



Herzlich Willkommen

zum heutigen Online Workshop

Thema: Hybride KI-Integration in HR-DMS Umgebungen

Vom regelbasierten DMS zum wissensbasierten Redakteur

Sprecher:

Oliver Blättler, Geschäftsführer Plan A Consulting

Günter Apel, Inhaber NexQube KI Manufaktur

digital - intelligent - effizient - sicher



Agenda

- HR-DMS im Spannungsfeld der Regularien
- Kritischen Erfolgsfaktoren DMS mit KI
- Hybride integrierte DMS-KI Szenarien
- Wissen als Basis für eine produktive KI
- KI Standortbestimmung – Reifegrad Analyse

Evolution - Revolution



EFFIZIENT - SICHER

Dokumente werden digital archiviert (Digitale Personalakte)

Dokumente werden automatisch generiert (klassisches DMS)

DIGITAL - INTELLIGENT

Analytische KI unterstützt intelligente Prozesse und Archivierung

Generative KI löst regelbasiertes Dokumenten Management ab

Regulatorische Leitplanken

Rechtliche Rahmenbedingungen



Regelbasiertes DMS

DSG- DSGVO

Datenschutz Grundverordnung: Privatsphäre im Umgang mit personenbezogenen Daten.

Risiko Management (RSM)

Dokumentiert, nachvollziehbar und auditierbar. Identifikation von Risiken und Maßnahmen zur Vermeidung.

Ethik & Governance

Grundsätze für transparente, faire und verantwortungsvolle KI-Nutzung als Leitlinie für Entscheidungen.

EU AI Act

Europas Regelwerk für sichere und verantwortungsvolle KI – mit klaren Anforderungen je nach Risikoklasse.

KI gestütztes DMS

Revisionssicherheit im HR

Grundlage jeder Dokumenten Erzeugung



HR-Bereiche unterliegen strengen regulatorischen Anforderungen und somit der Notwendigkeit einer lückenlosen Revisionssicherheit unter Einhaltung der DSGVO.

- **Aktuelles DMS zu 100% regelbasiert**

Template wählen, Platzhalter befüllen, manuelle Daten anreichern, Fertig.
Das System liefert rechtskonforme, prozesssichere Dokumente.

Aber. Der Text passt nicht 100% zur Rolle, Feinheiten sollen angepasst werden. Der Vertrag entspricht nicht durchgängig den aktuell juristischen Gegebenheiten, welche erst letzte Woche in einem Schreiben von Legal veröffentlicht wurden.

- **Standard vs. Sonderfall**

80% der Standardfälle können problemlos abgebildet werden, doch die verbleibenden **20% Sonderfälle** stellen eine erhebliche organisatorische und prozessuale Herausforderung in Form von manuellem Mehraufwand dar.

Die kritischen 20 % – wo DMS an Grenzen stößt

Der Schlüssel zur Content Governance = “Der revisionssichere Dokumenten Entstehungsprozess”

1

Revisionssichere und nachvollziehbare Struktur

Die exakte und nachvollziehbare Abbildung organisatorischer Strukturen ist essentiell für die Compliance.

2

Governance, Prozessqualität und Datensicherheit

Eindeutige Regelungen Rollen - und Berechtigungen sind definiert und dokumentiert.

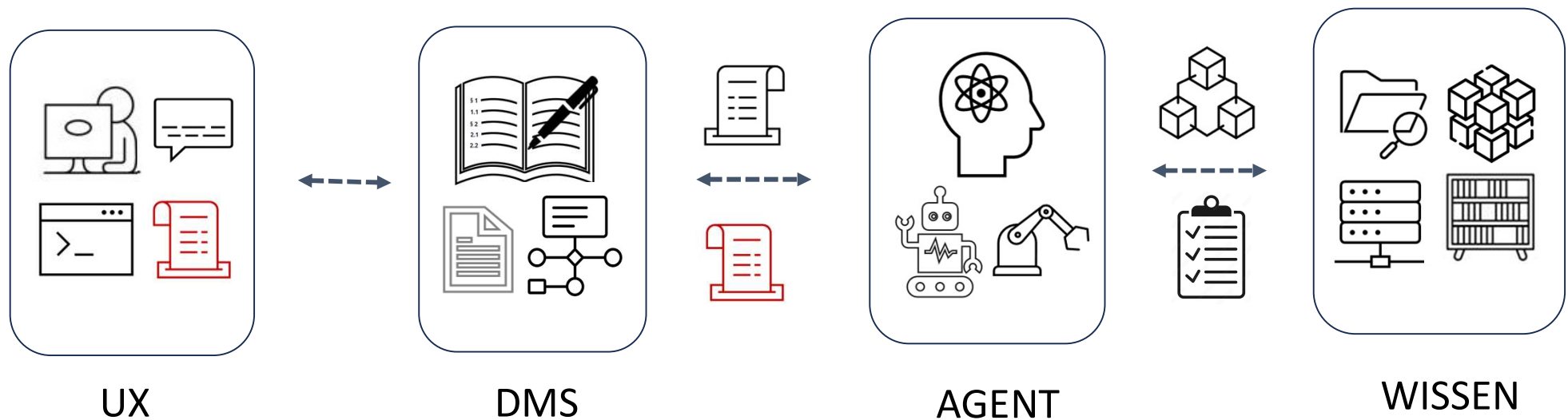
3

Content Governance = “Human in the Loop”

Komplexe Dokumentenerstellung erfordert transparente und protokollierte Änderungs-und Freigabeprozesse

Das Potenzial für die Integration von KI-Anwendungen, welche gemäß dem EU AI Act als Hochrisikoanwendung eingestuft werden.

Hybrides integriertes DSM – KI Szenario



Von Dokumenten zu Entscheidungen

Fragen an die Organisation:

Inwiefern werden Informationen aus dem Unternehmen strukturiert berücksichtigt?

Wie viele Ihrer Dokumente entstehen im klaren Kontext der jeweiligen Rolle und Abteilung angelehnt an Wissen?

Wie viel manueller Aufwand entsteht im redaktionellen Prozess?

Wie wird die Kommunikation angelehnt an Rolle Aufgabe und Abteilung personalisiert?

Inwieweit werden Standards und Regeln bei der Dokumentenerstellung zentral berücksichtigt.

Welche Rolle übernimmt die KI bei der Bewältigung dieser Aufgaben?



Struktur-Wissen als Basis für eine produktive KI

Um das volle Potenzial von KI in HR zu entfalten, müssen wir über reine Daten hinaus denken. Die Transformation von digitalen Dokumenten in semantische Wissensräume ist der Schlüssel, um KI nicht nur mit Informationen, sondern mit echtem, strukturiertem Wissen zu versorgen.

Wissen nach Kriterien:



Struktur

Rollen, Abteilungen, Hierarchien, Aufgaben,
Ziele, Mission, Prozesse



Regeln

Compliance, Standards, Governance, DSGVO,
EU AI Act, ISO 27001,



Kultur

Kommunikation, Tonalität, Werte, Ethik
Richtlinien, Führung, Soziales



1. Support-Strategie

Zweck: Konsistenter, effizienter und kundenorientierter Support über alle Kanäle
Umsetzung: Gemeinsame Zieldefinition, KPI-Systeme (CSAT, NPS, FCR), Ticketmanagement, Routinglogiken,

Nutzen: Schnellere Antworten, konsistente Qualität Kundenzufriedenheit,

2. Organisation

Zweck: Schnelle, zuverlässige und fehlerfreie

Umsetzung: Rollenmodell, Ticket-Workflow, Eskalationskaskaden, Daily Check-ins, standardisierte Templates,

Nutzen: Weniger Fehler, höhere Bearbeitungsgeschwindigkeit, geringerer Stress, planbare Auslastung,

4. Operative Support-Standards

Zweck: Vorhersehbare Qualität & effiziente Ticketbearbeitung

Umsetzung: SOPs, Routingregeln, Qualitätskriterien,

Wissensmanagementsystem, Ticket Reviews, KPI-Monitoring

Nutzen: Konsistente Supportqualität, schnellere Bearbeitung, Wiederverwendung von Wissen, klar messbare Abläufe, weniger Eskalationen

5. Support-Kultur

Zweck: Gute Zusammenarbeit & stabile Kundeninteraktionen trotz Stress

Umsetzung: Kommunikationsleitlinien, Team- und Feedbackrunden, Coaching, Best-Practice-Sharing, Anerkennung, psychologische Sicherheit

Nutzen: Stabilerer Kundenerlebnis, weniger Stress, loyalere Kunden,

6. Compliance & Revisionssicherheit

Zweck: Datenschutzkonformer, auditfester und rechtssicherer Support

Umsetzung: Sicherheitsrichtlinien, geschultes Personal, auditfähige Ticket-

Historie, Freigabeprozesse, Zugriffsbeschränkungen, Compliance-Checks

Nutzen: Minimale Haftungsrisiken, höheres Kundenvertrauen, vollständige Nachvollziehbarkeit, saubere Audits, rechtssichere Kommunikation

ROLLEN

1st-Level-Support Agent – Erstkontakt, einfache Lösungen, Dokumentation → schnelle

2nd-Level / Technical Support – komplexe Analysen, Root Cause, Workarounds → technische

1. Logistik-Strategie

Zweck: Sicherer Materialfluss, stabile Versorgung & kostenoptimierte Logistikprozesse

Umsetzung: Strategie-Workshops, KPI-Systeme (OTIF, Bestandsreichweite), Service-Level-

Definition, Standards für Materialfluss, Prozessanalysen

Nutzen: Höhere Termintreue, sinkende Bestände, stabile Flüsse, geringere Kosten, volle Transparenz

2. Organisation

Zweck: Klare Verantwortlichkeiten & stabile Abläufe trotz hoher Komplexität

Umsetzung: Rollenmatrix, standardisierte Übergaben, Lagerlayout, Buchungsstandards

(FIFO/FEFO), WMS/ERP-Nutzung, regelmäßige Bereichsabstimmungen

Nutzen: Weniger Suchzeiten, weniger Fehlbuchungen, stabile Produktionsversorgung, effiziente Prozesse, klare Verantwortlichkeiten

3. Engagement & Kompetenzentwicklung

Zweck: Qualifizierte, sichere & leistungsstarke Logistikteams

Umsetzung: Pflichtschulungen (Stapler, PSA, Gefahrgut), On-the-Job-Training, Simulationen,

Peer-Learning, Feedbackrunden, Kompetenzberichte

Nutzen: Weniger Unfälle & Fehler, höhere Geschwindigkeit, bessere Zusammenarbeit, hohe Motivation

4. Operative Logistik-Standards

Zweck: Fehlerfreie, stabile und transparente Logistikprozesse

Umsetzung: SOPs, standardisierte Prüfungen, klare Lagerzonen, KPI-Boards, Prozess-/Bestandsaudits, Fehlermanagement (5 Why, 8D)

Nutzen: Minimale Fehlerquote, stabiler Materialfluss, kürzere Wege, geringere Bestände, hohe Transparenz

6. Compliance & Revisionssicherheit

Zweck: Rechtssichere, auditfeste & sichere Logistikabläufe

Umsetzung: Sicherheitsunterweisungen, auditfähige Dokumentation, Inventuren, Gefahrgut-/Sicherheitsbeauftragte, SOP-Versionierung, digitale Logbücher

Nutzen: Rechtssicherheit, stabile Zertifizierungen, hohe Prozess- & Transportsicherheit, Rückverfolgbarkeit, Schutz der Mitarbeitenden

ROLLEN

Kommissionierer – Auftragszusammenstellung, Scannen/Buchen → Lieferfähigkeit & geringe Wareneingang – Qualitäts-/Mengenprüfung, Buchungen, Einlagerung & Vermeidung von Fehlbeständen

Staplerfahrer – Materialtransport, Sicherheitsvorgaben, Stellplatzbuchungen → effizienter Materialfluss Disponent – Tourenplanung, Speditionsteuerung, Dokumente → Termintreue & kosteneffiziente Transporte

Versand – Verpackung, Etikettierung, Versandpapiere → Qualität & Pünktlichkeit der Kundenlieferungen

1. Produktionsstrategie

Zweck: Gemeinsame Zielausrichtung und Stabilität

Kernanforderungen: Priorisierte Ziele (Qualität, OEE, Kosten), KPI-Fokus, Risikoabschätzung

Umsetzung: Strategie-Workshops, KPI-Systeme, Shopfloor-Transparenz

Nutzen: Klarer Fokus, weniger Ausschuss & Stillstand, höhere Wirtschaftlichkeit

2. Organisation

Zweck: Klare Verantwortlichkeiten & schnelle Eskalation

Kernanforderungen: Rollen, Schnittstellen, Andon/Eskalationslogik

Umsetzung: Rollenmodell, Schichtübergaben, Linienboards, Governance

Nutzen: Weniger Fehler, schnellere Störungsbehebung, stabile Abläufe

3. Engagement & Kompetenzentwicklung

Zweck: Qualifizierte, motivierte Mitarbeiter als Erfolgsfaktor

Kernanforderungen: Schulungsbedarf, Lean-Kompetenzen, Beteiligung

Umsetzung: Trainingsprogramme, On-the-Job-Lernen, KVP/deenmanagement

Nutzen: Weniger Fehler, höhere Sicherheit, mehr Eigenverantwortung

4. Operative Produktionsstandards

Zweck: Stabilität, Qualität, Reproduzierbarkeit

Kernanforderungen: SOPs, Prüfpläne, Rüst- & Wartungsstandards, KPIs

Umsetzung: SOP-Pflege, Shopfloor-Management, Problemlösung, TPM

Nutzen: Stabile Prozesse, weniger Ausschuss, höhere OEE

5. Produktionskultur

Zweck: Zusammenarbeit, Lernfähigkeit, Veränderungsbereitschaft

Kernanforderungen: Kommunikation, Fehleroffenheit, Führungsvorbild

Umsetzung: Führungsleitlinien, Teammeetings, Reflexionsformate

Nutzen: Bessere Zusammenarbeit, schnelleres Lernen, mehr Engagement

6. Compliance & Revisionssicherheit

Zweck: Rechtssicherheit, Auditfähigkeit, Risikominimierung

Kernanforderungen: Normen, Rückverfolgbarkeit, Dokumentation

Umsetzung: Dokumentationsstandards, digitale Protokolle, Schulungen

Nutzen: Stabile Zertifizierungen, hohe Sicherheit, nachvollziehbare Prozesse

ROLLEN

Operator Maschinenführung, Prüfungen, Dokumentation Prozessstabilität, Qualität, Ausschussreduktion

Schichtführer Schichtsteuerung, Teamkoordination, Eskalation Schichtleistung & Kommunikation

Produktionsleiter Produktivität, OEE, Kosten, Ressourcen Wirtschaftlichkeit & strategische

Zielerreichung

Qualitätsprüfer, Reklamationen, Ursachenanalyse Produktqualität & Fehlerprävention



Support



Logistik



Produktion



Hybride integrierte Szenarien schaffen strategischen Nutzen

Zentrale Frage

Welche KI-Anwendungen erzeugen nachweisbaren, nachhaltigen Wert und wie lassen sie sich wirksam in bestehende Prozesse und Systeme integrieren?

1

Skalierbarkeit

Skalierbare hybride KI erfordert klare Integration, Daten- und Prozessstandards. Dann können KI-Lösungen sicher und konsistent in bestehenden Landschaft wirken.

2

3

4

Strategischer Nutzen

KI-Initiativen entfalten nur dann Wirkung, wenn sie auf klar definierte strategische Ziele einzahlen – sonst fehlt Akzeptanz, Fokus und langfristiger Nutzen.

Komplementarität

Hybride Szenarien setzen KI genau dort ein, wo sie echten Mehrwert schafft – als Erweiterung bestehender, sicherer Prozesse, nicht als deren Ersatz.



Microsoft Copilot

Eine Gesamtlösung – technisch ausgereift, sofort einsatzbereit

Microsoft Copilot integriert alle notwendigen Bausteine, die für moderne KI-gestützte Prozesse in einer einzigen, schlüsselfertigen Lösung benötigt werden. Es bietet eine nahtlose Architektur, die Effizienz und Compliance von Anfang an gewährleistet und somit eine schnelle Wertschöpfung ermöglicht.

RAG – Ihr interner Wissenswächter

- Liefert valide Informationen aus aktuellen Quellen
- Vermeidet veraltete Dokumente & Intranet
- Stellt sicher, dass das System gültige Antworten erhält

KI-Agent – Ihr Koordinator

- Übernimmt und orchestriert Anfragen
- Steuert das Wissen aus dem RAG / Wissen
- Schlägt Anpassungen als Vorentscheidung vor
- Steuert Eingabe- und Ausgabeformate

Automatisierung – Ihr Betriebsleiter

- Verbindet HR / IT KI Systeme
- Orchestriert Tasks im richtigen Moment
- Garantiert DSGVO-konforme Prozessführung

Dokumenten Management Plattform

- Verbindet HR-Systeme, IT-Tickets, Zugriffsrechte & Erinnerungen
- Orchestriert Tasks im richtigen Moment
- Schafft Transparenz und Revisionssicherheit
- Garantiert DSGVO-konforme Prozessführung

UX - Ihre Arbeitsumgebung

- Bietet eine klare, intuitive Steuerzentrale
- Führt Nutzer durch Entscheidungen und Aufgaben
- Zeigt alle relevanten Informationen in Echtzeit an
- Ermöglicht direkte Interaktion mit KI-Agent und RAG

Externes LLM – Die Intelligenz-Quelle

Microsoft bezieht das Large Language Model vom Markt, um modernste KI-Intelligenz zu gewährleisten.

Die Orchestrierung dieser Intelligenz und die Integration in Ihre Prozesse erfolgt jedoch durch Microsoft Copilot.



„Unabhängig vom Konzept: Drei Ebenen entscheiden über den Erfolg“

Technologie allein reicht nicht aus – der Erfolg hybrider, eigenständiger oder Microsoft-basierter KI-Lösungen hängt von drei strategischen Ebenen ab, die eng zusammenwirken müssen.



Ebene 1: Strategische Ausrichtung

KI-Strategie + Compliance & Revisionssicherheit → Wozu setzen wir KI ein – und wie sichern wir rechtliche Konformität?



Ebene 2: Organisatorische Verankerung

Organisation + Engagement → Wer trägt Verantwortung – und wie befähigen wir Menschen?



Ebene 3: Operative Umsetzung

Operative Standards + KI-Kultur → Wie stellen wir Qualität sicher – und schaffen Vertrauen?

„KI-Navigation ohne Standortbestimmung ist wie Segeln ohne Kompass“



IST-Standort

Wo stehen wir heute? Analyse der organisatorischen, technischen und kulturellen Ausgangslage.



SOLL-Zustand

Wo wollen wir hin? Klare Definition der Ziele für Ihre KI-Integration.



Analyse

Was fehlt? Erkennen von Lücken in Wissen, Zuständigkeiten und Prozessintegration.



Handlungsempfehlung

Wie kommen wir dorthin? Konkrete Schritte zur nachhaltigen KI-Integration.





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit