PRAXISFORUM BROWNBAG SESSION

KI für Versorger & den Public Sector

Wie der pragmatische Einstieg sicher gelingt!

Referenten: Jan Kurzweg

Mögliche KI-Anwendungen

Potenzialanalyse

Company GPT

DSGVO konformer KI-Zugang für Mitarbeitende

Assistenten & Agenten

Spezialisierte KI für konkrete Aufgaben

Wissensmanagement

Wissen finden, verstehen und nutzbar machen

Workflows

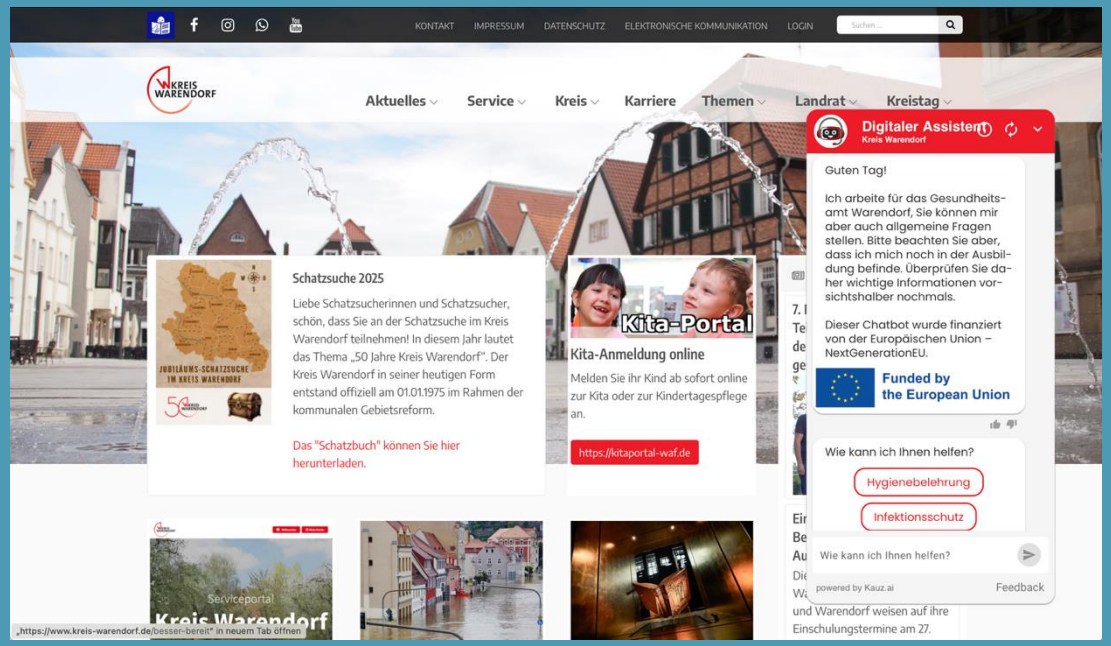
Prozesse mit KI vereinfachen und automatisieren

Weiterentwicklung bestehender Lösungen

Ziel: KI dort einsetzen, wo sie Arbeit konkret erleichtert – sicher, strukturiert und anschlussfähig an bestehende Prozesse.

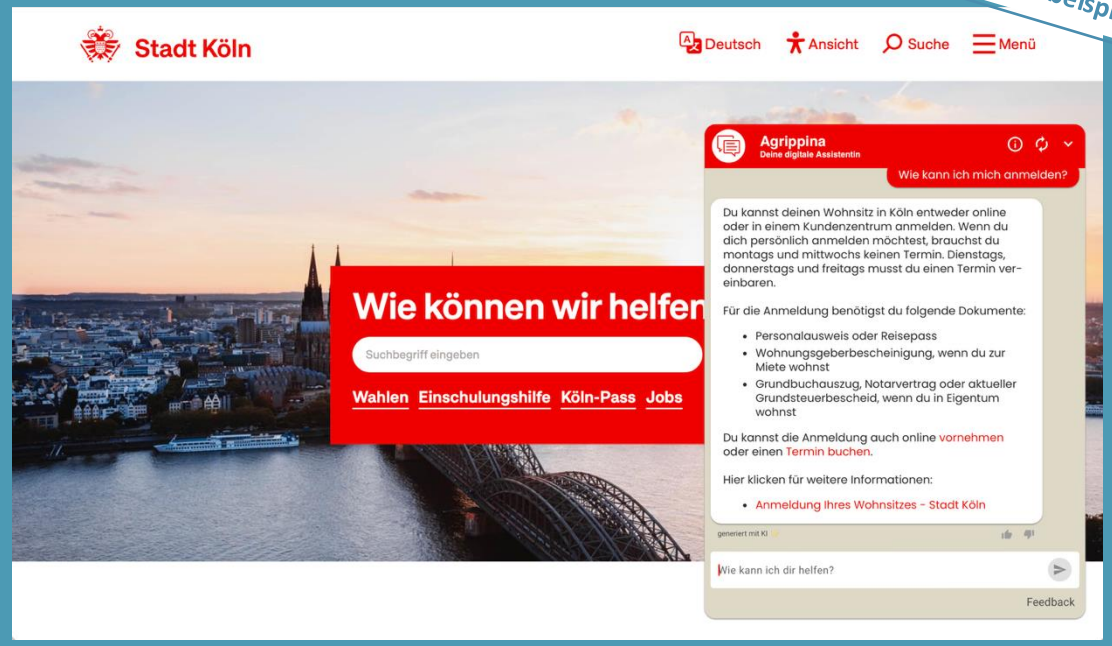
KI-Assistenten beantworten Bürger*innenanfragen rund um die Uhr

Vom Kreis Warendorf…



… bis zur Stadt Köln

Aktuelle Praxisbeispiele

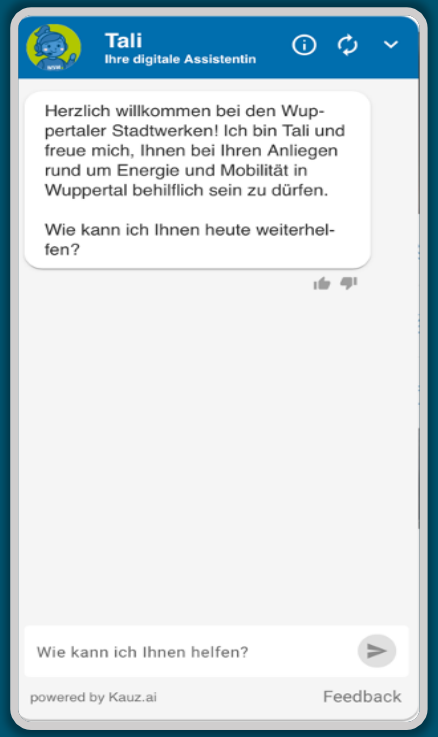


Typische Pilotprojekte: KI-Chatbots an der Kundenschnittstelle

HEUPEL CONSULTANTS

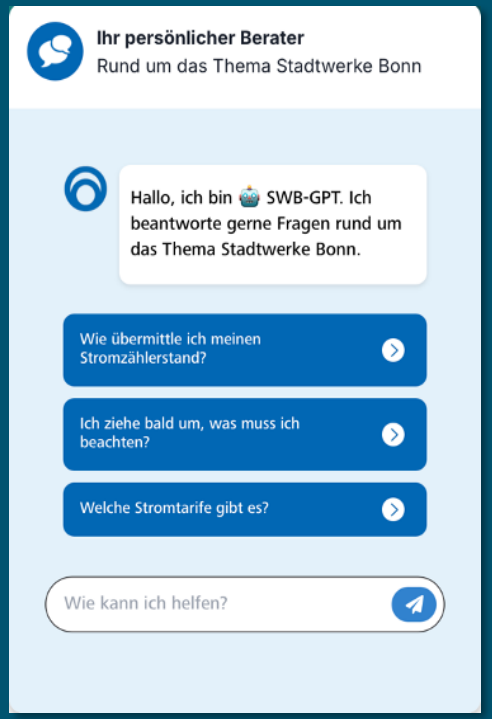
Aktuelle Praxisbeispiele

Stadtwerke Wuppertal



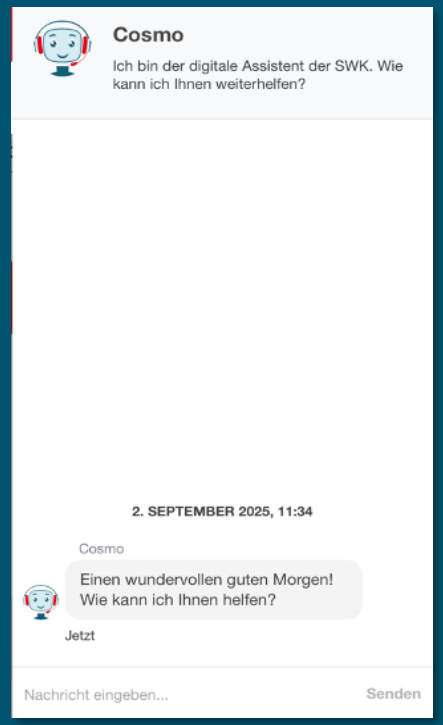
Chatbot „Tali“ auf der Webseite der Stadtwerke Wuppertal

Stadtwerke Bonn



Chatbot „SWB-GPT“ auf der Webseite der Stadtwerke Bonn

Stadtwerke Krefeld



Chatbot „Cosmo“ auf der Webseite der Stadtwerke Krefeld

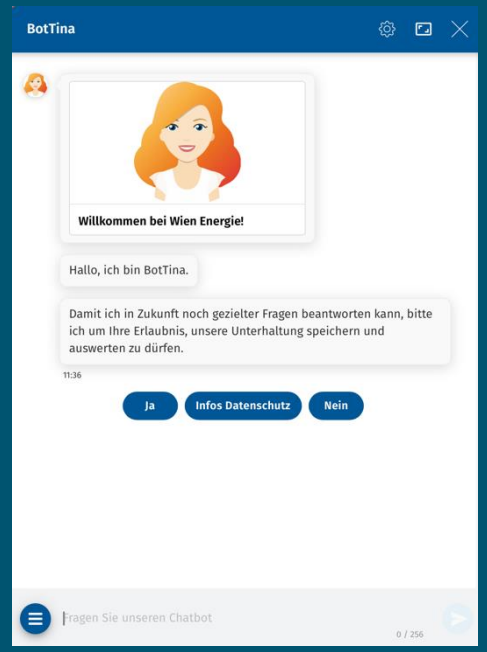
kauz.ai

Typische Pilotprojekte: KI-Chatbots an der Kundenschnittstelle

HEUPEL CONSULTANTS

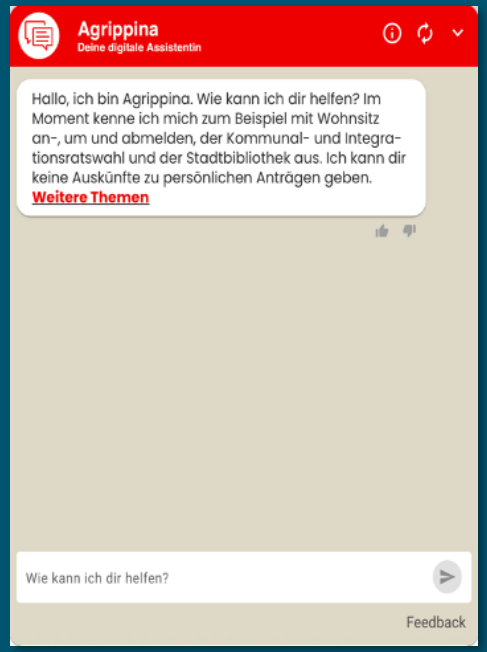
Aktuelle Praxisbeispiele

Wien Energie



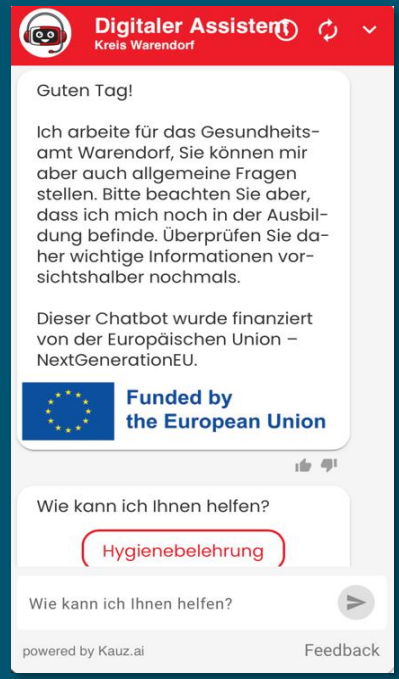
Chatbot „BotTina“ auf der Webseite der Wien Energie

Stadt Köln



Chatbot „Agrippina“ auf der Webseite der Stadt Köln

Kreis Warendorf



Chatbot auf der Webseite der Kreisverwaltung Warendorf

kauz.ai

Vorstellung

Jan Kurzweg

Senior IT Business Consultant
Heupel Consultants

M.Sc. Operations Management

Projektleiter und Berater mit Fokus auf die **Steuerung und Umsetzung komplexer Veränderungsvorhaben** im Umfeld von Digitalisierung und IT-Management.

Mit einem Hintergrund in Lean Six Sigma und agilen Methoden verbindet er strukturierte Ansätze mit einem pragmatischen Blick auf das Machbare.

Erfahrung aus Studien wie dem „BPM-Compass“ und „CIO-Erfolgsfaktoren“ ergänzt er durch die Moderation von Austauschformaten mit bis zu 30 Unternehmen.

Im Bereich KI unterstützt er Unternehmen pragmatisch – von der Potenzialanalyse bis hin zur erfolgreichen Implementierung.

https://www.linkedin.com/in/kurzweg/ j.kurzweg@heupel-consultants.com

Unsere Workshops

Alle Workshops sind als **Inhouse-Formate** gestaltet und können an Ihre konkreten Rahmenbedingungen und Ziele angepasst werden. Weitere Informationen finden Sie hier.

KI & Transformation

- KI-Revolution kompakt
- KI- Kompass
- KI-Potenzialidentifikation
- Transformation & Change erleben

Projekte & PMO

- Projektmanagement kompakt
- PMO & Center of Excellence
- Projekte wirksam steuern
- Lean Project Management gestalten
- Anforderungsmanagement gestalten
- Projekt Setup
- Simulation – Restaurant der Wertschöpfung

Produktentwicklung

- Produktentwicklung 2.0

Prozesse & Miteinander

- Prozessmanagement Erfolgsrezepte
- Silo Effekte reduzieren

IT & Business

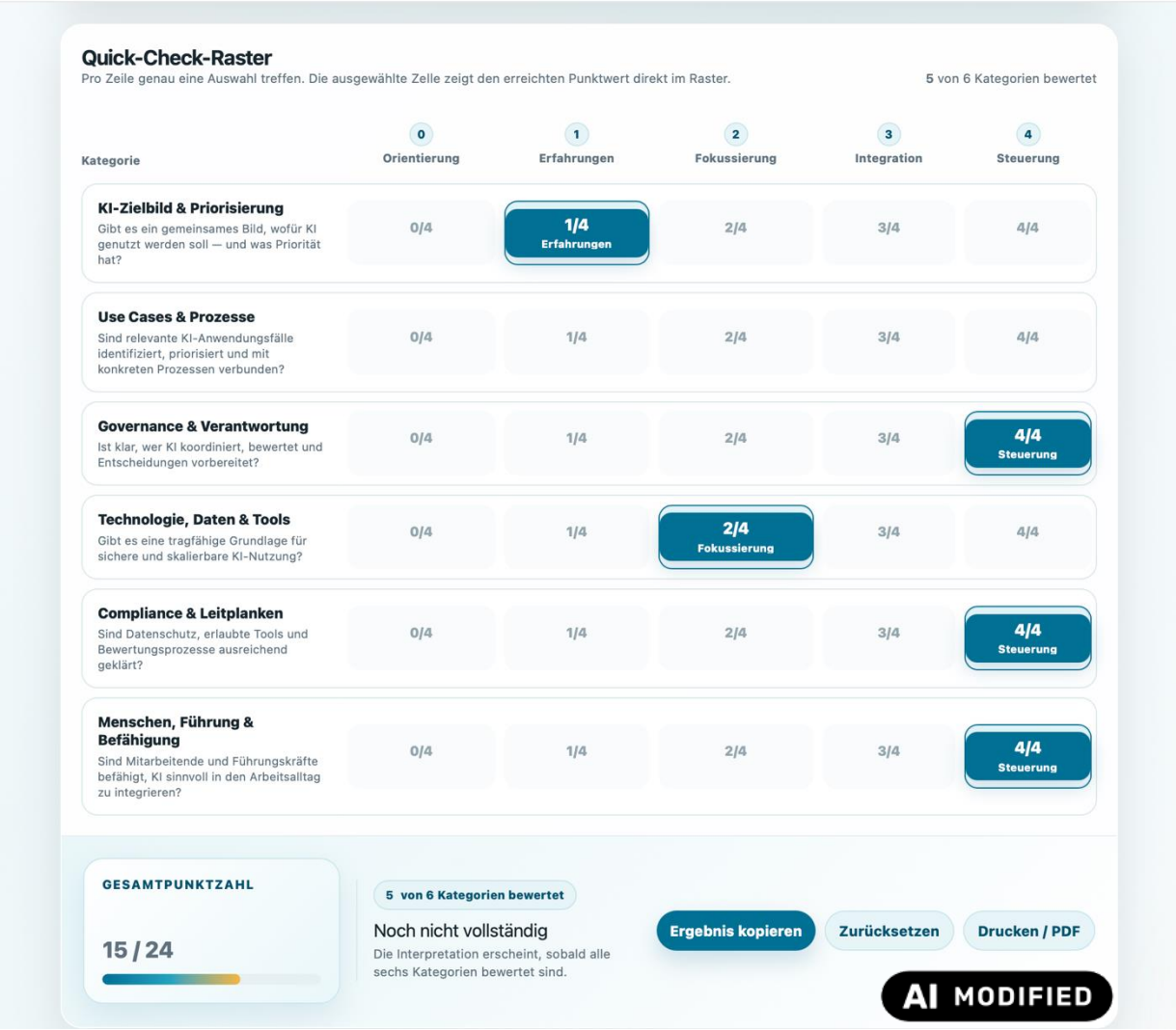
- Prozessmanagement Erfolgsrezepte
- Requirements Engineering
- Business IT Fusion
- IT Value Framework

HEUPEL CONSULTANTS

Praxisimpulse

Dort starten, wo Sie heute stehen! (1/5)

Wo stehen wir genau?



Quick Check bspw https://heupel-consultants.com/ki-quickcheck/ki-quickcheck.html

Dort starten, wo Sie heute stehen! (2/5)

Praxisbeispiel

	Arbeitsplatz-KI	Prozess-KI	Produkt-KI	Governance & Organisation	Führung	Kultur, Change & Kommunikation	IT-Architektur & IT-Infrastruktur	Compliance	Mitarbeiter-qualifikation
Orientierung **Etappe 0**	▸ Testlizenzen für Interessierte ("Spielwiese") ▸ Erste Nutzung im Alltag			▸ Erste Orchestrator-Rolle (eher informell)		▸ Aufbau KI-Community ("Kreis der Willigen")	▸ Erste Einschätzung bestehender IT-Architektur	▸ Grundlegende Datenschutzklärung	▸ Grundverständnis KI →Ziel: Einordnung des Themas
Erfahrungen **Etappe 1**	▸ Systematische Pilotphase für ausgewählte Use Cases	▸ Erste Experimente, einfache Use Cases testen → Potenziale & Grenzen verstehen		▸ Erste Governance-Struktur	▸ Gemeinsames Bild → Workshop "KI-Kompass" ▸ Erster Entscheiderkreis ("KI-Board light")	▸ Erste Sensibilisierung → Impuls KI & Change	▸ Einfache Spielumgebung (Low-Setup)	▸ Erste Leitplanken	▸ KI-Basisschulung gemäß EU-Verordnung
Fokussierung **Etappe 2**	▸ Tool-Evaluierung auf Basis Piloterfahrung ▸ Entscheidung für erste Standard-Tools	▸ Systematische Potenzial-Identifikation ▸ Priorisierung/ Auswahl von Use Cases		▸ Etablierung KI-Orchestrator (zentrale Koordination) ▸ Standortbestimmung (Nullmessung)	▸ Justierung Führungsleitbild	▸ Weiterentwicklung KI-Community (erste Leitlinien) ▸ Serienformat: KI Learning Nuggets	▸ Erste Leitplanken (Erlaubte Tools) ▸ (Begleitung) Tool-Auswahl	▸ Konkretisierung Datenschutz je Use Case	▸ Erste praxisnahe Schulungen (Prompting) ▸ Schulung KI-Basics (hausinterne Gebrauchsanleitung)
Integration **Etappe 3**	▸ Integration in Arbeitsabläufe (Meetings, Dokumentation)	▸ Leuchtturm-Projekt (KI-Agenten für ausgewählte Use Cases)	▸ Erste Ideen / Exploration	▸ Design zur Integration in bestehende Gremien/Prozesse (Projektportfolio, ...)	▸ Strukturierte Führungskräfte-Entwicklung	▸ Weiterentwicklung Community (Standards, Leitlinien) ▸ Erlebnisorientierte Workshops	▸ Leitplanken (Betriebsmodell, etc.)	▸ Etablierung Standardisierte Bewertung	▸ Initiales Schulungskonzept (Basics + Anwendung) ▸ Review-Prozess zum Schulungskonzept
Steuerung **Etappe 4**	▸ Optimierung & Erweiterung →Rollout, CompanyGPT →interne Wissensintegration	▸ Weiterentwicklung KI-Agent ▸ Standardisierung von Vorgehen (KI-Workflow-Design)	▸ Pilot im Produkt-kontext	▸ KI als Bestandteil der Portfolio-Steuerung / Ausrichtung Folgejahr	▸ …	▸ Austauschformat → KI-Community Day ▸ Etablierte Anlaufstelle KI	▸ …	▸ Integration in Governance-Strukturen	▸ Justierung Schulungskonzept

Der KI-Kompass Workshop bietet einen strukturierten Einstieg in die Entwicklung eines KI-Transformationsbacklogs. Mehr zum KI-Kompass

Dort starten, wo Sie heute stehen! (3/5)

Learnings: Welche Stolpersteine treten häufig auf

Setting des Vorhabens	Vorgefertigte Aufplanung
Betriebsrat abgeholt?	Kick-off Durchführung
Betriebsvereinbarung geschrieben?	Vorlage
Datenschutz (ausreichend) geklärt?	Vorlage

Dort starten, wo Sie heute stehen! (4/5)

Learnings: Welche Stolpersteine treten häufig auf – Plattform vs. Toolzoo

Dort starten, wo Sie heute stehen! (5/5)

Learnings: Welche Stolpersteine treten häufig auf – Kundensicht vs Unternehmenssicht

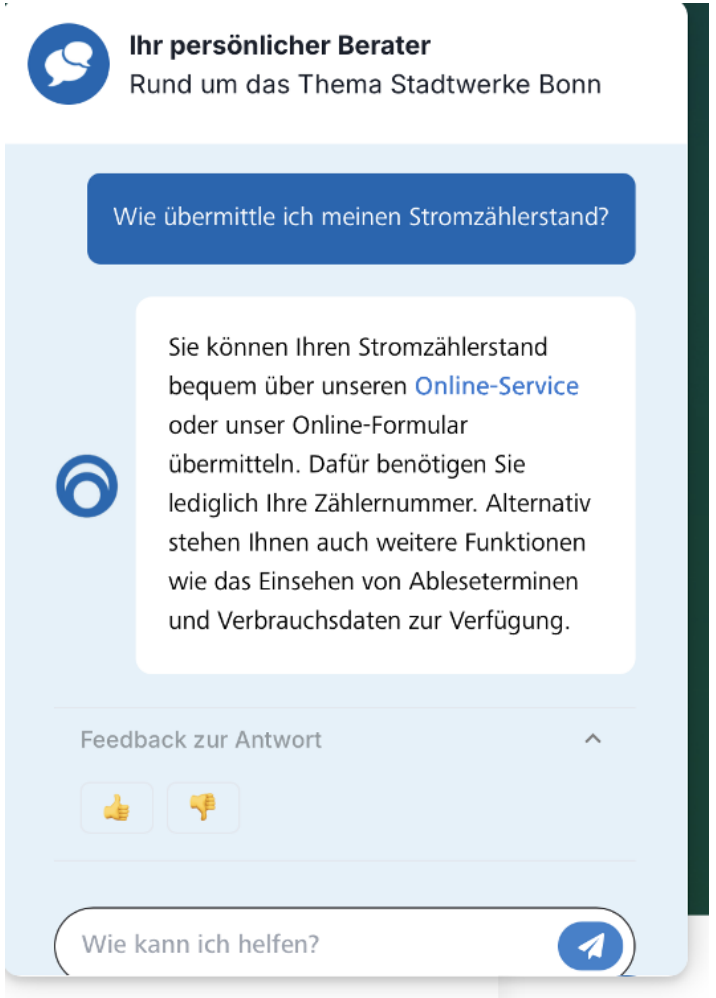
Kundensicht

- „Ich nutze gerne einfach die App oder ich schreibe gerne eine Mail“
- *„Das schnell zu ändern wäre super, ich möchte auch nicht lange suchen!“*
- „Welche Informationen kennt das Unternehmen bereits?“

VS.

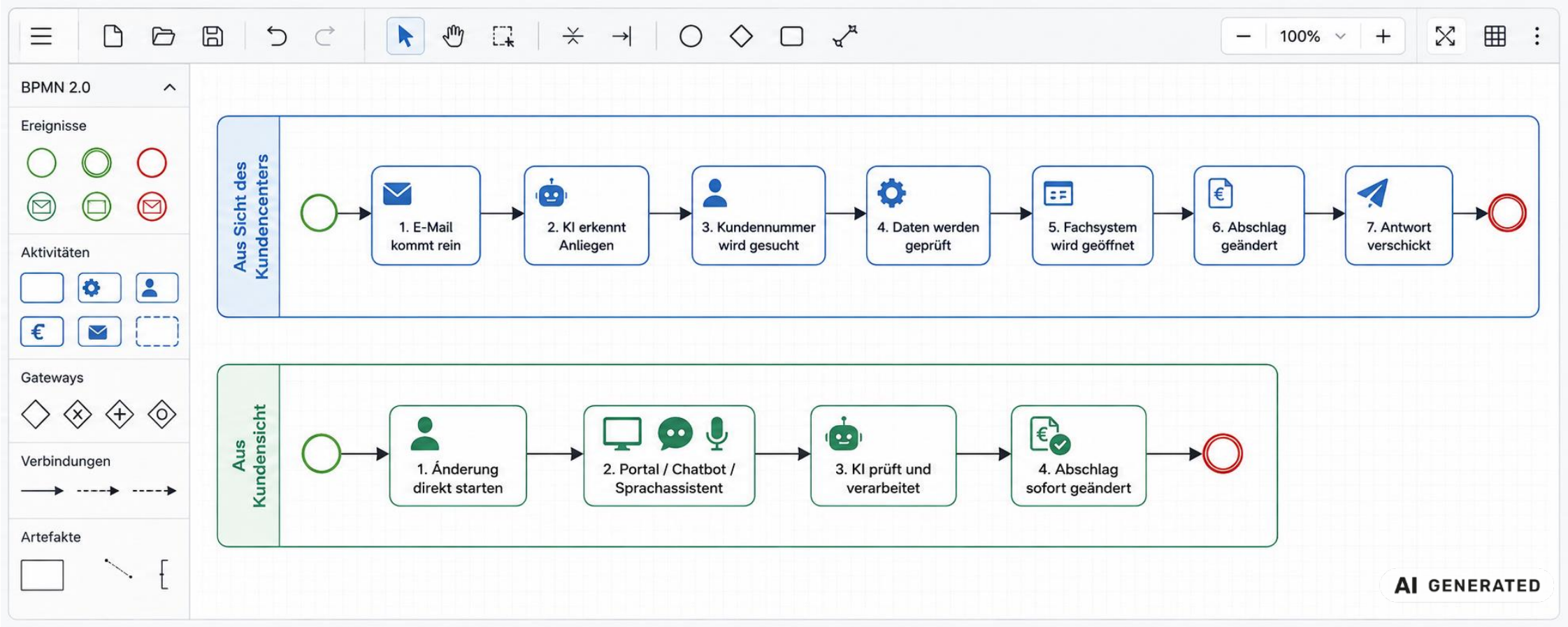
Unternehmenssicht

- „Über das Online Formular ist es am einfachsten“
- Welche manuellen Tätigkeiten entstehen?
- Welche Systeme sind beteiligt?
- Welche Prüfungen sind notwendig?
- Wo entstehen Fehler?



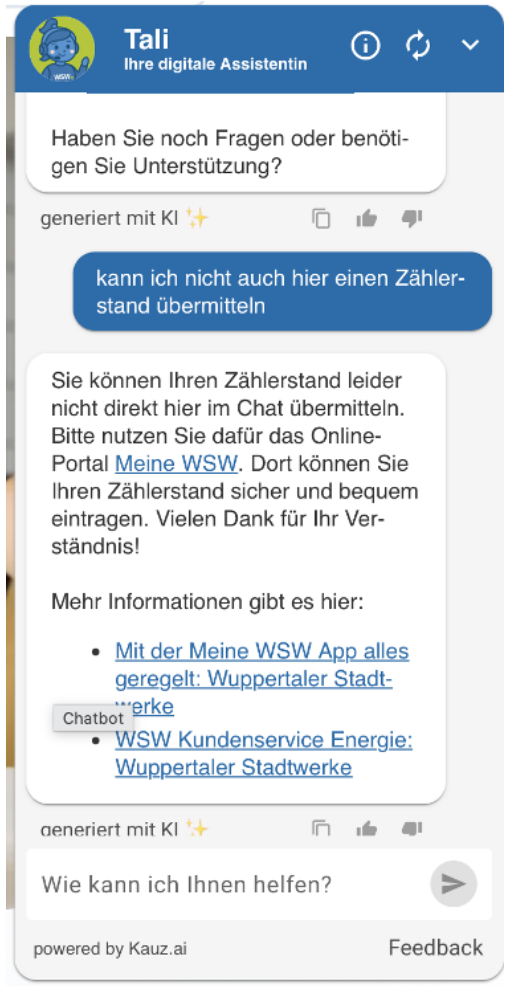
Kundensicht vs Unternehmensicht

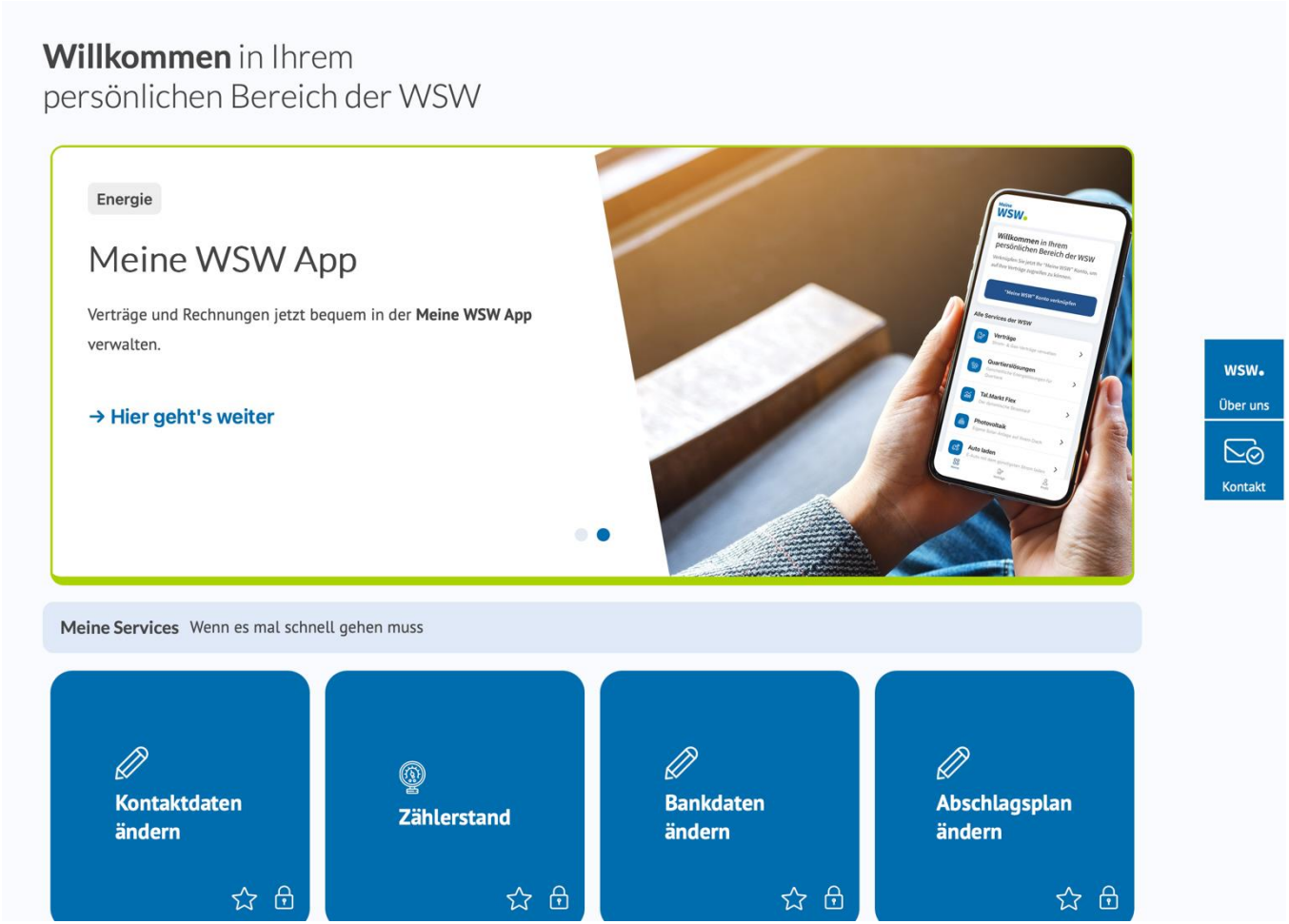
Learnings: Welche Stopersteine treten häufig auf



Beispiel: App und KUPO als Lösung

Learnings: Welche Stopersteine treten häufig auf





Potenziale und fertige Use-Cases

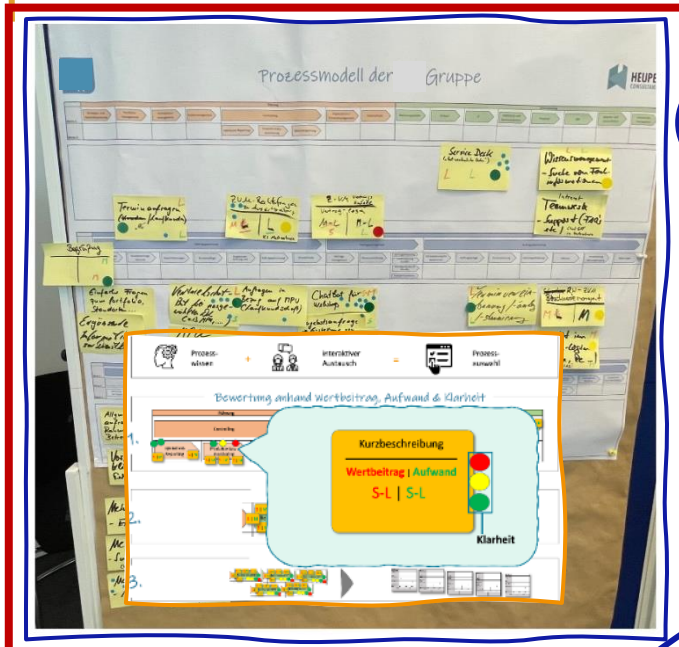
Was sagen unsere Kunden?

Mit Hilfe von Heupel Consultants konnten wir die Potenziale von **KI-gestützten ChatBots** in unserem Unternehmen identifizieren. Das **zielgerichtete Vorgehen** ermöglichte es uns, nicht nur **innovative Einsatzbereiche** festzustellen, sondern auch **effektive und effiziente Umsetzungsstrategien** für deren Integration zu entwickeln und in **Piloten umzusetzen**."

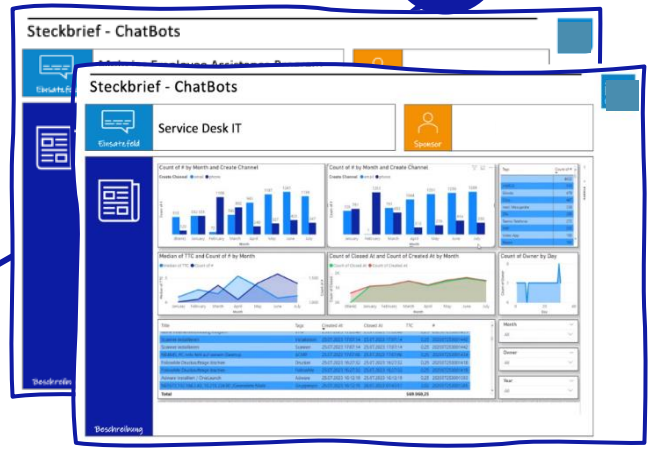
Dr. Guido Purper,
Vorstand, ias AG

KI-Potenzialidenfikation & Skalierung

Prozessorientierte Vorgehensweise zur systematischen Identifizierung von KI-Nutzen für die Organisation



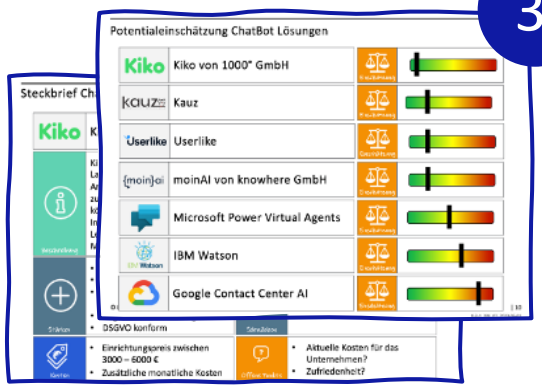
1. Initalisierungs-Workshop



2.

Projektbeispiel

- Expertengespräche mit Prozessverantwortlichen der identifizierten Prozesse (Unterlegung mit Bottom-Up Perspektive)
- Bewertung anhand eines Kriterienkataloges



3. Technologie-bewertung und erste Marktsichtung potentieller Anbieter

4.

- Finalisierungsworkshop mit Vorstellung der Ergebnisse sowie einer ersten groben Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
- Gemeinsame Festlegung und Auswahl potentieller Prototypkandidaten

Beispiel: Typische Prozesse bei Versorgen

Fertige Serviceprozesse für schnellen Start

Typische Serviceprozesse –

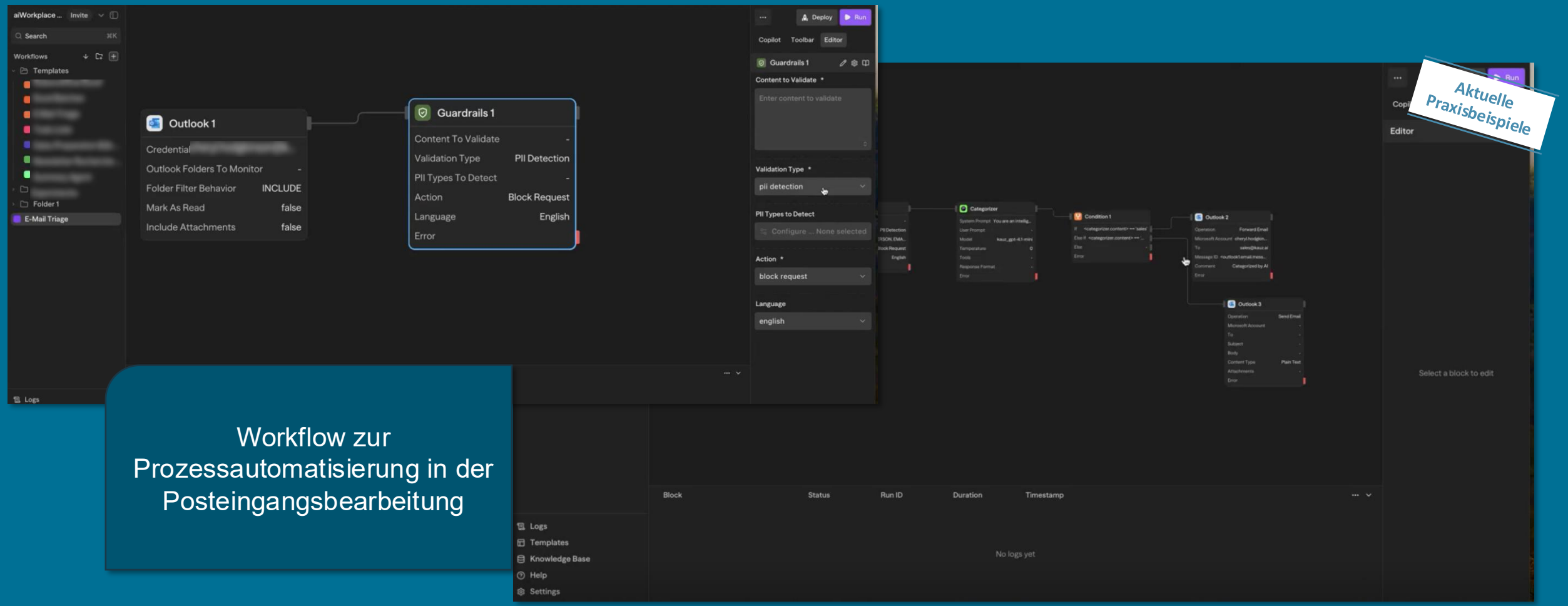
Beispielhafte Kandidaten für Priorisierung und Automatisierung

AI MODIFIED

Nr.	Thema	Kurzbeschreibung	Standardfall	Sonderfall	Eingang	Volumen/Monat	Aufwand (Min/Fall)	Typische Stolpersteine	Zielsysteme
1	Einzug / Anmeldung	Neukunde startet Versorgung an einer neuen Adresse.	Alle Daten vollständig, Startdatum und Produktwahl liegen vor.	Startdatum unklar oder Zähler/ Technik nicht auffindbar.	Portal, E-Mail, Telefon	1.820	12	…d fehlerhaft	CRM, Abrechnung, Kundenportal
2	Abschlagsanpassung	Kunde wünscht Änderung seiner monatlichen Abschläge.	Berechnung automatisch möglich, Neuer Betrag plausibel.	Mehrere Verträge/Produkte oder gewünschter Betrag unplausibel.	Portal, E-Mail, Telefon	1.150	8	• Unplausible Be… • Differenzen zu letzten Za… • Mehrere Verträge betroffen	…hnung, CRM, …flow-System
3	Zählerstandsmeldung	Kunde übermittelt aktuellen Zählerstand zur Abrechnung.	Zählernummer erkannt, Stand innerhalb erwarteter Spanne.	Unbekannte Zählernummer oder außergewöhnlicher Verbrauch.	Portal, E-Mail, App	2.050	6	• Zählernummer fehlt/falsch • Verdacht auf Dateneingabefehler • Abweichung zur Historie	Abrechnung, CRM, IoT-Plattform
4	Bankdaten aktualisieren / SEPA	Kunde ändert IBAN oder erteilt ein neues SEPA-Lastschriftmandat.	IBAN gültig, Mandat aktiv, Prüfung erfolgreich.	IBAN ungültig oder Mandat inaktiv/abgelaufen.	Portal, E-Mail, Post	980	9	• IBAN nicht gültig • Mandat fehlt oder abgelaufen • Kontoinhaber stimmt nicht überein	CRM, Abrechnung, Zahlungsservice
5	Rechnungsadresse ändern	Kunde wünscht eine neue Rechnungsadresse.	Änderung eindeutig, Adresse vollständig und korrekt.	Anfrage steckt Umzug oder Vertragsübernahme dahinter.	Portal, E-Mail, Telefon	760	7	• Unvollständige Adressdaten • Miet-/Eigentumsverhältnis unklar • Änderung betrifft andere Partei	CRM, Abrechnung, Dokumentenarchiv
6	Auszug / Abmeldung	Kunde beendet die Versorgung an einer Adresse.	Enddatum und Zählerstand liegen vor, Vertrag wird geschlossen.	Kein Nachmieter oder Eigentümer unbekannt.	Portal, E-Mail, Telefon	660	11	• Enddatum fehlt • Zählerstand nicht übermittelt • Nachfolge unklar	CRM, Abrechnung, Dokumentenarchiv
7	Umzug / Ummeldung	Kunde zieht um und meldet Aus- und Einzug.	Beide Adressen vollständig, Daten konsistent.	Verschiedene Netze/Regionen oder Vertragsübertragung unklar.	Portal, E-Mail, Telefon	540	14	• Unterschiedliche Netzgebiete • Doppelanlagen/Parallelverträge • Übernahme durch Dritte unklar	CRM, Abrechnung, Workflow-System
8	Vertragswechsel / Angebotsannahme	Kunde nimmt ein Angebot an oder wechselt den Tarif.	Angebotscode gültig, Wechsel zum Startdatum.	Angebot abgelaufen oder Produkt nicht verfügbar.	Portal, E-Mail, Telefon	430	10	• Angebotscode ungültig • Preis-/Produktinhalte unklar • Mindestlaufzeit/Kündigungsklauseln	CRM, Abrechnung, Angebotsmanagement
9	Vertragsbestätigung / Statusanfrage	Kunde fragt nach Bestätigung oder Status eines Vorgangs.	Vorgang identifiziert, Statusinformation übermittelt.	Dokumente fehlen oder Vorgang noch in Bearbeitung.	Portal, E-Mail, Telefon	390	5	• Vorgang nicht gefunden • Unterlagen noch nicht vollständig • Falsche Kontaktkanäle gewählt	CRM, Workflow-System, Dokumentenarchiv

Projektbeispiel

Projektbeispiel Posteingangsbearbeitung mit KAUZ.ai

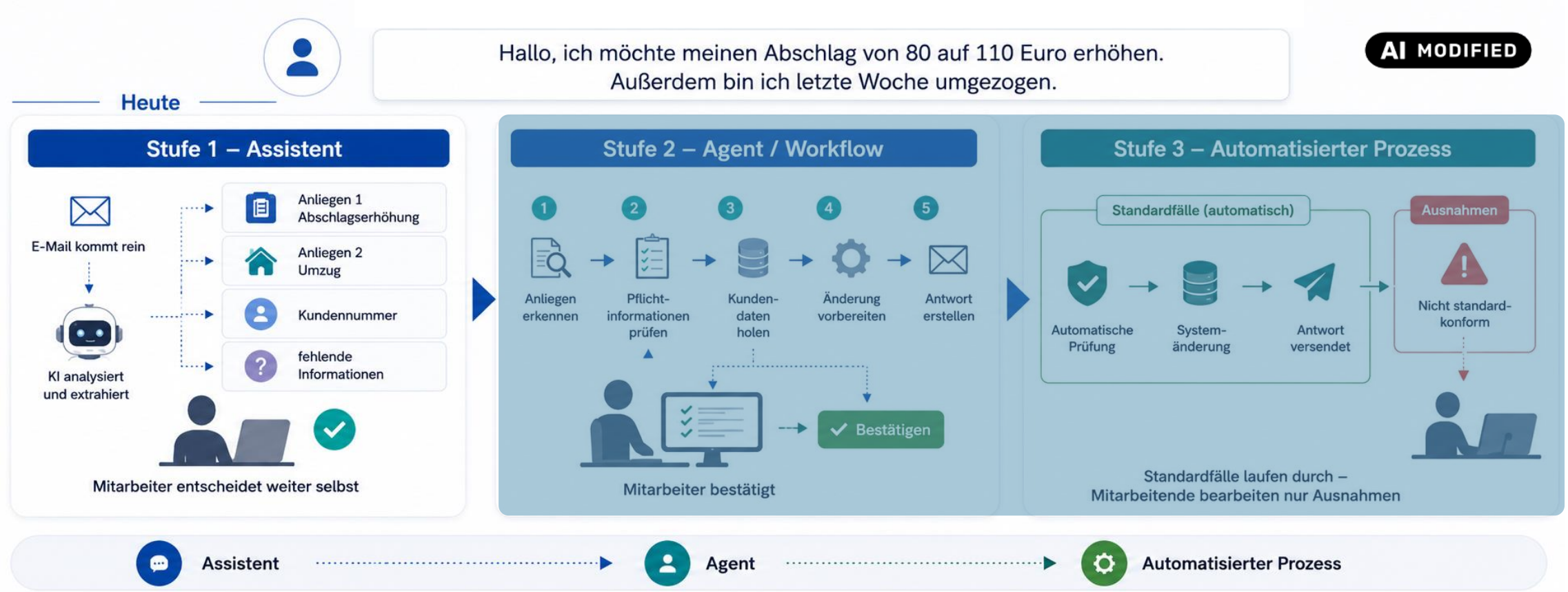


Ein Use-Case von „manuell“ zu „KI-unterstützt“

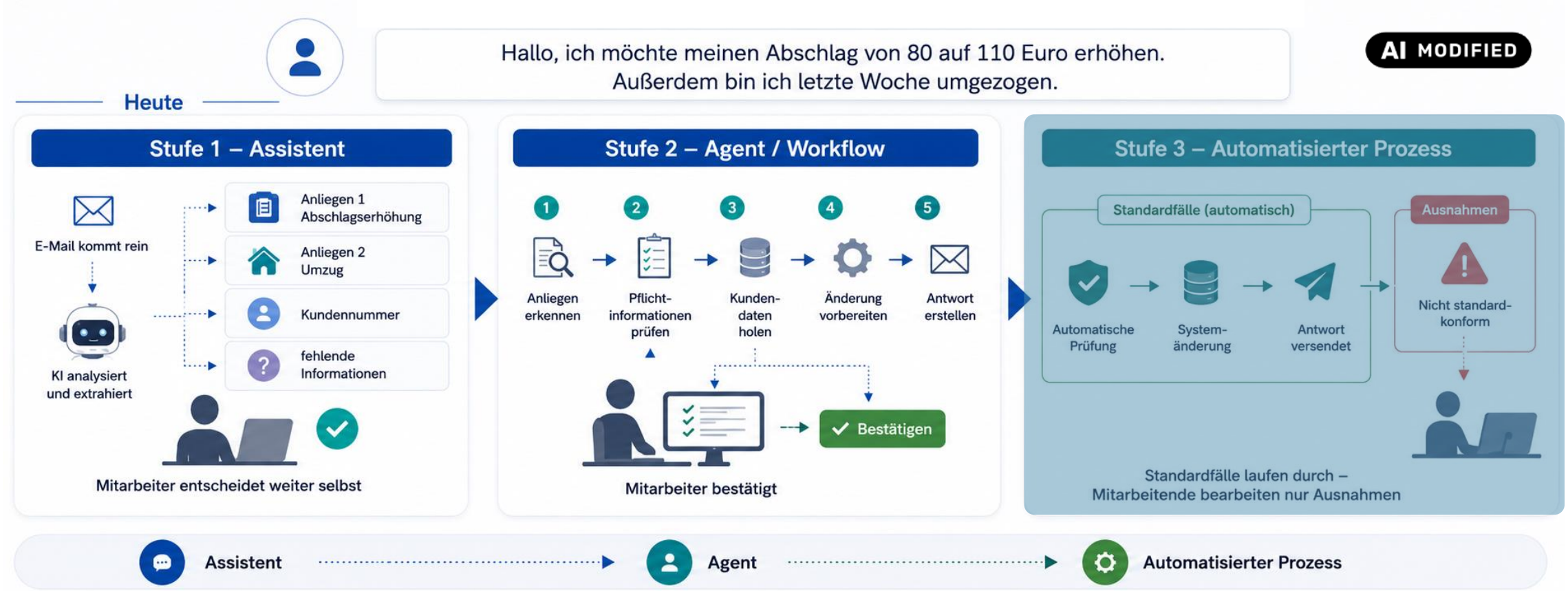
Kunde schreibt:
„Hallo, ich möchte meinen Abschlag von 80 auf 110 Euro erhöhen.
Außerdem bin ich letzte Woche umgezogen. Nach Köln in die Bonnerstraße 200“

AI MODIFIED

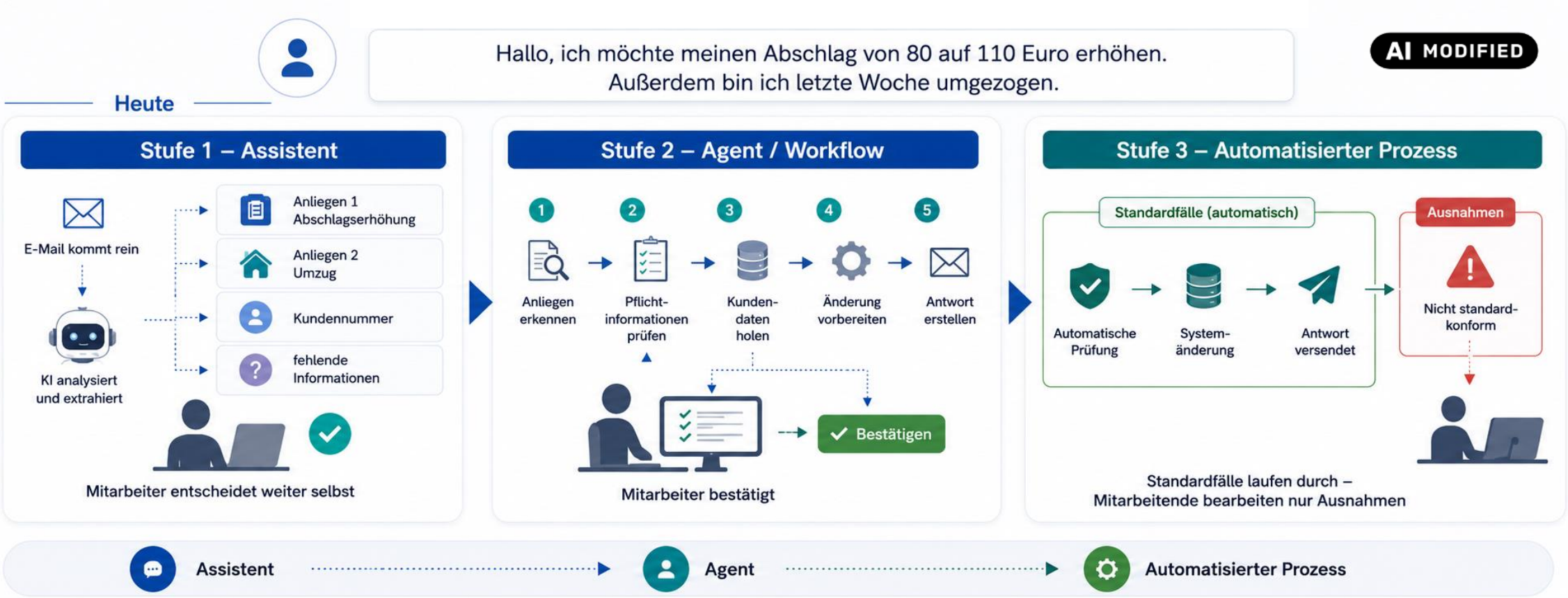
Ein Use-Case von „manuell“ zu „KI-unterstützt“



Ein Use-Case von „manuell“ zu „KI-unterstützt“



Ein Use-Case von „manuell“ zu „KI-unterstützt“



Ready für KI – Impulse für Entscheider:innen

Brownbag-Reihe | 45 Minuten kompakt & praxisnah

- Die Brownbag-Reihe richtet sich an alle, die Orientierung suchen, Verantwortung übernehmen und KI in ihrer Organisation wirksam verankern möchten.

Aktuelle Termine

Datum	Brownbag Session	
16.07.2026	**Simplifizierung in Projekten & Transformationsprozessen** Raus aus dem Projektstau: Wie einfache Steuerung wieder Bewegung schafft.	Jetzt anmelden →
18.08.2026	**KI für Versorger & den Public Sector** Wie der pragmatische Einstieg sicher gelingt!	Jetzt anmelden →
17.09.2026	**GenAI, Low-Code, Schatten-IT: Neue Spielregeln für IT & Fachbereich** Wie IT & Fachbereiche die digitale Verantwortung neu aufteilen und gemeinsam steuern	Jetzt anmelden →
08.10.2026	**Erste KI-Erfolge sind da – wie daraus echte Transformation wird** Was es jetzt braucht, um mit KI wirksam weiterzukommen	Jetzt anmelden →
10.11.2026	**Wenn Projekte formal gut aufgesetzt sind – aber trotzdem festhängen** Was in komplexen Projekten fehlt, wenn formal eigentlich alles da ist	Jetzt anmelden →

Mehr Infos unter: https://heupel-consultants.com/brownbag/

Orientierung für die Organisation auf Entscheiderebene schaffen

Orientierungsworkshop: "KI Kompass“: Grundstein legen für eine wirksame KI-Nutzung: mit klarem Fokus, greifbarem Mehrwert und konkreten nächsten Schritten.

1. Initialisierung & Scoping

Einstieg, Ziele und Erwartungen

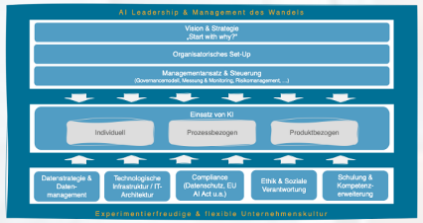
- Abstimmung über Ziele, Erwartungen & organisatorischer Kontext
- Klärung Status Quo (bisherige Erfahrungen, vorhandene Tools, Strukturen, Beteiligte, …)
- Auswahl Fokusbereiche, relevante Prozesse, Schwerpunktthemen
- KI Framework als Ordnungsrahmen

Form: Vorgespräche

2. Orientierungs-Workshop

Workshop: „KI Kompass“

- Einstieg & Aktuelles zu KI
- Good Practices: Praxisbeispiele auf Basis Referenzstruktur
- KI Framework (Schwerpunkte)
  - Potenziale & Anwendung KI
  - Management/Steuerung/Governance
  - Führung/Kultur/Change
  - Basis/Architektur



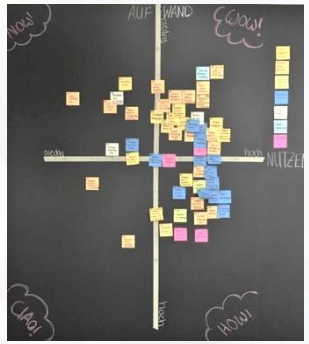
- Diskussion mögliche Lösungsansätze
- Weiteres Vorgehen & nächste Schritte

Form: 1-Tages-Workshop

3. Anschlussfähigkeit

Nächste Schritte

- Konkrete Handlungsempfehlungen,
- Abhängigkeiten & Synergien
- Prioritäten & nächste Schritte



Form: Follow-Up Session

Praxisbeispiel anonymisiert

Verschiedene Optionen für den pragmatischen Einstieg mit KAUZ.ai

Individueller Test

Teilnehmer und Dauer

- 1-5 Personen
- 30 Tage

Leistung

- Selbstorganisiert oder mit Teams-Session zur Einführung
- Für den Start einfach eine Mail an office@heupel-consultants.com

€ 0,-

Systematischer Teamtest

- Bis zu 10 Personen
- 30 Tage

- Einführungsworkshop 2 Stunden
- Q&A-Session nach 2 Wochen
- Beratung bei Entwicklung von 1 maßgeschneiderten Workflow
- Begleitender E-Mail Support

€ 6.000,-

Einführungsberatung

- Kernteam plus alle Mitarbeiter

- Maßgeschneidertes Schulungsprogramm
- Entwicklung maßgeschneiderter Workflows
- Design eines Chatbots für die Website

Nach Vereinbarung

KAUZ.ai – alle Vorteile auf einen Blick

KAUZ.AI – Vorteile im Überblick

Sichere und datenschutzkonforme KI-Lösung. Schnelle und skalierbare Einbindung ins Unternehmen.

EU-DSGVO-Konformität
EU-DSGVO-konform mit Hostingoptionen in der Cloud, Private Cloud oder On-Premises

Volle Kontrolle
Sie definieren exakt, welche Datenquellen (Dokumente, Webseiten etc.) genutzt werden – kein Zugriff auf unkontrollierbare Webinhalte

Einfach & Intuitiv
No-Code-Plattform: Inhalte pflegen und verwalten ohne Programmierkenntnisse – sofort einsatzbereit

kauz.ai

Technologieagnostisch
Nahtlose Integration in Microsoft-, Atlassian- oder Open-Source-Umgebungen – keine Systemabhängigkeit

Mehrsprachigkeit
Der Chatbot unterstützt mehrere Sprachen – ideal für Kundenschnittstellen mit mehrsprachigem Publikum

Faire Kostenstruktur
Differenzierte Preismodelle – abhängig von tatsächlicher Nutzung, ohne versteckte Kosten

Schnell & Effizient
Kurze Projektlaufzeiten und schneller ROI – erste Ergebnisse innerhalb weniger Wochen

Einfache Administration
Zentrale Plattform für Konfiguration & Pflege – übersichtlicher und leichter zu bedienen als viele andere KI-Lösungen.

Heupel Consultants GmbH & Co. KG
Im Eichelhorst 22 | 76863 Herxheim

Office der Heupel Consultants
+49 (0) 7276 – 96110
info@heupel-consultants.com
www.heupel-consultants.com