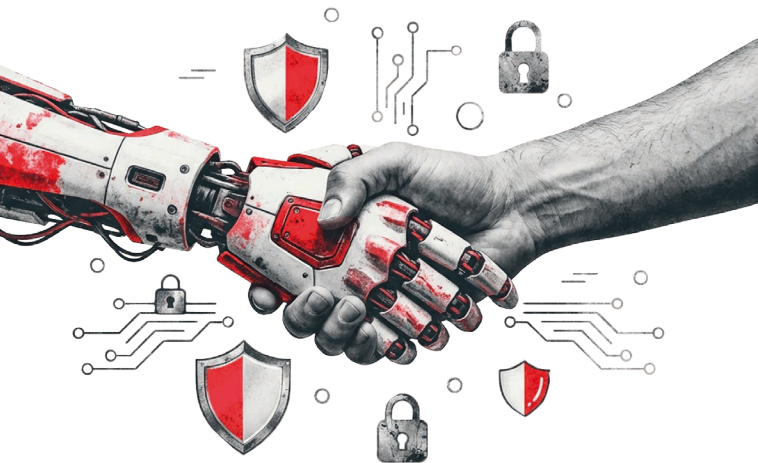


Vom Potenzial zur Praxis

Wie Automatisierung und KI am Digital Workplace neue Anforderungen an Bedienkonzepte schaffen



In der industriellen Produktion sind kontextsensitive HMIs, multimodale Bedienkonzepte und sprachbasierte Assistenzsysteme seit Jahren etabliert. Maschinenzustände werden verdichtet dargestellt, Informationen priorisiert und Abläufe weitgehend automatisiert. Am Digital Workplace dagegen bleiben viele dieser Prinzipien ungenutzt. Obwohl Automatisierungs- und KI-Technologien verfügbar sind, dominieren manuelle Prozesse, Medienbrüche und fragmentierte Daten- und Informationsflüsse.

Die zentrale These lautet daher: Nicht fehlende Technologie bremst den Digital Workplace, sondern unzureichende Bedien- und Prozesskonzepte.

Workplace Automation: Warum Unternehmen das Potenzial nicht nutzen

In vielen Unternehmen existieren Workflow-Automatisierung, RPA oder KI-basierte Assistenzfunktionen nebeneinander, jedoch selten als durchgängiges System. Automatisierung wird häufig als Add-on einzelner Anwendungen verstanden und nicht als End-to-End-Prozess.

Für Anwender äußert sich diese Fragmentierung im Arbeitsalltag durch doppelte Pflege von Informationen, unklare Verantwortlichkeiten und den permanenten Wechsel zwischen Anwendungen. Statt Orientierung entsteht Sucharbeit – trotz vorhandener Automatisierung.

Fehlende Orchestrierung

Das zentrale Problem liegt meist in der fehlenden Orchestrierung: Automatisierte Schritte greifen technisch ineinander, sind für Anwender jedoch nicht als konsistentes Bedienkonzept erkennbar. Anders als in der Industrie fehlt oft ein klarer Fokus auf Zustände, Prioritäten und Eskalationen. Automation erzeugt so zusätzliche Komplexität statt Entlastung.

KI-Assistenz im administrativen Alltag

als Vorbild für industrielle Informationsflüsse: Industrielle Informationssysteme folgen seit jeher einem klaren Prinzip: Relevanz vor Vollständigkeit. Leitstände verdichten Daten, filtern Abweichungen und machen Entscheidungs- bzw. Handlungsbedarf sichtbar.

Übertragen auf den Digital Workplace bedeutet das, KI nicht primär als Chat-Interface zu begreifen, sondern als operative Schicht, die Informationen kontextualisiert, vorsortiert und handlungsfähig macht. Dabei wird deutlich, dass KI-Assistenz besonders dort Mehrwert schafft, wo Rollen zwischen Mensch und System klar definiert sind und Entscheidungen nachvollziehbar bleiben. Damit wird der digitale Arbeitsplatz funktional vergleichbar mit industriellen Informationsflüssen.

Neue Erwartungshaltung

Moderne Wissensarbeitsumgebungen verändern stillschweigend die Erwartungshaltung von Mitarbeitenden. Informationen sollen sofort verfügbar sein, Systeme sollen Bedürfnisse antizipieren und Prozesse möglichst ohne manuelle Eingriffe ablaufen. Bedienkonzepte werden damit zu einem zentralen Produktivitätsfaktor.

Entsteht stattdessen ein Wechsel zwischen Anwendungen, Listen und Suchprozessen, wächst die kognitive Belastung. Bekannt ist dieses Phänomen als „Cognitive Friction“: mentale Reibung, die nicht durch Arbeitsinhalt, sondern durch unzureichende Systemintegration entsteht. Cognitive Friction wirkt dabei wie ein unsichtbarer Effizienzverlust: Sie verlängert Durchlaufzeiten, erhöht Fehlerquoten und begünstigt Schattenprozesse.

Sicherheitsimplikationen automatisierter Prozesse

Mit zunehmender Automatisierung verschieben sich auch

Sicherheitsanforderungen. Automatisierte Workflows, KI-gestützte Entscheidungen und API-basierte Integrationen erweitern die Angriffsfläche.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik betont in seinen Empfehlungen zur Automatisierung, dass Nachvollziehbarkeit, klare Verantwortlichkeiten und Governance essenziell bleiben müssen. Aus industrieller Perspektive gilt das Prinzip „Security by Design“. Dieses Denken lässt sich konsequent auf den Digital Workplace übertragen: Automatisierung darf Geschwindigkeit erhöhen, muss aber jederzeit kontrollierbar und sicher bleiben.

Fazit: KI und Automation als Innovationsmotor

KI und Automatisierung entfalten ihren Nutzen nicht durch einzelne Tools, sondern durch ein konsistentes Zusammenspiel aus Technologie, Prozessen, Bedienkonzepten und Sicherheit. Unternehmen, die den Digital Workplace wie ein industrielles System denken, schaffen nicht nur Effizienz, sondern eine belastbare Grundlage für zukünftige Arbeitsmodelle. Der Schritt vom Potenzial zur Praxis beginnt dabei nicht mit der nächsten KI-Funktion, sondern mit der Frage, welche Zustände, Entscheidungen und Eskalationen den Arbeitsalltag prägen – und wie Systeme diese sichtbar und steuerbar machen.

Wer schreibt:

Nikolaus Streich ist seit 2026 Head of Application Services bei Adlon Intelligent Solutions. Er verfügt über langjährige Erfahrung in der Digitalisierung von Geschäftsprozessen und dem Aufbau moderner Anwendungslandschaften. Bei Adlon verantwortet er die Weiterentwicklung des Lösungsportfolios rund um Microsoft 365 und die Power Platform und treibt nutzerzentrierte, sichere und skalierbare Prozesslösungen für mittelständische Unternehmen voran. ◀



Autor
Nikolaus Streich,
Head of Application
ADLON Intelligent Solutions
GmbH