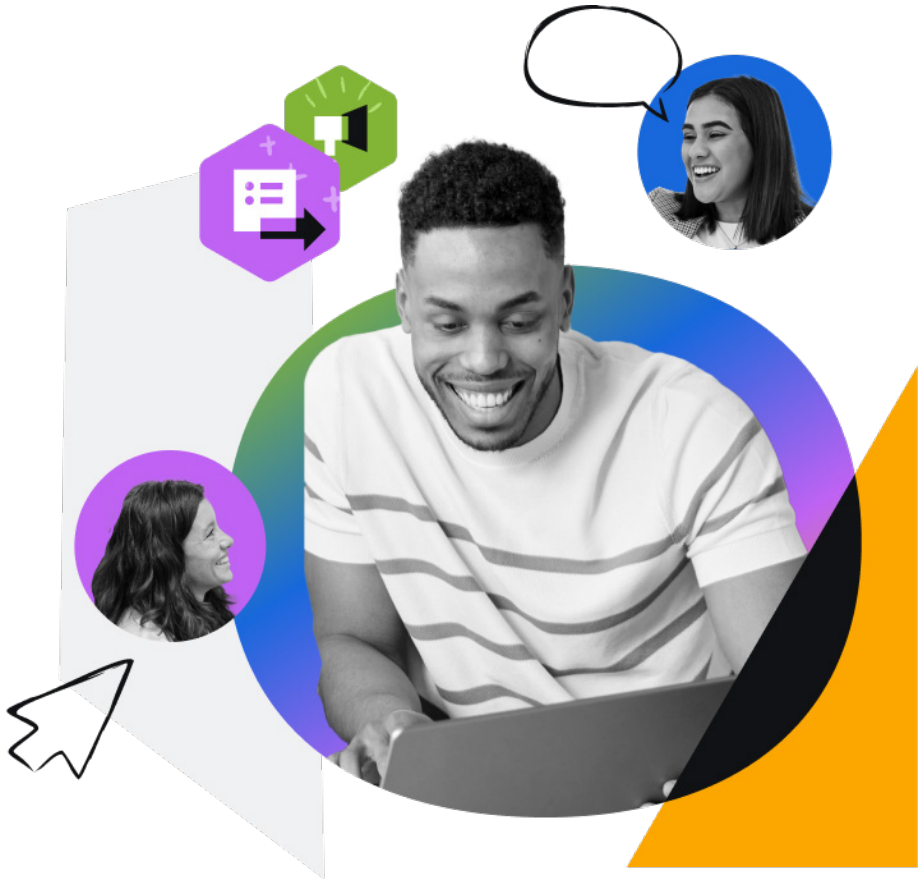


ATLASSIAN

Ein Leitfaden für Führungskräfte zu KI-gestützter Teamarbeit

Wie Führungskräfte generative KI-Lösungen erfolgreich implementieren

Einführung

Die meisten Führungskräfte wissen, dass selbst geringfügige Änderungen an Prozessen oder Tools den Status Quo innerhalb ihres Unternehmens durcheinanderbringen können. Die Teammitglieder haben im Hinblick auf den Einsatz von GenAI vielleicht aus Mangel an Vertrautheit oder aus Sorge vor zukünftigen Auswirkungen Berührungsängste oder sie wissen einfach nicht, wie sie den Einstieg finden.

Warum? Arbeitnehmer, die KI misstrauen, sich nicht sicher sind, wo sie anfangen sollen, oder die sich mit Veränderungen unwohl fühlen, nutzen die ihnen zur Verfügung stehenden KI-Tools seltener, auch wenn das bedeutet, dass ihnen erhebliche Vorteile entgehen.

Laut unserem State of Teams-Bericht 2024 **verlieren Teams aufgrund von ineffektiver Zusammenarbeit 25 Milliarden Arbeitsstunden pro Jahr.** Der Bericht zeigt jedoch auch, dass für **Teams, die KI regelmäßig einsetzen, Folgendes gilt:**

1,8 x

höhere Wahrscheinlichkeit für mehr **Klarheit über Ziele**

2,2 x

höhere Wahrscheinlichkeit, **Wissen einfach verfügbar** zu machen

1,6 x

höhere Wahrscheinlichkeit, **effektiver** zu arbeiten

1,9 x

höhere Wahrscheinlichkeit, sich an **Veränderungen anzupassen**

Die Datenlage ist eindeutig: Teams und Führungskräfte, die KI einsetzen, arbeiten besser zusammen und sind effektiver. Aber mit großer Macht geht große **Verantwortung einher**. Durch die sorgfältige Implementierung von KI wird sichergestellt, dass sich Ihre Mitarbeiter befähigt fühlen, das Beste aus der Mensch-KI-Kooperation herauszuholen. Das bedeutet, dass Führungskräfte von Anfang an die Akzeptanz im Team sicherstellen müssen.

Halten Sie sich an diesen Leitfaden, der Ihnen als Führungskraft den Einführungsprozess von KI zur Verbesserung der Teamleistung erleichtert. Wenn Ihr Team KI als einen Kooperationspartner einsetzt, der die Produktivität steigert, gewinnt es mehr Zeit für Kreativität und strategisches Denken.

Zur Unterstützung dieses Übergangs sollte sich jede Führungskraft mit vier Schlüsselbereichen befassen, um das Änderungsmanagement voranzutreiben. Darüber hinaus haben wir umsetzbare Maßnahmen zur Förderung der KI-Einführung in ihren Teams aufgeführt.

1. Auf Vertrauens- und Sicherheitsbedenken eingehen

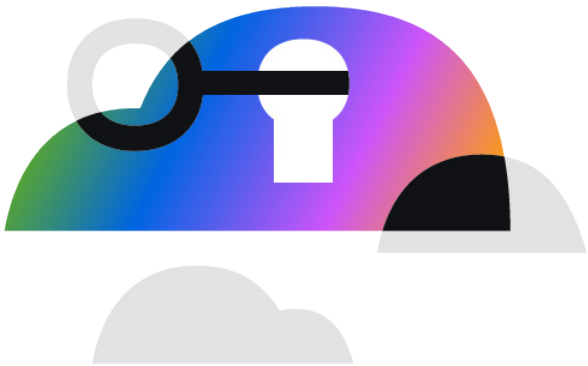
2. Technische und kulturelle Barrieren genau kennen

3. Anwendungsfälle identifizieren, in denen KI zu einem erheblichen ROI führt

4. Klare Ziele setzen und den Wissensaustausch fördern

Diese vier Punkte sollten Sie zunächst sicherstellen, um die Einführung von KI voranzutreiben

1. Auf Vertrauens- und Sicherheitsbedenken eingehen



Wie reagiert Ihr Team, wenn Sie eine neue Änderung ankündigen?

Leider ist es nicht immer ganz so begeistert wie Sie selbst.

Führungskräfte sollten in ihrer internen Kommunikation über Veränderungen durch KI offen, aufmerksam und transparent sein. Das bedeutet, sich darauf vorzubereiten, auf die Ängste und falschen Vorstellungen der Mitarbeiter einzugehen und dabei ein Umfeld zu fördern, in dem sich alle trauen, potenzielle Bedenken zu äußern.

Viele Experten empfehlen Führungskräften, ein internes KI-Kommunikations-Playbook zu erstellen, das Möglichkeiten zum Dialog bietet und gleichzeitig technologische Updates, kontinuierliche KI-Schulungen und explizite Standards und Richtlinien für den Einsatz von KI vorsieht. Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes, der Sicherheit und des möglichen Missbrauchs von KI können die Einführung erheblich behindern. Vor allem Mitarbeiter und Stakeholder brauchen die Gewissheit, dass mit ihren Daten verantwortungsbewusst umgegangen wird.

Letztlich muss Ihr Team darauf vertrauen können, dass Sie jede neue KI-Lösung überprüfen, um sicherzustellen, dass persönliche Daten geschützt sind und der Anbieter zuverlässig und vertrauenswürdig ist. Um die Sicherheit zu gewährleisten und Bedenken im Zusammenhang mit dem Datenschutz auszuräumen, sollte Ihr neuer Partner für KI-Lösungen:

- **Nicht** die Eingaben und Ausgaben Ihrer Mitarbeiter verwenden, um seine Produkte und Services zu trainieren. Stattdessen sollte er nur Daten darüber verwenden, wie Sie mit seinen Funktionen interagieren, z. B. die Personen, mit denen Sie zusammenarbeiten, die Größe und Art der Anhänge und das Feedback, das Sie geben.

- **Nur** Verbesserungen für Sie vornehmen, mit den Daten, die Sie einreichen, und den Antworten, die Sie erhalten, und diese nicht verwenden, um Modelle für andere Kunden zu trainieren.

- **Explizit** all diese wichtigen Punkte angeben und alle Informationen leicht zugänglich zur Verfügung stellen. Um mehr über diese Prinzipien in der Praxis zu erfahren, **besuchen Sie die Seite von Atlassian zum Vertrauen in KI**.

Atlassian empfiehlt Führungskräften, sich mit diesen Sicherheitsbedenken auseinanderzusetzen, indem sie die Mitarbeiter aktiv in den Einführungsprozess einbeziehen, ihre Ängste und Fehlannahmen in offenen Foren und regelmäßigen Updates ansprechen und konkrete Beispiele dafür liefern, wie ihre persönlichen Daten verwendet oder eben nicht verwendet werden. Durch eine offene und einheitliche Kommunikation können Sie potenzielle Hindernisse vorhersehen und Ihre KI-Strategie entsprechend anpassen, um diese zu überwinden.

2. Technologiespezifische und kulturelle Barrieren genau kennen

Bei der Implementierung neuer KI-Technologie in einem Unternehmen können verschiedene kulturelle und technologische Barrieren die Einführung behindern:

- **Widerstand gegen Veränderungen:** Mitarbeiter befürchten möglicherweise, dass KI ihre Jobs ersetzt oder ihre Rollen erheblich verändert. Diese Angst kann zu Widerstand gegen die Einführung neuer Technologien führen. Diese Ängste sollten von der Führungsebene ausgehend angegangen werden. Führungskräfte müssen die Vorteile und praktischen Anwendungen von KI verständlich machen und gleichzeitig zeigen, dass das Potenzial der KI am besten ausgeschöpft wird, wenn sie in fähigen menschlichen Händen liegt.

- **Kulturelle Fehlausrichtung:** In Organisationen, in denen die Kultur risikoscheu oder resistent gegenüber neuen Ideen ist, kann die Einführung von KI eine besondere Herausforderung, aber auch eine Chance zur Kurskorrektur sein. Nutzen Sie Tools zur kollaborativen Kommunikation, um Silos abzubauen, schulen Sie Ihr Team übergreifend, damit es die Rolle der anderen bei neuen KI-Lösungen besser versteht, und belohnen Sie Teamarbeit.

- **Integration mit bestehenden Systemen:** Häufig sind es Kompatibilitätsprobleme, die es schwierig machen, KI-Technologien effektiv zu implementieren. Überprüfen Sie jede neue KI-Lösung eingangs darauf, ob sie sich nahtlos in die bestehende IT-Infrastruktur integrieren lässt.



- **Datenqualität und Verfügbarkeit:** KI-Systeme benötigen große Mengen an hochwertigen Daten, um korrekt zu funktionieren. Inkonsistente oder qualitativ minderwertige Daten können die Effektivität neuer KI-Lösungen beeinträchtigen. Wir empfehlen daher, ein Daten-Audit oder eine Datenbereinigung durchzuführen, bevor bestehende Daten in eine neue Technologie eingespeist werden.

- **Technisches Fachwissen:** Die Implementierung und Wartung von KI-Technologien erfordern spezielle Fähigkeiten. Wählen Sie KI-Tools aus, die leicht zu erlernen und zu bedienen sind und über klare Dokumentationen und Support-Ressourcen verfügen.

- **Skalierbarkeit:** Suchen Sie nach KI-Suites, die auf einer einheitlichen Cloud-Plattform basieren, die verbundene Daten aus internen Datenbanken, LLM-Erweiterungen mit mehreren Modellen und administrative Kontrollen für KI-Erlebnisse umfasst. Eine solche Plattform gewährleistet eine konsistente Skalierung, Leistung und einfache Verwaltung bei gleichzeitiger Wahrung der Datensicherheit und Compliance.

3. Anwendungsfälle identifizieren, in denen KI zu einem erheblichen ROI führt

Setzen Sie KI nicht einfach nur ein, weil sie gerade im Trend ist, sondern gehen Sie mit maßgeschneiderten Lösungen gezielt Probleme an und optimieren Sie Ihre Workflows. GenAI ist besonders effektiv bei der Beschleunigung von Prozessen und der Überwindung von Hindernissen in den folgenden Schlüsselbereichen:

1. **Workflows in den Bereichen Engineering und Softwareentwicklung:** KI kann repetitive Programmieraufgaben automatisieren, Backlogs bereinigen, kontextsensitive Codevorschläge in Echtzeit bereitstellen und Kundeninformationen und -themen identifizieren. Dies beschleunigt den Entwicklungsprozess und reduziert die Markteinführungszeit für neue Funktionen.

2. **IT Operations Management:** KI kann menschlichen Agenten helfen, IT-Servicevorfälle schnell zu erkennen und zu lösen, indem sie vergangene Vorfälle analysiert und menschlichen Mitarbeitern Tickets passend zu ihren jeweiligen Kompetenzen zuweist. Auch die Zeit für Routineaufgaben wie das Identifizieren und Gruppieren von Themen wird von Minuten auf Sekunden reduziert. Personalisierte Self-Service-Lösungen für Kunden und Mitarbeiter, wie KI-gestützte virtuelle Agenten, die Routineanfragen bearbeiten, verbessern die Benutzererfahrung und geben menschlichen Mitarbeitern die Möglichkeit, sich um komplexere Probleme zu kümmern.

3. **Business Intelligence und Einblicke:** KI-gestützte Tools können allen Teams helfen, Einblicke aus einer Vielzahl verschiedener Quellen abzuleiten und Trends und Muster aufzudecken. Dies wiederum verbessert die datengestützte Entscheidungsfindung in technischen und nichttechnischen Teams gleichermaßen, z. B. durch die Analyse von Projektleistung, Servicemetriken und weiteren Parametern.

4. **Wissensgenerierung und -management:** Automatisierte Wissensmanagementsysteme können den Zugriff auf Informationen demokratisieren und das unternehmensweite Lernen verbessern. KI kann auch bei der plattformübergreifenden Wissensermittlung aus Informationsquellen wie Confluence, Jira, Google Drive und Quellen anderer Drittanbieter helfen, ohne dass Benutzer durch Kontextwechsel Zeit verlieren. Zum Beispiel können Teams mit KI in Confluence ungeordnete Notizen in nützliche Dokumentation umwandeln, Zusammenfassungen von Seiten und Kommentaren abrufen und in Sekundenschnelle Aufgaben erstellen.

Führungskräfte sollten damit rechnen, dass neue KI-Agenten und -Copiloten die Arbeitsweise erheblich verändern werden. Da immer mehr Unternehmen diese intelligenten Softwarehelfer auf den Markt bringen, haben Sie die Möglichkeit, dank der Automatisierung von Routineaufgaben und der Bereitstellung hilfreicher Vorschläge im Kontext die Leistung Ihres Teams zu steigern. Durch die Nutzung von Projektmanagement-Anwendungen, CRM-Systemen, Speicherplattformen, Messaging-Apps, Datenverarbeitungstools und mehr ist KI in der Lage, mit menschlichen Kollegen zusammenzuarbeiten, Workflows zu vereinfachen und Fehler zu minimieren. Letztendlich können KI-Chat, -Agenten und -Copiloten die Fähigkeiten der menschlichen Mitarbeiter verbessern und deren Arbeit effizienter und kreativer machen.

4. Klare Ziele setzen und den Wissensaustausch fördern

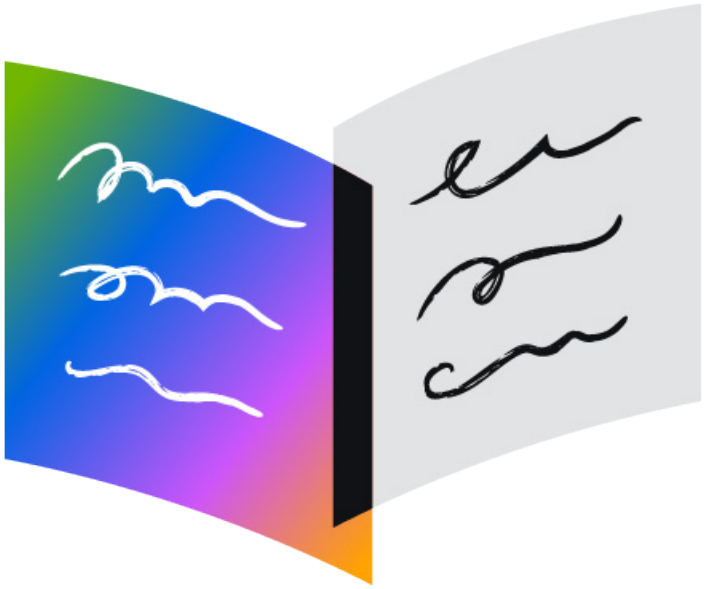
Führungskräfte, die sich mit neuen Technologien vertraut gemacht haben und wissen, wie sie sie einsetzen wollen, sind auch am besten in der Lage, sich konkrete und realistische Ziele zu setzen, um von ihrer Investition optimal zu profitieren.

"Sie können nicht einfach ein paar Tools zusammenwerfen und hoffen, dass etwas passiert", sagt Michael Hasse, ein Technologie- und Cybersicherheitsberater mit Sitz in Seattle. "Jede Änderung im Prozess erfordert eine sorgfältige Planung, um sicherzustellen, dass der Workflow nicht unterbrochen wird und dass das Ergebnis einen klaren und messbaren Nutzen hat."

Die Festlegung klarer Richtlinien und Anwendungsfälle für neue KI-Produkte kann auch für weniger Zurückhaltung bei den Mitarbeitern sorgen. Jamil Valliani, Head of Product, Artificial Intelligence bei Atlassian, merkt an, dass, als sein Team erstmals KI-Funktionen für den internen Gebrauch bei Atlassian veröffentlichte, einige Teams befürchteten, versehentlich gegen die KI-Nutzungsstandards des Unternehmens zu verstoßen, indem sie KI-gestützte Arbeit als ihre eigene ausgaben.

> **"Die Führungskräfte geben vor, wann der Einsatz von KI angemessen ist. Dies sollte bedarfsgerecht durch eine Kombination aus festgelegten Zielen und Standards erfolgen, die sich danach richten, welche Fortschritte die Mitarbeiter durch den Einsatz von KI erzielen sollen, und durch Investitionen in KI-gestützte Tools, die die täglichen Aufgaben der Mitarbeiter beschleunigen."**
>
> – Jamil Valliani, Head of Product, Artificial Intelligence, Atlassian

Sobald die Führungskräfte beschlossen haben, welche KI-Tools in die Workflows des Unternehmens integriert werden sollen, und klare Ziele für die Umsetzung festgelegt wurden, muss sichergestellt werden, dass wichtige neue Informationen nicht in einzelnen Teams isoliert vorhanden sind. Die Führungskräfte können KI-bedingte Silos verhindern, indem sie alle Teams von Anfang an in den Rollout-Prozess einbeziehen und den funktionsübergreifenden Informationsaustausch fördern.



> **"Mit der Zeit wird sich die Kultur des Teams vollständig auf den Austausch konzentrieren, da die Mitarbeiter erkennen werden, dass sie durch den Austausch von Informationen bessere Arbeit leisten als durch das Zurückhalten von Informationen."**
>
> – Thomas Anglero, CEO, Too Easy AS

Für Unternehmen, die mit bestehenden Silos zu kämpfen haben, ist der KI-Implementierungsprozess eine Gelegenheit, die Unternehmenskultur zu verbessern. Erik Severinghaus, der Gründer und CEO von Bloomfilter in Chicago, empfiehlt bei der Einführung eines KI-Projekts folgende Maßnahmen: "Setzen Sie kollaborative Tools wie Slack oder Trello ein, um die Kommunikation und das Projektmanagement zu verbessern. Helfen Sie Ihrem Team, die Rollen der anderen durch fachübergreifende Schulungen zu verstehen, und erkennen und belohnen Sie Teamarbeit – das verstärkt den Wert der Zusammenarbeit."

Wie kann dies mit einem verantwortungsvollen Umgang mit KI umgesetzt werden?

Atlassian hat es sich zur Aufgabe gemacht, KI so verantwortungsvoll wie möglich zu entwickeln und dabei das Potenzial generativer KI mit einigen der damit einhergehenden Risiken in Einklang zu bringen. Durch die Nutzung ethischer KI-Modelle für Produkte wie Atlassian Intelligence und Rovo verbessert Atlassian seine organisatorischen Fähigkeiten und verwendet viele der oben aufgeführten Kriterien, um externe Anbieter oder KI-Partner zu bewerten. Eine vollständige Aufschlüsselung unserer Philosophie und Praktiken finden Sie in unserem Handbuch und unserer Vorlage zu den Prinzipien für verantwortungsvolle Technologie.



Bei allen von Atlassian ausgelieferten Technologien, einschließlich generativer KI-Produkte wie Rovo, sind wir unsere eigenen Erstbenutzer. Wir haben festgestellt, dass wir KI für bestimmte Anwendungsfälle erfolgreich einsetzen können, beispielsweise beim Überprüfen und Zusammenfassen von Änderungsprotokollen, als Unterstützung bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter oder bei der Zuordnung von Problemen auf mehreren Softwareplattformen. Wir bei Atlassian haben gelernt, dass Sie Ihrem Team den Übergang erleichtern können, indem Sie klein anfangen, Erfolge vorweisen und schrittweise skalieren.

Fazit

Wo auch immer sich Ihr Team auf seiner KI-Reise befindet, ermutigen Sie es, seine Kreativität zu entfalten und gleichzeitig sein Wissen über diese Tools zu nutzen und weiterzuentwickeln. Erinnern Sie die Teammitglieder daran, sich darauf zu konzentrieren, wie GenAI ihr Talent verstärken, ihre Fähigkeiten verbessern und den Prozess beschleunigen kann, eine brillante Idee in die Realität umzusetzen.

Wir empfehlen Ihnen, Tools wie Rovo zu nutzen, um die Zusammenarbeit und Produktivität in Ihren Teams zu verbessern. Mit Rovo kann Ihr Team relevante Informationen aus Ihren Atlassian-Tools, bevorzugten SaaS-Anwendungen und firmeneigenen Datenquellen abrufen und gleichzeitig die Unternehmenssicherheit gewährleisten.

Wenn Sie erfahren möchten, wie Sie das Wissen Ihres Unternehmens zugänglich machen können, damit jedes Team Erkenntnisse schneller in konkrete Maßnahmen umsetzen kann, wenden Sie sich bitte noch heute an Ihren lokalen Atlassian Solution Partner.