

Intelligente Assistenten im Einkauf: Mit Künstlicher Intelligenz zu mehr Nutzerakzeptanz

Wie Unternehmen Beschaffungsaufgaben automatisieren, Prozesse vereinfachen und Akzeptanz fördern

Digitale Beschaffungslösungen entfalten ihren Wert erst, wenn sie im Alltag tatsächlich genutzt werden. Gerade in der indirekten Beschaffung ist die Hürde hoch: Gelegenheitsnutzende, heterogene Einkaufskanäle und ERP-nahe Regeln treffen auf den Anspruch, schnell, regelkonform und ohne Umwege zum Abschluss zu kommen. Damit digitale Systeme Akzeptanz finden, müssen sie auf die Bedürfnisse der Nutzenden angepasst sein. Künstliche Intelligenz (KI) spielt dabei eine zentrale Rolle, indem sie Abläufe vereinfacht.

Was Nutzerakzeptanz voraussetzt

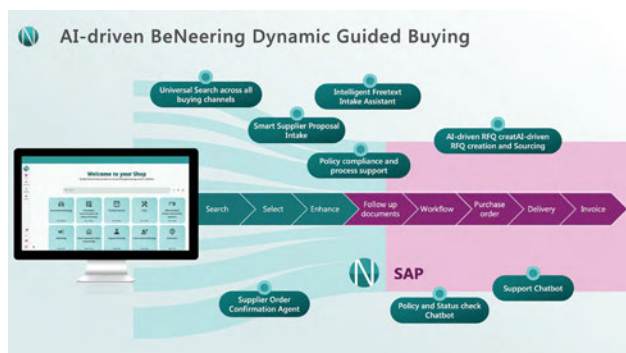
Mitarbeitende weichen schnell auf E-Mails aus, wenn Benutzeroberflächen überfrachtet und unverständlich sind oder Reaktionszeiten zu viel Zeit in Anspruch nehmen. Einkaufsrichtlinien werden dabei umgangen und der Aufwand nimmt zu. Die Performance von Beschaffungssystemen ist daher mehr als ein technischer Aspekt und Voraussetzung für positive Nutzererfahrung.

KI kann hier entscheidend unterstützen. Sie schlägt passende Optionen vor, prüft Regeln im Hintergrund und reduziert die kognitive Last. Wird ein Budget überschritten, erscheint ein Hinweis mit Handlungsoption; bei gesperrten Lieferanten werden automatisch Alternativen vorgeschlagen. So entstehen Prozesse, die regelkonform und mit minimalem Aufwand für Beschaffende und Einkäufer ablaufen. KI legt damit die Basis für No-Touch-Procurement: Einkaufsprozesse, die sich weitgehend selbst steuern, fehlerarm funktionieren und Mitarbeitende spürbar entlasten.

- **Universal Search Agent:** Unterstützt bei der Suche nach passenden Angeboten, indem er alle Einkaufskanäle durchsucht. Dabei werden Tippfehler und Synonyme berücksichtigt und bevorzugte Lieferanten und günstigste Optionen zuerst anzeigt.
- **Free Text Intake Agent:** Versteht Freitextanfragen in natürlicher Sprache, erkennt den Bedarf, ordnet ihn der passenden Warengruppe zu und erstellt automatisch einen regelkonformen Beschaffungsvorgang.
- **Procurement Policy Advisor:** Beantwortet Fragen zu Einkaufsrichtlinien per Chat – etwa zur Hotelbuchung, zu Sonderanschaffungen oder zu Genehmigungswegen. So schafft er Klarheit und reduziert Rückfragen.
- **Request for Quotation (RFQ) Agent:** Hilft Einkäufern bei Ausschreibungen, erstellt und verwaltet Angebotsanfragen, vergleicht eingehende Angebote und empfiehlt geeignete Lieferanten.
- **Order Confirmation Agent:** Prüft automatisch Lieferantenbestätigungen, identifiziert Abweichungen bei Preis, Menge oder Termin und informiert die zuständige Person. Manuelle Nacharbeiten entfallen hierdurch.

Gemeinsam sorgen diese KI-Agenten dafür, dass sich der digitale Einkauf reibungslos anfühlt – Aufgaben werden abgenommen, Fehler reduziert und Zeit gespart. KI wird so zum stillen Partner im Hintergrund und zu einem Motor für Effizienz und Akzeptanz zugleich. Unternehmen, die dies verstehen und umsetzen, erreichen hohe Self-Service-Raten und machen ihren Einkauf zukunftssicher.

Bild: Quelle Grafik: BeNeering GmbH



KI-Agenten: Intelligente Begleiter im Beschaffungsprozess

Noch greifbarer wird der Nutzen von KI durch spezialisierte KI-Agenten. Diese digitalen Assistenten übernehmen eigenständig Aufgaben und leisten gezielt Hilfestellung. Wie vielseitig sie sich einsetzen lassen, zeigt der Lösungsanbieter BeNeering, der verschiedene Agenten in seine Beschaffungsplattform integriert hat.

beNeering

Natalia Parmenova

BeNeering GmbH
Gleiwitzer Platz 3
46236 Bottrop

Tel: +49 69 55 55 - 55
vertrieb@beneering.com
www.beneering.com