

Wissensbasierte Digitalisierung

KI-gestützte Prozessoptimierung
in der Kundenkommunikation



Inhalte

- 1 Wissensbasierte Digitalisierung
- 2 Konkretes Beispiel: Ausgangssituation
- 3 Vorgehensmodell
- 4 Bedeutung von Prozesswissen
- 5 Prozessablauf & Architekturmodell
- 6 Erfolgsfaktoren und Stolpersteine
- 7 Zusammenfassung

Wissensbasierte Digitalisierung

= Intelligente Nutzung von Wissen

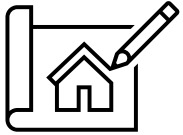
= Digitalisierung, die auf strukturiertem Fachwissen basiert

= Technologien einsetzen, um Wissen zu verarbeiten, zu nutzen und Entscheidungen zu verbessern

= Kontinuierliches Lernen

= Einsatz von Algorithmen & KI zur Interpretation von Wissen

Konkretes Beispiel: Ausgangssituation



Kunde aus der Wohn- und Immobilienbranche mit über 5000 Wohnungen



- Ständig melden sich Mietende mit einem Anliegen verschiedenster Art
- Mietende wissen nicht, an wen sie sich mit welchem Anliegen wenden sollen
- Sprachbarrieren bei der Kommunikation
- Kein zentraler Anlaufpunkt für Anliegen (mehrere Kontaktmöglichkeiten gegeben)

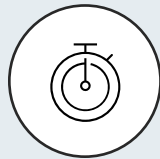


Ein Anliegen durchläuft einen bestimmten definierten Prozess

Konkretes Beispiel: Ausgangssituation

Herausforderung

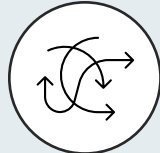
Täglich gehen Anfragen/Anliegen von Mietenden per Mail oder Telefon ein. Die Anliegen der Mietenden unterscheiden sich stark in ihrer Qualität – oft fehlen relevante Informationen oder die Verständlichkeit leidet durch sprachliche Hürden



Zeitaufwändig



Eingeschränkte Erreichbarkeit

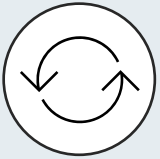


Unübersichtliche Dokumentation



Keine Rückmeldung, dass ein Anliegen erfolgreich eingegangen ist

Lösungsfindung



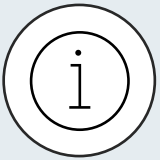
Erreichbar rund um die Uhr



Verknüpfung mit Kundendatenbank zur eindeutigen Identifikation



Automatische Einordnung des Anliegens durch KI



Bereitstellung von FAQs und Beantwortung von Standardrückfragen

Lösung

Ein KI-gestütztes **Onlineformular** zur Aufnahme von Anfragen, die den Mitarbeitenden in einem **Ticketsystem** bereitgestellt werden.



Vorgehensmodell



Bedeutung von Prozesswissen



Effizienzsteigerung

Klare Abläufe vermeiden Doppelarbeit und unnötige Schleifen.
Prozesse können gezielt automatisiert oder optimiert werden.



Qualitätssicherung

Einheitliche Vorgehensweisen sichern gleichbleibende Ergebnisse.
Fehlerquellen werden frühzeitig erkannt und reduziert.



Transparenz & Nachvollziehbarkeit

Jeder weiß, wer was wann macht – wichtig für Compliance und Audits.
Prozesse sind dokumentiert und nachvollziehbar.



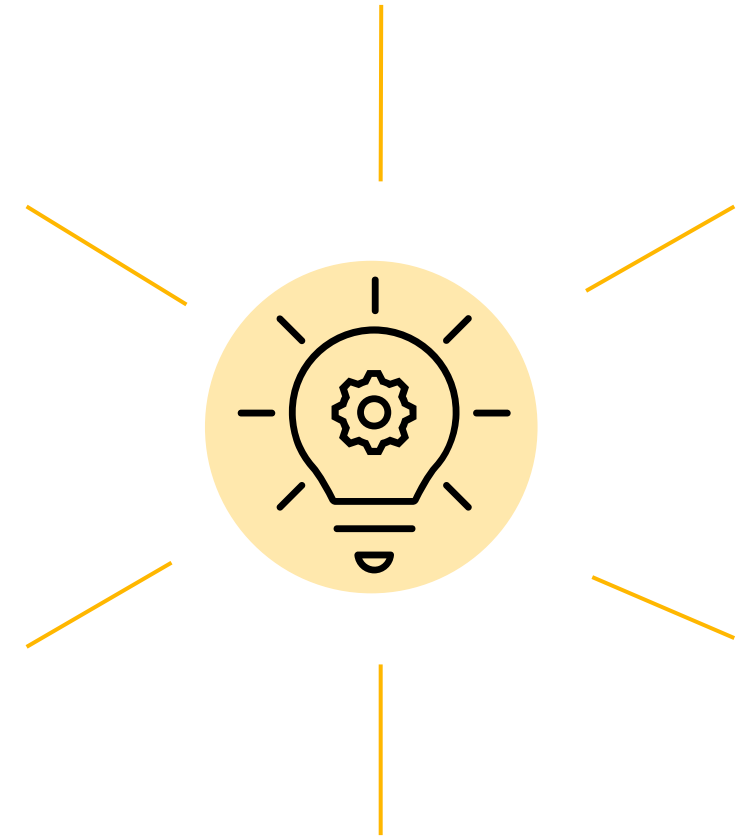
Grundlage für Digitalisierung & KI

KI kann nur dort eingesetzt werden, wo Prozesse verstanden und strukturiert sind.
Prozesswissen ist Voraussetzung für datengetriebene Automatisierung.



Wissenstransfer & Skalierbarkeit

Neue Mitarbeitende können schneller eingearbeitet werden.
Prozesse lassen sich leichter auf andere Standorte oder Teams übertragen



Prozesswissen vs. Datenwissen

Prozesswissen

Wissen über Abläufe, Rollen, Regeln und Entscheidungen in einem Geschäftsprozess

Erfahrungswissen, Fachabteilungen, Prozessdokumentationen

Wie läuft der Prozess ab? Wer ist beteiligt?
Was passiert wann?

Optimierung von Abläufen, Rollenklärung, Automatisierung

Die KI nutzt Daten-wissen, um Entscheidungen zu treffen, die auf Prozesswissen basieren.

Datenwissen

Wissen über die Struktur, Qualität, Herkunft und Bedeutung von Daten

Datenbanken, Sensoren, Nutzerinteraktionen, Reports

Welche Daten liegen vor? Wie sind sie verteilt? Welche Muster gibt es?

Erkenntnisgewinn, Prognosen, datengetriebene Entscheidungen

Digitalisierung & Prozesswissen



Digitalisierung ohne Prozesswissen

- Fokus liegt auf Tools und Technologien statt auf Abläufen
- Prozesse werden nicht hinterfragt oder verstanden
- Geringe Akzeptanz bei Mitarbeitenden
- Hoher Schulungs- und Anpassungsaufwand
- Fehlende Skalierbarkeit



Digitalisierung mit Prozesswissen

- Klare Zieldefinition basierend auf bestehenden Abläufen
- Beteiligte wissen, was digitalisiert wird und warum
- Automatisierung ist gezielt und effizient
- Risiken und Abhängigkeiten sind bekannt



- Höhere Erfolgsquote
- Bessere Nutzerakzeptanz durch passgenaue Lösungen
- Weniger Reibungsverluste bei der Einführung
- Möglichkeit zur echten Prozessoptimierung (nicht nur Digitalisierung des Status quo)
- Skalierbarkeit und Wiederverwendbarkeit von Lösungen

Prozesswissen sinnvoll erfassen

➤ Experteninterviews

= Gespräche mit Prozessbeteiligten oder Fachexperten, um implizites Wissen zu heben

➤ Job Shadowing

= Direkte Beobachtung von Mitarbeitenden bei der Arbeit zur Erfassung von realen Abläufen & informellen Praktiken

➤ Dokumentenanalyse

= Auswertung vorhandener Prozessdokumentation, Arbeitsanweisungen, Protokolle oder IT-Systeme

➤ Process Mining

= Automatisierte Analyse von Log-Daten aus IT-Systemen (z.B. ERP) um Ist-Prozesse zu rekonstruieren

➤ Fragebögen

= Standardisierte Erhebung von Prozesswissen durch strukturierte Fragebögen

Multimethodischer Ansatz: Kombination mehrerer Methoden erhöht die Qualität & Vollständigkeit

Schaffung von Akzeptanz: Frühzeitige Beteiligung aller Stakeholder

Iteratives Vorgehen: Prozesswissen verändert sich, daher regelmäßige Aktualisierung

Vorgehensmodell

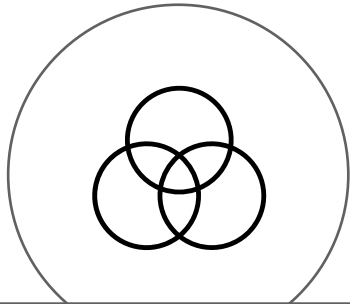


Einsatzbereiche Künstliche Intelligenz

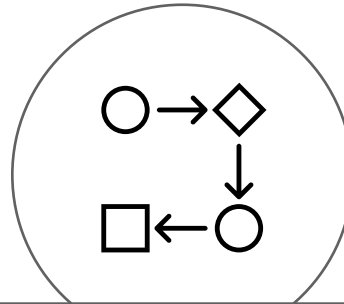


Herausforderungen bei der Einführung von KI

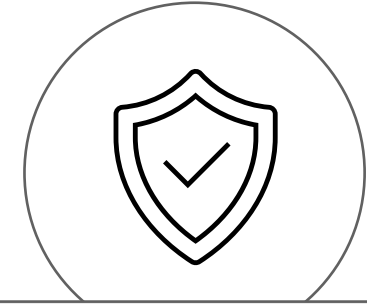
Woran kann die Einführung von künstlicher Intelligenz scheitern?



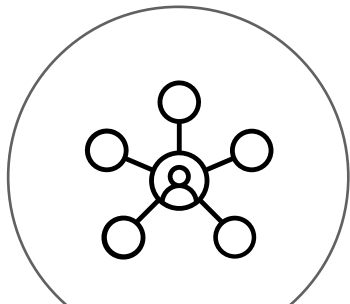
Hohe Datenkomplexität



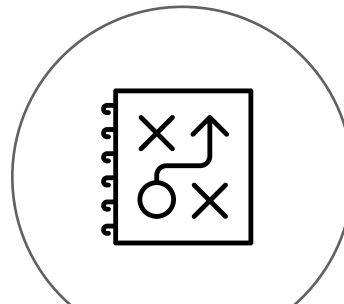
Unklare Prozesse



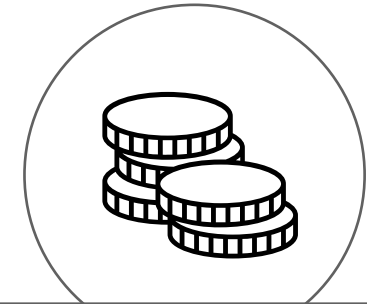
Vertrauenswürdigkeit



Fehlende Expertise



Komplexe Projekte



Hohe Kosten

4 Säulen der Vorbereitung



Wichtig beim Umgang mit KI: Change-Management

→ Die Kunst, Veränderungen so zu begleiten, dass die **Menschen von Betroffenen zu Beteiligten** werden.

Was muss getan werden?

Erläuterung

Klare Vision kommunizieren



- Veränderungen brauchen ein gemeinsames Zielbild, das Orientierung gibt

Stakeholder frühzeitig einbinden



- Beteiligung schafft Akzeptanz und reduziert Widerstände

Transparente Kommunikation



- Offene Informationen fördern Vertrauen und minimieren Unsicherheit

Schulungen und Unterstützung anbieten



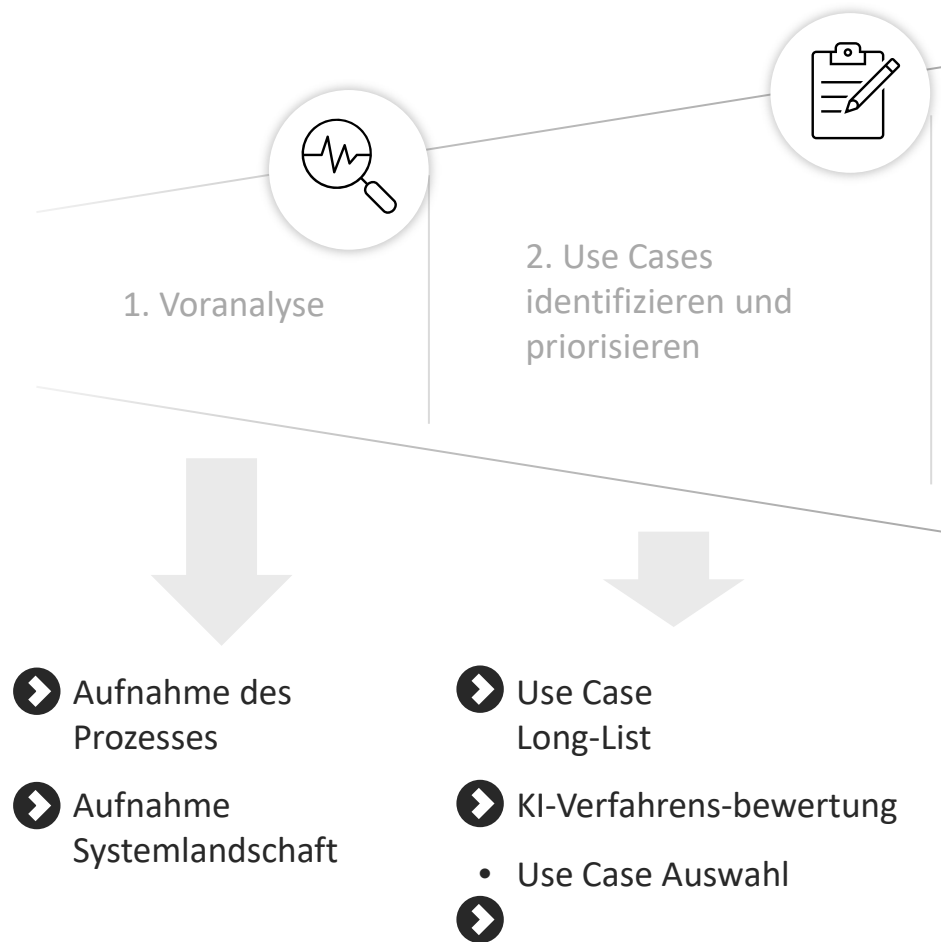
- Neue Prozesse erfordern neue Kompetenzen – gezielte Qualifizierung ist entscheidend

Erfolge sichtbar machen

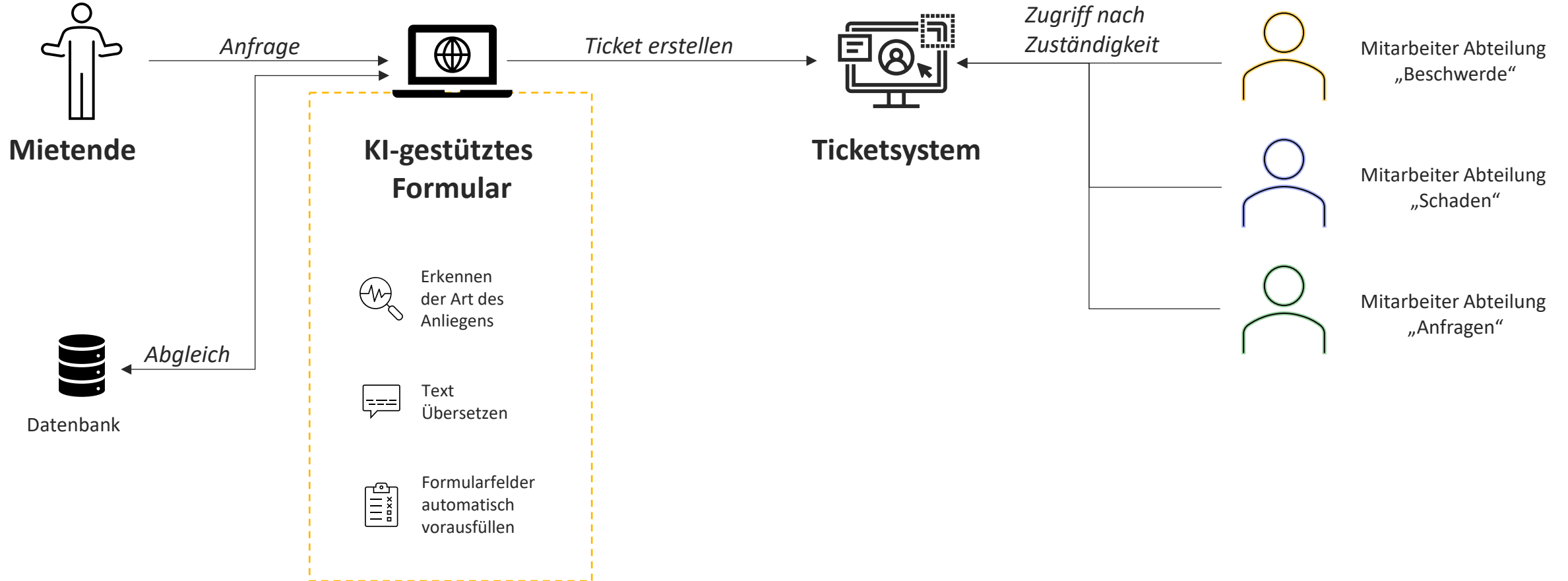


- Kleine Erfolge motivieren und zeigen, dass der Wandel funktioniert

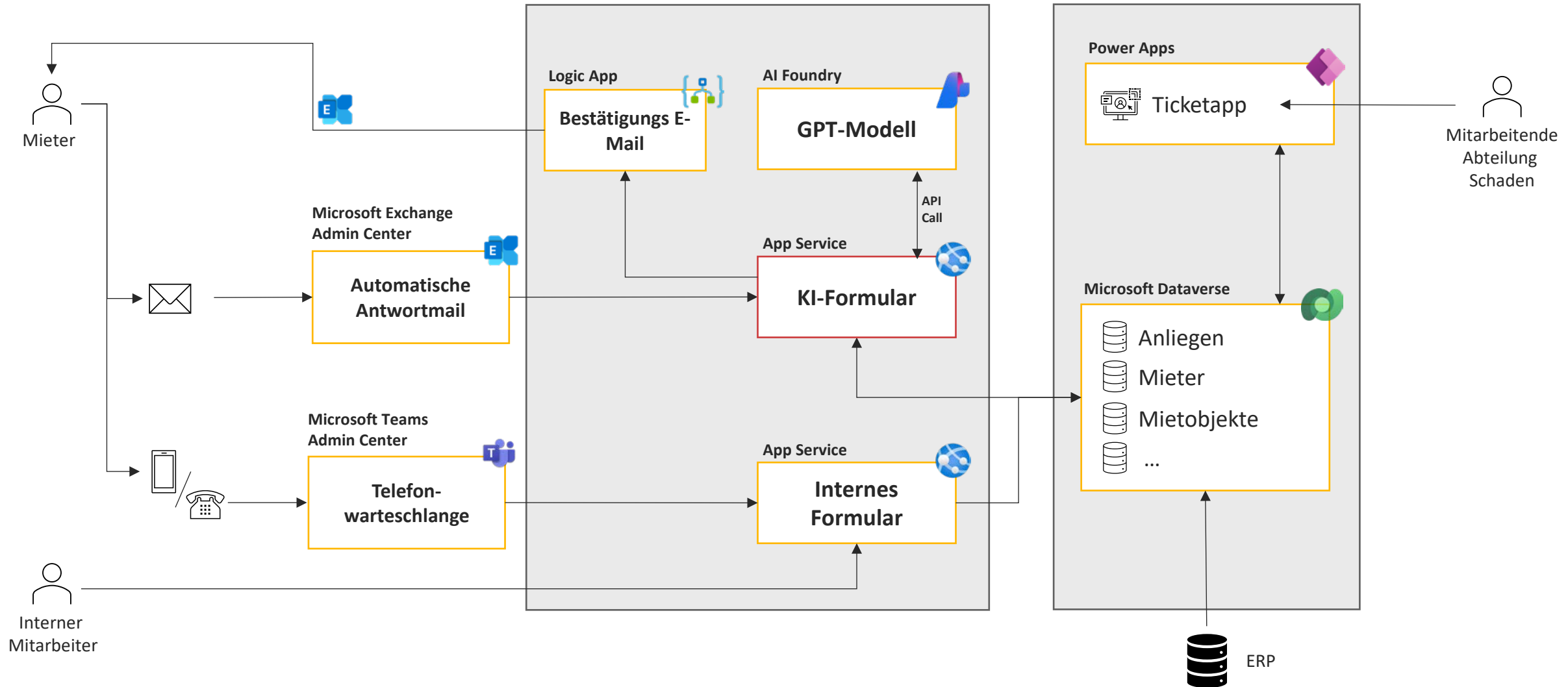
Vorgehensmodell



Prozessablauf



Architekturmodell



Wie kann KI diesen Prozess weiter unterstützen?

- KI-basierte Analyse von Bildern und automatische Antwort zum Vorgehen der Beseitigung
 - Vorschlag einer Dienstleistungsfirma basierend auf einer KI-Analyse der Datenbank der
- Dienstleistungsfirmen mit Auswertung der aktuellen Auslastung und vergangener Beauftragungen
 - KI-basierte automatische Bereitstellung von weiterführenden Informationen für den Mieter zu bestimmten Anliegen
- - Auswertung von gemeldeten Anliegen und Vorhersage möglicher zukünftiger Mängel/Herausforderungen
-

Erfolgsfaktoren und Stolpersteine



Erfolgsfaktoren

Datenqualität und Datenstruktur

- KI ist nur so gut wie die Datenbasis
- Einheitliche Datenformate, saubere Stammdaten und vollständige Historien sind entscheidend.

Einbindung der Fachabteilungen

- Fachwissen ist der Schlüssel für die Prozessoptimierung
- KI muss die Logik der Fachprozesse verstehen (z. B. Schadensklassifikation).
- Erfolgsmodell: Workshops mit Fachabteilungen → Wissen in Regeln und Trainingsdaten überführen.

Change-Management & Akzeptanz

- Mitarbeiter müssen verstehen, dass KI unterstützt, nicht ersetzt.
- Transparente Kommunikation: „Was macht die KI? Wo liegen die Grenzen?“
- Schulungen und Pilotprojekte fördern Vertrauen.



Stolpersteine

Unklare Zieldefinition

- Gefahr: „Wir wollen KI einsetzen“ ohne konkreten Business Case.
- Unklare KPIs (z. B. Bearbeitungszeit, Kundenzufriedenheit).

Fehlende Datenbasis

- KI kann nicht ohne ausreichende und qualitativ hochwertige Daten trainiert werden.
- Daten liegen in Silos oder sind unstrukturiert.
- Lösung: Datenintegration als Vorprojekt.

Technologie-Overload

- Zu viele Tools, fehlende Integration → Komplexität steigt Schnittstellenstandardisierung.
- Akzeptanzprobleme der Mitarbeitenden

Was bleibt?



Prozesswissen als Fundament: Digitalisierung und KI sind nur erfolgreich, wenn die Abläufe im Unternehmen verstanden, dokumentiert und strukturiert sind.



Fachwissen gezielt nutzbar machen: Methoden wie Experteninterviews helfen, wertvolles Wissen aus den Köpfen der Mitarbeitenden zu heben und für digitale Lösungen nutzbar zu machen.



Akzeptanz durch Einbindung: Frühzeitige Beteiligung der Fachabteilungen und transparente Kommunikation fördern Akzeptanz und machen Change-Management zum Erfolgsfaktor.



KI als Hebel für Effizienz: KI-gestützte Tools ermöglichen eine spürbare Steigerung von Effizienz, Qualität und Skalierbarkeit

Durch die Digitalisierung von Prozesswissen entstehen Lösungen, die sich flexibel auf neue Anforderungen, Standorte und Teams übertragen lassen – und so langfristigen Unternehmenserfolg sichern.

Thank you...
for your attention!

DANKE!

THANK YOU!

MERCI!

GRAZIE!

GRACIAS!

DANK JE WEL!





metanoy

Digitale Transformation. Maßgeschneiderte Lösungen. Nachhaltiger Erfolg.

Wir sind metanoy.

Wir unterstützen Unternehmen bei der digitalen Transformation.

