

# Daten kritisch hinterfragen

*KI-Agenten etablieren sich als eigentlicher Motor des digitalen Wandels in Unternehmen. Wie verändert die KI die klassischen ERP- oder CRM-Systeme? Wir sprachen darüber mit Christian Reiter, CTO bei Opacc Software.*

VON THOMAS BERNER

Das ERP-System von Opacc erhielt vor anderthalb Jahren unter der Marke «Nytron» eine umfassende Erneuerung. Vor allem in die User Experience wurde massiv investiert. Mit Erfolg? «Viele unserer Kunden haben auf den neuen Release gewechselt, sicher gut die Hälfte. Viele Kunden merken auch, dass man mit Nytron viele neue Features viel einfacher nutzen kann. Dann macht es auch mehr Spass, damit zu arbeiten», kann Christian Reiter berichten.

## Konsistente Daten als A und O

Eine benutzerfreundliche und eine intuitive Oberfläche tragen viel dazu bei, dass Software in Unternehmen ihren Nutzen entfaltet. «Das ist wichtig. Denn unsere ERP-Software und CRM haben einen so grossen Funktionsumfang und eine derartige Breite an Daten, dass es gar nicht anders geht, dies nach einem Do-it-yourself-Konzept zu customisieren. Jede Rolle sieht nur das, was sie benötigt. Andernfalls würde sie von der Informationsflut erschlagen», erläutert Christian Reiter. Damit angesprochen ist: Hinter jeder gut gestalteten Benutzeroberfläche einer ERP-Software stehen Daten. Opacc hat zu diesem Zweck auf Basis von Opacc OXAS, dem digitalen Rückgrat aller Opacc-Anwendungen, eine Data-Science-Plattform entwickelt. Diese stellt die Infrastruktur zur Verfügung, um OXAS-Daten über externe Data-Science-Modelle zu analysieren und die Ergebnisse wieder kontrolliert zurückzuführen. Dabei beschränkt sich Opacc nicht darauf, die Ergebnisse der Analysen offline

bereitzustellen, sondern stellt auch gleich die Datenmodelle zur Verfügung, um die Ergebnisse mit vorhandenen Daten (Kunden, Produkten, etc.) zu verknüpfen. Das reicht vom normalen ERP-Funktionsumfang über CRM, Shop bis hin zu Anbindungen in Richtung von Marketing-Automation, wo Daten auch aus externen Cloud-Lösungen wieder in die Opacc-Plattform zurückgespielt werden können. Dazu Christian Reiter: «Wir haben eine ganze Reihe von Kunden, die externe Lösungen an ihr Opacc-System anbinden oder eine BI-Lösung von Dritten einkaufen. Das funktioniert durchaus, doch der Aufwand ist beträchtlich. Schwierig wird es, sobald Daten nicht harmonisiert sind.» Viele ihrer Kunden stammen aus dem mittelgrossen Segment, d.h. sie verfügen in den wenigsten Fällen über eine eigene IT-Abteilung oder gar über einen Data Engineer oder Data Scientist, so der Opacc-CTO weiter. «Da versuchen wir natürlich zu helfen, eine konsistente Plattform anzubieten, mit der sich einfache Auswertungen machen lassen

**«Schwierig wird es, sobald Daten nicht harmonisiert sind.»**

oder man auch mit BI-Tools darauf zugreifen kann.» Oft reiche aber das integrierte Management Information System (MIS) aus. Damit lassen sich Daten komprimieren, auf eine Zeitachse bringen oder auch andere Auswertungen durchführen.

Wer Business Intelligence aber weiter fasst und sie strategisch einsetzt, muss zwangsläufig auf darauf spezialisierte Lösungen zurückgreifen. Qlik



Christian Reiter, CTO von Opacc Software AG.

### Zur Person

Christian Reiter ist seit 1992 beim Schweizer Software-Hersteller Opacc mit Sitz in Rothenburg tätig. Heute ist er dessen CTO und Mitglied des Verwaltungsrats.

> [www.opacc.ch](http://www.opacc.ch)

oder Power BI sind Beispiele dafür. «Dank unseres offenen Systems ist es nicht so schwierig, diese Lösungen an Opacc anzubinden. Die grössere Problematik besteht eher darin, Daten aus Dritt-Systemen in einem gemeinsamen BI-System für übergeordnete Auswertungen zur Verfügung zu stellen», erklärt Christian Reiter weiter. «Aktuell arbeiten wir deshalb an einem Projekt für einen Agenten, der es erlaubt, relevante Daten in Echtzeit in einem "Topf" zur Verfügung zu stellen. Über eine Oberfläche kann man dann mit BI-Tools darauf zugreifen. Ganz im Sinne unseres Kundensegments werden wir eine ganze Reihe an standardisierten Ansichten zur Verfügung stellen – abgestimmt auf das Nutzerprofil des jeweiligen Unternehmens.»

### Kein «Allwissen»

Ist also ein ERP-System ohne KI heute überhaupt noch denkbar? Opacc jedenfalls setzt in ihrer Data-Science-Plattform schon seit geraumer Zeit Machine Learning ein. So erhalten Anwender der Shop-Lösung bereits heute aufgrund historischer Daten Vorschläge und Empfehlungen für Produkte, die sie dann in den Bestellprozess übernehmen können. Auch vorausschauende Informationen, etwa für die Beschaffung oder Umsatzentwicklungen, können über das System schon heute zur Verfügung gestellt werden. «Doch dabei muss man gleichwohl immer noch den Kopf einschalten», so Christian Reiter. Denn äussere Faktoren, welche die wirtschaftlichen Entwicklungen mitbeeinflussen, sind in diesen Daten häufig nicht erfasst. «Den grossen Hammer, der mir gleich alle Antworten liefert, gibt es nicht und wird es auch in Zukunft nicht geben», ist er überzeugt. Bei der Implementierung von KI in Software-Systeme müsse man eine bestimmte Idee

ANZEIGE



Jetzt profitieren

## Lohnfortzahlung im Krankheitsfall

Entlasten Sie Ihr Unternehmen dank der richtigen Versicherung bei der Lohnfortzahlungspflicht im Krankheitsfall.



[visana.ch/kg](http://visana.ch/kg)

Versicherungen **visana**

## Services langfristig verfügbar halten

**Opacc-CTO Christian Reiter über die Chancen und Risiken von KI, und weshalb neue Entwicklungen ihre Zeit benötigen.**

**Wie stellen Sie sicher, dass die ERP-Software von Opacc weiterhin zukunftsfähig bleibt?**

CHRISTIAN REITER: Der Schlüssel liegt in einer Architektur, die so aufgebaut ist, dass ich Komponenten einfach austauschen und auch externe Modelle, wie eben KI, leicht integrieren kann, unabhängig davon ob sie lokal oder bei einem Cloudanbieter laufen. Damit lässt sich auch schnell auf neue Bedürfnisse reagieren. Dazu gehört auch, dass man Schnittstellen baut für Elemente, die andere besser machen als wir.

**Machen das alle Drittanbieter mit?**

Da geht es natürlich immer auch um strategische Fragen. Es ist eine Herausforderung, die richtigen Partner herauszufiltern. Denn so toll eine Lösung eines Startups sein mag, weiss man nie, ob es dieses in einem halben Jahr noch gibt. Wir müssen unseren Kunden garantieren können, dass unsere Services auch langfristig verfügbar bleiben. Deshalb setzen wir nicht immer auf die erstbeste Lösung, sondern warten auch mal etwas länger zu.

**Was ist der wichtigste Innovationstreiber?**

Das sind ganz klar die Bedürfnisse unserer Kunden – die heutigen und auch jene der Zukunft. Auch im Zeitalter von KI-Tools brauchen aber neue Entwicklungen immer noch Zeit, wenn

man es seriös angehen will. Deshalb müssen wir in der Lage sein, vorauszudenken und zu beobachten, in welche Richtung sich der Markt entwickelt.

**Inwieweit kann hier die KI helfen, Voraussagen für die Zukunft zu treffen?**

Sie kann durchaus hilfreich sein. Während ich für Recherchen – auch mit Google – früher sehr viel Zeit aufwenden musste, kann ich heute z.B. mit ChatGPT sehr rasch eine erste Übersicht erhalten. Voraussetzung ist natürlich, dass ich die Frage korrekt stelle, wo nötig verfeinere und die Quellen prüfe.

**Aus Sicht eines Software-Herstellers: Wohin wird uns die KI noch führen?**

Ich habe grossen Respekt davor, was alles mit KI möglich ist. Ein grosses Thema sind aktuell die Schnittstellen (MCP) bzw. Protokolle, über die man eigene Services der KI zur Verfügung stellen kann. Solange man dies nur zum Lesen nutzt, kann das gut gehen. Doch je mehr man zulässt, verliert man zusehends die Kontrolle. Das betrifft besonders unsere Branche; denn, wenn man nicht nur Lese-, sondern auch Schreibberechtigungen abgibt, könnte es passieren, dass irgendjemand einen Schadcode oder ein Backdoor einschleust. Solche Dinge können einem schon Angst machen. Umso wichtiger ist es, sich immer bewusst zu sein, welche Daten man preisgibt und zu welchem Zweck.

haben, was man eigentlich erreichen möchte: Soll es um reine Automatisierung gehen? Oder möchte man die Darstellung von Daten verständlicher machen? Erst dann könne eine nutzenstiftende Anwendung von KI entstehen.

**Mit KI zu mehr dialogischen Lösungen**

Viele Verfechterinnen und Verfechter von KI-Lösungen sind überzeugt, dass gerade kleinere Organisationen stark davon profitieren könnten. Steht uns da also ein Quantensprung bevor, dass dank KI auch KMU technologisch und organisatorisch mit Grossunternehmen mithalten können? Diesbezüglich will Christian Reiter nicht von Quantensprüngen sprechen. Vielmehr sieht er die grössten Chancen in KI-Assistenten. «Ein Thema ist etwa die Auftragserfassung. Ein KI-Modell kann einen eingehenden Auftrag grob erfassen, alle Daten zusammentragen und ablegen. Ich als Anwender muss diesen Auftrag dann nur noch validieren», skizziert

**«Wir müssen unseren Kunden garantieren können, dass unsere Services auch langfristig verfügbar bleiben.»**

er. Opacc arbeitet aktuell an der Umsetzung solcher standardisierten KI-Agenten für ihre Lösungen. «Durch den Einsatz von KI-Agenten wird sich die Bedienung eines ERP-Systems in Zukunft verändern», ist sich Christian Reiter sicher. Die jetzt noch vorherrschenden standardisierten und schematischen Abläufe werden durch dialogische Systeme abgelöst werden. Die Interaktion wird flexibler. Indem man nicht mehr durch einzelne Masken hindurchklicken muss, geht die Erfassung z.B. eines Auftrags effizienter vonstatten. Für Christian Reiter eher noch utopisch seien Lösungen, welche firmeninterne Daten mit externen Datenquellen einfach so ohne Aufwand wirksam verknüpfen könnten. Da werde momentan noch zu viel versprochen. «Aber in Zukunft lässt sich da sicher noch einiges herausholen», ist er überzeugt.