

# KI-CANVAS

## Beispiel: Kund\*innenanfragen KI-gestützt beantworten

### Anwenden

### Lernen

#### 7. Interpretation

Wie werden die Ergebnisse des KI-Modells genutzt?

- Die KI soll bei eingehenden Anfragen prüfen, ob eine Standardanfrage vorliegt und diese KI-basiert beantwortet werden kann
- Wenn ja: Antwort erstellen und versenden
- Wenn nein: Weitergabe an die MA zur Beantwortung

#### 9. Anwendung

Wie werden die Ergebnisse im operativen Geschäft genutzt? Wie viel Zeit steht für die Nutzung bzw. die Bedienung der KI-Anwendung im aktuellen Prozess zur Verfügung?

- Im operativen Geschäft sollen die MA entlastet werden und nur noch spezielle Anfragen beantworten
- Die Nutzung der KI soll keine Zeit in Anspruch nehmen (automatisierte Antwort)

#### 6. KI-Aufgabe

Welcher Input (Eingabe) liegt vor und woher kommt dieser? Welcher Output (Ergebnis) soll durch die KI generiert werden? In welcher Form soll der Output vorliegen und wohin soll der Output übergeben werden? (Ein Modell kann nur einen Output erzeugen)

- Input: Kund\*innenanfrage (via Mail)
- Output: vorgefertigte Mail als Antwort

#### 8. Testphase des KI-Modells

Wie soll die Testphase ablaufen? Welche Analysen, Tests und Prüffelder eignen sich? Können Sie die Anwendung intern testen oder brauchen Sie externe Hilfe, bspw. durch Ihre Kund\*innen?

- Zunächst soll die KI die Mails nur vorbereiten, sodass die MA die Antworten prüfen können
- Qualität der KI sicherstellen und Akzeptanz der MA steigern

#### 10. Regelmäßige Überprüfung

Wie wird die Qualität des KI-Projekts im laufenden Betrieb sicher gestellt? Welches sind die wichtigsten direkt und indirekt messbaren Qualitätsparameter, die den Erfolg des Einsatzes von KI bewerten?

- Durch Befragungen der MA soll geprüft werden, welche Zeitersparnis eintritt
- Durch Befragung der Kund\*innen soll sichergestellt werden, dass die Fragen genauso gut beantwortet werden, wie vor der Einführung der KI

#### 1. Ziel

Welches Problem soll mit KI gelöst werden? Gibt es zeitintensive und repetitive Aufgaben, bei denen die Mitarbeitenden entlastet werden könnten? Kann die Effizienz gesteigert werden? Wie soll das Problem gelöst werden?

- Mitarbeitende (MA) haben viel Aufwand mit der Beantwortung von Kund\*innenanfragen (via Mail)
- Häufig werden Fragen gestellt, die durch Informationen auf der Homepage beantwortet werden könnten
- Die MA sollen entlastet werden, indem Standardanfragen über eine KI beantwortet werden

#### 2. Datenquellen

Welche internen und externen Daten können verwendet werden? Hinweis: Bei einer geplanten Nutzung von Text- und Bildgeneratoren werden meist keine oder nur wenige Daten vom eigenen Unternehmen benötigt.

- Informationen auf der Homepage, bspw. zu Preisen und Lieferbedingungen
- Formulierungen aus den Mails
- Antworten der MA auf die Fragen der Kund\*innen

#### 4. Daten vorbereiten

Wie beurteilen Sie die Qualität und Struktur Ihrer Daten? In welchem Format liegen die Daten vor? Liegen sie maschinell auswertbar vor? Sind Fehler in den Daten? Was müsste getan werden, um die Daten aufzubereiten? Wie viele Fälle bzw. Datensätze liegen vor?

- Mails liegen unsortiert und maschinell auswertbar vor (Zusammenführen erforderlich)
- Daten von der Homepage liegen maschinell auswertbar vor

#### 3. Daten sammeln

Welche zusätzlichen Daten werden benötigt? Wie können diese gesammelt bzw. beschafft werden?

- Informationen zu den Kund\*innen, um individuell auf die Anfragen reagieren zu können, bspw. Region oder Verkaufshistorie

#### 5. Datenanalyse mit KI

Welche Daten sollen analysiert werden? Wie aufwendig ist die Bereitstellung der Daten? Muss die KI regelmäßig neue Daten analysieren?

- Die vorliegenden Mailanfragen und Antworten können als Trainings- und Testdaten genutzt werden
- Die KI muss nicht regelmäßig neue Daten analysieren, da sich die Anfragen über die Zeit kaum verändern

# KI-CANVAS

## Beispiel: Produktionsplanung KI-gestützt durchführen

### Anwenden

### Lernen

#### 7. Interpretation

Wie werden die Ergebnisse des KI-Modells genutzt?

- Die KI soll die bestehenden Aufträge priorisieren und auf die Arbeitsbereiche für eine Woche verteilen
- MA sollen daraufhin nur noch spezielle Anforderungen einfließen lassen

#### 9. Anwendung

Wie werden die Ergebnisse im operativen Geschäft genutzt? Wie viel Zeit steht für die Nutzung bzw. die Bedienung der KI-Anwendung im aktuellen Prozess zur Verfügung?

- Im operativen Geschäft sollen die MA entlastet werden und nur noch spezielle Anforderungen in den Plan einfließen lassen
- Der Produktionsplan soll durch eine KI erstellt werden und die MA prüfen diesen nur noch

#### 6. KI-Aufgabe

Welcher Input (Eingabe) liegt vor und woher kommt dieser? Welcher Output (Ergebnis) soll durch die KI generiert werden? In welcher Form soll der Output vorliegen und wohin soll der Output übergeben werden? (Ein Modell kann nur einen Output erzeugen)

- Input: Kapazitäten und Aufträge
- Output: Produktionsplan für eine Woche in tabellarischer Form

#### 8. Testphase des KI-Modells

Wie soll die Testphase ablaufen? Welche Analysen, Tests und Prüffelder eignen sich? Können Sie die Anwendung intern testen oder brauchen Sie externe Hilfe, bspw. durch Ihre Kund\*innen?

- Zunächst soll der Produktionsplan sowohl manuell als auch mit der KI erstellt werden, damit die MA die Ergebnisse abgleichen können

#### 10. Regelmäßige Überprüfung

Wie wird die Qualität des KI-Projekts im laufenden Betrieb sicher gestellt? Welches sind die wichtigsten direkt und indirekt messbaren Qualitätsparameter, die den Erfolg des Einsatzes von KI bewerten?

- Durch Befragungen der MA der Produktionsplanung soll geprüft werden, welche Zeitersparnis eintritt
- Durch Befragungen der MA der Produktion soll geprüft werden, ob die Qualität der Produktionspläne gleichbleibend oder sogar besser geworden ist

#### 1. Ziel

Welches Problem soll mit KI gelöst werden? Gibt es zeitintensive und repetitive Aufgaben, bei denen die Mitarbeitenden entlastet werden könnten? Kann die Effizienz gesteigert werden? Wie soll das Problem gelöst werden?

- Die Produktionsplanung wird aktuell aufwendig durch Mitarbeitende (MA) jeden Freitag für die Folgewoche erstellt
- Die MA sollen durch systemgestützten Vorschlag unterstützt werden
- Eine KI soll einen Vorschlag auf Basis von Vergangenheitsdaten und Kapazitäten bereitstellen

#### 2. Datenquellen

Welche internen und externen Daten können verwendet werden? Hinweis: Bei einer geplanten Nutzung von Text- und Bildgeneratoren werden meist keine oder nur wenige Daten vom eigenen Unternehmen benötigt.

- Bearbeitungszeiten einzelner Aufträge an den Arbeitsplätzen aus dem ERP-System
- Zur Verfügung stehendes Personal mit Qualifikationen
- Auftragsliste mit Lieferterminen

#### 4. Daten vorbereiten

Wie beurteilen Sie die Qualität und Struktur Ihrer Daten? In welchem Format liegen die Daten vor? Liegen sie maschinell auswertbar vor? Sind Fehler in den Daten? Was müsste getan werden, um die Daten aufzubereiten? Wie viele Fälle bzw. Datensätze liegen vor?

- Bearbeitungszeiten müssen von Fehlern bereinigt werden
- Kapazitäten liegen nur Bereichsweise vor (zusammenführen)
- Auftragslisten liegen vor

#### 3. Daten sammeln

Welche zusätzlichen Daten werden benötigt? Wie können diese gesammelt bzw. beschafft werden?

- Nacharbeitszeiten bei Aufträgen aufnehmen, um sie mit in die Kalkulation einfließen zu lassen

#### 5. Datenanalyse mit KI

Welche Daten sollen analysiert werden? Wie aufwendig ist die Bereitstellung der Daten? Muss die KI regelmäßig neue Daten analysieren?

- Die KI sollte die Bearbeitungszeiten, Kapazitäten und Aufträge zusammenbringen und einen optimalen Produktionsplan erstellen
- Die KI sollte regelmäßig die Bearbeitungszeiten eingespielt bekommen, um Änderungen zu berücksichtigen
- Die aktuellen Auftrags- und Kapazitätsdaten müssen bereitgestellt werden