

Use Case „Support Chatbot für SAP EWM“

Hinweis: Dieser Use Case dient als praxisnahe Veranschaulichung eines KI-gestützten Support-Chatbots für SAP EWM (Extended Warehouse Management). Das zugrunde liegende Enterprisebrain-Konzept ist jedoch nicht auf EWM beschränkt und kann auf nahezu alle SAP-Module und Support-Szenarien ausgeweitet werden – z. B. SD, MM, FI, PP oder technische Basis-Themen. Weitere Use Cases und Anwendungsbeispiele folgen.

Ausgangssituation

In vielen Unternehmen stellt der **operative Support rund um SAP EWM** eine erhebliche Belastung für Fachbereiche und IT dar.

Typische Herausforderungen sind:

- Hohe Anzahl wiederkehrender Anwenderfragen (z. B. zu Lageraufträgen, HU-Status, Pick-Differenzen)
- Abhängigkeit von wenigen EWM-Experten
- Lange Reaktionszeiten im Tagesgeschäft
- Wissensverteilung über E-Mails, Tickets, Confluence, Excel oder individuelle Erfahrungswerte
- Hoher Schulungsaufwand für neue Mitarbeiter

Anfragen werden meist über **E-Mail, Telefon oder Ticketsysteme** gestellt und müssen manuell analysiert, beantwortet oder eskaliert werden. Der Supportprozess ist dadurch:

- zeitintensiv
- schwer skalierbar
- kaum standardisiert
- nicht transparent messbar

Gerade im Schichtbetrieb oder bei Peak-Zeiten (z. B. Saison, Kampagnen) entstehen Engpässe, Verzögerungen und unnötige Kosten.

Ziel des Use Cases

Ziel dieses Use Cases ist der Aufbau eines **intelligenten, dialogbasierten Support-Chatbots für SAP EWM**, der Anwender **kontextbezogen, schnell und korrekt** unterstützt.

Enterprisebrain fungiert dabei als **zentrale KI-Orchestrierungsplattform**, die:

- Fachliches EWM-Wissen
- SAP-Systemdaten
- Prozesslogik
- Benutzerkontext

in einem **einheitlichen, sicheren Dialogsystem** zusammenführt.

Der Chatbot beantwortet Support-Anfragen:

- direkt aus dem Systemkontext
- verständlich für Fachanwender
- rund um die Uhr verfügbar

Optional kann ein **Human-in-the-Loop** integriert werden, um komplexe oder kritische Anfragen gezielt an Experten zu übergeben.

Beispiel aus der Praxis

Ein Lagerleiter oder Mitarbeiter im Warenausgang stellt im Tagesgeschäft eine Frage wie:

„Warum ist der Lagerauftrag 471108 noch nicht bestätigt?“

Enterprisebrain:

1. erkennt die **Intention der Anfrage**
2. analysiert den fachlichen Kontext (EWM-Objekte, Status, Benutzerrolle)
3. greift **live per API auf SAP EWM / S/4HANA** zu
4. liefert eine **konkrete, erklärende Antwort inkl. Ursache**

Beispielsweise:

- Status des Lagerauftrags
- **Konkreter Grund für die Blockade**, z. B.:
 - Ressource nicht verfügbar
 - fehlende HU-Zuordnung
 - offene Prozessschritte
- klare Handlungsempfehlung

www.enterprisebrain.eu

Darüber hinaus kann der Anwender direkt im Dialog weiterarbeiten, z. B. durch einen Folge-Chat:

„Bestätige den Lagerauftrag“

Enterprisebrain führt die entsprechende Aktion **direkt im SAP-System aus** (unter Berücksichtigung von Berechtigungen und Validierungen).

Der gesamte Ablauf erfolgt **ereignis- und dialoggesteuert**, ohne dass der Anwender SAP-Transaktionen oder Tabellen kennen muss.

User-Support Beispiel (Guided Support & In-App Navigation)

Neben der Beantwortung von Fragen unterstützt Enterprisebrain auch aktiv bei der **Durchführung konkreter Tätigkeiten in SAP EWM**.

Ein Anwender fragt z. B.:

„Wie übersteuere ich beim Einlagern den Lagerplatz?“

Enterprisebrain liefert daraufhin:

- eine **schrittweise Anleitung** verständlich für Fachanwender
- **visuelle Unterstützung durch Screenshots** der relevanten SAP-/Fiori-Masken
- Hervorhebung der relevanten Felder und Eingaben

Zusätzlich:

- wird dem Benutzer ein **direkter Link zur entsprechenden SAP/Fiori-App** bereitgestellt
- der Anwender kann **sofort in die richtige Anwendung abspringen**

Damit entsteht eine Kombination aus:

- Wissensvermittlung
- konkreter Systemunterstützung
- direkter operativer Umsetzung

Der Chatbot entwickelt sich dadurch von einer reinen Auskunftslösung zu einem **aktiven digitalen Assistenten im SAP-System**.

Typische Anwendungsfälle im SAP EWM Support

- Statusabfragen zu Lageraufträgen, WT, HU, TU
- Ursachenanalyse bei Fehlern oder Blockaden
- Unterstützung bei Prozessfragen („Wie buche ich eine Nachkommissionierung?“)
- Erklärung von Fehlermeldungen in Klartext
- Unterstützung neuer Mitarbeiter (Onboarding)
- Self-Service für Schichtbetrieb und Logistikleiter

Der Chatbot agiert dabei nicht als statische FAQ-Lösung, sondern als **dynamischer, lernfähiger Support-Assistent**.

Ergebnis & Mehrwert

Für Fachbereiche & Lagerbetrieb

- Sofortige Antworten ohne Wartezeit
- Entlastung von Key-Usern
- Weniger Prozessunterbrechungen
- Höhere Produktivität im Tagesgeschäft

Für IT & Organisation

- Reduktion von Support-Tickets
- Standardisierte Wissensbereitstellung
- Weniger individuelle Abhängigkeiten
- Einfache Erweiterung auf weitere SAP-Module

Für Management

- Messbare Reduktion von Supportaufwand
- Höhere Systemakzeptanz
- Skalierbarer Support ohne zusätzliches Personal
- Transparente Auswertung von Anfragen & Engpässen

Skalierbarkeit & Erweiterbarkeit

Der Support Chatbot für SAP EWM ist **modular aufgebaut** und kann jederzeit erweitert werden, z. B. auf:

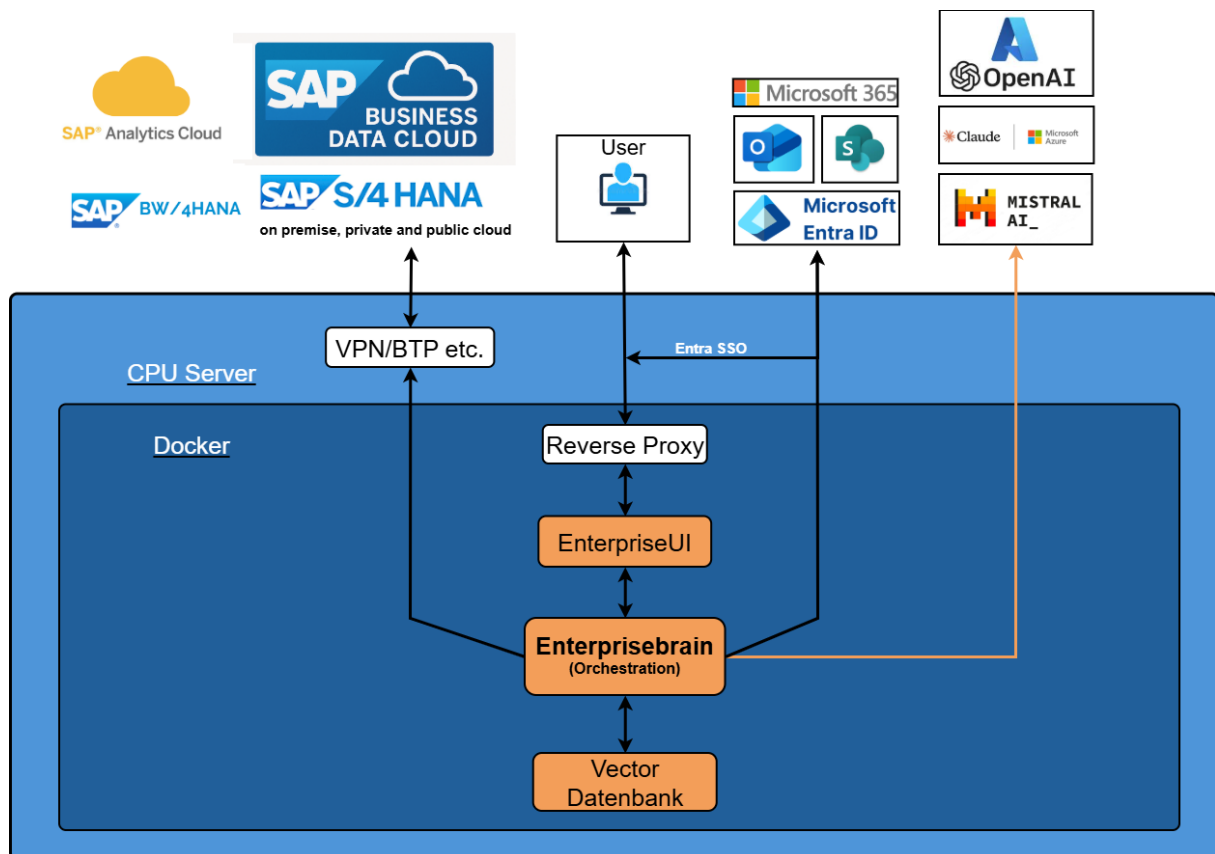
- SAP SD / MM / PP
- Technischen SAP-Support
- IT-Servicedesk
- Prozess- und Schulungsunterstützung

Damit entsteht eine **unternehmensweite KI-Supportplattform**, statt einzelner isolierter Chatbots oder FAQ-Systeme.

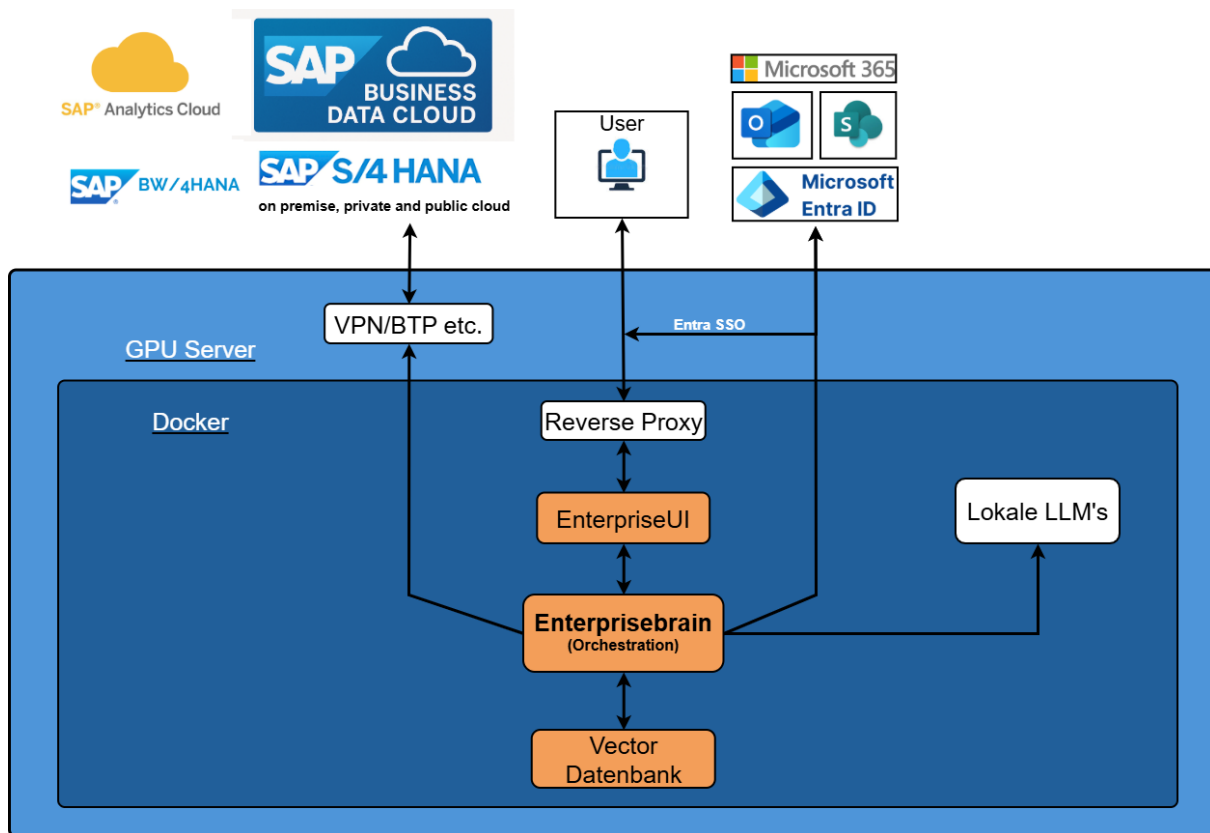
Technische Umsetzung & Architektur

- Datenzugriff **direkt per API aus SAP** (S/4HANA, BW, SAC)
- **Keine Datenspeicherung** von Bewegungsdaten auf CPU- oder GPU-Servern
- Verarbeitung erfolgt ausschließlich kontextbezogen zur Anfrage

Darstellung CPU-Server Variante:



Darstellung GPU-Server Variante:



Sicherheit & Compliance

- DSGVO-konform
- Vermeidung von Cloud-Act-Risiken
- Einsatz von **Mistral** als Large Language Model
- Volle Kontrolle über Datenzugriffe und Berechtigungen