

KI-FUNKTIONEN IN UNTERNEHMENSSOFTWARE:

Was passiert mit meinen Daten?



KI-Assistenten halten zunehmend Einzug in Unternehmenssoftware. Sie durchsuchen Dokumentationen, fassen Informationen zusammen oder unterstützen bei der Analyse von Auftragsverläufen und Serviceeinsätzen. Gerade im Field Service verspricht das spürbare Entlastung. Gleichzeitig rückt eine Frage stärker in den Mittelpunkt: Was passiert eigentlich mit den Daten, die eine KI verarbeitet? Infos und Erfahrungen hat uns dazu Benjamin Hauser von mobile function, einem Lösungsanbieter spezialisiert auf Field Service Management Prozesse, zusammengestellt ... | VON ANDREA LASSAK

Für den Anwender ist eine KI-Funktion zunächst einfach ein Bestandteil der Software. Technisch kann sich dahinter jedoch sehr Unterschiedliches verbergen. Wird beispielsweise ein externes Sprachmodell wie ChatGPT oder Claude über eine Schnittstelle angebunden, müssen die für eine Anfrage benötigten Informationen an diesen Anbieter übertragen und dort verarbeitet werden. Für Unternehmen ist deshalb nicht nur interessant, was eine KI kann, sondern auch, wo das Modell betrieben wird, welche Daten das eigene System verlassen und welche weiteren Anbieter an der Verarbeitung beteiligt sind.



Benjamin Hauser von mobile function

„Bei mobile function beschäftigen wir uns seit über 15 Jahren mit Unternehmenssoftware und dem sicheren Umgang mit Kunden-, Auftrags- und Prozeßdaten. Diese Erfahrung bringen wir auch bei GINi ein, unserer direkt in ENGINE4 integrierten KI-Assistentin. Denn die von uns eingesetzten Sprachmodelle laufen auf eigenen GPU-Servern in deutschen Rechenzentren. mobile function und ENGINE4 sind nach ISO 27001 zertifiziert“, erklärt Benjamin Hauser.

Gerade im Field Service ist dieser Punkt relevant. Hier werden täglich Kundeninformationen, Maschinen- und Anlagendaten, Aufträge, Servicehistorien und technische Dokumentationen verarbeitet. Gleichzeitig zeigt die Praxis, welchen Nutzen KI bringen kann: Bei einem Kunden mit 28 Servicetechnikern sank der Zeitaufwand bei der Fallerkennung um rund 50 Prozent. Bei der automatischen Priorisierung von Aufträgen reduzierte sich der Aufwand um rund 90 Prozent, die Fehlerquote im betrachteten Prozeß von etwa zehn auf zwei Prozent. Für die Durchsicht umfangreicher Objektdaten wurden zuvor durchschnittlich 11,5 Minuten benötigt; mit einer KI-gestützten Zusammenfassung waren es rund 0,5 Minuten.

Wissen nutzen, ohne die KI damit zu trainieren

Ein Punkt wird in der Diskussion häufig vermischt: Sprachmodell und Wissensdatenbank sind nicht dasselbe. Damit eine KI auf Unternehmenswissen zugreifen kann, muß dieses Wissen nicht dauerhaft in das Sprachmodell trainiert werden.

„Bei unserer KI-Assistentin GINi werden relevante Informationen aus der jeweiligen Wissensbasis für eine konkrete Anfrage bereitgestellt. Das Sprachmodell verarbeitet diese Informationen, übernimmt sie aber nicht dauerhaft als eigenes Wissen. Das ist insbesondere dann wichtig, wenn mit sensiblen Maschinen-, Kunden- oder Prozeßdaten gearbeitet wird“, ergänzt Hauser.

Ebenso entscheidend ist für viele Unternehmen die Frage, wer auf welche Informationen zugreifen darf. In den ENGINE4-Lösungen gelten für die KI-Assistentin GINi dieselben Rollen- und Rechtekonzepte wie für die gesamte Softwarelösung. Die KI kann einem Anwender damit nur Informationen

Bilder: mobile function

bereitstellen, für die dieser auch eine entsprechende Berechtigung besitzt. Weitere Datenquellen lassen sich gezielt anbinden und freigeben.

Auch KI braucht eine gute Datenbasis

Eine KI kann schlechte oder veraltete Stammdaten nicht automatisch in verläßliche Informationen verwandeln. Kundenprojekte machen immer wieder deutlich, wie entscheidend gepflegte Daten, eindeutige Quellen und klare Freigabeprozesse für die Qualität der Ergebnisse sind. Hinzu kommt die Nachvollziehbarkeit. Liefert eine KI nicht nur Informationen, sondern erzeugt Daten oder stößt Prozesse an, muß erkennbar bleiben, was durch das System und was durch einen Mitarbeiter entstanden ist. Mit zunehmender Automatisierung gewinnt dieser Punkt weiter an Bedeutung. Wer Unternehmenssoftware mit KI-Funktionen auswählt, sollte deshalb genauer hinschauen. Wo läuft das Sprachmodell? Welche Daten werden übertragen? Welche Rechte gelten für den Zugriff? Läßt sich nachvollziehen, wie Infos oder Entscheidungen entstanden sind?

FAZIT

„Bei mobile function gehört diese Frage unmittelbar zur Weiterentwicklung von KI-Funktionen. Unsere Kunden vertrauen ENGINE4.SERVICE zentrale Teile ihrer Serviceprozesse und sensible Unternehmensdaten an. Deshalb soll GINi nicht nur Arbeitsschritte vereinfachen und Wissen schneller verfügbar machen. Ebenso wichtig ist für uns, daß Unternehmen die Kontrolle über ihre Daten behalten und nachvollziehen können, wo und wie diese verarbeitet werden“, faßt Hauser zusammen. <<

Noch Fragen?
www.mobile-function.com