



DIGITALISIERUNGSBEISPIEL

Unternehmenswissen mit KI schnell auffindbar machen



Ausgangssituation

Bei einem mittelständischen Unternehmen für maßgefertigte Möbel- und Innenraumlösungen greifen Beratung, Konstruktion, Fertigung, Montage und Service eng ineinander. Dafür werden täglich technische Informationen, Projektunterlagen, Produktdaten und Erfahrungswissen benötigt. Dieses Wissen ist vorhanden, liegt aber in unterschiedlichen Dokumenten, Hilfeseiten und internen Beschreibungen verteilt. Für Mitarbeitende bedeutet das Suchaufwand, für Kun-

den entstehen wiederkehrende Rückfragen. Ziel war daher eine kundenorientierte Wissensplattform, die vorhandene Inhalte leichter zugänglich macht und verlässliche Antworten mit Bezug zu den eigenen Unternehmensquellen ermöglicht.

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-
Digital

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Herausforderung

Viele kleine und mittlere Unternehmen kennen diese Situation: Wissen wächst über Jahre, wird aber nicht automatisch nutzbar. Klassische Ablagen oder Wissensdatenbanken helfen nur begrenzt, wenn Fragen in Alltagssprache gestellt werden oder Informationen über mehrere Dokumente verteilt sind. Gleichzeitig dürfen KI-Antworten nicht frei erfunden sein, sondern müssen auf geprüften Quellen beruhen. Die Herausforderung im Projekt bestand deshalb darin, eine sichere, selbst betreibbare Lösung zu entwerfen, die interne Inhalte strukturiert erschließt, die Herkunft der Informationen sichtbar macht und Fachwissen so bereitstellt, dass es im Kundenservice und in internen Abläufen praktisch nutzbar wird.

Vorgehen

Im Rahmen des Projekts wurde ein prototypisches webbasiertes KI-Wissenssystem aufgebaut. InVIDO stellte relevante interne Dokumente, Softwarehinweise und Help-Center-Inhalte bereit und bewertete die fachliche Qualität der Antworten. Die technische Umsetzung verbindet eine dialogorientierte Oberfläche mit einer quellengebundenen Suche: Zuerst werden passende Textstellen in den Unternehmensunterlagen gefunden, anschließend wird daraus eine verständliche Antwort formuliert. Dabei standen nicht nur Funktionalität, sondern auch Self-Hosting, Wartbarkeit, Skalierbarkeit und ein nachvollziehbarer Umgang mit Unternehmenswissen im Mittelpunkt.

Lösung

Der Prototyp zeigt, wie mittelständische Unternehmen ihr vorhandenes Wissen in einen nutzbaren digitalen Assistenten überführen können. Typische Informationsanfragen lassen sich schneller einordnen, Antworten werden konsistenter und Mitarbeitende erhalten einen besseren Einstieg in komplexe Themen. Für InVIDO entsteht damit eine fundierte Entscheidungsgrundlage für den langfristigen KI-Einsatz im Kunden- und Informationsservice. Zugleich ist das Projekt

übertragbar, es zeigt: mit einer quellengebundenen, selbst betreibbaren Wissensplattform können KMU Suchzeiten reduzieren, Servicequalität erhöhen und digitales Erfahrungswissen dauerhaft im Unternehmen verfügbar machen.

”

Unser Ziel war es, das in Beratung, Konstruktion und Service vorhandene Wissen so aufzubereiten, dass es sich sowohl im Kundenservice als auch in internen Abläufen effizienter nutzen lässt. Da hierbei sensible Unternehmensdaten berührt werden, war für uns eine vollständig selbst betriebene, sichere Lösung Voraussetzung – ein Transfer der Daten an einen externen Cloud-Anbieter kam für uns nicht infrage. Dadurch lassen sich wiederkehrende Kundenanfragen und interner Rechercheaufwand spürbar reduzieren, während wir gleichzeitig die vollständige Kontrolle über unsere Daten behalten.

Christian Brenner, IT Project Lead, InVIDO GmbH