



Use-Case finden & umsetzen: Spracherfassung für ERP

Agenda



01

Wie wurde der Use Case gefunden?

02

Wie lief die Entwicklung ab?
Wie sorgt man für kulturelle Akzeptanz?

03

Wie funktioniert die Lösung?

04

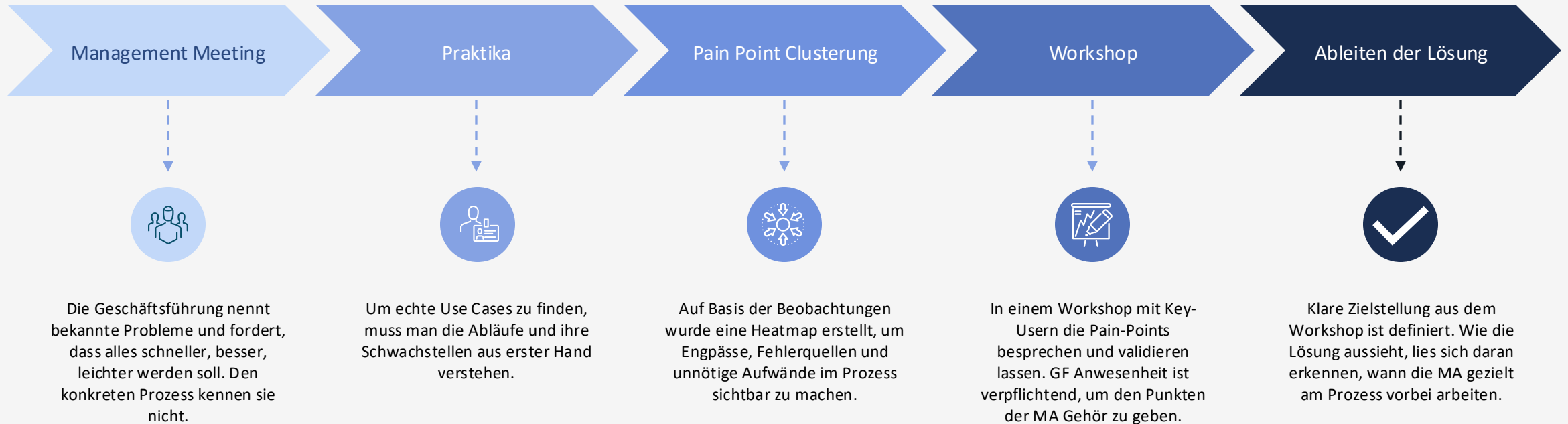
Welche Probleme wurden damit gelöst?



Spracherfassung

*Wie wurde der Use-
Case gefunden?*

In wenigen Schritten





Spracherfassung

*Wie lief die
Entwicklung ab?*

Entwicklung

Kulturell

- Frühzeitig Transparenz schaffen

Bereits während der Praktika erklären, warum man da ist. Ziel ist Unterstützung, nicht Ersatz.

- Zielgruppe einbeziehen & Champions aufbauen

Mitarbeitende aus dem Feld von Anfang an in die Entwicklung einbeziehen und als Champions aktiv beteiligen.

- Vertrauen aufbauen & Skepsis ernst nehmen

KI-Themen offen und mit Empathie adressieren. Verständnis zeigen für Vorbehalte und durch Präsenz im Alltag Glaubwürdigkeit schaffen.



Technisch

- Aussagekräftige Funktionstests durchführen

Durch ein Proof-of-Concept dem Kunden die Machbarkeit des Projektes nahelegen und appetitlich machen.

- Einfache Wartbar- und Skalierbarkeit sicherstellen

Durch Nutzung von Low-Code-Tool n8n als Plattform die Verantwortung für Verfügbarkeit auslagern.

- Verantwortung beim Kunden belassen

Nutzung von eigener n8n-Cloud-Instanz und kundeneigenem Azure-Tenant.



Spracherfassung

*Wie funktioniert die
Lösung?*



Mögliche Informationen

Welche Informationen können der Sprachnachricht entnommen werden?

Straße und ggf. Gebäudenummer: Dient der Zuordnung des richtigen Auftrags

Tätigkeit: Dient der Erstellung eines Serviceberichts

Anfahrt: Dient zur Berechnung der Fahrt-Pauschale

Teamarbeit: Mit einer Sprachnachricht kann die Arbeit mehrerer Personen erfasst werden

Aufwand: Der Arbeitsaufwand wird in Stunden erfasst

Materialien: Materialien und Menge benennen (z. B. 3 m Kupferrohr, 2 Filter)

Folgeauftrag: Kann erwähnt werden, um einen neuen Auftrag zu erstellen

Demo Video



The video player displays a demo of a voice recognition interface for order entry. The interface has a light beige background with a pattern of small, faint icons. At the top, there's a header bar with the title 'Auftragserfassung' and a search icon. The main content area shows a sequence of messages and actions:

- Material:** 1 Kleinmaterial, 2 Farbeimer weiße Farbe
- Erledigungstext:** Die Anmeldung per Sprachnachricht wurde getestet. Die Funktionalität der Anmeldung wurde bestätigt, sämtliche Aufwände wurden erfasst. Zwei Eimer weiße Farbe wurden verwendet. Auftrag erledigt.
- Bitte schicke eine Sprachnachricht als Antwort auf diese Nachricht, wenn du Details korrigieren willst.**
- Wenn du einen neuen Vorgang starten möchtest, sende eine einzelne Sprachnachricht.** (09:23)
- Auftrag abschließen?**
Auftrag 45475.03
Testeinsmeldung Auftragnehmer (09:23)
- Auftrag erledigt**
- Details in Planon gespeichert und Auftrag abgeschlossen!** (09:23)
- Sprachnachricht erhalten. Bitte warte...** (10:46)
- Wähle einen Auftrag aus:**
Es wurden mehrere mögliche Aufträge erkannt. Bitte wähle den passenden Auftrag aus der folgenden Liste aus. (10:47)
[Liste öffnen](#)
- Auftragserfassung**
Auftrag abschließen?
Auftrag 45475.03...
Auftrag erledigt (09:23 ✓)
- 0:21** (audio player icon)
- 10:46** (audio player icon)

The video player controls at the bottom show a progress bar at 0:00, a play button, and a green play button.

Feature

Auswahl der Aufträge

Sollte eine eindeutige Zuordnung der Aufträge **nicht möglich sein**, wird der Assistent eine **Liste mit wahrscheinlichen Aufträgen** anzeigen.

Klickt hier einfach den korrekten an, um die richtige Zuordnung zu gewährleisten.

Sprachnachricht erhalten. Arbeite... 12:58

Wähle einen Auftrag aus:

Es wurden mehrere mögliche Aufträge erkannt.
Bitte wähle den passenden Auftrag aus der folgenden Liste aus. 12:59

[Liste öffnen](#)

- 45475.03
Testeinmeldung für Auftragnehmer am Marschnerstieg 7. ☐
- 45475.01
Abarbeitung diverser Aufgaben am Marschnerstieg 7. ☐
- Kein Auftrag trifft zu ☐

Feature

Bilder anhängen

Nach der Zuordnung auf den Auftrag, fragt der Assistent automatisch nach Bildern. Ihr habt die Möglichkeit anzugeben, dass kein Bild benötigt wird oder ihr antwortet auf die Nachricht mit einem Bild.

Die Beschriftung des Bildes (hier: "Ich im Spaßbad") wird als Titel **ins ERP-System übernommen**. Der Assistent fragt euch danach weiterhin, ob ihr weitere Bilder anhängen wollt, bis ihr "Nein" anklickt.

Bild benötigt?

Wenn ein Bild für den Auftrag **41859.09** Schimmel Spaßbad benötigt wird, antworte bitte auf diese Nachricht mit dem Bild. **Nutze die Antwort-Funktion von WhatsApp**, sonst kann das Bild nicht zugeordnet werden.

12:54

Kein Bild benötigt

Auftragserfassung

Bild benötigt?

Wenn ein Bild für den Auftrag **41859.09** Schimmel...



Ich im Spaßbad

12:55 ✓✓

Aufwand - Rückfrage

Sollte der Aufwand (Arbeitszeit) nicht aus deiner Sprachnachricht hervorgehen oder nicht deutlich verständlich sein, wird der Assistent dich auffordern auf die Nachricht mit einer Sprachnachricht zu antworten, in der Du den Aufwand nennst.

Du kannst auch weitere Details in dieser Nachricht anpassen.

Der Aufwand konnte aus der Sprachnachricht nicht erkannt werden. Bitte antworte auf diese Nachricht mit einer Sprachnachricht, die den Aufwand beinhaltet. Du kannst auch weitere Details präzisieren.

09:39

Feature

Anpassungen

Bevor du die Auftragsdetails und den Erledigungstext final bestätigst, hast du noch einmal die Möglichkeit dir die erfassten Informationen anzuschauen und nach Belieben anzupassen.

Antworte dazu einfach auf die Nachricht mit einer Sprachnachricht, in der du deine Anpassungen nennst.

Auftrag abschließen?

Folgende **Details** wurden erkannt:

Auftrag: 41857.07 Beleuchtung Küche

Aufwand in Std: 1.5

Anfahrt: 0 Stück

Weitere Mitarbeitende: keine

Material: 1 Kleinmaterial, 1 Kleinmaterial, 1 Kleinmaterial, 1 Kleinmaterial

Erledigungstext:

Die Beleuchtung in der Küche wurde geprüft. Eine defekte Lampe wurde festgestellt und durch eine funktionierende Glühbirne ersetzt. Die Beleuchtung ist wiederhergestellt, Auftrag erledigt.

Bitte schicke eine Sprachnachricht als Antwort auf diese Nachricht, wenn du Details korrigieren willst.

Wenn du einen neuen Vorgang starten möchtest, sende eine einzelne Sprachnachricht.

17:31

Auftrag erledigt

Feature

Hilfe

Etwas funktioniert nicht? Du hast eine Frage?

Bevor du deine Kollegen anrufst oder zum Zettel greifst, **schreib einfach "Hilfe" in den Chat** und du erhältst eine Übersicht an Hilfsmaterial, das dir die Benutzung erklärt.

Wir werden fortlaufend Infomaterial hinzufügen.

Hilfemenü

Du benötigst Hilfe. Wähle bitte einen Themenbereich.

15:47



☰ Wähle...

Auftrag per Sprachnachricht erfassen

Kurzprinzip: Sag in einer Sprachnachricht, was du gemacht hast. Wenn Infos fehlen, fragt der Assistent automatisch nach. Danach bestätige die erfassten Auftragsdetails und den Erledigungstext.

So geht's in wenigen Schritten

1. Chat öffnen: WhatsApp Business → Chat „Service-Assistent“
2. Sprachnachricht senden, sprich dabei deutlich und nenne:

- Straße und Gebäudenummer
- Tätigkeit / was erledigt (kurz & verständlich) + ist der Auftrag abgeschlossen?
- Anfahrt: Falls du extra zu einem Standort gefahren bist, unbedingt erwähnen
- Teamarbeit: War noch ein Kollege beteiligt?
- Arbeitsdauer: Wie viele Stunden warst du bzw. wart ihr vor Ort?
- Kleinmaterial: Wurde Kleinmaterial genutzt? → explizit das Wort „Kleinmaterial“ sage

...Mehr lesen

15:47





Spracherfassung

*Welche Probleme
wurden damit gelöst?*

Gelöste Probleme

App-Bedienung

- Auftragsauswahl und Texteingabe waren umständlich und zeitaufwändig (Ø 10 Minuten pro Auftrag).
- Fehlende Struktur, keine Unterstützung bei Grammatik oder Rechtschreibung.
- Jetzt: automatische Auftragserkennung und Erfassung in unter 1 Minute.

Qualitätssicherung

- 30–50 % der Aufträge mussten nachbearbeitet oder führten zu Rückfragen.
- Spracherfassung liefert strukturierte, konsistente Daten & Texte ohne Rechtschreib- oder Grammatikfehler. Unabhängig von der Sprache.
- Korrekturanteil auf rund 15 % gesunken.