

Wie prozessorientierte KI echten Mehrwert liefert



© Adobe Stock/Jabrix

Unternehmen stehen an einem Wendepunkt. Noch nie standen ihnen so viele Daten zur Verfügung, noch nie ließen sich Informationen so schnell auswerten und verbreiten. Gleichzeitig wächst der Druck, aus diesem Potenzial konkrete Wettbewerbsvorteile zu ziehen. Prozessorientierte KI setzt genau an diesem Punkt an. Sie verbindet Daten, Entscheidungen und operative Abläufe zu einem durchgängigen System und macht aus Informationen handlungsrelevantes Wissen.



Autor:
Gerald Martinetz
Head of Customer Value
Mindbreeze
www.mindbreeze.com

Bessere Entscheidungen treffen

In den Führungsetagen dominiert eine widersprüchliche Stimmung. Einerseits greifen Organisationen auf mehr Daten zu als je zuvor in der Geschichte: aus Transaktionssystemen, Forschungsarchiven und Kundeninteraktionen. Andererseits verwandelt sich dieser „Reichtum“ nicht automatisch in bessere Entscheidungen. Stattdessen sinkt häufig die Transparenz und verlangsamt Prozesse.

Zwar nutzen laut McKinsey bereits 88 Prozent der Unternehmen KI in mindestens einer Geschäftsfunktion, dennoch gelingt es nur rund 23 Prozent, entsprechende Lösungen über mehrere Bereiche hinweg zu skalieren. Eine Untersuchung des MIT zeichnet zudem ein ernüchterndes Bild. 95 Prozent aller KI-Initiativen erzielen derzeit keinen messbaren Return on Investment (ROI). Viele Vorhaben verharren im sogenannten „Pilot-Purgatory“, einer Endlosschleife isolierter Experimente, die den Übergang zu strategischem Nutzen nicht schaffen.

Vom Datenüberfluss zur entscheidungsfähigen Intelligenz

Keine Frage: Die Datenmenge und die Geschwindigkeit, mit der Unternehmen sie erzeugen, analysieren und abrufen, haben sich deutlich erhöht. Dennoch führt schnell verfügbare Information nicht automatisch zu besseren Entscheidungen oder Ergebnissen.

Voraussetzung für eine zukunftsfähige Lösung ist, dass Organisationen ihr Wissen in strukturierte und gesteuerte Intelligenz überführen, die Entscheidungen im gesamten Unternehmen konsistent unterstützt. Der Kern des Problems liegt also selten in der Technologie selbst, sondern in ihrem fehlenden Bezug zur betrieblichen Realität.

Echter geschäftlicher Mehrwert entsteht demnach erst, wenn Unternehmen KI nicht als isolierte Informationsmaschine begreifen, sondern als prozessorientierten Partner einsetzen. In datengetriebenen Umgebungen entwickelt sich Kontext zur entscheidenden Ressource. Es geht um die Einbettung von Informationen in ihren jeweiligen Zusammenhang:

- Wer nutzt die Information?
- In welcher Situation?
- Aus welchem Grund und mit welchem Ziel im aktuellen Arbeitsschritt?

Ohne diese Einordnung bleibt KI ein Fremdkörper, der zwar Antworten liefert, aber keine Probleme löst.

Eine zentrale Steuerungsebene für Informationen und Prozesse

Damit Unternehmen aus ihren Daten echten Mehrwert ziehen, benötigen sie einen Einstiegspunkt in die Daten- und Prozesswelt des Unternehmens. Analysten beschreiben diesen Ansatz häufig als „Control Plane“ – eine übergreifende Steuerungsebene für informationsgetriebene Abläufe. Anstatt zwischen Anwendungen wie SAP, Salesforce oder SharePoint zu wechseln, entsteht eine einheitliche und kontextbezogene Informationsschicht. Ziel ist es, Wissen nicht nur zu suchen, sondern Anwender gezielt dorthin zu führen, wo Entscheidungen entstehen (Bild 1).

Die Lösungen stützen sich dabei typischerweise auf mehrere technologische Prinzipien:

- **Retrieval-Augmented Generation (RAG):** Dieser Mechanismus stellt sicher, dass KI-Antworten nicht aus unscharfen Trainingsdaten entstehen, sondern auf verifizierten und zugriffsgeschützten Unternehmensdokumenten basieren. So sinkt das Risiko von Halluzinationen erheblich (Bild 2).
- **Traceable Lineage:** Jede Aussage der KI verweist direkt auf die zugrunde liegende Textstelle im Originaldokument. Diese Nachvollziehbarkeit schafft Transparenz für geschäftskritische Entscheidungen.
- **Model Context Protocol (MCP):** Als Sicherheitsadapter ermöglicht MCP die kontrollierte Einbindung externer KI-Assistenten, ohne Datenhoheit oder bestehende Berechtigungskonzepte zu gefährden.

Prozessorientierung statt isolierter KI-Abfragen

Der entscheidende Hebel für den ROI liegt in der Abkehr von generischen KI-Prompts hin

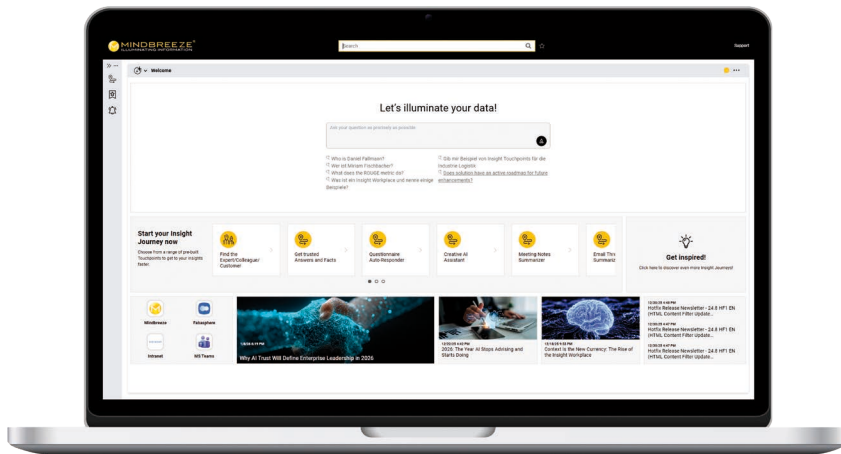


Bild 1: Insight Workplace

zu standardisierten KI-Workflows. Moderne KI-Systeme entwickeln sich deshalb zunehmend weg von allgemeinen Chat-Interfaces hin zu kontextbezogenen und aufgabenspezifischen Interaktionen.

Im Mittelpunkt steht dabei nicht die reine Informationssuche, sondern die gezielte Bereitstellung relevanter Inhalte im jeweiligen Nutzungskontext. Dabei erkennt die KI die Zusammenhänge zwischen Rollen, Aufgaben, Datenquellen und aktuellen Arbeitsschritten und stellt Informationen entsprechend priorisiert und strukturiert bereit.

Mitarbeitende erhalten dadurch keine isolierten Suchergebnisse, sondern konsolidierte und handlungsrelevante Informationen, etwa Zusammenfassungen, Analysen, Empfehlungen oder Entscheidungsgrundlagen. Informationen aus unterschiedlichen Systemen werden intelligent miteinander verknüpft und in einen gemeinsamen

Nutzungskontext eingebettet. Quellen, Berechtigungen und zugrunde liegende Daten bleiben dabei jederzeit transparent nachvollziehbar.

Dadurch entsteht ein durchgängiger Informations- und Handlungsfluss über verschiedene Systeme und Prozessschritte hinweg. KI unterstützt Anwender nicht mehr nur punktuell, sondern entlang vollständiger Arbeitsabläufe – von der Informationsgewinnung bis hin zur Ausführung konkreter Maßnahmen.

Agentic AI als nächste Stufe der Prozessintelligenz

Die Prozessorientierung prägt auch die nächste Evolutionsstufe der KI, die Agentic AI. Während generative Modelle vor allem Texte erzeugen oder Wissen zusammenfassen, agiert Agentic AI als aktiver Operator von Geschäftsprozessen. Ein KI-Agent teilt komplexe Zielvorgaben, wie die Optimierung der Wartungsplanung, in

eine logische Abfolge von Einzelschritten auf und arbeitet diese selbstständig ab. Diese Autonomie entfaltet sich jedoch nicht isoliert, sondern innerhalb klar definierter unternehmensweiter Leitplanken und Governance-Strukturen. Das Prinzip des „Human in the Loop“ bleibt zentral: Die KI liefert strukturierte Analysen und konkrete Handlungsoptionen und bereitet Entscheidungen vor. Der Mensch übernimmt als Fachexperte und Kontrollinstanz die finale Freigabe kritischer Aktionen.

Strategischer Partner für Unternehmensprozesse

Richtig eingesetzt, entwickelt sich KI zum strategischen Partner für Unternehmensprozesse. Sie ist kein Nice-to-have für IT-Experimente mehr, sondern der zentrale Motor für wirtschaftliches Wachstum.

Erfolgreiche Unternehmen investieren nicht länger in isolierte KI-Tools, sondern in ein prozessorientiertes System. Sie verwandeln passives Unternehmenswissen in gesteuerte, operative Intelligenz, die sich über alle Abteilungen hinweg skalieren lässt. Dabei geht es um mehr als reine Produktivitätsgewinne. Entscheidend ist die Fähigkeit, Wissen ohne Verzögerung und ohne Informationsverlust in konkrete Handlungen zu überführen.

Wer schreibt:

Als Head of Customer Value verantwortet Gerald Martinetz die Umsetzung KI-basierter Wissensmanagementlösungen für Kunden weltweit. Er bringt seine langjährige Erfahrung als Datenanalyst, Systemarchitekt und Projektmanager gezielt in die Weiterentwicklung intelligenter Such- und Analyseprozesse ein. ◀

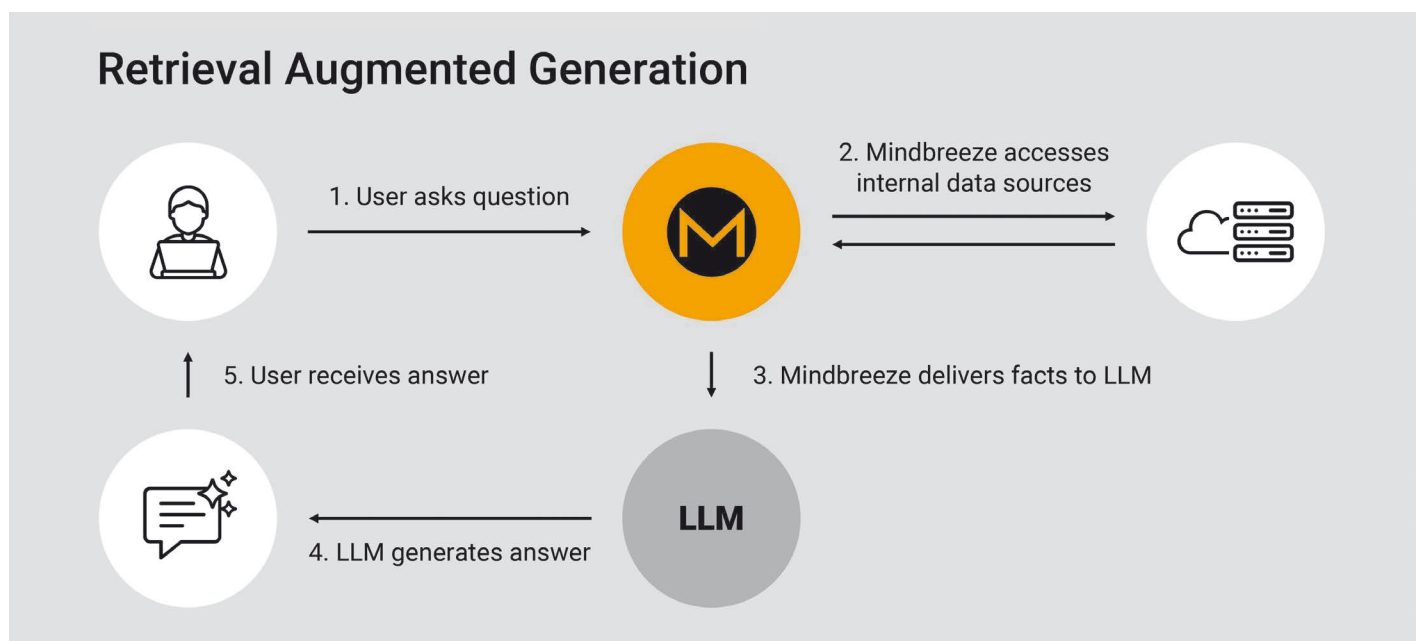


Bild 2: Retrieval Augmented Generation