

Insourcing dank generativer KI

Student



Fabio Piccinin

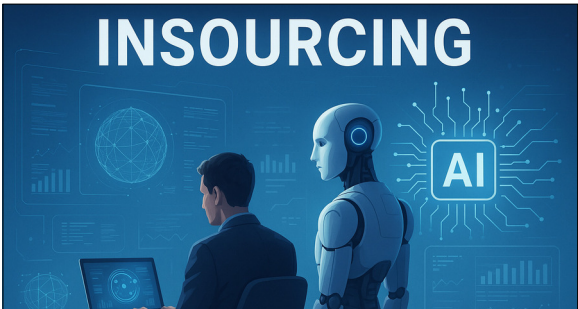
Ausgangslage: Die vorliegende Projektarbeit untersucht das Potenzial generativer Künstlicher Intelligenz, zuvor ausgelagerte Geschäftsprozesse durch Insourcing wieder ins Unternehmen zurückzuholen. Aufbauend auf einem fundierten theoretischen Rahmen, sowie zehn qualitativen Experteninterviews aus verschiedenen Branchen werden Chancen, Herausforderungen und strategische Implikationen für Unternehmen analysiert. Die Erkenntnisse zeigen, dass generative KI geeignet ist, bestimmte Prozesse effizienter, flexibler und datensouveräner intern auszuführen, vorausgesetzt es bestehen geeignete technologische und organisatorische Rahmenbedingungen. Insbesondere standardisierbare, repetitive Prozesse wie Content-Erstellung, einfache Buchhaltung, Kundenservice, Marketing, Datenanalyse, ERP-Datenpflege und Supportaufgaben eignen sich für das KI-gestützte Insourcing. Auch Aufgaben wie die Transkription, Textkorrektur oder einfache Programmierung zeigen konkretes Automatisierungspotenzial. Komplexere Prozesse wie Jahresabschlüsse, individuelle Softwareentwicklung oder tief regulierte Aufgaben, bleiben dagegen schwer intern abbildbar. Beinhalten aber das Potential durch die Weiterentwicklung von generativer KI, unterstützt zu werden.

Problemstellung: Zu den Chancen zählen Kosteneinsparungen, Qualitätsverbesserung, höhere Geschwindigkeit, Kontrolle über sensible Daten und eine strategische Unabhängigkeit. Herausforderungen liegen insbesondere in der Datenqualität, fehlender technischer Infrastruktur, Mitarbeiterschulung, Akzeptanzproblemen und regulatorischen Anforderungen. Auch hohe Anfangsinvestitionen können eine Hürde darstellen. Technologisch entscheidend sind ein hoher Digitalisierungsgrad, saubere Daten, geeignete IT-Infrastruktur und ein gezielter Einsatz von Pilotprojekten. Wirtschaftlich relevant sind ein klares Financial Operation Management, Skaleneffekte und ein realistischer ROI. Organisatorisch spielen Change-Management, Schulungen, die Rolle des Menschen als Prüfinstanz sowie eine innovationsfreundliche Unternehmenskultur eine zentrale Rolle.

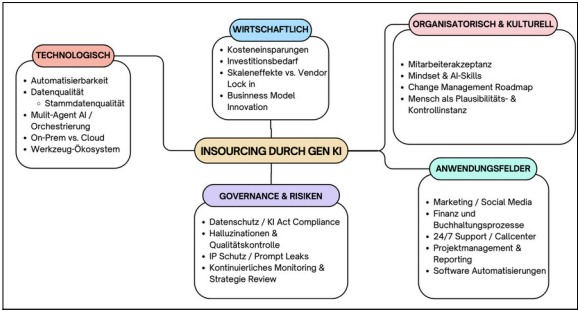
Ergebnis: Unternehmen sollten mit kleinen Pilotprojekten beginnen und auf Basis eines Kriterienrasters analysieren, welche Prozesse sich für ein KI-gestütztes Insourcing eignen. Dabei gilt es, Technologie und Kultur gleichgewichtet zu betrachten. Besonders für KMU sind hybride Modelle sinnvoll, in denen generative KI gezielt für Teilprozesse genutzt wird, während hochspezialisierte Leistungen extern bleiben. Was aber nicht bedeutet, dass die externen Spezialisten nicht auch generative KI einsetzen können, um ihre Prozesse zu optimieren. Investitionen in

Mitarbeiterschulung, Datenqualität und Governance-Strukturen sind entscheidend, um Vertrauen, Sicherheit und Produktivität im Umgang mit generativer KI nachhaltig zu fördern. Die erarbeiteten Erkenntnisse und überarbeiteten Thesen dieser Arbeit bilden die Grundlage für die anschließende Masterthesis, in der ein strukturierter Kriterienkatalog zur Entscheidungshilfe weiterentwickelt und validiert werden soll.

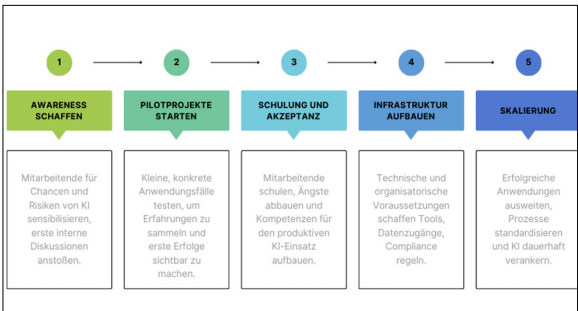
Insourcing dank generativer KI
Sora AI



Codierbaum Interviews
Eigene Darstellung



Road Map zur Implementierung von generativer KI
Eigene Darstellung



Referent
Prof. Dr. Lukas Schmid

Korreferent
Prof. Dr. Lukas Schmid,
Ostschweizer
Fachhochschule,
St.Gallen, St.Gallen

Themengebiet
Business Engineering,
Software and Systems,
Computer Science,
Innovation in Products,
Processes and
Materials - Business
Engineering and
Productions