COMARCH

WHITEPAPER

ChatERP: Quantensprung im Enterprise-Resource-Planning

Wie Unternehmen von den Möglichkeiten moderner KI-Assistenten in ERP-Systemen profitieren

Inhalt

Einleitung 3

Verbesserte Usability und Abbau von Nutzungsbarrieren 4

Effizientere Anwendungssteuerung per Sprachbefehl 7

Intuitive Datenexploration via Chat mit ERP-Daten 10

Fazit und Empfehlungen 13

Einleitung

Das Enterprise Resource Planning (ERP) gehört zu den Bereichen, in denen Künstliche Intelligenz (KI) ein besonders großes Potenzial entfaltet. ERP-Software bildet Kernprozesse des Geschäfts ab und bringt alle wichtigen Daten rund um Artikel, Angebote, Aufträge, Kunden und Lieferungen zusammen.

Bis vor Kurzem war der Einsatz von KI im ERP-Kontext jedoch sehr voraussetzungsreich und kostspielig. Ansätze, die auf Techniken wie Machine Learning setzten, erforderten das individuelle Training eines KI-Modells sowie eine hohe Anzahl und eine hohe Qualität von Trainingsdaten – Voraussetzungen, die meist nur von Großunternehmen und Konzernen erfüllt waren. Für viele mittelständische Unternehmen war KI im ERP-Bereich schlichtweg nicht erschwinglich oder zugänglich.

Durch die rasanten Fortschritte der generativen Künstlichen Intelligenz, die auf große Sprachmodelle (engl. Large Language Model, kurz: LLM) setzt, hat sich die Situation geändert. Dank ChatGPT und Co ist die Akzeptanz für die Nutzung von KI gestiegen. Die Interaktion mit generativen KI-Systemen gehört für viele Menschen bereits zum Alltag. Auch in neueren Versionen von ERP-Anwendungen stehen KI-Assistenten zur Verfügung, ohne dass kundenseitig ein individuelles Training benötigt wird.

Damit stellt sich auch für mittelständische Unternehmen nicht mehr die Frage, ob sie KI im ERP-Bereich einsetzen können, um ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen, sondern wie. Was können die neuen KI-Assistenten? Welche konkreten Vorteile ergeben sich durch ihre Nutzung? Und wie stellen Unternehmen sicher, dass die in ERP-Systemen verfügbare KI auch wirklich operativ im Tagesgeschäft eingesetzt wird und Mehrwert bringt?

Ausgehend von diesen Fragen analysieren wir am Beispiel von ChatERP – einem interaktiven Benutzerassistenten, der aktuell in Comarch ERP Enterprise eingeführt wird – wie der Einsatz von KI-Assistenten in ERP-Systemen

- die Benutzererfahrung verändert und Nutzungsbarrieren senkt,
- effizientere Steuerungsmöglichkeiten der Anwendung ermöglicht und
- neue Formen der Datennutzung für die Wertschöpfung bereitstellt.

Anschließend fassen wir eine Reihe von Empfehlungen zusammen, wie Unternehmen das Potenzial von KI-Assistenten im ERP-Kontext für sich nutzen können.

Verbesserte Usability und Abbau von Nutzungsbarrieren

Der Einzug der neuen Generation von künstlicher Intelligenz in ERP-Systeme revolutioniert die Benutzererfahrung. Sie ermöglicht es, in natürlicher Sprache mit der Software zu interagieren. Und zwar in Form eines Gesprächs. Die KI merkt sich den Gesprächsverlauf in einer Sitzung und passt ihre Antworten dem jeweiligen Kontext an.

Verfügbarkeit und Zugriff auf KI-Funktionen

Die meisten ERP-Hersteller führen KI-Fähigkeiten als optionale Unterstützungsangebote in ihre Produkte ein. In vielen Fällen sind sie eher unscheinbar und subtil integriert. Das Tor zur Interaktion mit dem KI-System ist in der Regel ein Fenster mit einer Dialogansicht und einem Eingabefeld – analog zu dem bekannten Interface von ChatGPT, Copilot, Gemini und Co. Die KI-Interaktion erfolgt über die Eingabe in Form von Fragen oder Anweisungen – auch bezeichnet als Prompts.

User haben die Wahl, ob und in welchem Umfang sie die KI-Assistenten nutzen möchten. Die ERP-Software kann auch wie gewohnt bedient werden. Dann bleiben allerdings entscheidende Vorteile der neuen Interaktionsform verschlossen. Die Verwendung des Assistenten führt zu einer spürbaren Erleichterung bei Routineaufgaben, was wiederum die Bereitschaft zur Nutzung dieser neuen Interaktionsform deutlich steigert.



ChatERP – der interaktive KI-Assistent von Comarch

ChatERP ist ein mehrsprachiger KI-basierter Chatbot, der sukzessive in Comarch ERP Enterprise integriert wird. Der KI-Assistent ist in allen Releases von Comarch ERP Enterprise ab Version 6.4 standardmäßig an Bord. Durch ein spezielles Architekturmodell werden Compliance-Aspekte wie Berechtigungen sichergestellt. Neue KI-gestützte Möglichkeiten der Datennutzung ermöglichen es Unternehmen zudem, schneller auf Marktveränderungen zu reagieren und dadurch Umsatz und Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

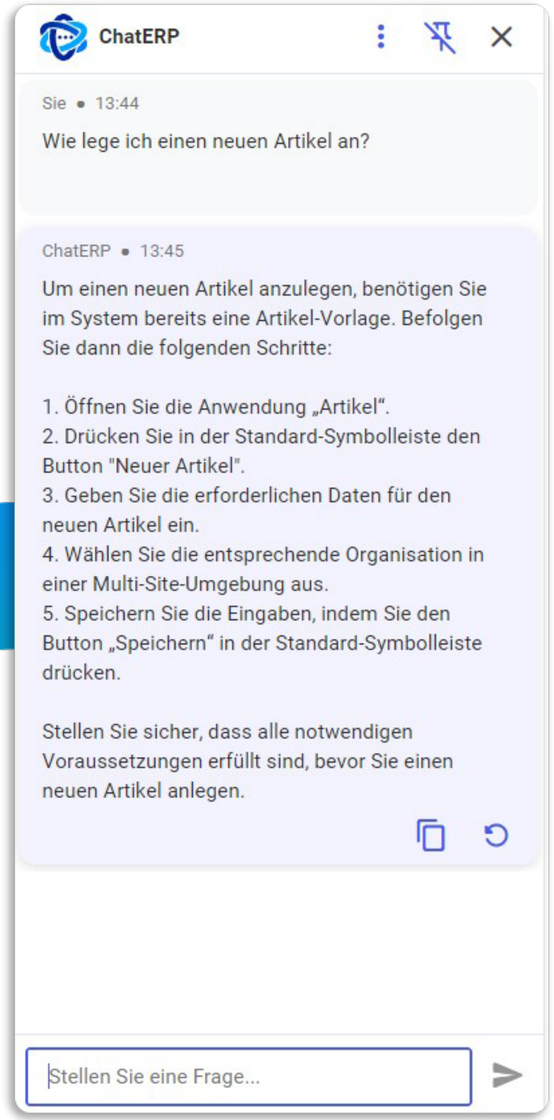
Dynamische Hilfe statt statischer Informationen

Gängige LLMs wie GPT-4, Claude 3 und Llama 3 sind als sogenannte General Purpose-Modelle in allen nur denkbaren Themen konversationsfähig. Das heißt aber nicht, dass sie automatisch auch bestimmte ERP-Systeme bis ins kleinste Detail verstehen. Die in ERP-Systeme integrierten KI-Modelle werden deshalb typischerweise von den Herstellern mithilfe von Verfahren wie Retrieval-Augmented Generation (RAG) optimiert. Sie lernen dadurch sämtliche Details der Software, ohne dass das zugrundeliegende Modell neu trainiert werden muss. So kann das Modell auch bei speziellen Fragestellungen treffsicher unterstützen.

Dieses Wissen des KI-Modells stattet das ERP-System mit völlig neuen Hilfsfunktionalitäten aus. Anstatt umfangreiche Handbücher zu durchforsten, statische Hilfeseiten zu durchsuchen oder auf kontextbasierte Hilfen wie Tooltips zu hoffen, können sich User bei allen Fragen rund um die Nutzung der Software an die KI wenden. Das ist in etwa so, als ob ein versierter Power User, der sich bestens mit der Anwendung auskennt, bei der Arbeit mit dem System jederzeit mit Rat und Tat zur Seite steht.

Praxisbeispiel: Hilfe beim Erstellen eines neuen Artikels

Angenommen, es besteht die Herausforderung, einen neuen Artikel im ERP-System anzulegen. Die Frage wird an das System gestellt und ChatERP liefert in Sekunden eine präzise, schrittweise Antwort. Die KI beschreibt alle notwendigen Schritte auf Basis ihres Wissens über die Software und gibt darüber hinaus Tipps, die unnötige Arbeit ersparen – wie hier im Beispiel der Rückgriff auf ein Template.



Schnellere Einarbeitung und geringere Schulungsaufwände

Auch wenn ERP-Hersteller kontinuierlich daran arbeiten, die Benutzerfreundlichkeit ihrer Anwendungen zu verbessern, lässt sich die Komplexität der Software mit konventionellen Gestaltungs- und Interaktionsprinzipien nicht vollends verbergen. ERP-Systeme decken eine Vielzahl von Funktionen ab – von der Produktion über die Beschaffung und Lagerlogistik bis hin zum Vertrieb sowie dem Artikel-, Partner- und Kundenmanagement. Die konventionelle Nutzung ist voraussetzungsreich und erfordert eine umfassende Einarbeitung.

Die KI-basierte Hilfe rund um die Nutzung der Software bietet neue Wege, um die Komplexität der Anwendung zu durchdringen. Sie erleichtert neuen Angestellten den Einstieg und verkürzt die Lernkurve, so dass sie schneller produktiv mit dem System arbeiten können. Für Fragen aller Art steht der KI-Assistent rund um die Uhr und in mehreren Sprachen zur Verfügung. Das System kann beispielsweise erklären, wo geschäftsbezogene Informationen zu finden sind und wie bestimmte Aktionen ausgeführt werden können.

Auch erfahrene User profitieren von der Unterstützung durch einen KI-Assistenten. Sie können sich beispielsweise bei Updates der Software schnell im Dialog über neue und veränderte Funktionalitäten informieren.

In Summe trägt das Anwendungs-Know-how auf Seiten der KI dazu bei, Nutzungsbarrieren zu senken und die Arbeit mit dem System zu vereinfachen. Auch ohne Spezialwissen und jahrelange Erfahrung lässt sich die ERP-Software effizient nutzen.

Entlastung von IT- und ERP-Verantwortlichen

Treten Schwierigkeiten im Umgang mit der ERP-Software auf, wird typischerweise die IT-Abteilung des Unternehmens als erste Anlaufstelle genutzt. Größere Organisationen verfügen über ein eigenes Team für die ERP-Administration. Da der KI-Assistent einfache Fragen beantworten kann, wird das IT-Team jedoch mit weniger Anfragen konfrontiert. Die Aufwände für den Support sinken, und das Team gewinnt Freiräume, um sich stärker auf IT-gestützte Innovationen für die Weiterentwicklung des Geschäfts zu konzentrieren.

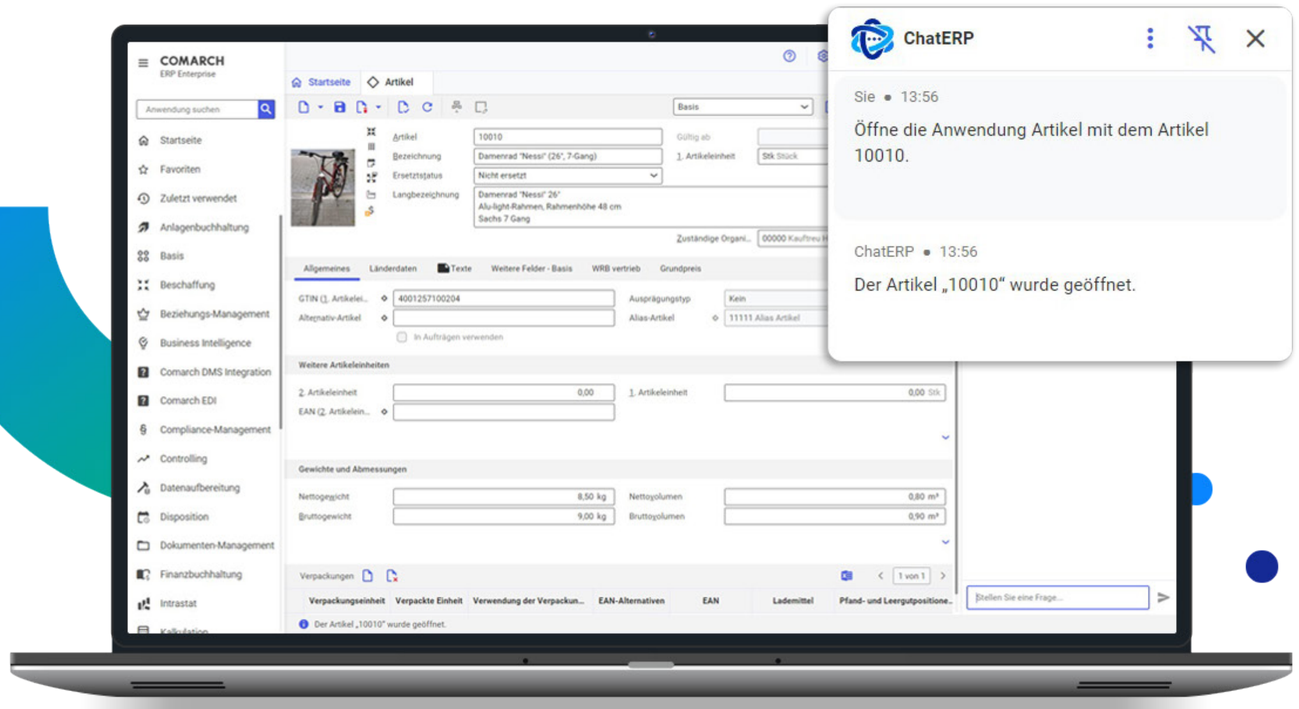
Auch im Bereich des Wissensmanagements rund um das ERP-System wird das IT-Team entlastet. Es muss keine umfangreiche Dokumentation in Form von Handbüchern und PDF-Sammlungen bereitstellen, die das System grundlegend erklären. Stattdessen reicht eine Kurzeinführung in die Nutzung des KI-Assistenten. Eine weitergehende Dokumentation ist nur für unternehmensspezifische fachliche Standards und Konventionen nötig.

Das Wichtigste in Kürze

- KI-basierte Assistenten der neuen Generation sind in einigen ERP-Systemen **bereits verfügbar**. Sie bringen **ein neues Level an Sprachverständnis**, sodass die Interaktion einem **Gespräch gleicht**.
- Durch Modell-Optimierungstechniken wie RAG kennen KI-Assistenten die ERP-Software bis ins kleinste Detail und können erläutern, wie das System funktioniert. **Neue ERP-User** können dank der KI **schneller** und **produktiver** mit dem System arbeiten. **Fortgeschrittene** lernen **neue Funktionalitäten** schneller und können das **System noch effizienter bedienen**.
- Der Arbeitsaufwand für den **Support** und das **Wissensmanagement** rund um die ERP-Anwendung **sinken,** da die KI viele Fragen im Dialog beantworten kann. IT-Teams und ERP-Admins gewinnen **Freiräume**, um technische **Innovationen voranzutreiben**.

Effizientere Anwendungssteuerung per Sprachbefehl

ERP-Systeme sind das Herzstück der Unternehmens-IT und gehören zu den umfangreichsten und komplexesten Geschäftsanwendungen. KI-Assistenten, die die Software nicht nur kennen, sondern auch bedienen können, bieten enormes Potenzial, um Arbeitsabläufe zu vereinfachen und Vorgänge zu automatisieren.



Das Prinzip ‚Siri' hält Einzug in die ERP-Welt

Die Steuerung von Anwendungen per Sprache ist bereits in vielen Bereichen des Alltags verbreitet. Ob wir „Siri" darum bitten, einen Timer auf 10 Minuten zu stellen oder „Alexa" anweisen, unsere Lieblingsmusik abzuspielen – die Interaktion mit Sprachassistenten ist für viele Menschen längst zur Routine geworden. Aber lässt sich auf diese Weise auch komplexe Geschäftssoftware wie ein ERP-System steuern?

Durch das neue Level an Sprachverständnis ergeben sich in der Tat neue Möglichkeiten, Anwendungen in komplexen Kontexten mit natürlicher Sprache zu bedienen – sei es direkt über eine Spracheingabe oder über eingetippten Text in einem Chat-Fenster. Die Voraussetzung dafür ist, dass das KI-System im Hintergrund über bestimmte Programmierschnittstellen (APIs) auf Funktionalitäten der Anwendung zugreifen kann.

Praxisbeispiel: Zur Detailansicht eines Artikels navigieren

Erfahrene User eines ERP-Systems wissen in der Regel sehr genau, welchen Schritt sie als nächstes ausführen wollen. Häufig müssen sie dabei zunächst zu bestimmten Bereichen der Anwendung navigieren. Die Interaktion mit dem KI-Assistenten bietet eine Abkürzung: Durch den Befehl „Öffne die Anwendung Artikel mit dem Artikel 10010" aktiviert ChatERP den Sprung in den gewünschten Anwendungsbereich und öffnet dabei auch gleich den Ziel-Datensatz.

Schneller zum Ziel: Wie Sprachbefehle eine effizientere ERP-Nutzung ermöglichen

Ähnlich wie bei Siri ist die Sprachsteuerung in den neuen virtuellen Benutzerassistenten von ERP-Systemen als zusätzliche Interaktionsform verfügbar. Das System ist multimodal bedienbar. Es besteht die Möglichkeit, das System wie gewohnt per Maus und Tastatur zu steuern oder alternativ die Chat-Oberfläche zu nutzen, um per Text- oder Spracheingabe Befehle zu geben. Dabei bietet diese Art der Steuerung zum Beispiel in folgenden Fällen deutliche Vorteile, die über den Komfortgewinn von Siri und Co hinausgehen und eine effizientere Nutzung ermöglichen:

Navigation zu verschachtelten Ansichten

Aufgrund der Funktionsvielfalt von ERP-Systemen kann auch mit dem besten UI/UX-Design nicht jedes Feature nur einen Klick entfernt sein. Gerade spezielle Screens und Funktionalitäten sind teils tief verschachtelt. Bei der konventionellen Interaktion per Maus und Tastatur ist es erforderlich, den Interaktionspfad oder die Tastenkombinationen zu kennen und gegebenenfalls durch mehrere Seiten zu navigieren, um das Ziel zu erreichen. Per Sprachsteuerung reicht hingegen ein Befehl wie „Öffne den Bereich für Artikel in der Kategorie Haushaltswaren“, um das gewünschte Fenster zu öffnen.

Öffnen bestehender und Anlegen neuer Datensätze

Die praktische Arbeit mit ERP-Systemen besteht vorrangig aus Interaktionen mit Geschäftsvorgängen und Geschäftsobjekten, die in der Software abgebildet bzw. als Daten hinterlegt sind. Mit Hilfe von Sprachbefehlen an einen KI-Assistenten lassen sich bestehende Datensätze sofort in einer gewünschten Ansicht anzeigen oder neue Datensätze anlegen. So kann beispielsweise der Befehl „Erstelle einen neuen Auftrag für die Firma Mustermann mit folgenden Daten…“ dazu führen, dass die KI die Auftragsdetailansicht öffnet, einen neuen Datensatz anlegt und die Felder des Formulars mit den gelieferten Daten vorausfüllt.

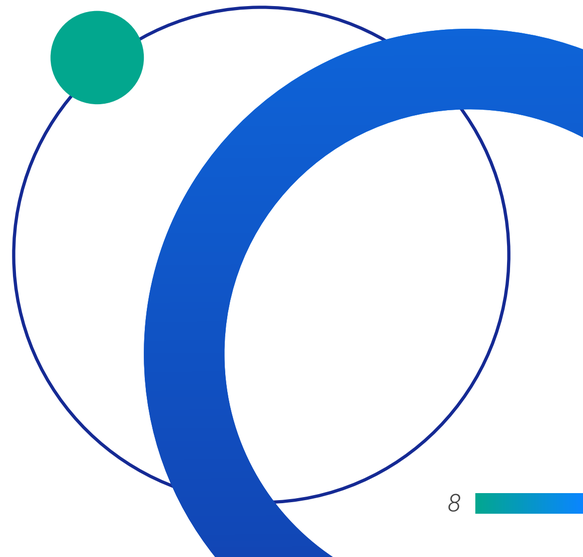
Automatisierung von Aktionen

Ein KI-Assistent mit Zugriffsrechten auf bestimmte Funktionalitäten des ERP-Systems kann grundsätzlich auch angewiesen werden, bestimmte Vorgänge autonom zu erledigen. Geeignet sind dafür vor allem wiederkehrende Routineaufgaben und Fleißarbeiten. Denkbar ist beispielsweise der KI-Einsatz, um bestimmte Datensätze zu bereinigen und Konventionen nachzukommen. Bei allen wichtigen Geschäftsvorgängen sollte jedoch stets ein Mensch die abschließende Kontrolle vornehmen.

Kombination konventioneller und neuer Interaktionsformen

Von der Option, das ERP-System mittels natürlicher Sprache zu steuern, profitieren sowohl neue als auch erfahrene User. Die neue intuitive Interaktionsform beschleunigt, wie oben dargestellt, in vielen Fällen die Navigation. Sie bietet Abkürzungen zu bestimmten Ansichten, die sonst nur über eine bestimmte Klickstrecke erreichbar sind.

Die konventionelle Anwendungssteuerung per Maus und Tastatur wird dadurch jedoch nicht überflüssig. Gerade dann, wenn die gewünschte Ansicht bereits geöffnet ist, können viele Aktionen per Knopfdruck schneller ausgeführt werden. Die effizienteste Nutzung besteht aus der Kombination unterschiedlicher Interaktionsformen des multimodalen ERP-Systems in verschiedenen Situationen.





Das Wichtigste in Kürze

- Wenn der KI-Assistent **Zugriff auf APIs des ERP-Systems** hat, verfügt er über **Fähigkeiten zur Steuerung der Anwendung**.
- Die **Navigation per Sprachbefehl** ermöglicht es, **schnell zu bestimmten Ansichten** zu gelangen – auch ohne Kenntnisse über Klickstrecken oder Tastenkombinationen.
- Der KI-Assistent kann auf Anweisung **Datensätze** in bestimmten Ansichten **anzeigen** oder auch **neu anlegen**. Ein Befehl kann die Ausführung mehrerer **verketteter Aktionen** auslösen.
- Die **Kombination** aus der **konventionellen Interaktion** des ERP-Systems mit Maus und Tastatur und **KI-assistierter Sprachsteuerung** verspricht die **größten Effizienzgewinne**.

Intuitive Datenexploration via Chat mit ERP-Daten

Das ERP-System bietet eine Fülle an Möglichkeiten für unternehmensbezogene Datenanalysen. Hier fließen Daten aus Bereichen wie der Finanzabteilung, der Produktion und dem Vertrieb zusammen. Es enthält Informationen über Artikel, Kunden, Angebote, Aufträge und vieles mehr. Die Auswertung dieses Datenschatzes birgt enormes Potenzial, um tiefere Einblicke in die Geschäftsentwicklung zu bekommen und fundiertere Entscheidungen auf Basis einer akkuraten Datenlage zu treffen.

Chat mit ERP-Daten

Die Nutzung und Auswertung von ERP-Daten an sich ist keine neue Idee und wird seit Jahren in verschiedenen Formen vorangetrieben – sei es im Rahmen eines integrierten Datenmanagements, der Bestandsverwaltung oder der Erstellung von Finanzberichten. Der Einzug von KI-Assistenten in ERP-Systeme eröffnet jedoch neue Möglichkeiten, um mit den Daten zu interagieren. Die User können gemäß ihren Zugriffsrechten frei und ungezwungen mit dem KI-Assistenten über die Entwicklung und den Status des Geschäfts sprechen. Sie können zum Beispiel fragen, welche Produkte im vergangenen Quartal die größten Umsätze erzielt haben, welche Kunden weniger als sonst bestellt haben oder wie es um die Performance in bestimmten Absatzregionen steht.

Die Datenexploration erfolgt in Form eines Gesprächs. Sie ist per se nicht auf bestimmte, vorab festgelegte Reporting-Parameter limitiert. Dies ist ein entscheidender Unterschied zu konventionellen Methoden des Berichtswesens. Sie erfordern klassisch eine präzise Planung, welche Daten wie ausgewertet und wie sie in speziellen Berichten und Dashboards dargestellt werden. Um sicherzustellen, dass der KI-Assistent unberechtigten Personen keine Geschäftsgeheimnisse anvertraut, sind auch auf Ebene der KI bestimmte Zugangsberechtigungen zu berücksichtigen. Der Assistent darf aus Compliance-Gründen nur auf Daten zugreifen, die mit den jeweiligen Nutzungsrechten korrespondieren.

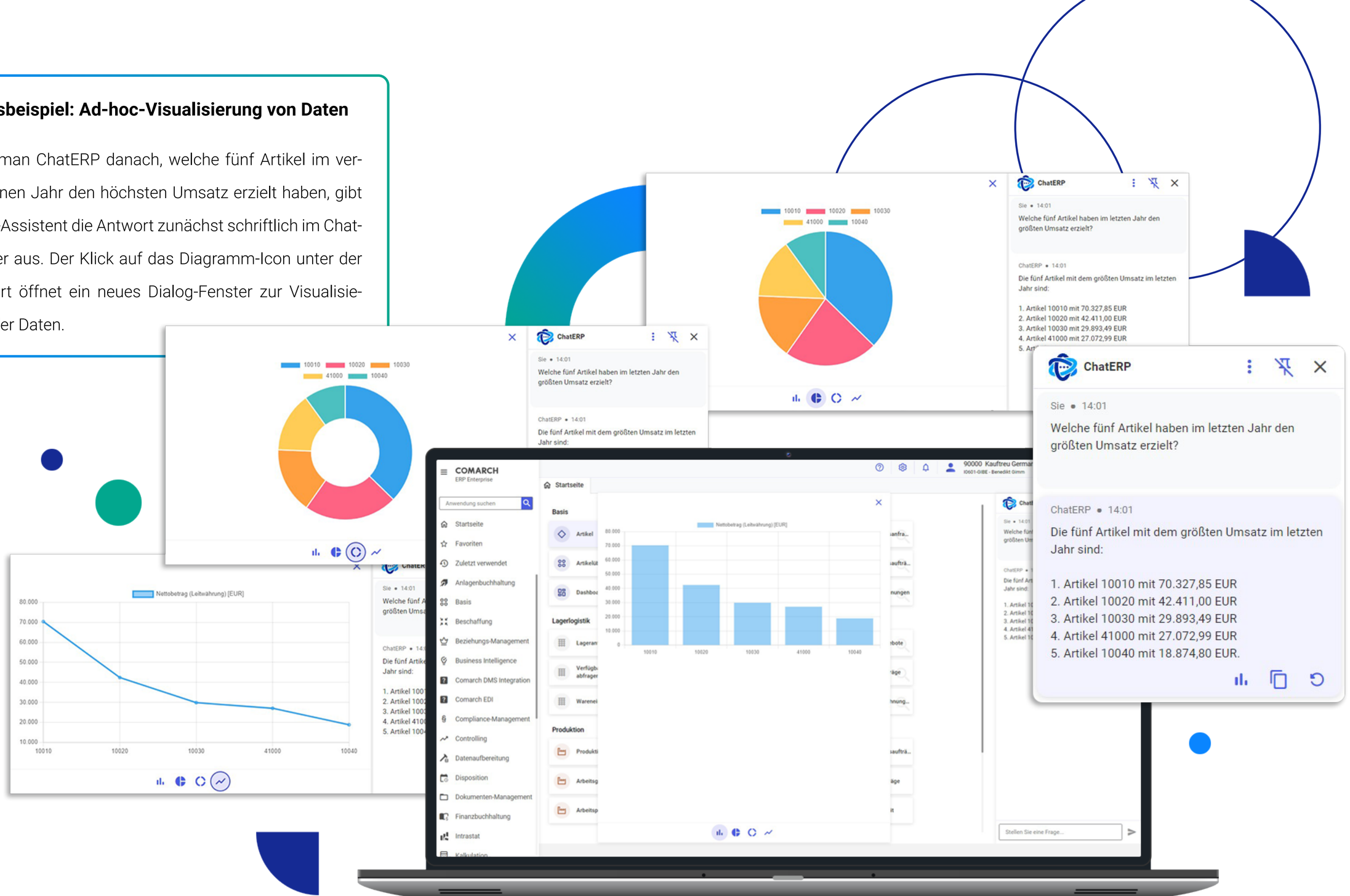
Von Zahlenkolonnen zu Diagrammen

Auch bei der explorativen Datenanalyse per KI-Assistent erfolgt die Interaktion in einem Chat-Fenster. Die Ausgabe der KI kommt zunächst ebenfalls in Form von Text. Dies kann dazu führen, dass es zu einer Konfrontation mit Zahlenkolonnen kommt, deren Zusammenhänge teils schwer zu erfassen sind. Um Zahlenergebnisse aus Chat-Gesprächen übersichtlicher darzustellen, enthalten fortgeschrittene KI-Assistenten bereits erste integrierte Visualisierungsoptionen. Die Daten können auf Knopfdruck auch in Standard-Visualisierungen wie Balken-, Kreis-, Donut- und Liniendiagrammen angezeigt werden.

Klassische Reporting-Lösungen haben nach wie vor ihre Daseinsberechtigung. Sie können komplexere Berechnungen anstellen, die über die Fähigkeiten generativer KI hinausgehen. So sind klassische Machine Learning-Ansätze zum Beispiel besser geeignet, um Prognosen zu erstellen. Auch im Bereich der Datenanalyse gilt also: KI-Assistenten und generative KI-Systeme ersetzen nicht die konventionellen Methoden. Sie reichern sie vielmehr um neue Möglichkeiten an. Zielführend ist die Kombination konventioneller und LLM-basierter Verfahren.

Praxisbeispiel: Ad-hoc-Visualisierung von Daten

Fragt man ChatERP danach, welche fünf Artikel im vergangenen Jahr den höchsten Umsatz erzielt haben, gibt der KI-Assistent die Antwort zunächst schriftlich im Chat-Fenster aus. Der Klick auf das Diagramm-Icon unter der Antwort öffnet ein neues Dialog-Fenster zur Visualisierung der Daten.





Datennutzung nach dem Self-Service-Prinzip

Wie schaffen es Unternehmen, sich zu einer datengetriebenen Organisation weiterzuentwickeln? Als eine der wichtigsten Grundlagen dafür gilt im Bereich Data Analytics seit einigen Jahren das sogenannte Self-Service-Prinzip. Mitarbeitende aus Fachbereichen sollten eigenständig in der Lage sein, Daten zu explorieren, auszuwerten und nutzen zu können – und zwar ohne jedes Mal auf spezielle Expertise der IT-Abteilung angewiesen zu sein. Nur so lässt sich die Datennutzung in die Breite bringen und in den Alltag integrieren, um immer weniger Entscheidungen aus dem Bauch heraus, sondern auf Basis von Daten und Fakten zu treffen.

Das Self-Service-Prinzip wird in Organisationen durch spezielle technische und organisatorische Ansätze wie das Data Mesh vorangetrieben. KI-Assistenten in ERP-Systemen zahlen jedoch ebenfalls auf das Prinzip ein. Sie vereinfachen den Umgang mit Daten, indem sie einen intuitiven, gesprächsbasierten Zugang schaffen. Um Daten auf diesem Weg zu untersuchen und auszuwerten, ist kein Spezialwissen erforderlich. Auch ohne IT-Know-how und dezidierte Data Analytics-Fähigkeiten kann das Unternehmen aus dem im ERP-System hinterlegten Datenschatz wertvolle Einblicke gewinnen.

Gerade für mittelständische Unternehmen, die aufgrund knapper Ressourcen bislang nur die wichtigsten Geschäftszahlen ausgewertet haben, erschließt sich dadurch eine neue Welt. Sie bekommen auch abseits spezifischer Anwendungsfälle und Prototypen rund um den Aufbau von Datenprodukten direkt durch das ERP-System grundlegende Möglichkeiten zur Datenauswertung an die Hand.

Das Wichtigste in Kürze

- Die Auswertung der Daten aus ERP-Systemen gibt Unternehmen **Einblicke in die Geschäftsentwicklung** und hilft, **bessere Entscheidungen** zu treffen.
- KI-Assistenten führen eine **neue Form der Datenexploration und -auswertung** ein. User können Datensätze im **Gespräch mit der KI** erkunden und interpretieren.
- Einige KI-Assistenten verfügen bereits über die Möglichkeit, abgefragte **Datensätze** in Standardgrafiken wie **Balkendiagrammen** zu **visualisieren**.
- Die Datenanalyse per KI-Assistent des ERP-Systems erfordert **keine speziellen IT-Kenntnisse** und **demokratisiert die Datennutzung**. Davon profitieren vor allem **mittelständische Unternehmen**, die den Wandel zur **datengetriebenen Organisation** anstreben.

Fazit und Empfehlungen

Intelligente KI-Assistenten der neuen Generation stellen den Umgang mit ERP-Systemen auf eine neue Basis. Sie senken die Nutzungsbarrieren der Software, beschleunigen den Zugriff auf relevante Inhalte und Funktionen und bieten neue, intuitive Formen der Datenexploration und -auswertung. Durch die Unterstützungsangebote der KI-Assistenten sinken zudem die Support-Aufwände von IT-Fachkräften, die den Betrieb und die Administration des ERP-Systems im Unternehmen verantworten.



Um die Vorteile in der Praxis zu erschließen, empfehlen sich folgende Schritte:

- **KI-Unterstützung prüfen**

Die für das ERP-System verantwortlichen Führungskräfte sollten sich zunächst einen Überblick über den Status quo verschaffen. Welche KI-Unterstützung ist im laufenden System verfügbar? Inwieweit sind Updates auf neue Versionen notwendig, um von KI-Funktionalitäten der neuen Generation zu profitieren? Falls ein neues ERP-System eingeführt werden soll, empfiehlt sich die Berücksichtigung der im Standard verfügbaren KI-Funktionalitäten als Entscheidungshilfe bei der Anbieter- und Systemauswahl.

- **Mitarbeitende weiterbilden**

Auch wenn in der Software die neuesten KI-Fähigkeiten zur Verfügung stehen, heißt das nicht automatisch, dass sie auch genutzt werden. Die Mitarbeitenden müssen auf die neuen Möglichkeiten aufmerksam gemacht werden. Sie müssen die Vorteile, aber auch die Limitierungen, verstehen, um dann aus eigenem Antrieb ihre Arbeitsweise mit der Anwendung zu verändern. So ist eine gewissenhafte Datenpflege nach wie vor unerlässlich, da die Antworten der KI nur so gut sind wie die vorhandene Datenbasis. Gerade in der Einführungsphase sind zudem Lernformate wie Workshops sinnvoll, um die Interaktion mit KI-Assistenten an konkreten Beispielen vorzustellen und die Mitarbeitenden zu inspirieren.

- **Best Practices teilen**

Um die KI-Möglichkeiten des ERP-Systems auszureizen, sollten Unternehmen gezielt den Austausch zwischen den Usern fördern. Dafür bieten sich beispielsweise regelmäßige Anwendertreffen an, bei denen die Erfahrungen im unternehmensspezifischen Umgang mit dem System geteilt werden. Empfehlenswert ist auch der Aufbau einer Prompt-Bibliothek, in der häufige Anfrage und Herausforderungen dokumentiert und in einer internen Wissensdatenbank gesammelt werden.

In Summe ist der Aufwand für die aktive Auseinandersetzung mit den KI-Fähigkeiten von ERP-Systemen überschaubar. Viele der neuen Nutzungsweisen sind sehr intuitiv und erschließen sich allein durch eine gewisse Experimentierfreude. Unternehmen, die die neuen Möglichkeiten gezielt ausloten, werden jedoch schneller von den virtuellen Benutzerassistenten profitieren und Wettbewerbsvorteile erzielen.

COMARCH

Über Comarch ERP Enterprise

Comarch ERP Enterprise ist ein modernes, webbasiertes ERP-System, das mit Multisite auch komplexe Infrastrukturen abbilden kann. Durch Offenheit und Anbindungsfähigkeit ist diese ERP-Lösung in fast jede IT-Infrastruktur integrierbar, was wiederum eine schnelle Anbindung neuer Anwendungen wie IoT MES, KI oder Unified Commerce ermöglicht. Dabei kann Comarch ERP Enterprise auch als flexibler Prozess- und Datenhub für große Infrastrukturen fungieren und diverse Anwendungen zu einem großen Frontend vereinen. Die Lösung verfügt über eine sehr hohe Leistung und Skalierbarkeit und eignet sich für die verschiedensten Datenbankplattformen und Betriebssystemen. Die offene Architektur von Comarch ERP Enterprise ermöglicht die Integration diverser Module und Anwendungen. So lassen sich IT-Systeme aus dem Comarch ERP 5.0-Portfolio wie POS, mPOS, OCR, DMS, Webshop oder Business Intelligence genauso anbinden wie Comarch IoT MES. Comarch ERP Enterprise ist 100% Cloud-fähig und wird bei über 450 Kunden erfolgreich eingesetzt.

Weitere Informationen unter: www.comarch.de/produkte/erp/cee

Copyright © Comarch 2024. Alle Rechte vorbehalten.

www.comarch.de