

# Wie Sie die 5 Prozent schaffen

## Ein ehrlicher Claude-Leitfaden für den Mittelstand

Ricki Walter

2026-04

### **Wie Sie die 5 Prozent schaffen**

#### **Ein ehrlicher Claude-Leitfaden für den Mittelstand**

*Ricki Walter, Berlin, April 2026*

---

#### **Vorwort: Was Sie hier bekommen**

Dieses Dokument ist für Geschäftsführer:innen und Teamleiter:innen in deutschen Mittelstands-Unternehmen, die Claude oder ähnliche KI-Tools einsetzen wollen und nicht wissen, wo sie anfangen sollen.

Sie bekommen hier vier Dinge:

- eine kurze Diagnose, warum 95 Prozent der KI-Projekte scheitern
- drei Fragen, die Sie beantworten müssen, bevor Ihr Team etwas baut
- fünf Use Cases, die im Mittelstand tatsächlich funktionieren, mit dem konkreten Einstiegspunkt für jeden
- eine einseitige Governance-Vorlage, mit der Sie ab Montag die Schatten-KI in Ihrem Unternehmen legalisieren können

Ich arbeite täglich mit Claude. Bei Syncd Health entwickeln wir unser Produkt seit 2025 damit, und in meinen Workshops bekomme ich immer wieder die gleichen Fragen gestellt. Deshalb dieses Dokument. Wenn Sie mit mir danach ein Gespräch führen wollen, finden Sie den Link am Ende.

---

#### **Kapitel 1: Warum 95 Prozent scheitern**

Im Spätsommer 2025 nahm ein Kunde eine Bestellung am Drive-Through von Taco Bell auf. Er bat um ein Wasser. Das KI-gestützte System orderte 18.000

Becher in einer einzelnen Transaktion. Video in sozialen Medien, Stillstand am Schalter, und Taco Bell pausierte den Rollout in 500 Filialen.

Dollar General baute 2024 mehrere tausend Selbstbedienungskassen zurück. Amazon entfernte das viel beworbene “Just Walk Out”-System aus seinen Fresh-Filialen. Das MIT Project NANDA untersuchte in derselben Zeit 300 Unternehmen, die KI-Pilotprojekte gestartet hatten. Das Ergebnis nach sechs Monaten: 95 Prozent zeigten keinen messbaren Effekt auf Umsatz oder Kosten.

Das sind die Zahlen von Ende 2025. Gartner prognostiziert, dass bis Ende 2026 ein Drittel aller GenAI-Projekte nach der Pilotphase beendet werden. Analysen des *t3n*-Magazins zu Mittelstands-KI-Projekten zeigen ein wiederkehrendes Muster: Projekte mit sechststelligen Budgets, bei denen 90 Prozent des Geldes in Technik fließen, produzieren Fehlerraten von über 40 Prozent. Projekte mit kleinerem Budget, bei denen mindestens ein Viertel in die Aufbereitung von Daten und die Schulung von Menschen geht, landen unter 5 Prozent Fehlerrate.

Der teuerste Fehler liegt also in der Aufteilung: zu viel Technik, zu wenig Menschen und Daten.

---

## Kapitel 2: Die Doorman-Frage

Der britische Werber Rory Sutherland hat einen Begriff geprägt, den ich in jedem meiner Workshops zitiere: die Doorman Fallacy.

Ein Hotelportier öffnet die Tür. Das ist seine sichtbare Aufgabe. Ein Hotel, das sparen will, ersetzt ihn durch eine Drehtür und argumentiert mit der Einsparung. Sechs Monate später bricht der Umsatz im Hotelrestaurant ein. Taxifahrten vor dem Haus stocken. Gäste beschwerten sich, dass niemand ihnen die Richtung weist oder ihren Namen kennt.

Der Portier hat nie nur die Tür geöffnet. Er hat Taxis gerufen, Koffer geschleppt, Stammgäste mit Namen begrüßt, Neuankömmlinge stillschweigend eingeschüchtert und VIPs signalisiert, dass sie hier richtig sind. Die Drehtür ersetzt die sichtbare Aufgabe und verbrennt alles andere.

Die meisten KI-Projekte scheitern an genau dieser Logik. Jemand sieht eine Aufgabe, die zeitaufwendig wirkt, automatisiert sie und entdeckt erst nach dem Rollout, dass die Aufgabe in Wirklichkeit sechs Funktionen auf einmal erfüllt hat. Das Taco-Bell-System konnte Wörter in Bestellpositionen übersetzen. Was ihm fehlte, war das Urteil, dass 18.000 Becher Wasser kein realistischer Auftrag sind. Genau dieses Urteil ist die eigentliche Arbeit des Menschen am Schalter.

Bevor Sie irgendetwas automatisieren, beantworten Sie also diese Frage: *Was macht die Person, die ich ersetzen oder unterstützen will, wirklich?* Beschreiben Sie die tatsächliche Arbeit mit allen unsichtbaren Anteilen, nicht die offizielle Stellenbeschreibung. Wenn Sie diese Antwort nicht haben, sind Sie nicht bereit für Claude.

---

## Kapitel 3: Drei Fragen vor dem Bauen

Aus der Doorman-Frage und zwei Jahren Projekterfahrung habe ich drei Fragen entwickelt, die ich jedem Team vorlege, bevor wir etwas aufbauen. Wenn eine davon unbeantwortet bleibt, ist das Projekt noch nicht startreif.

### Frage 1: Was ist der eigentliche Job?

Beschreiben Sie den Arbeitsschritt, den Sie mit Claude unterstützen wollen, in drei Ebenen:

- Was ist die sichtbare Aufgabe? (Rechnungen freigeben, E-Mails beantworten, Berichte zusammenfassen)
- Welches Urteil steckt dahinter? (Ist diese Rechnung plausibel? Ist dieser Kunde verärgert? Ist dieser Abschnitt wichtig?)
- Welcher Kontext fließt in das Urteil ein, der nicht im Dokument steht? (Geschichte des Kunden, Branchenwissen, interne Richtlinien, Beziehung zu anderen Vorgängen)

Die dritte Ebene ist die entscheidende. Wenn Ihr Team das Urteil nur treffen kann, weil es Dinge weiß, die nirgendwo aufgeschrieben sind, müssen diese Dinge zuerst sichtbar werden. Das ist in der Regel die erste Woche eines Claude-Projekts.

### Frage 2: Dürfen wir das überhaupt?

Die DSGVO setzt einen Rahmen, innerhalb dessen vieles möglich ist. Die meisten Mittelständler starten mit der Vermutung, Claude sei entweder komplett erlaubt oder komplett verboten. In der Praxis arbeite ich mit drei Ebenen.

**Ebene 1: Öffentliche oder anonymisierte Daten.** Marketing-Texte, allgemeine Produktbeschreibungen, Dokumentationen, anonymisierte Trainingsfälle. Diese Daten können Sie ohne weiteren Vorbereitungsaufwand in Claude verarbeiten. Beachten Sie die Datenrichtlinien von Anthropic, aktivieren Sie den Opt-out für Modelltraining, dokumentieren Sie die Nutzung in einem Tool-Register.

**Ebene 2: Interne Geschäftsdaten mit Personenbezug.** Kundendaten, interne E-Mails, Lieferantenkorrespondenz, Personaldokumente. Diese Daten verlangen einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) mit Anthropic, den EU-Endpoint, und eine interne Richtlinie, welche konkreten Felder geschwärzt oder pseudonymisiert werden, bevor sie das Unternehmen verlassen. Die meisten Projekte landen auf dieser Ebene.

**Ebene 3: Besonders schutzwürdige Daten.** Gesundheitsdaten, Finanzdaten mit Kontostandbezug, Sozialdaten, Informationen nach Art. 9 DSGVO. Diese Daten gehören nicht in eine Cloud-KI, auch nicht in eine EU-Variante, bis

Sie mit Ihrem Datenschutzbeauftragten und gegebenenfalls Aufsichtsbehörde einen Einzelfall-Einsatz geklärt haben. Oft ist hier ein selbstgehostetes Open-Source-Modell auf deutscher Infrastruktur (Hetzner oder IONOS mit Ollama oder vLLM) der bessere Weg. Die Kosten starten bei etwa 80 Euro pro Monat für eine GPU-Instanz, mit der sich ein 13B-Modell betreiben lässt.

Klären Sie die Drei-Ebenen-Einordnung zu Projektbeginn. Ich habe zu viele Teams gesehen, die sechs Wochen an einem Prototyp gebaut haben und dann feststellen mussten, dass die Daten gar nie dort hätten sein dürfen.

### **Frage 3: Können wir das aushalten?**

KI-Anwendungen verhalten sich wie Produkte mit Lebenszyklus. Der Aufbau kostet 20 bis 40 Prozent des Gesamtaufwands. Wartung, Anpassung an neue Claude-Versionen, Überwachung, Fehlerbehebung und kontinuierliche Verbesserung kosten die restlichen 60 bis 80 Prozent. Ich nenne das intern die 60/60-Regel: 60 Prozent des Gesamtaufwands fallen nach der Inbetriebnahme an, und sie verteilen sich über mindestens 60 Monate.

Ein Beispiel aus der Branche: ein Automatisierungs-Projekt mit 5.000 Euro Aufbau kostete nach drei Jahren tatsächlich 22.000 Euro. Der Löwenanteil floss in API-Migrationen, Anpassung an neue Modellversionen, zwei größere Fehleranalysen, Weiterentwicklung des Monitorings. Das ist der Normalfall.

Bevor Sie ein Projekt starten, reservieren Sie eine wiederkehrende Zeile im Jahresbudget: pro ernsthafte KI-Integration rechne ich mit 500 bis 2.000 Euro monatlich über die gesamte Laufzeit, mindestens. Wer das nicht einplant, baut einen Prototyp und verliert ihn nach zwölf Monaten an API-Änderungen.

---

## **Kapitel 4: Fünf Use Cases, die im Mittelstand funktionieren**

Ich habe die Liste absichtlich kurz gehalten. Bekannte Projekte, bei denen Claude einen belegten ROI bringt, und jeweils der konkrete Startpunkt. Die Reihenfolge spiegelt wider, wie oft ich das in meiner Arbeit sehe.

### **Use Case 1: Dokumentenextraktion**

Rechnungen, Lieferscheine, Verträge werden von Claude in strukturierte Daten verwandelt. Die Fehlerrate liegt bei sauberem Prompting unter 3 Prozent bei Standard-Dokumenten und unter 8 Prozent bei Handschrift oder schlechten Scans.

*Wann es funktioniert:* Sie haben einen bestehenden Workflow, der gescannte Dokumente erhält, und jemand tippt die Daten anschließend in ein ERP. Ideal: einheitliches Format, mittleres Volumen (100 bis 5.000 Dokumente pro Monat), niedrige Kritikalität einzelner Fehler.

*Wann es scheitert:* Bei Einzelstücken unter 100 im Monat lohnt sich der Aufbau nicht. Bei hochkritischen Dokumenten (zum Beispiel Verträge mit Haftungsauswirkung) brauchen Sie zwingend einen Vier-Augen-Schritt durch einen Menschen.

*DSGVO-Ebene:* typischerweise 2 (AVV nötig), bei Finanzdaten teils 3.

*Einstiegspunkt:* Ein halbtägiger Workshop, bei dem zehn Beispiel-Dokumente aus Ihrem Haus mit Claude verarbeitet und die Fehlerrate gemessen wird. Aus dem Ergebnis entscheiden Sie, ob der volle Aufbau sinnvoll ist.

### **Use Case 2: Interne Wissensdatenbank (RAG)**

Mitarbeitende finden Antworten auf Unternehmensfragen über eine Claude-gestützte Suche in internen Dokumenten. Typischer Anwendungsfall: Onboarding, HR-Richtlinien, Qualitäts-Handbücher, technische Dokumentation.

*Wann es funktioniert:* Ihre Dokumente sind einigermaßen gepflegt, zentral auffindbar, und Mitarbeitende verbringen nachweislich Zeit mit Suchen (Faustformel: über 30 Minuten pro Woche pro Person).

*Wann es scheitert:* Wenn Ihre Dokumente widersprüchlich oder veraltet sind, trägt Claude die Widersprüche selbstbewusst vor. Das ist schlimmer als keine Suche. Bereinigen Sie die Quellen vor dem Rollout, oder starten Sie mit einem schmalen, gepflegten Teilbereich.

*DSGVO-Ebene:* 2, manchmal 3. Personalakten gehören nicht in eine allgemein zugängliche Wissensdatenbank.

*Einstiegspunkt:* Eine dreimonatige Pilotphase mit 20 bis 30 Dokumenten aus einem definierten Bereich (zum Beispiel Qualitätshandbuch). Messen Sie drei Kennzahlen: Antwortzeit, Antwortqualität (Stichprobe durch Fachexperten), Nutzungshäufigkeit.

### **Use Case 3: Meeting-Zusammenfassungen mit Aktionsitems**

Aus einer Meeting-Aufnahme wird ein Protokoll mit Entscheidungen, Aktionspunkten und Verantwortlichen. Hier liefert Claude verlässlich gute Qualität. In Gesprächen mit Teams, die das einsetzen, höre ich fast immer dasselbe: nach einem Monat will niemand mehr ohne arbeiten.

*Wann es funktioniert:* Ihr Team kann Meetings aufzeichnen (technische Einrichtung vorhanden, Zustimmung der Beteiligten eingeholt) und bezahlt aktuell einen Menschen fürs Mitschreiben oder verliert Informationen, weil niemand mitschreibt.

*Wann es scheitert:* Bei Vertragsverhandlungen, Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Gesprächen mit Mitbestimmungspflicht, oder streng vertraulichen Inhalten. Hier kommt das deutsche Betriebsverfassungsrecht ins Spiel. Sie brauchen zwingend die Zustimmung aller Beteiligten und des Betriebsrats.

*DSGVO-Ebene:* 2, bei HR-Gesprächen eher 3.

*Einstiegspunkt:* Ein Vier-Wochen-Versuch mit zwei regelmäßigen internen Team-Meetings. Betriebsrat und Teilnehmende vorher einbinden. Am Ende abstimmen, ob das Team den Zustand erhalten will.

#### **Use Case 4: First-Level-Support für Kundenanfragen**

Claude beantwortet einfache Kundenfragen direkt und eskaliert an Menschen, sobald die Frage komplex wird oder der Kunde unzufrieden klingt. Dieser Use Case wird am häufigsten überschätzt. Richtig eingesetzt liefert er trotzdem solide Ergebnisse.

*Wann es funktioniert:* Ihr Support bekommt immer wieder die gleichen 20 Fragen, für die es klare Antworten gibt, und die bisherige Erst-Antwort dauert über 24 Stunden. Mit Claude auf den Fragen, die eindeutig sind, lösen Sie 30 bis 60 Prozent des Volumens ohne menschliche Interaktion.

*Wann es scheitert:* Bei emotional aufgeladenen Themen (Reklamation, Kündigung, Fehlberatung), bei regulatorisch sensiblen Produkten (Finanzberatung, Gesundheit), oder wenn das System nicht sauber an echte Menschen eskaliert. Der häufigste Fehler: die Eskalation in die Grundeinstellung eingebaut und nie getestet.

*DSGVO-Ebene:* 2.

*Einstiegspunkt:* Ein achtwöchiger Pilot mit einem schmalen Bereich (zum Beispiel Versand-Fragen oder Retouren-Abwicklung). Harte Eskalations-Regeln vorab definieren und wöchentlich kontrollieren.

#### **Use Case 5: Code-Review und Test-Generierung**

Für Dev-Teams: Claude Code oder vergleichbare Werkzeuge übernehmen erste Code-Durchsichten, generieren Unit-Tests, erkennen offensichtliche Fehler, bevor ein Mensch drauf schaut. Die Produktivitätsgewinne sind hier gut belegt: Teams berichten von 30 bis 50 Prozent schnellerer Review-Zeit bei gleicher oder besserer Qualität.

*Wann es funktioniert:* Ihr Team hat eine bestehende Code-Review-Kultur, will das Routinegerüst abnehmen und hat Zeit, die Ergebnisse kritisch zu lesen und zu korrigieren.

*Wann es scheitert:* Wenn die Dev-Leitung das Ergebnis als Ersatz für menschliches Urteil behandelt. Carnegie-Mellon-Untersuchungen zeigen: selbst die besten KI-Agenten lösen nur rund ein Viertel der realen Büroaufgaben vollständig. Die Begleitung bleibt menschlich.

*DSGVO-Ebene:* 1 bei Open-Source-Code, 2 bei internem Produktcode.

*Einstiegspunkt:* Eine Bestandsaufnahme der aktuellen Review-Zeit pro Pull-Request über zwei Wochen, dann zwei Wochen mit Claude-Unterstützung, dann

der Vergleich. Nach vier Wochen liegen die Zahlen auf dem Tisch, und das Team entscheidet gemeinsam.

---

## **Kapitel 5: Schatten-KI legalisieren**

Bitkom hat im Herbst 2025 eine Zahl veröffentlicht, die mich beim ersten Lesen kurz innehalten ließ. 40 Prozent der deutschen Arbeitgeber:innen gehen davon aus, dass ihre Mitarbeitenden private KI-Tools beruflich nutzen. 10 Prozent der Mitarbeitenden geben zu, dass sie es tun, ohne das Management zu informieren. Die Dunkelziffer ist vermutlich höher.

Das ist die sogenannte Schatten-KI. Eine Assistentin lässt ChatGPT eine Kundenmail formulieren. Ein Vertriebler füttert Anschreiben in Claude. Ein Projektleiter nutzt Gemini für Übersetzungen von Firmendokumenten. Unternehmensdaten wandern in Systeme, von denen niemand im Haus weiß, wie sie intern verarbeitet werden.

Viele Geschäftsführungen reagieren mit einem Verbot. Das verschiebt die Nutzung nur in den Untergrund, denn wer seinen Job damit einfacher erledigt, macht weiter, nur ohne Ihr Wissen. Legalisieren Sie die Nutzung stattdessen mit klaren Regeln.

Legalisierung heißt: Sie sagen Ihrem Team, welches Tool freigegeben ist, welche Daten erlaubt sind, und wie man bei Unsicherheit fragt. Das steht auf einer Seite Papier. Sie richten einen AVV mit Anthropic ein, stellen eine Team-Lizenz oder Enterprise-Zugang bereit, benennen eine interne Ansprechperson. Die Kosten für zehn bis fünfzig Mitarbeitende: oft unter 500 Euro im Monat. Der Gewinn: Sie wissen, was Ihr Haus mit Ihren Daten tut.

Die Vorlage auf der nächsten Seite ist der Startpunkt. Passen Sie sie an Ihr Unternehmen an und lassen Sie sie von Ihrer oder Ihrem Datenschutzbeauftragten gegenlesen, bevor die Geschäftsleitung unterschreibt. Zwei Wochen später wissen Sie, welche KI-Nutzung in Ihrem Haus läuft.

---

### **Vorlage: Unsere KI-Hausregeln**

*Diese Vorlage ist ein Ausgangspunkt, keine Rechtsberatung. Abstimmung mit Datenschutzbeauftragten, Betriebsrat und gegebenenfalls Rechtsabteilung vor Inkraftsetzung.*

#### **1. Welches KI-Werkzeug ist freigegeben?**

Freigegeben für den Einsatz mit Unternehmensdaten:

- \_\_\_\_\_ (zum Beispiel Claude for Work, Anthropic EU-Endpoint)

- Zugang über: \_\_\_\_\_ (zentrale Lizenz / Unternehmens-Konto)
- Anmeldung über SSO: ja / nein

Nicht freigegeben, auch nicht mit Unternehmensdaten:

- ChatGPT Free / Plus (privater Account)
- Gemini (privater Account)
- Andere KI-Tools ohne vorherige Freigabe

## 2. Welche Daten dürfen verarbeitet werden?

**Ebene 1, freigegeben:** - Öffentlich zugängliche Informationen - Interne Marketing-Texte (vor Veröffentlichung) - Allgemeine Produktbeschreibungen - Schulungs- und Dokumentationsmaterial

**Ebene 2, nur mit expliziter Freigabe:** - Interne E-Mails (anonymisiert) - Kundendaten ohne besondere Kategorie - Lieferantenkorrespondenz

**Ebene 3, niemals ohne Einzelfall-Zustimmung:** - Personaldaten (Bewerbungen, Gehalt, Urlaub, Krankheit) - Gesundheitsdaten jeder Art - Finanzdaten mit Kontostandbezug - Strafrechtlich oder mitbestimmungsrelevante Informationen - Geschäftsgeheimnisse ohne Freigabe der Geschäftsleitung

## 3. Wie fragt man bei Unsicherheit?

Interne Ansprechperson für KI-Fragen:

- Name: \_\_\_\_\_
- E-Mail: \_\_\_\_\_
- Reaktionszeit: innerhalb von zwei Arbeitstagen

Vorgehen bei Grauzonen: per E-Mail die Situation beschreiben, Entscheidung abwarten, nicht selbst entscheiden.

## 4. Dokumentation

Jede neue Nutzung eines KI-Werkzeugs für eine wiederkehrende Aufgabe wird in einem Tool-Register eingetragen:

- Welche Aufgabe
- Welche Datenart
- Welches Werkzeug
- Verantwortliche Person

Das Register wird mindestens jährlich gesichtet, bei Toolwechsel sofort.

## 5. Austritt und Löschung

Bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses oder auf Wunsch der Mitarbeitenden:

- Alle unter dem Unternehmens-Konto erstellten Daten werden innerhalb von 30 Tagen gelöscht oder anonymisiert
- Private KI-Konten bleiben beim Mitarbeitenden, Unternehmensdaten dürfen dort keine verbleiben

## 6. Unterschrift

Diese Hausregeln sind für alle Mitarbeitenden verbindlich ab:

Datum: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

Geschäftsführung: \_\_\_\_\_ Datenschutzbeauftragte:r:  
 \_\_\_\_\_ Betriebsrat (falls vorhanden): \_\_\_\_\_

## Was jetzt?

Wenn dieser Leitfaden Ihnen eine oder zwei konkrete Entscheidungen erleichtert hat, hat sich das Lesen gelohnt. Wenn Sie die Vorlage auf der vorhergehenden Seite in Ihrem Haus einführen und einen der fünf Use Cases ernsthaft prüfen, liegen Sie bereits im oberen Viertel der Unternehmen, die aktuell mit KI arbeiten.

Wenn Sie Unterstützung beim konkreten Aufbau suchen, biete ich drei Formate an:

- **Halbtags-Workshop für Ihr Team** (EUR 1.500 bis 2.500 netto). Einstieg in Claude, Prompt Engineering, oder ein spezifischer Use Case aus Kapitel 4.
- **AI-Readiness-Audit** (1 Tag, EUR 2.500 netto). Ich analysiere Ihre aktuelle Lage, bewerte drei Use Cases auf Machbarkeit, liefere eine schriftliche Roadmap.
- **Mentoring-Retainer** (2 bis 4 Stunden monatlich, EUR 300 netto pro Stunde). Laufende Begleitung Ihres Teams, asynchron oder in kurzen Calls.

Ein 15-minütiges Vorgespräch ist kostenlos und unverbindlich. Den Link finden Sie auf meiner Website: [rickiwalter.com](http://rickiwalter.com).

Alle Preise zzgl. 19 Prozent MwSt. Aktuelle Verfügbarkeit: 1 bis 2 Tage pro Monat. Parallel bin ich CTO von Syncd Health (Vision Health Pioneers Incubator, Berlin, Mai 2026 bis Februar 2027).

---

*Ricki Walter arbeitet als Product Engineer in Berlin und hält Claude-Workshops für Mittelständler. CTO und Co-Founder von Syncd Health. Wirtschaftsinformatik-Studium an der HWR Berlin, 2,5 Jahre Webentwicklung bei KPMG, Interim CTO bei einer Content-Plattform in Berlin. Claude Code ist seit Ende 2025 seine primäre Entwicklungsumgebung.*

Kontakt: [contact@rickiwalter.com](mailto:contact@rickiwalter.com)

---

## Quellen

- MIT Project NANDA, “The GenAI Divide: State of AI in Business 2025”. 95-Prozent-Failure-Rate-Befund, 300 untersuchte Unternehmen.
- Bitkom, Pressemitteilung “Beschäftigte nutzen Schatten-KI”, 2025. 40/10-Prozent-Zahlen.
- Bitkom Studienbericht KI 2025. Adoptionsblocker und Nutzungsmuster.
- KfW Fokus Volkswirtschaft Nr. 533, Februar 2026. Zahlen zum deutschen Mittelstand.
- t3n, Analysen zu Mittelstands-KI-Projekten, 2025.
- Carnegie Mellon Universität, TheAgentCompany-Studie zu KI-Agenten-Erfolgsraten bei realen Büroaufgaben, 2024/2025.
- Rory Sutherland, *The Doorman Fallacy*, Original-Essay.
- Dollar General, Pressemeldungen zum Rückbau der Selbstbedienungskassen, 2024.
- Amazon, Ankündigung zur Entfernung von “Just Walk Out” aus Fresh-Filialen, 2024.
- Brynjolfsson et al., Studie zu AI-Support-Agenten, 5.172 Teilnehmende, 2025.
- Gartner, Prognose zum Abbruch von GenAI-Projekten nach Pilotphase, 2026.