

Zwischen Hype und Mehrwert

Impulsvortrag

Einsatzpotenziale von künstlicher Intelligenz im Bereich Sales &
Operations von DEW21

18.09.2026 | Gerrit Sperg

BDE-Seminar 2026 | Sichere Energie in Zeiten des Wandels

DEW21

Wie häufig nutzen Sie generative KI bereits in Ihrem Arbeitsalltag?

Kurzer Realitätscheck

PUBLIKUMSFRAGE

TÄGLICH

WÖCHENTLICH

GELEGENTLICH

NOCH NIE

Die Ausgangslage ist unterschiedlich. Die Mehrwertfrage ist für alle gleich.

Technologische Fortschritte bringen künstliche Intelligenz in den Arbeitsalltag.

Relevanz von KI

Modelle

KI versteht natürliche Sprache und Kontext besser

Zugang

KI-basierte Werkzeuge sind im Alltag für alle verfügbar

Daten

Prozesswissen liegt zunehmend digital und strukturiert vor

Integration

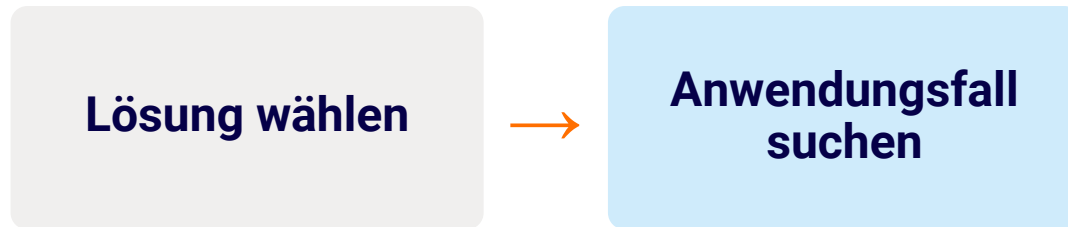
KI-Funktionen rücken in bestehende Prozesse

Neu ist: Künstliche Intelligenz wird unmittelbar im Arbeitsalltag nutzbar.

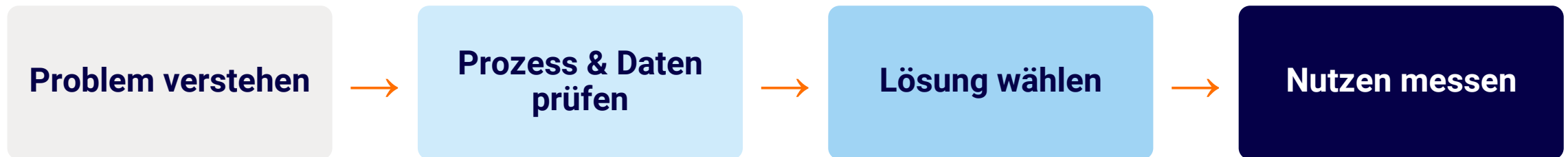
Der erfolgreiche Einsatz von künstlicher Intelligenz beginnt mit dem Problem – nicht der Lösung.

Vom konkreten Problem zum messbaren Nutzen

LÖSUNGSORIENTIERTER START



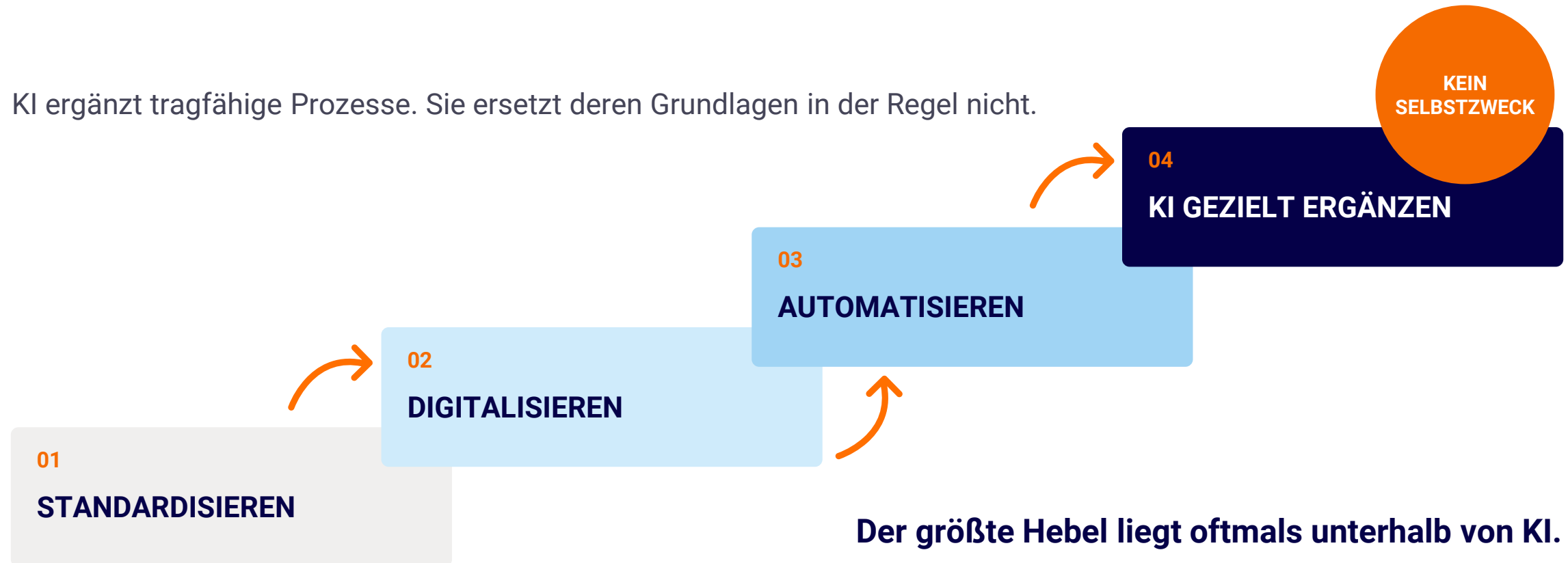
PROBLEMORIENTIERTER ANSATZ



Künstliche Intelligenz entfaltet ihren Nutzen erst auf einem soliden Prozessfundament.

Prozessreife vor KI-Einsatz

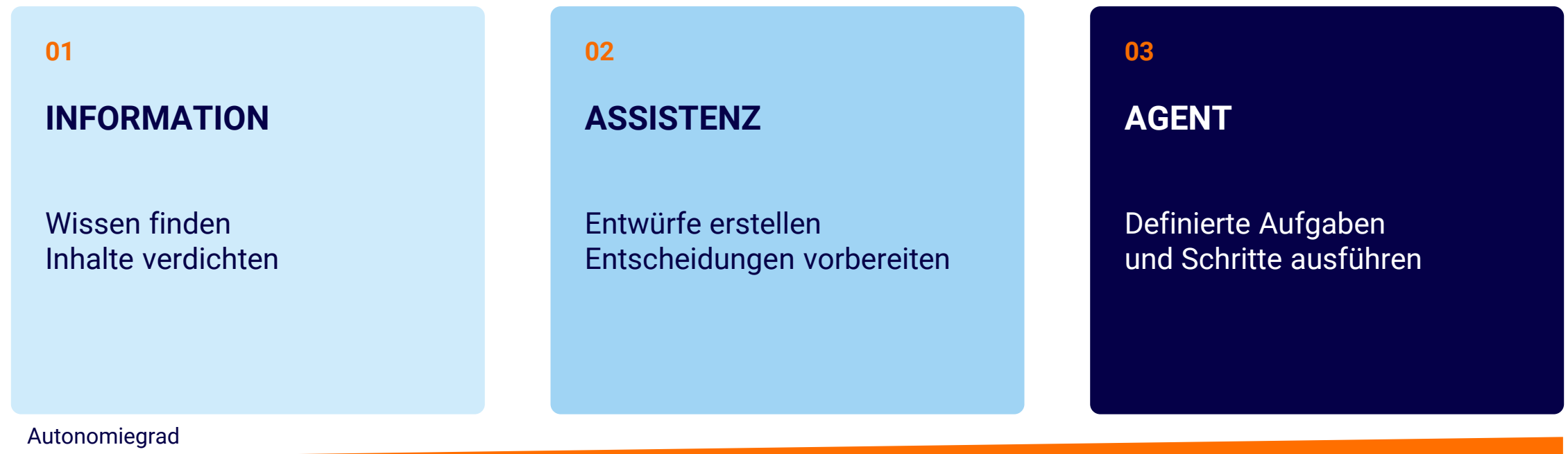
KI ergänzt tragfähige Prozesse. Sie ersetzt deren Grundlagen in der Regel nicht.



Der größte Hebel liegt oftmals unterhalb von KI.

Mit zunehmender Autonomie steigen das Nutzenpotenzial sowie die Anforderungen an Governance und Kontrolle.

Mehr Autonomie erfordert mehr Kontrolle



Kurzfristig liegt der größte realisierbare Nutzen häufig in Assistenzanwendungen.

Bislang nutzen wir künstliche Intelligenz überwiegend als Assistenz und nur vereinzelt als agentisches System.

Beispiele aus der Praxis

Kundenservice

Aufbau eines KI-Service-Agents für Sales & Service zur Beantwortung von Rückfragen zum Lieferstatus und vergleichbarer Anliegen

Prozessmanagement

KI-gestützte Analyse eines End-to-End-Prozesses und Ableitung von Empfehlungen zur Optimierung und Automatisierung

Marketing

KI-basierte Simulation ausgewählter Kundenumfragen als Ergänzung zu realen Kundenbefragungen

Produktmanagement

KI-gestützte Auswertung von Markt- und Wettbewerbsdaten zur Ableitung von Empfehlungen für die Produktoptimierung

Unsere bisherigen Erfahrungen zeigen: KI braucht konkreten Nutzen, Befähigung und klare Leitplanken.

Was wir bisher gelernt haben

- 1** KI ist sinnvoll, wenn sie gegenüber einfacheren Lösungen einen **messbaren Zusatznutzen** bietet.
- 2** **Verlässliche Daten** und **passende Kompetenzen** bestimmen den Nutzen von KI.
- 3** Mit **abgegrenzten Anwendungsfällen** starten, den Nutzen prüfen und erfolgreiche Ansätze skalieren.
- 4** KI verändert Prozesse & Strukturen und benötigt daher einen begleitenden **Transformationsprozess**.
- 5** **Fachliche Nutzer** definieren Qualitätskriterien und prüfen die Ergebnisse.
- 6** **KI-Governance** klärt von Beginn an Verantwortlichkeiten, Datenzugriffe und Kontrolle.

Akzeptanz entsteht durch tatsächliche Arbeitserleichterung, nicht durch Technologiebegeisterung.



Wir stehen noch am Anfang der KI-Transformation.

KI-Potenziale Sales & Operations

Vertrieb

Personalisierte Kundenansprache und KI-Assistenz im Vertrieb

Kundenservice

Unterstützung der Kundenkommunikation & des Beschwerdemanagements

Prozessmanagement

Intelligente Vorgangssteuerung und kontinuierliche Prozessoptimierung

PERSPEKTIVE | NICHT PRODUKTIV

Zentrale KI-Potenziale liegen in Prognose, Steuerung & Überwachung.

KI-Potenziale Energiehandel

Prognose

Kurz- und Langfristprognosen für Last, Preise und Erzeugung verbessern.

Steuerung

Bilanzkreis, EDM und Portfolio vorausschauend führen.

Überwachung

Limits, Handelsrisiken und Datenqualität kontinuierlich überwachen.



Künstliche Intelligenz schafft nur dann Mehrwert, wenn ihre Grenzen durch klare Kontrollen berücksichtigt werden.

Grenzen von KI

FALSCH, ABER ÜBERZEUGEND

Ergebnisse können plausibel klingen, aber sachlich falsch sein.

KONTEXT FEHLT

Ohne Anbindung an verlässliche interne Quellen fehlen Kontext und Aktualität.

VERANTWORTUNG BLEIBT

Verantwortung, Kontrolle und risikobehaftete Entscheidungen bleiben beim Menschen.

WIRTSCHAFTLICHKEIT OFFEN

Technische Machbarkeit allein begründet noch keinen wirtschaftlichen Nutzen.

Drei Botschaften zum Mitnehmen

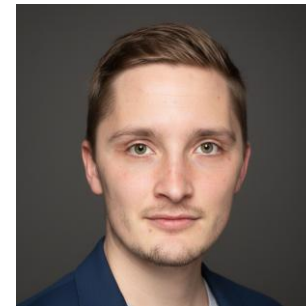
- 1 Mit dem Problem beginnen, nicht mit der Lösung.
- 2 KI ergänzt tragfähige Prozesse. Sie ersetzt nicht deren Grundlagen.
- 3 Klein starten, Nutzen und Verantwortung prüfen, dann skalieren.



**HYPE
ODER
MEHRWERT?**

Welche Aufgabe würden Sie morgen durch KI unterstützen lassen – und welche bewusst nicht?

Kontakt



Gerrit Sperg

Manager Projektsteuerung
Geschäftsbereich Sales & Operations

M 0173/5432618

E gerrit.sperg@dew21.de

Vielen
Dank!

DEW21