

Alles Gute.

**KVBW**  
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

# Kann KI wirklich etwas für uns tun und wenn ja – was und wie?

Workshop auf Führungsebene schafft einheitliche Sicht, aha-Effekte und Basis für wertschöpfende Nutzung Künstlicher Intelligenz

Unternehmen: Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg (KVBW)

Branche: Gesundheitswesen

Unternehmensgröße: rund 2.000 in Verwaltung und Notfallpraxen



## Ausgangssituation aus Sicht der KVBW

KI ist in aller Munde, keiner kommt daran vorbei. Gleichzeitig ist die Range groß, was darunter verstanden wird und was damit gemacht werden kann – geschweige denn, wie sie datenschutzkonform und mit einheitlichem Verständnis nutzbringend eingesetzt werden kann. Organisationen sind gefragt, sich damit aktiv auseinanderzusetzen – denn die Mitarbeitenden tun es auf jeden Fall. Ohne Regelungen und einheitliches Verständnis besteht die Gefahr, dass gängige KI-Anwendungen wie ChatGPT oder midjourney von Mitarbeitenden im Arbeitsalltag angewendet werden, was Risiken mit sich bringt – sei es hinsichtlich des Datenschutzes, der Förderung von Silos oder einem Auseinanderdriften der Strategie.

In unserem Hause gab es den Wunsch und Impuls eine Arbeitsgruppe ins Leben zu rufen, die sich gezielt Gedanken zu KI-Anwendungen macht. Fragen wie „Wie kann KI so eingesetzt werden, dass sie der KVBW einen echten Mehrwert bringt und nicht schadet? Und welche KI-Anwendungen eignen sich für welchen Anwendungszweck?“ sollten im Zentrum der Überlegungen stehen. Zuvor sollte sich die Führungsebene ein Bild davon machen, was generell heute schon mit KI möglich ist und was nicht. Um dieses Bild zu kreieren, entschieden wir uns für den Führungskräfte-Impuls-Workshop mit der AppSphere AG.

### Key Facts

- Starten ist besser als Warten – Workshop schafft Klarheit, womit und wie der Start gelingt
- Einheitliches Verständnis und einheitliche Kenntnis der Möglichkeiten
- Klarheit über vorbereitende Maßnahmen, beispielsweise Datenstrategie
- Infos zu Chancen und Grenzen von KI im eigenen Kontext

### Ziele, die wir mit dem Workshop erreichen wollten:

- Gemeinsames Verständnis, was KI ist und worüber wir bei KI reden
- Unternehmensweite Vorgehensweise und Strategie zu KI fokussieren:  
vermeiden, dass Bereiche eigenständig loslaufen und KI für sich definieren und implementieren
- Gedanken sammeln, was wir mit KI machen wollen und warum: Wo gibt es Anwendungsbereiche?
- Ideen zusammentragen, welche KI-Anwendungen was in unserem Hause leisten können
- Sensibilisierung der Stakeholder, was vor der Einführung und Nutzung von KI zu tun ist, beispielsweise Prozesse betrachten und optimieren
- Sensibilisierung für Datenschutzthematiken
- Mitarbeitende mitnehmen: Ängste und Euphorie gleichermaßen ernst nehmen und begegnen können

Uns war wichtig, dass sich im Ergebnis eine unternehmensweite Vorgehensweise formt und klar wird, dass wir eine Strategie benötigen und nicht jeder Bereich allein losläuft und irgendwelche Anwendungen einsetzt.

„Für einen Workshop in diesem Rahmen war schnell klar, dass wir auf externe Unterstützung setzen. Es hilft ungemein, mit jemandem in den Austausch gehen zu können, der sich mit digitaler Transformation und den neuesten Entwicklungen bestens auskennt. Aufgrund der Geschäftsbeziehung mit AppSphere war die Kontaktaufnahme in Richtung Daniel Vollmer schnell klar. Als langjähriger CTO und Experte im Bereich digitaler Transformation kennt er die KVBW bereits viele Jahre, weiß was wir tun und worauf zu achten ist. AppSphere kennt die KVBW, sie weiß was wir tun und worauf zu achten ist. Briefing- und Vorbereitungsaufwand waren dadurch gering, das Ergebnis des Workshops erwartungsgemäß positiv.“

*Kai Sonntag, Dipl.-Ökonom, Dipl.-Journalist, Leiter der Stabsstelle  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg*



## Lösung aus Sicht der AppSphere AG

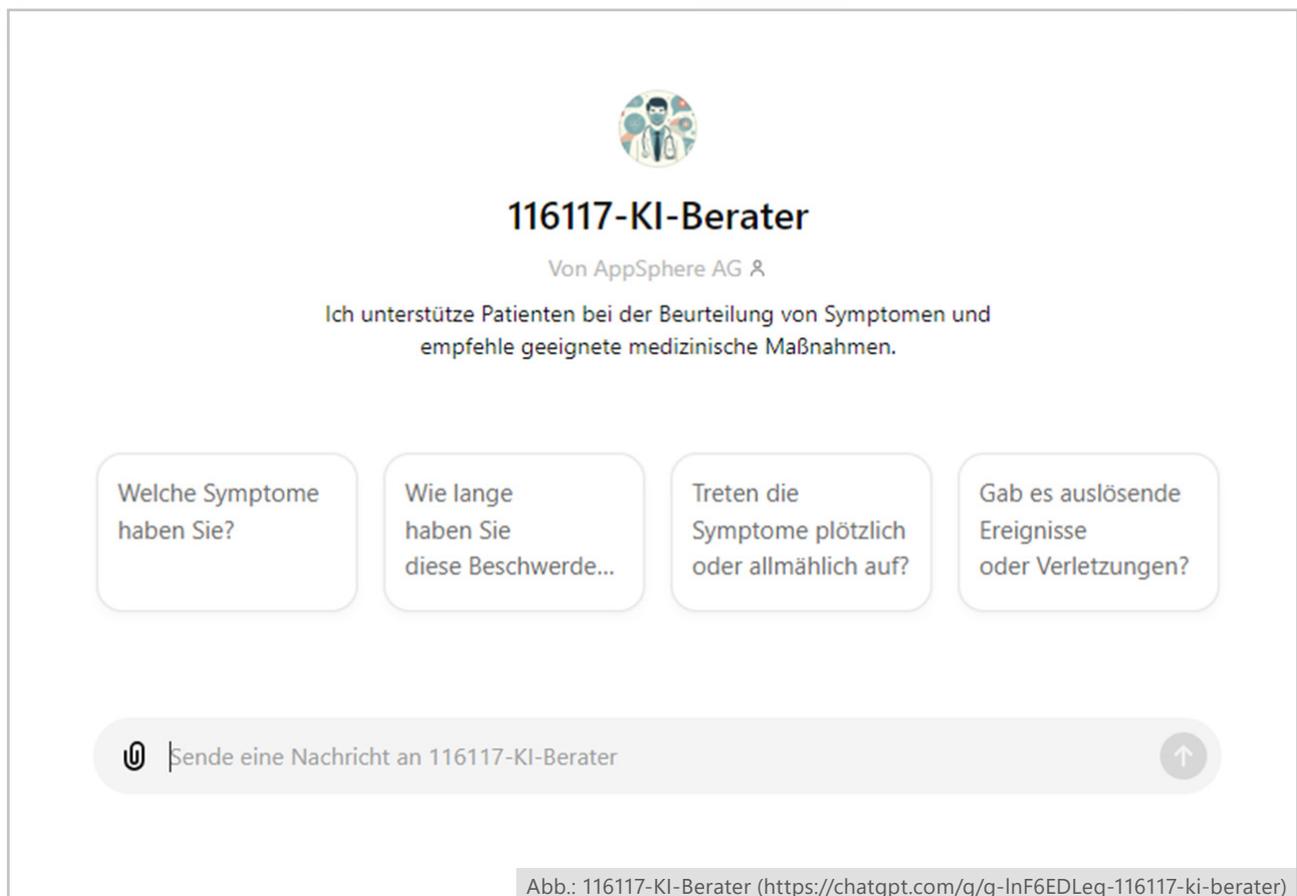
Für uns als AppSphere war es eine Freude und Ehre, den Workshop mit dem Vorstand, den Geschäftsführern und der ersten Führungsebene der KVBW durchführen zu dürfen. Wir kennen die KVBW seit Jahren, wissen um die Besonderheiten als Körperschaft des öffentlichen Rechts und hatten sogar schon kleine KI-Gadgets vorbereitet, von denen wir wussten, dass sie der KVBW einen Nutzen stiften können. Dazu später mehr.

### Start des Workshoptags bildete ein anderthalbstündiger Impulsvortrag mit folgendem Inhalt:

- Was ist KI? Und was nicht?
- Wann ist KI sinnvoll? Und wann nicht?
- Welche Auswirkungen kann KI auf eine Organisation wie die KVBW haben – und deren Belegschaft?
- Demo zu KI im Arbeitsalltag: hier zeigten wir unter anderem ChatGPT und befragten das Tool live, was in den letzten sechs Monaten besonders bei der KVBW war. Die Antwort überraschte in Teilen und zeigte deutlich, dass ChatGPT Informationen aus dem Internet zusammensetzt, die nicht ungeprüft übernommen werden können. Das gehört zu den Grenzen von KI und macht den Menschen unersetzbar.
- Chancen und Herausforderungen, die mit KI bzw. deren Einführung einhergeht.
- Herangehensweisen aufzeigen, wie eine KI-gestützte Organisation aufgebaut wird.
- Einsatzmöglichkeiten von KI bei der KVBW aufzeigen.

Im Rahmen des Agendapunkts „Einsatzmöglichkeiten von KI bei der KVBW“ war es Zeit, den Teilnehmenden vorzustellen, was das AppSphere-Team sich für die KVBW im Vorfeld überlegt hat: Wir zeigten in einer Live-Demo, wie schnell ein einfacher Chatbot entstehen kann, der in ChatGPT als „Berater“ Patient:innen bei der Beurteilung von Symptomen unterstützen und geeignete medizinische Maßnahmen empfehlen kann.

Der Berater stellt dazu initial Fragen, die im Chat – mit Freitext – beantwortet werden. Wenn nötig stellt der Berater daraufhin tiefergehende Fragen, um sich ein genaueres Bild machen zu können und gibt dann Antworten zu möglichen Ursachen und Maßnahmen.



Mit dem Chatbot „Berater“ gelingt eine strukturierte Ersteinschätzung, die erst dann im nächsten Schritt an einen Menschen übergeben wird. Bei im Schnitt 1,5 Millionen Anrufern mit jeweils rund 3,5 Minuten Bearbeitungszeit für die Ersteinschätzung rechnet sich dieser Anwendungsfall sofort für die KVBW.

Diese Live-Präsentation konnte das Thema KI im eigenen Kontext erlebbar machen. Und das als Beispiel dafür, wie KI im Arbeitsalltag spürbar ist und gleichzeitig auch wertschöpfend in den eigenen Prozessen.

Nach dem Impulsvortrag und der Demo des „Beraters“ folgte eine anregende Diskussion mit vielen Punkten für ein sehr differenziertes Bild zu KI, was die Basis war, um daraus eine einheitliche Strategie entwickeln zu können.



## Ergebnis aus Sicht der KVBW

KI ist kein IT-Thema. Deshalb ist es wichtig, dass unternehmensweit ein gemeinsames Verständnis und Bild zu KI entsteht. Dafür ist der Workshop genau das Richtige. Die Anforderungen werden je nach Organisation unterschiedlich sein. Doch die Frage „Dürfen Mitarbeitende KI nutzen oder nicht?“ bedarf einer Antwort. Voraussetzung dafür ist ein guter Kenntnisstand über KI und die Fähigkeit, KI aus unterschiedlichen Blickwinkeln beurteilen zu können. Das ist ohne externe Sichtweise und Unterstützung schwieriger.

Bei uns herrschte Einigkeit darüber, dass KI nicht die Lösung für alles ist. Und, dass es umso wichtiger ist, vom Problem her zu denken: Welche Herausforderungen wollen wir lösen? Wie sind diese lösbar und stellt KI dafür wirklich einen Game Changer dar?

Der Workshop war für uns eine großartige Mischung aus schon Gehörtem, teilweise Bekanntem und gänzlich Neuem im Bereich der Künstlichen Intelligenz. So war Microsoft Copilot eher neu für die Runde und hat insbesondere durch die Besprechungszusammenfassung beeindruckt. Auch die Möglichkeiten KI-generierter Bilder hat uns neue Welten eröffnet.

### **Auszug geeigneter Anwendungsfälle, die im Workshop für uns gefunden wurden, sind:**

- Dem Fachkräftemangel mit Effizienzsteigerung begegnen
- Wissensdatenbank aufbauen
- Die Komplexität des Intranets reduzieren und Wissen schneller und einfach verfügbar zu machen

Der Workshop war ein voller Erfolg und hat insbesondere durch die auf uns angepassten Live-Demos unsere Erwartungen übertroffen. Drei Stunden waren angesetzt und diese wurden auch sehr intensiv und gut genutzt. So bot der Workshop die ideale Möglichkeit, den ersten Aufschlag zu dem wichtigen Thema KI in der Runde zu haben. Die AppSphere ist sehr intensiv auf die Belange der KVBW eingegangen. Der Chatbot zur medizinischen Ersteinschätzung war gut gemacht, auch das Ergebnis war überzeugend, was uns sehr beeindruckt hat.

Wie schon vermutet ist deutlich geworden, dass es etliche Fragen zum Datenschutz gibt, die unbedingt beachtet werden müssen. Auch wurde deutlich, dass unbedingt zu beachten ist, welche Voraussetzungen zu schaffen sind und welche Ressourcen für ein Einführungsprojekt zu kalkulieren sind.

Im nächsten Schritt sind nun wir gefragt: es gilt, KVBW-weit eine Haltung zu KI zu definieren und die Ziele und Marschrichtung der Einführung festzuzurren.

TRINITY, unser ganzheitlicher Ansatz zur Digitalisierung, vereint Technologie, Prozesse & Organisation sowie Mensch & Kultur. So gestalten wir Ihren Modern Workplace und fördern eine Kultur der Digitalisierung, die Ihre Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit steigert.



Unsere Vision ist es, bester Innovationspartner für Fortschritt und Erfolg unserer Kunden zu sein. Dafür sprechen über 100 Mitarbeitende, mehr als 1.600 Jahre IT-Erfahrung und über 350 erfolgreiche Projekte. Zur AppSphere Gruppe gehören die Tochtergesellschaften ScriptRunner Software GmbH, Navigate AG und qwertiko GmbH.

**AppSphere AG | Ludwig-Erhard-Str. 2 | 76275 Ettlingen**