APP Change-Talk: Erfolgreiche KI-Einführung mit gezieltem Change Management

Veröffentlicht am 29. Mai 2026

Ihre Ansprechpersonen: Soraya Wendelspiess, Valérie Greisler

Tags: Erfolgsgeschichten, Banken und Versicherungen, Gesundheitswesen, Energie und Infrastruktur, Handel, Transport und Logistik, Industrie, Technologie und Dienstleistung, Öffentliche Verwaltung, Künstliche Intelligenz (KI), Organisational Change Management

Change Management bei der KI-Einführung

Künstliche Intelligenz entwickelt sich rasant und stellt viele Organisationen vor tiefgreifende Veränderungen in Arbeitsweisen und Prozessen. Ohne ein durchdachtes Change Management bleibt jedoch ein wesentlicher Teil ihres Potenzials ungenutzt. Im dritten APP Change-Talk vom 21. Mai 2026 haben wir zentrale Modelle und Erkenntnisse aus der aktuellen Literatur und Forschung zu Change Management bei KI-Einführungen vorgestellt und anhand eines Praxisbeispiels gezeigt, wie die erfolgreiche Einführung von KI gelingen kann.

Take-Aways aus Impulsreferat 1

Ergebnisse aus der aktuellen Forschung und Literatur

Das erste Impulsreferat beleuchtete den aktuellen Stand aus Forschung und Literatur zur Rolle von Organisational Change Management bei KI-Einführungen. Eine zentrale Erkenntnis ist, dass die Einführung von KI oftmals nicht an der Technologie, sondern an fehlender Nutzung, Akzeptanz und AI Literacy scheitert.

Daher ist es erfolgskritisch, dass die Mitarbeitenden früh eingebunden und ausgebildet werden und dass die Veränderung durch partizipatives, menschenorientiertes Change Management begleitet wird. Aus der Literatur und Forschung gehen sechs Aspekte hervor, auf die es im Change Management bei KI-Einführungen besonders zu achten gilt:

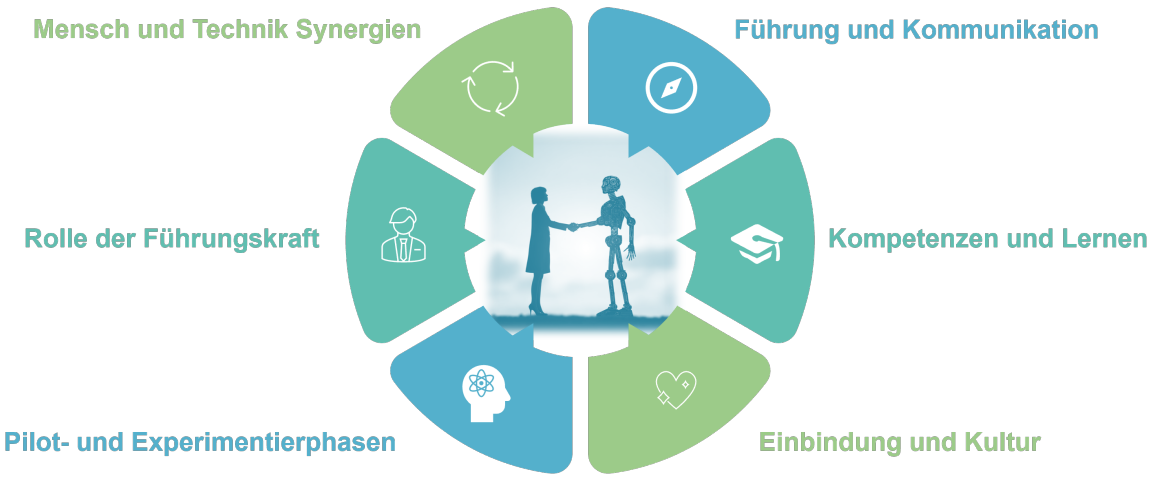


Abbildung 1: Sechs relevante Aspekte aus der Literatur und Forschung zu Change Management bei KI-Einführungen

- **Mensch und Technik Synergien:** Förderung einer «ko-evolutionären Beziehung», in der Mensch und KI aufeinander abgestimmt zusammenarbeiten
- **Führung und Kommunikation:** Klare Vision für den KI-Einsatz vermitteln und transparent kommunizieren
- **Kompetenzen und Lernen:** Frühzeitige KI-Qualifizierungsoffensiven anbieten und unterschiedliche Wissensstände adressieren
- **Einbindung und Kultur:** Vorbehalte gegenüber KI aktiv ansprechen, Vertrauen aufbauen und Feedback einholen
- **Pilot- und Experimentierphasen:** Positive Erfahrungswerte gewinnen und KI-Best-Practice-Beispiele sammeln
- **Rolle der Führungskraft:** Mit Ängsten sensibel umgehen und sich für die Bedürfnisse der Mitarbeitenden aktiv einsetzen

Take-Aways aus Impulsreferat 2

Change Management bei der KI-Einführung: Erfahrungen aus der APP-Praxis

Im zweiten Impulsreferat stand unsere firmeninterne Einführung von Copilot im Fokus: von der Antizipation des Wandels über dessen Gestaltung bis zur nachhaltigen Verankerung.

Technologischer Wandel ist für uns nicht neu: Bereits 2017 wurde die interne Arbeitsgruppe HERON zur Digitalisierung der Beratung gegründet. Die Arbeitsgruppe und die daraus entstehenden Initiativen verfolgen das Ziel, die Digitalisierung der Beratung sowie den Einsatz von KI proaktiv und strukturiert zu adressieren.

Eine Initiative aus dieser Arbeitsgruppe führte im Frühling 2025 von der KI-Analyse zur Einführung von Microsoft Copilot. Die Copilot-Einführung wurde aktiv mit Change Management Massnahmen begleitet und in vier Schritten durchgeführt.



Abbildung 2: Vorgehensmodell zur KI-Einführung in Unternehmen

- **Zielsetzung und Folgeabschätzung:** Durchführen einer Betroffenheitsanalyse und Auswerten der Erkenntnisse
- **Planung und Gestaltung:** Auswählen geeigneter Change Management Massnahmen aus unserem Change Management Kit und Planen dieser Massnahmen basierend auf den Erkenntnissen der Betroffenheitsanalyse sowie Entwickeln von Learning Journeys pro Betroffenheitsgruppe
- **Vorbereitung und Implementierung:** Erstellen einer Detailplanung und Vorbereiten sowie Umsetzen der Change Management Massnahmen
-

Evaluation und Anpassung: Durchführen von regelmässigen quantitativen und qualitativen Auswertungen zur Steuerung weiterer Massnahmen

Aus der Copilot-Einführung gehen für uns mehrere Learnings hervor, die wir für die Begleitung von KI-Einführungen in Organisationen als relevant erachten. Es zeigt sich, dass unterschiedliche Anforderungen ernst genommen werden müssen, da Erfahrung und Anwendungsbereich den Bedarf an Unterstützung stark beeinflussen. Entsprechend ist eine differenzierte Massnahmenplanung je Zielgruppe entscheidend. Zudem ist es essenziell, Verantwortlichkeiten und Strukturen frühzeitig zu klären, da KI-Einführungen klare Rollen sowie passende organisatorische Rahmenbedingungen erfordern. Um eine nachhaltige Veränderung sicherzustellen, gilt es, die entstehende Dynamik innerhalb der Organisation aktiv mitzugestalten und Stimmungen und Bedürfnisse laufend aufzunehmen und zu berücksichtigen.

Der Blogbeitrag «Change Management bei der Einführung von Microsoft Copilot» bietet detaillierte Einblicke in unser Vorgehen und die Learnings aus der Copilot-Einführung.

Die Eventreihe APP Change-Talk

Die Eventreihe APP Change-Talk dient zur Wissensvermittlung, Plattform für Netzwerkbildung und Inspiration im Bereich Organisational Change Management. Dabei wird spezifisches Wissen zu bestimmten Themen oder Fachgebieten vermittelt und über aktuelle Forschungen, Trends und Entwicklungen informiert. Der Change-Talk dient als Plattform für Austausch und Vernetzung von Fachleuten sowie Interessierten und liefert Praxisbeispiele und Erfolgsgeschichten.

Interessiert, am nächsten Change-Talk teilzunehmen?

Seien Sie dabei bei der nächsten Durchführung des APP Change-Talks und bringen Sie Ihre Fragen und Erfahrungen mit ein. Oder hören Sie einfach mit und lassen Sie sich inspirieren. Tragen Sie sich bereits heute auf unserer Einladungsliste ein, um den nächsten APP Change-Talk nicht zu verpassen!

Erfassen Sie Ihre Koordinaten

Ich möchte für den nächsten Change-Talk eingeladen werden:

Formular: https://app.ch/blog/app-change-talk-erfolgreiche-ki-einfuehrung-mit-gezieltem-change-management

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie wir auch Sie bei einem herausfordernden Change- oder KI-Vorhaben unterstützen können? Wir freuen uns auf Ihre

Kontaktaufnahme.



Mehr zum Thema Organisational Change Management



Mehr zum Thema Künstliche Intelligenz