

Use-Case-Card für KI-Anwendungsfälle

1. Titel des Use Cases

Interne LLM-Wissensdatenbank

2. Prozessschritt / Kategorie

Prozess-zentrierte KI – Supportprozess (Betrieb, Support & Wissenszugriff)

3. Problem / Pain Point

Wissenszugriff erfolgt dezentral über Handbücher, Dokumente oder Wikis. Neue Mitarbeitende benötigen viel Einarbeitungszeit; erfahrene Kolleginnen und Kollegen werden häufig unterbrochen.

4. Ziel / Nutzen

Reduzierung interner Rückfragen und schnellere Einarbeitung durch ein zentrales LLM, das interne Dokumentationen in natürlicher Sprache beantwortet.

5. Rolle der KI

LLM beantwortet Fragen basierend auf internen Dokumenten (Semantische Suche + GenAI-Antworten). Kontrolle über KI-Stabstelle; Feedback-Funktion zur Qualitätssicherung.

6. Benötigte Daten

Interne Dokumentationen (Handbücher, Tickets, Wikis, Anleitungen).

Datenqualität: mittel – heterogen, teilweise redundante oder veraltete Einträge.

7. Stakeholder / Betroffene Rollen

Support, IT, KI-Stabstelle, Datenschutz.

8. Grobschätzung – Nutzen & Umsetzungsaufwand

Aspekt	Einstufung (niedrig / mittel / hoch)	Kurzbegründung
Nutzen (fachlich / wirtschaftlich)	Hoch	Effizienterer Wissenstransfer und geringere Supportlast
Umsetzungsaufwand (technisch / organisatorisch)	Hoch	Datenaufbereitung und Zugriffskontrolle nötig