

KI IM MITTELSTAND · EHRlich ERZÄHLT

Ein Jahr KI im Einsatz: Was funktioniert hat und was nicht

Ein Praxisbericht am Beispiel **Connect2Mobile GmbH**

Nach Tools, Demos und Möglichkeiten: Was bleibt im Einsatz?

Viele KI-Projekte sehen in der Demo gut aus.

Die Frage ist: Was funktioniert nach einem Jahr echter Nutzung?



DIE AUSGANGSLAGE

Connect2Mobile — Software für mobile Baudatenerfassung

- **Technisch anspruchsvolles Produkt**
- Nicht-technische Anwender
- **Wachsende Kundenbasis**, kaum eine Installation gleicht der anderen
- **Support-Wissen** bei einem kleinen, erfahrenen Kernteam
- **Jahre unstrukturierter** Jira-Daten

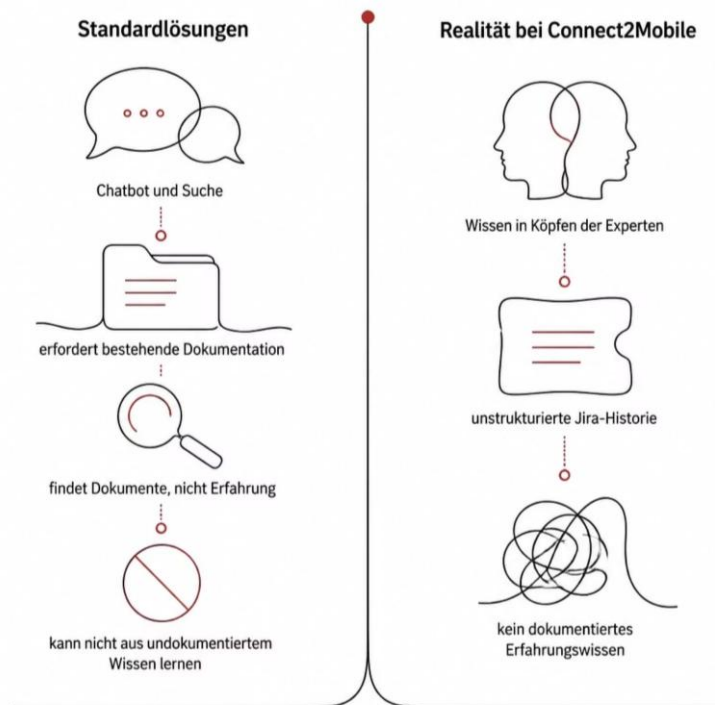
Die Herausforderung

Wie skalieren wir unsere Leistung, wenn wir
das Team nicht so einfach vergrößern können?

Warum Standardlösungen **nicht** reichen

Chatbots und KI-Suche setzen voraus, dass das Wissen bereits sauber **dokumentiert** ist.

Hier lag das Wissen in **Köpfen, Jira-Historie, Korrekturen und Workarounds**.



„Räumt zuerst eure Daten auf“

Das ist richtig, aber nutzlos, solange niemand sagt:
welche Daten, für *welchen* Prozess, in welcher
Reihenfolge, und wann es zum Start reicht.

Was funktioniert hat: Erst die eigene **Realität** verstehen

Das **Friction Audit** ist ein nüchterner Blick auf Daten, Workflows, Wissenslücken, Expertenabhängigkeiten und Risiken.

Ziel: den ersten kleinen, messbaren KI-Schritt finden.

Top Automation and Roadmap Candidates

COMPONENT	TYPE	VOLUME	COMPLEXITY	AUTOMATI FIT
(no component)	DATA CLEANUP PREREQUISITE	37,353 59%	30 / 100	25 / 100
IT-MasterData	SIMPLE RULES CANDIDATE	11,786 19%	23 / 100	95 / 100
IT-Hardware	PLAYBOOK CANDIDATE	2,831 4%	43 / 100	52 / 100
SAP	SIMPLE RULES CANDIDATE	3,088 5%	28 / 100	64 / 100
IT-AccessRights	SIMPLE RULES CANDIDATE	2,911 5%	26 / 100	66 / 100
IT-MobileOffice	MONITOR	1 0%	56 / 100	35 / 100
IT-Software	MONITOR	66 0%	56 / 100	44 / 100
IT-Organisation	MONITOR	10 0%	60 / 100	45 / 100
IT-MobileCommunications	MONITOR	178 0%	51 / 100	50 / 100
IT-Nexus	MONITOR	32 0%	42 / 100	48 / 100

Aus der Landkarte wurde ein System

1

Struktur
Einordnen & finden

Anfragen einordnen und ähnliche Fälle finden.

2

Zuständigkeit
Die richtige Person

Jede Anfrage kommt vorbereitet bei der passenden, verfügbaren Person an.

3

Lernen
Besser mit der Zeit

Korrigiert ein Experte die KI, verbessert das den nächsten ähnlichen Fall.



Das ist der Unterschied zwischen einer KI-Antwort und einem System, das aus der Arbeit lernt.

Was **nicht** funktioniert: KI als magischer Knopf

CATEGORY ACCURACY

MEASURED

99.0%

99 of 100 evaluated tickets kept the AI-set component
Most corrected: bau-mobil KEP-Webview

ORG CONTEXT COVERAGE

MEASURED

100.0%

213 of 213 tickets had an org profile
99.1% with context highlights (211 tickets)

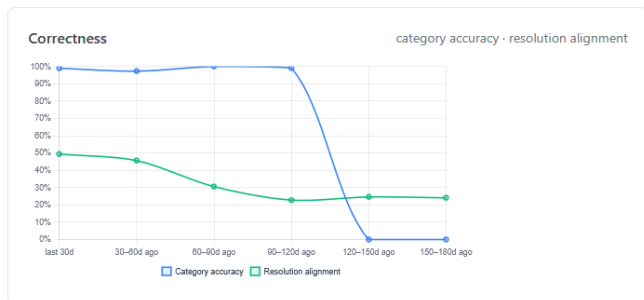
99 % Genauigkeit klingt beeindruckend.

Aber sie beantwortet nicht die wichtigste
Frage:
Hilft es dem Team im Alltag?

Was funktioniert: Messbarer Fortschritt

Quality & Contribution over Time

Rolling 30-day buckets. Closed-loop lines require evaluable outcome cases — low N means noisy.



KI-Projekte sind anfangs abstrakt. Form und Struktur brauchen Zeit, um Gestalt anzunehmen.

Das bedeutet aber nicht, blind zu vertrauen.

Was **nicht** funktioniert: große Umstellung

Menschen nutzen KI wenn sie in ihrer Arbeit spürbar hilft.

Neue Tools, Migrationen und große Prozessänderungen erzeugen Widerstand.

Was funktioniert: **Integration** in bestehende Tools

 ArtiOne Bot March 9, 2026 at 1:49 PM  Internal note

<!-- router_run=5f7f6f6b02aa4481b4f99c530fee70b -->

 AI Agent | run_id=5f7f6f6b02aa4481b4f99c530fee70b

Kontext aus ähnlichen Fällen:

Gleiches Symptom trat mehrfach auf: ein Erfasser konnte neue Mitarbeitende nicht in der BTDE anlegen bzw. neue MA erschienen nicht in der BTDE. Bewährte Ursachen waren falsche Gruppen-/Berechtigungszuweisungen oder fehlende Pflichtfelder, fehlerhafte Profil-/Anmeldezuordnung sowie fehlende Synchronisation vom SAP-System. Lösungen reichten von Berechtigungs-/Gruppenkorrektur und Ausfüllen Pflichtfelder bis zu Sync-Checks oder DB-/Programm-Neuzuweisungen; bei Unklarheit eskalieren.

Lösungsansatz: Prüfe und korrigiere Gruppen/Berechtigungen und Pflichtfelder; wenn extern verwaltet, kontrolliere/stoße die Synchronisation an oder wende DB-/Programm-Neuzuweisungen an.

-  SUP-9033: Herr Schmidt - Erfasser kann neuen MA nicht erfassen. **GESCHLOSSEN** - Beschreibt denselben Fall: Erfasser kann neuen MA nicht erfassen und zeigt, dass Gruppen-/Zuweisungen relevant sind.
-  SUP-9761: Neuer MA kann nicht angelegt werden. **GESCHLOSSEN** - Zeigt, dass fehlende Felder und Benutzerrechte das Anlegen verhindern und dass Super-User-Berechtigung das Problem umgeht.
-  SUP-3658: Neuer MA wird von SAP nicht nach live DB gesync **GESCHLOSSEN** - Dokumentiert, dass ein neuer MA im SAP nicht nach live DB gesync wird und daher in BTDE fehlt.

 · Edit · Delete

Das Team musste kein neues System lernen und keine Daten migrieren.

 Arti(staging) Chat   ...

**Arti(staging)**
Support intelligence for engineering and product teams

Why did this case escalate?
Explain the pipeline's reasoning for a specific case

What did we miss on SUP-XXXXX?
Inspect signals and evidence that may have been overlooked

How should I handle this case?
Get guidance for an open case with no prior run

 View prompts

Type a message      

Was am Ende entschieden hat: **Zusammenarbeit**

Nicht Technik allein.

Wöchentliche Abstimmung.

Echte Fälle.

Expertenkorrekturen.

Schnelle Iterationen.

Kontinuierliche Bewertung.



Was **Sie** daraus mitnehmen können

→ Mit Ihren Daten und Ihrer Realität anfangen

Nicht mit „KI im Unternehmen“.

→ Einen kleinen, messbaren Ausschnitt wählen

Langweilig, beherrschbar, wiederkehrend.

→ Ihre Fachleute Entscheiden über den Erfolg

Ohne ihr Wissen und ihr Mitwirken funktioniert es nicht.

→ Der Plan wird sich verändern

Suchen Sie sich einen Partner, der mitlernt.

Die entscheidende Frage

Welches Wissen in Ihrem Unternehmen ist zentral, jedoch nirgends aufgeschrieben — und was passiert, wenn die Person, die es hat, morgen nicht da ist?

Genau dort — beim Wissen in den Köpfen, bei den Menschen, die immer wieder gefragt werden — beginnt oft der richtige erste KI-Schritt.

Danke. Ich freue mich auf den Austausch



Asaad Almutareb

asaad.almutareb@artiquare.com



LinkedIn



Austausch vereinbaren

Friction Audit Lite: Ein nüchterner Blick auf **Ihren** KI-Use-Case

Ein kompakter Einstieg, um aus „mit KI starten“ einen konkreten, messbaren Plan zu machen:

- Wo liegt der Engpass?
- Welche Daten existieren bereits?
- Wo steckt Expertenwissen?
- Was ist klein genug für den Start?
- Woran lässt sich Fortschritt messen?



Friction Audit



Gespräch vereinbaren

Data-Based Diagnosis

Date: 2026-06-10 Period: 2022-08 to 2025-07 Source: csv Issues: 10,000 Resolved: 9,459

Conditional Go

Pilot is viable with targeted review. Overall readiness score: 74/100. A pilot is viable but the issues below should be addressed first to avoid a poor distillation yield or unreliable routing.

Readiness Score

74

Caution

1. Management Summary

This audit analysed 10,000 support issues (95% resolved) from the period 2022-08 to 2025-07. Component attribution covers 10% of issues and assignee attribution covers 99%, which sets the ceiling for how reliably repeated work can be identified. 4 component(s) qualify as near-term automation candidates. Overall readiness score: 74/100. A pilot is viable but the issues below should be addressed first to avoid a poor distillation yield or unreliable routing.