems fördert). Governance könnte auch einen Plan für die regelmäßige Überprüfung der KI-Leistung und einen Prozess für Benutzer umfassen, um Verbesserungen für ihre Wissensbasis oder Prompts vorzuschlagen.

**1** Nutzungsrichtlinien definieren  
Legen Sie klar fest, wofür die KI verwendet werden darf und wofür nicht.

**2** Überprüfungsprozesse etablieren  
Bestimmen Sie, welche KI-Ausgaben menschliche Kontrolle benötigen.

**3** Datenschutzstandards festlegen  
Definieren Sie, wie mit sensiblen Informationen umgegangen wird.

**4** Feedback-Mechanismen einrichten  
Schaffen Sie Wege für Benutzer, Verbesserungsvorschläge einzureichen.

# Stakeholder-Bedenken: Genauigkeit, Kontrolle und Vertrauen

Wie bereits erwähnt, werden Stakeholder bei der Einführung von KI in kritischen Prozessen natürlich Bedenken haben. Die häufigsten drehen sich um Genauigkeit, Kontrollverlust und Vertrauen/Transparenz. Lassen Sie uns diese aufschlüsseln und wie man jede adressiert:

Genauigkeit: Benutzer und Manager sorgen sich, ob man sich auf die Ausgaben der KI verlassen kann. Wird der Chatbot beispielsweise Kunden korrekte Informationen geben? Wird der Vertragsgenerator versehentlich eine entscheidende Klausel auslassen oder, schlimmer noch, einen falschen Begriff einfügen, der dem Unternehmen schaden könnte? Dies sind berechtigte Ängste, da KI Fehler machen kann.

# Umgang mit Genauigkeitsbedenken

Um Genauigkeitsbedenken anzugehen, seien Sie zunächst offen über die Genauigkeit der KI aus Tests. Zum Beispiel: "In unserem Pilotprojekt beantwortete die KI 90% der Onboarding-Fragen korrekt. Wir haben die 10% dokumentiert, die sie falsch bekam, und sie angepasst, um diese Fehler zu vermeiden." Das Zeigen, dass Sie getestet und verbessert haben, baut Vertrauen auf.

Zweitens implementieren Sie Überprüfungen: Für den Chatbot werden vielleicht anfängliche Antworten für bestimmte hochrelevante Anfragen von einem Menschen überprüft oder es gibt ein Echtzeit-Überwachungssystem. Für Vertragsentwürfe machen Sie die rechtliche Überprüfung obligatorisch (wie erwähnt) – im Wesentlichen ein Sicherheitsnetz. Es ist auch klug, die KI mit engerem Umfang zu beginnen (nur bestimmte Arten von Fragen oder Verträgen), um das Risiko zu minimieren. Im Laufe der Zeit, wenn die Genauigkeit bewiesen ist, kann der Umfang erweitert werden.

## Transparente Testdaten

Teilen Sie Genauigkeitsmetriken aus Tests:

- Erfolgsrate bei verschiedenen Fragetypen
- Verbesserungen nach Anpassungen
- Vergleich mit menschlicher Leistung

## Implementierte Sicherheitsmaßnahmen

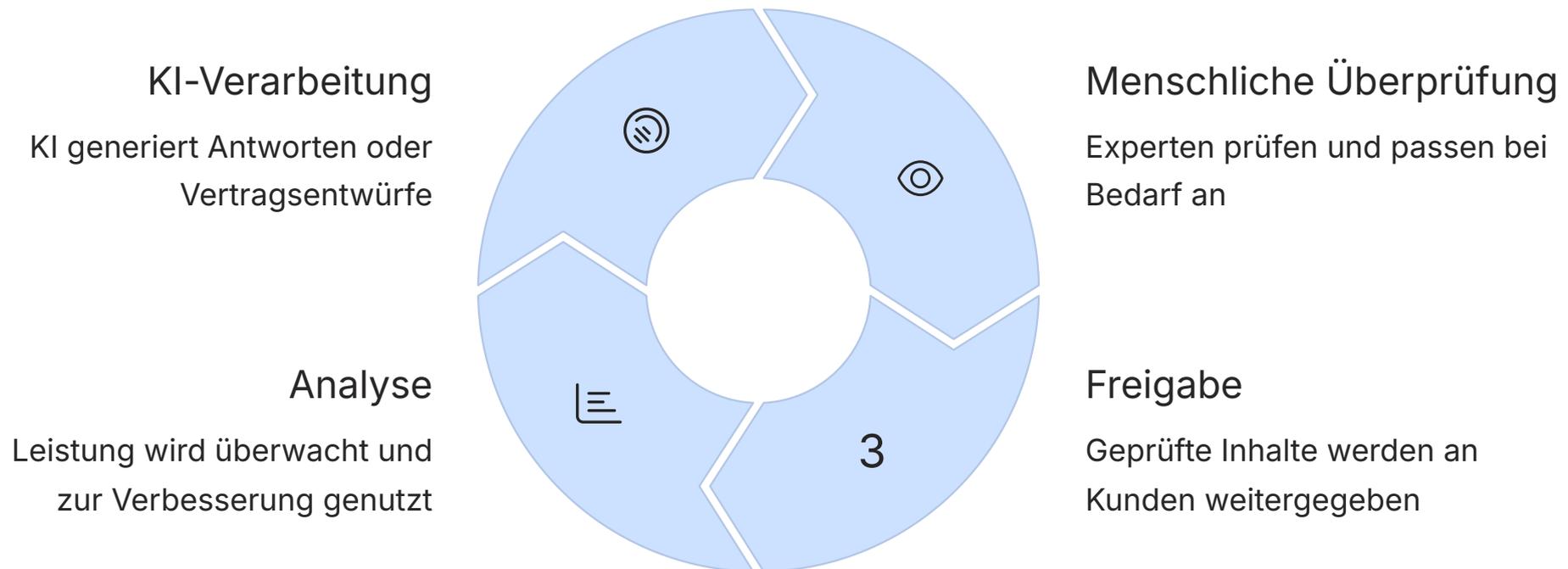
Erklären Sie die Kontrollmechanismen:

- Menschliche Überprüfung kritischer Antworten
- Konfidenzwert-Schwellen für Eskalation
- Regelmäßige Auditprüfungen

# Kontrolle und menschliche Aufsicht

Stakeholder befürchten möglicherweise, dass sie "die Schlüssel übergeben" an einen Algorithmus – die Kontrolle über Kundeninteraktionen oder Vertragsbedingungen verlieren. Vertriebs- und Support-Mitarbeiter könnten fragen: "Wird der Bot mit meinem Kunden auf eine Weise sprechen, wie ich es nicht würde? Was, wenn er etwas Off-Brand sagt?" Die Rechtsabteilung könnte sich sorgen: "Wir haben Standards; können wir sicherstellen, dass die KI nicht davon abweicht?"

Um die Kontrolle zu behalten, betonen Sie, dass die KI letztendlich unter menschlicher Aufsicht steht und jederzeit übersteuert werden kann. Konfigurieren Sie den Chatbot beispielsweise mit einem einfachen Mechanismus, damit Agenten bei Bedarf in das Gespräch einsteigen können, oder einem Kill-Switch, um den Bot zu pausieren. Definieren Sie klar Eskalationspfade (der Bot könnte sagen: "Ich werde einen Kollegen holen, um dabei zu helfen" und einen Menschen markieren).



# Vertrauen und Transparenz

Vertrauen ist ein breiteres Ergebnis, das aus dem Nachweis von Genauigkeit und der Aufrechterhaltung von Kontrolle kommt, aber auch aus Transparenz darüber, wie die KI funktioniert. Menschen neigen dazu, dem zu misstrauen, was sie nicht verstehen. Während nicht jeder die technischen Details eines LLM kennen muss, hilft es, Stakeholdern eine grundlegende Erklärung des KI-Trainings und der Grenzen zu geben, um es zu entmystifizieren.

Erklären Sie beispielsweise, dass der Chatbot auf unseren Produkt-FAQs und -Dokumentationen (plus geeigneten Daten) trainiert ist und dass er keinen zufälligen Internetzugang oder Entscheidungsfindung darüber hinaus hat. Dies kann Ängste zerstreuen, dass er etwas völlig Unerwartetes sagen könnte. Es ist auch nützlich zu teilen, dass die KI so gestaltet wurde, dass sie Erwartungen bei Benutzern setzt – beispielsweise könnte sich der Chatbot als KI vorstellen und manchmal Quellen für seine Antworten angeben.

## Transparente KI-Funktionsweise

Erklären Sie in einfachen Worten, wie die KI funktioniert, welche Daten sie nutzt und wie Entscheidungen getroffen werden. Vermeiden Sie technischen Jargon und konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.

## Klare Grenzen kommunizieren

Machen Sie deutlich, was die KI kann und was nicht. Ehrlichkeit über Limitationen baut mehr Vertrauen auf als übertriebene Versprechen, die später enttäuscht werden könnten.

## Selbstidentifikation als KI

Lassen Sie den Chatbot sich als KI-Assistent vorstellen und bei Bedarf Quellen für seine Informationen angeben. Diese Offenheit schafft Vertrauen bei den Nutzern.

# Vertrauensaufbau durch Transparenz

Tatsächlich sollte die Onboarding-Erfahrung des Chatbots einen transparenten Hinweis darauf enthalten, dass es sich um KI handelt, wie von UX-Best-Practices empfohlen. Benutzer (sowohl intern als auch extern) schätzen diese Transparenz, was das Vertrauen verbessert. Eine andere Dimension ist, dem Team zu zeigen, dass die KI auf ihrer Seite ist, sie nicht beurteilt.

Einige Mitarbeiter befürchten, dass KI zur Überwachung oder Bewertung verwendet werden könnte. Machen Sie klar, dass die Daten aus dem Chatbot nicht verwendet werden, um beispielsweise die Leistung einer Einzelperson zu messen, sondern um den Bot oder die gesamte Kundenerfahrung zu verbessern. Der Aufbau von Vertrauen beinhaltet auch das Hervorheben von Befürwortungen: Wenn eine respektierte Person im Unternehmen oder ein früher Anwender Vertrauen ausdrückt ("Ich war skeptisch, aber nachdem ich es einen Monat lang benutzt habe, vertraue ich dem Bot jetzt, 80% der Routine-Chats zu bearbeiten"), verbreiten Sie dieses Testimonial.

# Visuelle Assets für Prozessabläufe und Chat-UX

Visuelle Kommunikation ist entscheidend, wenn es darum geht, zu präsentieren, wie ein KI-gesteuerter Prozess funktioniert, sowohl für internes Verständnis als auch in externen Präsentationen (wie Verkaufspräsentationen oder Stakeholder-Präsentationen). Hier behandeln wir Best Practices für die Illustration von Prozessabläufen und Chatbot-Benutzererfahrungen, empfehlen Tools zur Erstellung dieser Visualisierungen und bemerken Beispiele effektiver Onboarding-Visualisierungen in KI-Service-Verkaufsmaterialien.

Bei der Erklärung eines KI-gestützten Prozesses (wie dem Onboarding-Chatbot-Fluss oder dem Vertragsgenerierungs-Workflow) kann ein klares Diagramm oder Mockup die Sequenz und Interaktionen besser vermitteln als Text allein. Hier sind einige Best Practices:

# Best Practices für visuelle Prozessdarstellungen

**Klarheit und Einfachheit:** Streben Sie nach Diagrammen, die auf einen Blick leicht zu erfassen sind. Verwenden Sie Standard-Flussdiagrammsymbole (Kästchen für Schritte, Rauten für Entscheidungen) oder einfache beschriftete Pfeile, um den Fortschritt anzuzeigen. Vermeiden Sie Unordnung – jedes Element im Prozessablauf sollte für die Geschichte notwendig sein. Wenn ein Prozess komplex ist, unterteilen Sie ihn in Phasendiagramme anstatt in ein riesiges Diagramm.

**Visuelle Hierarchie:** Betonen Sie die Start- und Endpunkte und heben Sie wichtige Entscheidungs- oder Integrationspunkte hervor. Sie könnten eine kontrastierende Farbe oder Form für die Aktionen des Chatbots im Vergleich zu menschlichen Aktionen verwenden. In einem Chat-UX-Mockup können Sie die Chatbot-Nachrichten anders hervorheben (vielleicht mit dem Firmenlogo oder Bot-Avatar) im Vergleich zu Benutzernachrichten, um Rollen klar abzugrenzen.

## Klarheit und Einfachheit

- Verwenden Sie Standard-Symbole
- Vermeiden Sie Überladung
- Teilen Sie komplexe Prozesse auf
- Fokussieren Sie auf wesentliche Elemente

## Visuelle Hierarchie

- Betonen Sie Start- und Endpunkte
- Heben Sie Schlüsselentscheidungen hervor
- Unterscheiden Sie Bot- und Menschenaktionen
- Nutzen Sie Farben zur Differenzierung

## Konsistenz mit Branding

- Verwenden Sie Unternehmensfarben
- Integrieren Sie Logo-Elemente
- Halten Sie die Typografie einheitlich
- Spiegeln Sie den Markenton wider

# Implementierungspartner für Ihren Erfolg

Die Einrichtung eines KI-gestützten Onboarding-Chatbots mit Vertragsgenerierung erfordert Fachwissen in verschiedenen Bereichen - von KI-Prompt-Engineering bis hin zu rechtlichen Überlegungen. Während dieser Leitfaden Ihnen einen umfassenden Überblick gibt, kann die Implementierung komplex sein und spezifische Anpassungen für Ihre Geschäftsanforderungen erfordern.

Bloola ist Ihr spezialisierter Partner für die Implementierung von KI-Lösungen im Unternehmenskontext. Unser Expertenteam verfügt über umfangreiche Erfahrung in der Entwicklung maßgeschneiderter Chatbot-Lösungen und Vertragsgenerierungssysteme, die nahtlos in Ihre bestehenden Prozesse integrieren. Wir begleiten Sie durch den gesamten Prozess - von der Konzeption über die technische Umsetzung bis hin zum Change Management - und stellen sicher, dass Ihre KI-Lösung nicht nur technisch exzellent ist, sondern auch von Ihren Mitarbeitern und Kunden angenommen wird. Kontaktieren Sie uns noch heute, um zu besprechen, wie wir Ihren Onboarding-Prozess mit KI transformieren können.