

Zugriff auf das Unternehmenswissen per Chat – Pilotierung von Azure OpenAI Services

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

- **Unternehmen:** Volkswagen Financial Services AG
- **Branche:** Financial Services
- **Projektumfang:** 69 Projekttag

Ausgangssituation

Die Volkswagen Financial Services AG verfügt intern über eine Vielzahl von Dokumenten, die Arbeitsanweisungen und Richtlinien enthalten. Diese Dokumente sind oft umfangreich und detailliert, so dass es mitunter für die Mitarbeitenden schwierig war, die benötigten Informationen schnell zu finden. Oft war unklar, in welchem Dokument ihre spezifische Frage beantwortet wird. Diese Situation konnte zu Frustration und ineffizienter Arbeitsweise führen.

Ziel der Volkswagen Financial Services AG war es, die vorhandenen Dokumente so aufzubereiten, dass die Mitarbeitenden mit Hilfe eines Chatbots interaktiv Antworten auf ihre individuellen Fragen erhalten. Um den Mitarbeitern den Zugang zu Informationen zu erleichtern und so ihre Effizienz zu steigern, sollten die Dienste von Azure OpenAI pilotiert werden.

Vorgehen

Um die genauen Anforderungen und Wünsche des Kunden zu verstehen und ein einheitliches Verständnis zu erreichen, haben fme und Volkswagen Financial Services zunächst in einem Anforderungsworkshop die Inhalte und den Scope des gemeinsam zu entwickelnden Piloten festgelegt. Anschließend wurde der Pilot in einem Entwicklungsteam, bestehend aus fme und Volkswagen Financial Services, nach Scrum entwickelt und die Ergebnisse in enger Abstimmung mit dem Kunden einem Review unterzogen. Die Änderungen sowohl hinsichtlich der Funktionalität als auch des Designs setzte fme kurzfristig um. Nach der Fertigstellung wurde der Pilot auf verschiedenen internen Veranstaltungen des Kunden präsentiert, um die Möglichkeiten des KI-Einsatzes transparent aufzuzeigen.

Das nimmt der Kunde mit

- ✓ Zugriff auf Informationen interner Dokumente über einen Chatbot
- ✓ Einblick in die Möglichkeiten und Potenziale durch den Einsatz von AI
- ✓ Pilotierung der Einbindung von Azure OpenAI Services in die Kundeninfrastruktur
- ✓ Niederschwellige Datenbereitstellung und -zugänglichkeit durch KI
- ✓ Evaluierung der Grenzen des Einsatzes von KI

Ergebnisse

Im Zuge der Pilotierung wurden die entsprechenden Dokumente innerhalb der Infrastruktur des Kunden mittels eines Chatbots zugänglich und abrufbar gemacht. Die gewünschte Frage kann einem Chatbot über eine Weboberfläche gestellt werden. Mittels der Azure OpenAI Services wird aus den eingelesenen Dokumenten die passende Antwort herausgefiltert und dem Anwender in natürlicher Sprache zurückgegeben. Dabei werden ebenfalls die Dokumentenreferenzen der Antwort beigefügt. Ebenso ist die Möglichkeit eines Ratings der Antwort implementiert, um eine Prüfung der Antwortqualität sicherzustellen. Durch die Verwendung von Azure OpenAI Services ist ein sicherer Umgang mit den Daten gewährleistet.

»Die Zusammenarbeit mit der fme AG funktionierte professionell und unkompliziert. Die Umsetzung des PoC erfolgte in Time und Budget und Scope.« (Stephan Woffleben, Leitung IH-IAPF, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH)

Weitere Informationen auf www.fme.de