

KI-Unterstützung durch Automatisierung

5 Tipps für die Einführung eines KI-Chatbots im Projektmanagement



Robert Weber

Chief Marketing Officer

Management Summary

- "Füttern" Sie den Chatbot mit Fragen und Antworten, die für Ihre Projektbeteiligten relevant sind. Starten Sie mit einer kleinen Auswahl an Themen, um den Bot zügig zum Einsatz zu bringen. Anschließend lernt er durch die Interaktion mit den Nutzer:innen.
- Der Chatbot sollte ansprechend gestaltet und seine Nutzung intuitiv sein. Damit er einen echten Mehrwert bietet, sollte er nahtlos in die bestehenden PM-Tools und Kommunikationsplattformen integriert werden können. Eine No- oder eine Low-Code-Integration reduziert den Aufwand für die Implementierung.
- Stellen Sie sicher, dass der Chatbot allen relevanten Datenschutzrichtlinien entspricht und über robuste Sicherheitsmechanismen verfügt. Verschlüsselte Datenübertragung und regelmäßige Sicherheitsprüfungen sollten Standard sein.

Die meisten Menschen kennen KI-Chatbots in erster Linie aus dem Kundenservice. Doch die Einsatzbereiche reichen inzwischen weit über die klassischen Anwendungsfälle hinaus. So erfreuen sich KI-Chatbots auch im Projektmanagement immer größerer Beliebtheit, da sie wiederkehrende Aufgaben wie Terminplanung, Erinnerungen, Status-Updates oder das Nachverfolgen des Projektfortschritts automatisieren und/oder vereinfachen können.

Die Chatbot-Landschaft ist mittlerweile so divers und die Möglichkeiten, künstliche Intelligenz in Unternehmensprozesse einzubinden, so zahlreich, dass es schwerfällt, den Überblick zu behalten und den für den eigenen Anwendungsfall passenden Chatbot zu finden. Erfahren Sie im Folgenden, auf welche Aspekte Sie bei der Einführung eines Chatbots für das Projektmanagement achten sollten, um von den vielen Vorteilen profitieren zu können.

1. Klar definierte Ziele und Aufgaben

Zu Beginn des Chatbot-Projekts ist es wichtig, eindeutig festzulegen, welche Probleme der Bot lösen und in welchen Bereichen er eingesetzt werden soll. Soll der KI-Chatbot primär Routineaufgaben wie die Terminplanung übernehmen oder soll er die Projektleitung eher in der Ressourcenverwaltung unterstützen (siehe dazu "Übernimmt ChatGPT das Ressourcenmanagement im Projektmanagement?")? Klären Sie solche Fragen vorab, da viele Chatbots auf bestimmte Anwendungsfälle spezialisiert sind.

Eine klare Festlegung der Ziele, die mit dem Chatbot erreicht werden sollen, ist auch deswegen sinnvoll, um später anhand spezifischer Key Performance Indicator (KPI) messen zu können, wie gut der Chatbot funktioniert und wie die Nutzer:innen ihn bewerten.

Die Tabelle 1 liefert eine Übersicht mit Aufgaben, die ein Chatbot im Projektmanagement übernehmen kann.

Aufgabengebiet	Aufgaben		
Aufgabenmanagement	Aufgaben erstellen und zuweisen	Aufgaben-Updates geben	Erinnerungen senden
Projektstatus und Fortschrittsverfolgung	Projektübersicht geben	Meilensteine verfolgen	Berichte generieren
Kalender- und Terminverwaltung	Meetings planen	Kalender synchronisieren	Terminänderungen mitteilen
Kommunikation und Zusammenarbeit	Echtzeit-Updates	Fragen beantworten	Teaminteraktionen erleichtern
Datenanalyse und Reporting	Leistungsanalysen	Trendberichte	Risikobewertung

Nutzerunterstützung und Feedback	Hilfe und Support	Feedback-Funktion	Problembhebung
----------------------------------	-------------------	-------------------	----------------

Tabelle 1: Aufgabengebiete und Aufgaben, die ein Chatbots übernehmen kann (Auswahl)

2. Frühzeitiger Livegang

Sobald Sie die Ziele festgelegt haben, die Sie mit der Einführung des Chatbots erreichen wollen, können Sie damit beginnen, den Chatbot mit konkreten Themen "zu füttern", zu denen er den Projektbeteiligten Fragen beantworten soll. Beispielhafte Fragen hierfür sind:

- Wann ist die Deadline für das Projekt X?
- Kannst du mir einen wöchentlichen Fortschrittsbericht erstellen?
- Wo finde ich die Projektdokumentation?
- Kannst du ein Meeting für das Projektteam nächste Woche einplanen?
- Wie ist der aktuelle Status von Projekt XY?
- Welche Ressourcen sind für die nächste Woche verfügbar?
- Welche Aufgaben sind mir zugewiesen?

Grundsätzlich bietet es sich an, mit einer kleinen Auswahl an Themen zu starten und den Chatbot zügig zum Einsatz zu bringen.

Anhand der Anfragen der Nutzer:innen kann der Bot gemäß dem Motto "Learning by doing" identifizieren, welche Bedürfnisse die Beteiligten haben, und mit der Zeit immer weiter dazulernen. Am besten wählen Sie den Chatbot eines Anbieters, der auf Grundlage der Nutzeranfragen dazu in der Lage ist, eigene Themenvorschläge zu generieren. Über diese Funktion erhalten Sie hilfreiche Einblicke darüber, mit welchen Fragen und Herausforderungen sich die Mitglieder des Projektteams grundsätzlich, aber auch tagesaktuell beschäftigen.

3. Benutzerfreundlichkeit und ansprechende Gestaltung

Ob und in welcher Intensität das Projektteam den Chatbot nutzt, ist auch von der Gestaltung des Tools abhängig: Wählen Sie einen Chatbot aus, dessen Nutzung intuitiv und benutzerfreundlich ist und es Ihnen ermöglicht, die Benutzeroberfläche an Ihre Corporate Identity anzupassen.

Wichtig ist ebenfalls, dass anhand des Designs des Chatbots deutlich wird, dass es sich um einen digitalen Assistenten handelt und nicht um einen echten Menschen. Besteht Verwechslungsgefahr mit einem von Mitarbeitenden bespielten Livechat, kann dies die Nutzer:innen verwirren und bei diesen falsche Erwartungen wecken. Ein Chatbot soll (und kann auch nur) als zusätzliche Unterstützung fungieren und keinen Menschen ersetzen. Eine klare interne Kommunikation darüber ist deshalb das A und O für den Erfolg und die Akzeptanz des Chatbots.

4. Integration in Projektmanagement-Tools

Damit der Chatbot einen echten Mehrwert bietet, sollte er nahtlos in die bestehenden PM-Tools und Kommunikationsplattformen integriert werden können. Ob es sich um Software wie Trello, factro, Asana, Basecamp, Monday, Microsoft Teams oder Slack handelt – eine gute Integration stellt sicher, dass der Chatbot Zugang zu den notwendigen Daten hat und seine Aufgaben effizient erledigen kann.

Beispiel: Als Projektleitung bitten Sie den Chatbot, einen wöchentlichen Statusbericht für Ihr Projekt zu erstellen. Dafür muss der Bot natürlich Zugriff auf Ihr Projektmanagement-Tool haben, um den Status der einzelnen Aufgaben heranziehen zu können. Sind die Daten vollständig, erstellt der Chatbot den Projektstatusbericht innerhalb von Sekunden.

Achten Sie bei der Suche nach einem geeigneten Chatbot-Anbieter daher darauf, dass dieser die für Ihr Unternehmen bzw. Team passenden Integrationsmöglichkeiten bietet. Ein nicht zu unterschätzender Kosten- und Zeitfaktor ist der Aufwand der Integration. Es bietet sich an, einen Chatbot-Anbieter zu wählen, der eine No- oder eine Low-Code-Integration zur Verfügung stellt. Dadurch halten sich die Ressourcen für die Implementierung in Grenzen, ohne dass Sie Abstriche bei der Qualität des Bots machen müssen.

Die Anbieter informieren in der Regel, welche Art von Code-Integration sie anbieten. Recherchieren Sie auf der Webseite nach Produkten, Preisen und Funktionen. Falls Sie hier nicht fündig werden sollten, treten Sie mit dem Anbieter direkt in Kontakt und vereinbaren Sie einen Demo-Termin. Hier kann eine Ansprechperson des Unternehmens Ihnen direkt zeigen, wie die Lösung funktioniert und auch Fragen über die Integrationsmöglichkeiten beantworten.

Entscheiden Sie sich zudem für einen Anbieter, der ein kompetentes und schnell erreichbares Serviceteam für Sie bereitstellt. So stellen Sie sicher, dass Sie sowohl bei der Integration als auch während des weiteren Verlaufs der Nutzung bei allen Schritten begleitet werden und den maximalen Output aus dem Chatbot herausholen.

5. Datenschutz priorisieren

Da ein Chatbot im Projektmanagement oft Zugriff auf sensible Unternehmensdaten hat, sind Sicherheits- und Datenschutzaspekte von größter Bedeutung. Stellen Sie sicher, dass der Chatbot allen relevanten Datenschutzrichtlinien, wie der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz

(BDSG) oder dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG), entspricht und über robuste Sicherheitsmechanismen verfügt, um unbefugten Zugriff zu verhindern.

In der Regel sollten Sie auf der Webseite des jeweiligen Anbieters sehen können, ob dieser die DSGVO einhält und welche Maßnahmen dieser ergreift, um sie zu erfüllen. Verschlüsselte Datenübertragung und regelmäßige Sicherheitsprüfungen sollten Standard sein.

Sollten die auf der Webseite stehenden Informationen Fragen offen lassen, wenden Sie sich direkt an das Serviceteam des Anbieters. Fragen Sie beispielsweise, ob sich die Server des Anbieters in Deutschland befinden, es die Möglichkeit einer 2-Faktor-Authentifizierung gibt oder für die Datenübertragung SSL-Verschlüsselung verwendet wird.

Fazit

Viele Unternehmen haben bereits die Vorteile des Einsatzes künstlicher Intelligenz erkannt. Laut Statistischem Bundesamt **nutzte 2023 bereits jedes achte Unternehmen KI**, um beispielsweise Prozesse zu automatisieren oder sich bei der Entscheidungsfindung unterstützen zu lassen. Insbesondere die Chatbot-Branche boomt: Expert:innen gehen davon aus, dass das Marktvolumen von Chatbots **weltweit bis 2030 jährlich um knapp ein Viertel wachsen wird**.

Unternehmen sollten sich deshalb frühzeitig mit den Möglichkeiten auseinandersetzen, die Chatbots und künstliche Intelligenz bieten, um effizient und wettbewerbsfähig zu bleiben. Hierbei sollte es nicht darum gehen, einem Trend zu folgen oder gar Mitarbeitende zu ersetzen, sondern alltägliche Herausforderungen zu identifizieren und sich dabei gezielt von KI-Tools unterstützen zu lassen. Mit den richtigen Implementierungsstrategien, einem vertrauenswürdigen und kompetenten Anbieter sowie dem Fokus auf die Benutzerbedürfnisse haben Chatbots daher großes Potenzial, zu einem wertvollen Werkzeug im Projektmanagement und in anderen Bereichen zu werden. (dv)