

Mehrwert aus Branchenwissen und KI

Unter dem Motto: „Prozessintelligenz statt Insellösungen“ beschäftigt sich das auf die Mineralölbranche spezialisierte Softwarehaus MINOVA mit neuen Anwendungsfeldern für Künstliche Intelligenz (KI) als Werkzeug für effizientere und optimierte Abläufe.

Der Würzburger IT-Dienstleister MINOVA sieht seinen Schwerpunkt schon immer in der Entwicklung innovativer Softwarelösungen insbesondere für Tanklager, Flugzeugbetankungen und den Straßentransport. Der Markt bewegt sich hier ständig weiter in Richtung Digitalisierung, Nachhaltigkeit aber auch Regulatorik. Insbesondere mittelständische Unternehmen müssen ihre IT-Systeme modernisieren, um zukunftsfähig zu bleiben.

Wandel in der Branche

„Die Mineralöl-, Schmierstoff- und Energiebranche steht vor einem tiefgreifenden Umbruch. Steigende technische Komplexität, vielfältige IT-Systeme und wachsende regulatorische Anforderungen treffen auf einen zunehmenden Mangel an qualifizierten Fachkräften. Die Folge sind steigende Betriebskosten und Verzögerungen in Projekten“, so die Einschätzung von MINOVA-Geschäftsführerin Gudrun Theurer.

Um hier Abhilfe zu schaffen sind sie und ihr Team überzeugt davon, dass Künstliche Intelligenz (KI) in diesem Umfeld gezielt eingesetzt werden kann – nicht als Selbstzweck, sondern als Werkzeug, um Prozesse zu beschleunigen, Wissen zugänglich zu machen und Ressourcen effizienter zu nutzen.

Branchenwissen als Schlüssel

KI-Systeme entfalten ihre volle Wirkung allerdings nur, wenn sie mit relevanten Daten und fachlichem Kon-

text arbeiten. In stark regulierten und technisch anspruchsvollen Branchen wie dem Mineralöl- oder Schmierstoffgeschäft ist es daher entscheidend, branchenspezifisches Know-how einzubinden. Zu berücksichtigen sind dabei ebenso die Abläufe in den Unternehmen und die Schnittstellen wie die mannigfaltigen gesetzlichen Vorgaben.

„Fehlt dieser Kontext, bleiben KI-Lösungen oft unter ihren Möglichkeiten. Mit integriertem Branchenwissen hingegen können gezielt Mehrwerte geschaffen werden“, gibt Gudrun Theurer zu bedenken.

KI mit Fokus auf konkreten Nutzen

Erfolgreiche KI-Projekte konzentrieren sich auf klar definierte Anwendungsfälle – etwa die Automatisierung repetitiver Aufgaben oder die Unterstützung wissensintensiver Tätigkeiten. Dazu gehören:

- die Analyse und Auswertung von Betriebs- und Sensordaten,

- Fehlerdiagnosen im technischen Betrieb
- und die Bereitstellung relevanten Wissens im Support.

Wichtig ist, den Einsatz an messbaren Zielen auszurichten. Das können beispielsweise kürzere Reaktionszeiten, reduzierte Stillstandzeiten oder eine schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter sein.

MIRA – der Wissensassistent

Um solche Aufgaben zu realisieren hat der Würzburger IT-Dienstleister einen speziellen Wissensassistenten entwickelt. „Mit MIRA – das steht für ‚MINOVA Intelligent Retrieval Assistant‘ – haben wir 2024 ein Projekt umgesetzt, das unseren Support-Teams direkten Zugriff auf internes Wissen ermöglicht – von technischen Dokumentationen über Projektdaten bis zu Erfahrungsberichten“, berichtet Gudrun Theurer.

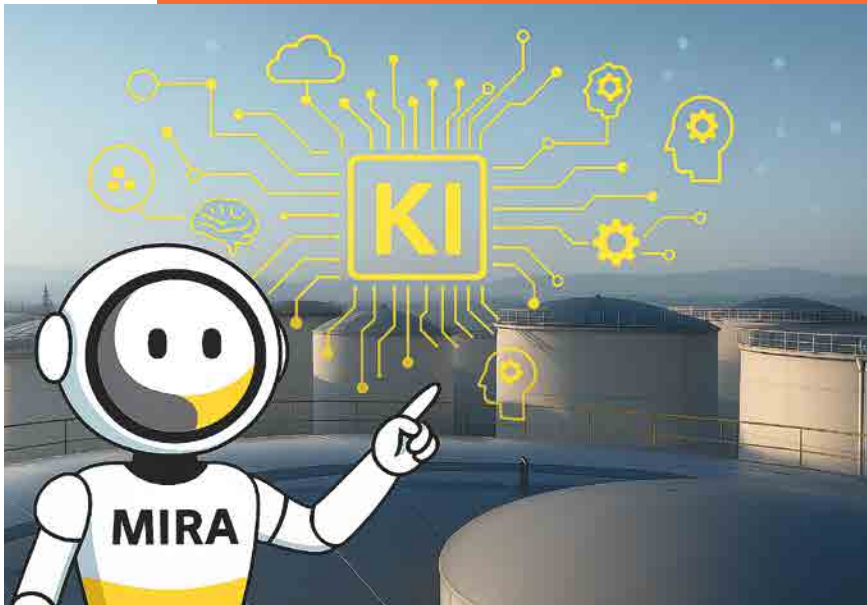
Für die technische Umsetzung hat MINOVA mit vAudience.AI zusammengearbeitet, einem Würzburger Unternehmen, das sich als KI-Plattform-Anbieter auf KI-gestützte Lösungen, Big-Data-Analysen, Cloud-Entwicklung und Automatisierung spezialisiert hat.

Die technische Basis für MIRA bildet Retrieval-Augmented Generation (RAG). Informationen aus unterschiedlichen Quellen werden damit gezielt abgerufen, bewertet und in verständlicher Form aufbereitet.

Die Effekte sind deutlich: So wird eine Verkürzung der Suchzeit pro Supportanfrage um 75 Prozent erreicht. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter verläuft deutlich schneller und die KI-



Gudrun Theurer: „Künstliche Intelligenz kann in unserer Branche Effizienz und Qualität deutlich steigern – vorausgesetzt, sie wird mit fundiertem Branchenwissen kombiniert.“



MIRA ist Teil der technologischen Transformation bei MINOVA.

Als KI-Assistent unterstützt MIRA den technischen Support durch intelligente Analyse von Support-Tickets und Dokumentation für die unterschiedlichen Produkte.

Anwendung trägt zu einer Entlastung erfahrener Entwickler für strategische Aufgaben bei.

In einem weiteren Schritt soll MIRA dann auch für alle interessierten MINOVA-Kunden zur Verfügung stehen.

Vom internen Einsatz zur Kundenlösung

Die Erfahrungen mit MIRA wollen die Würzburger IT-Dienstleister natürlich auch für ihre Kunden nutzen. Deshalb entstehen aktuell in verschiedenen Pilotprojekten KI-gestützte Assistenzsysteme für den Betrieb, automatisierte Analysetools für Betriebsdaten oder intelligente Verknüpfungen von Dokumentation und Echtzeitinformationen. „Unsere Erfahrung zeigt: Der Erfolg hängt nicht nur von der Technik ab. Erfolgreiche Projekte berücksichtigen auch Prozessintegration, individuelle Anpassung und die Einbindung der Mitarbeitenden in den Unternehmen“, sagt die MINOVA-Chefin.

Übertrag auf andere Unternehmen

Für sie ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz überhaupt nicht an bestimmte Unternehmensgrößen gebunden. „Manchmal erleben wir bei

kleineren Mittelständlern, dass sie sich nicht so recht an die Digitalisierung rantrauen, Veränderungen gewohnter Abläufe scheuen oder zunächst einen großen Aufwand bei der Implementierung neuer Ideen sehen, nicht aber den langfristigen Nutzen“, weiß Gudrun Theurer aus ihrer praktischen Erfahrung.

Deshalb macht sie deutlich: „KI muss nicht als Großprojekt starten. Bereits kleine, klar abgegrenzte Anwendungsfelder können große Wirkung entfalten, vorausgesetzt, sie sind in bestehende Systeme integriert und vermeiden Insellösungen.“

Typische Einsatzfelder sind:

- Unterstützung im technischen Support, für Schulungen und den Wissenstransfer,
- Auswertung und Monitoring von Betriebsdaten,
- Dokumenten- und Vertragsmanagement,
- Optimierung der Prozesse,

Best Practices aus der Praxis

Als zuverlässiger Partner begleitet MINOVA seine Kunden auf ihrem Weg in die Digitalisierung – mit passenden Lösungen und einem fundierten Verständnis für die Anforderungen des Energiemittelstands. Aus den Projekten haben sich verschiedene Empfehlungen

bewährt, die Gudrun Theurer so zusammenfasst:

1. Klare Ziele setzen – Pilotprojekte mit messbarem Nutzen starten,
2. Fachwissen einbinden – Branchenexperten von Anfang an involvieren,
3. Integration sicherstellen – Lösungen müssen in bestehende Systeme passen,
4. Akzeptanz fördern – Mitarbeitende frühzeitig einbeziehen und schulen.

All das ist wichtig, denn es erhöht die Motivation und die Bereitschaft aller – vom Chef bis zu den Mitarbeitern, aktiv mitzuziehen. Klappt das nicht, funktioniert die beste KI in der Praxis nur schlecht.

Fazit

Für Gudrun Theurer und ihr Team von MINOVA ist klar: „Künstliche Intelligenz kann in unserer Branche Effizienz und Qualität deutlich steigern – vorausgesetzt, sie wird mit fundiertem Branchenwissen kombiniert. MIRA zeigt, dass selbst in komplexen Umgebungen schnell messbare Erfolge möglich sind.“

Die daraus gewonnenen Erfahrungen setzt das Unternehmen nun gezielt in seinen Kundenprojekten ein. So entstehen Lösungen, die praxiserprobt, technisch ausgereift und passgenau auf individuelle Prozesse abgestimmt sind. — HHManz