

KI im Qualitätsmanagement: Unterstützung statt Autopilot

Wie künstliche Intelligenz QM-Verantwortliche entlastet, Unternehmenswissen nutzbar macht – und warum der Mensch dabei entscheidend bleibt.

Künstliche Intelligenz verändert, wie wir Informationen suchen, Texte erstellen, Daten analysieren und Entscheidungen vorbereiten. Auch im Qualitätsmanagement eröffnet sie neue Möglichkeiten. Prozesse lassen sich innerhalb weniger Sekunden skizzieren, umfangreiche Dokumente zusammenfassen oder mögliche Risiken und Massnahmen vorschlagen.

Das klingt zunächst nach einer enormen Arbeitserleichterung – und das kann es auch sein.

Doch gerade im Qualitätsmanagement lohnt sich ein genauerer Blick. Denn ein Managementsystem lebt nicht davon, dass möglichst viele Inhalte möglichst schnell erstellt werden. Es soll abbilden, wie eine Organisation tatsächlich arbeitet, Wissen sichern, Orientierung geben und dabei helfen, Qualität kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Eine KI kann allgemeines Wissen einbringen, Inhalte strukturieren und neue Perspektiven aufzeigen. Was sie nicht automatisch kennt, sind die Besonderheiten einer Organisation: ihre tatsächlichen Abläufe, Erfahrungen, Verantwortlichkeiten, Herausforderungen und ihre Unternehmenskultur.

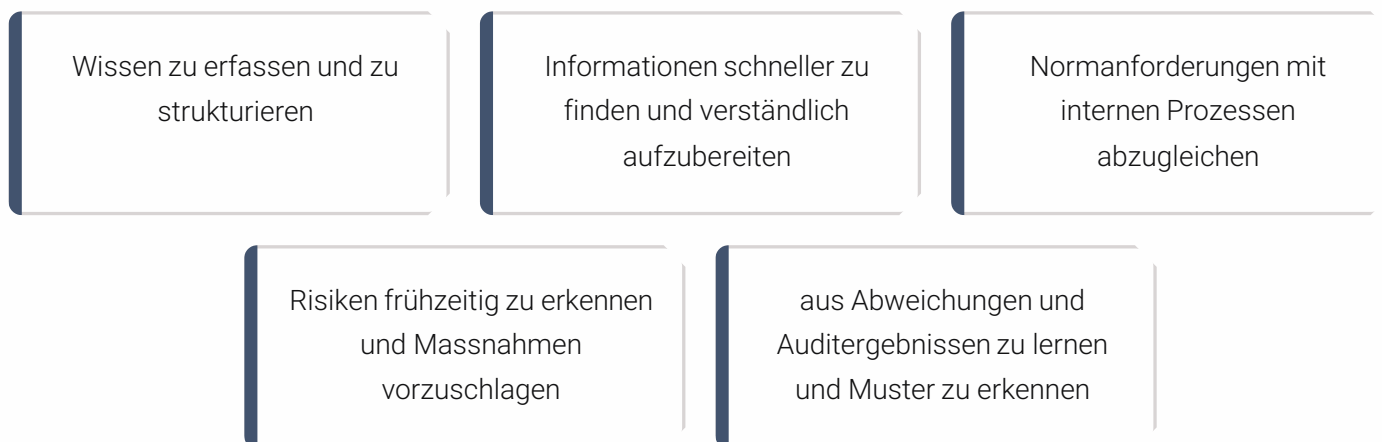




KI als Assistenz – nicht als Ersatz

KI entfaltet ihren größten Nutzen im Qualitätsmanagement, wenn sie gezielt eingesetzt wird, um menschliche **Kompetenz zu ergänzen – nicht um sie zu ersetzen**. Die KI übernimmt repetitive, zeitaufwändige oder informationsintensive Aufgaben, während der Mensch Kontext, Erfahrung und Urteilsvermögen einbringt.

Sie kann Menschen dabei unterstützen,



Die Entscheidung darüber, was richtig, relevant und sinnvoll ist, bleibt beim Menschen. Eine KI kann in Sekunden einen Prozessentwurf erstellen – doch das organisationale Wissen, die gelebten Abläufe und informellen Erfahrungen einzubringen und zu validieren, ist die Aufgabe des Menschen. Die KI liefert den Rohling, der Mensch formt das Ergebnis.

Dieses Zusammenspiel ist kein Kompromiss, sondern das Beste aus beiden Welten: die Verarbeitungsgeschwindigkeit und Mustererkennung der KI, kombiniert mit dem Urteilsvermögen und dem Kontextwissen des Menschen. Langfristig wird **KI so zum Enabler von Qualitätskultur** – nicht nur von Qualitätsdokumentation.

 Unterstützen. Verstehen. Weiterentwickeln.

Wo KI im Qualitätsmanagement wirklich Mehrwert schafft

Der grösste Nutzen von KI liegt nicht darin, möglichst viele Inhalte automatisch zu produzieren. Interessanter wird sie dort, wo sie Menschen den Umgang mit Wissen erleichtert.

Wissen erfassen

Viel **relevantes Wissen** befindet sich zunächst in den Köpfen der Mitarbeitenden. KI kann dabei helfen, dieses Wissen zu strukturieren.

Statt beispielsweise einen Prozess Schritt für Schritt in ein Formular einzutragen, könnten Mitarbeitende beschreiben, wie sie arbeiten. Aus diesem Input kann die KI eine erste Struktur ableiten, die anschliessend gemeinsam geprüft und weiterentwickelt wird.

Beschreiben und erzählen statt Formulare ausfüllen ist deshalb auch eines der Leitprinzipien der KI-Vision für QM-Pilot.

Wissen finden und verstehen

Je grösser ein Managementsystem wird, desto schwieriger wird es, relevante Informationen schnell zu finden. KI ermöglicht einen anderen Zugang: Statt nach Dokumenttiteln oder Stichworten zu suchen, können Mitarbeitende konkrete **Fragen stellen**.

Zum Beispiel: „Was muss ich bei einer Kundenreklamation tun?“ – „Wer ist für die Freigabe verantwortlich?“ – „Welche Vorgaben gelten für diesen Prozess?“

Wissen weiterentwickeln

KI kann bestehende Inhalte aus einer **neuen Perspektive betrachten** und beispielsweise Fragen aufwerfen wie: Welche Risiken könnten wir übersehen haben? Welche Kontrollen wären denkbar? Wo könnte ein Prozess verbessert werden? Welche Massnahmen könnten auf eine Abweichung folgen?

Die KI liefert damit keine fertige Entscheidung – sondern zusätzliche **Denkanstösse**.

Routinearbeit reduzieren

Zusammenfassungen, Checklisten, erste **Textentwürfe** oder die Strukturierung vorhandener Informationen können viel Zeit beanspruchen. KI kann diese vorbereitenden Tätigkeiten beschleunigen.

Das Ziel ist nicht mehr KI im Qualitätsmanagement. Das Ziel ist mehr Zeit für die Aufgaben, bei denen menschliche Erfahrung und Beurteilung wirklich gebraucht werden.

Warum ein KI-Ergebnis noch kein QM-Inhalt ist

Eine einfache Aufforderung genügt:

„Erstelle einen Prozess für die Bearbeitung einer Kundenreklamation.“

Innerhalb weniger Sekunden kann eine generative KI einen professionell klingenden Ablauf erstellen: Reklamation erfassen, bewerten, Ursache analysieren, Massnahmen definieren, Wirksamkeit prüfen und Vorgang abschliessen.

Auf den ersten Blick sieht das nach einem fertigen Prozess aus.

Aber ist es auch der Prozess Ihres Unternehmens?

Wahrscheinlich nicht.

Die KI weiss zunächst nicht, wer Reklamationen tatsächlich entgegennimmt. Sie kennt die eingesetzten Systeme nicht. Sie weiss nicht, welche Eskalationswege gelten, welche Erfahrungen das Unternehmen in der Vergangenheit gemacht hat oder welche Sonderfälle regelmässig auftreten.

Vom Dummy zum gelebten Prozess

Ein KI-generierter Prozess ist deshalb zunächst ein Entwurf oder Dummy-Prozess. Und genau darin kann sein Nutzen liegen.

Statt vor einem leeren Blatt zu beginnen, erhalten Mitarbeitende eine erste Orientierung. Sie können hinterfragen, ergänzen und korrigieren:

- Das machen wir anders.
- Dieser Schritt fehlt.
- Hier ist bei uns der Vertrieb verantwortlich.
- An dieser Stelle benötigen wir eine zusätzliche Kontrolle.

So entsteht aus allgemeinem KI-Wissen und dem spezifischen Wissen der Mitarbeitenden Schritt für Schritt ein realistischer Prozess.

Dieses Prinzip gilt für alle QM-Inhalte

Nicht nur Prozesse sollten so betrachtet werden. KI kann ebenso erste Strukturen oder Denkanstösse für Dokumente, Risiken und Chancen, Kontrollen, Massnahmen oder Auditfragen liefern.

Entscheidend bleibt immer die fachliche Prüfung.

KI liefert einen Ausgangspunkt. Erst das Wissen der Organisation macht daraus einen guten QM-Inhalt.



Chancen nutzen, Risiken kennen

KI kann Qualitätsmanagement erheblich erleichtern. Gleichzeitig entstehen neue Risiken. Beides gehört zusammen.

Schneller – aber nicht automatisch richtig

KI kann in Sekunden Ergebnisse liefern, für die bisher deutlich mehr Zeit benötigt wurde. Doch **Geschwindigkeit ist kein Qualitätsmerkmal**. Generative KI kann falsche oder unvollständige Informationen erzeugen und diese trotzdem sehr überzeugend formulieren.

Deshalb gilt: Plausibel klingende Antworten sind nicht automatisch richtige Antworten.

Allgemeines Wissen – aber fehlender Unternehmenskontext

Eine KI kann wissen, wie ein typischer Beschaffungsprozess aufgebaut ist. Sie kennt aber nicht automatisch den Beschaffungsprozess eines konkreten Unternehmens.

Je stärker Entscheidungen vom individuellen Unternehmenskontext abhängen, desto wichtiger wird die **menschliche Prüfung**.

Neue Perspektiven – aber keine objektive Wahrheit

Gerade bei Risiken, Chancen und Verbesserungsmöglichkeiten kann KI interessante **Perspektiven eröffnen**. Ihre Vorschläge sollten jedoch als **Denkanstöße** verstanden werden – nicht als vollständige oder objektive Analyse.

Wissen nutzen – aber Wissen schützen

Im Qualitätsmanagement werden häufig interne und teilweise sensible Informationen verarbeitet. Vor dem Einsatz einer KI sollte deshalb geklärt werden, **welche Daten** verarbeitet werden, **wo die Verarbeitung** stattfindet und **wie** mit den eingegebenen Informationen umgegangen wird.

- Eine der wichtigsten Regeln lautet deshalb: KI kann vorbereiten, analysieren und empfehlen. Bewerten und entscheiden muss der Mensch. Diese Grenze ist auch Bestandteil der KI-Vision für QM-Pilot. Die KI soll Menschen im Alltag unterstützen und nicht deren fachliche Verantwortung übernehmen.

Vom Managementsystem zum intelligenten Assistenzsystem

Ein Managementsystem enthält einen enormen Wissensschatz.



Häufig werden diese Informationen jedoch einzeln betrachtet.

Gute KI braucht gutes Unternehmenswissen

Genau hier entsteht eine besonders interessante Perspektive für den Einsatz von KI.

Je besser das Wissen einer Organisation strukturiert, aktuell und miteinander verbunden ist, desto besser kann KI dabei helfen, dieses Wissen zugänglich und nutzbar zu machen.

Die entscheidende Frage lautet deshalb künftig möglicherweise weniger: „Was kann die KI erstellen?“ – sondern vielmehr: **„Was kann die KI aus unserem vorhandenen Wissen für uns nutzbar machen?“**

Der nächste Schritt: Zusammenhänge erkennen

Die Vision geht noch weiter. Ein intelligentes Assistenzsystem könnte nicht nur einzelne Inhalte betrachten, sondern Zusammenhänge analysieren.

- Wo fehlen Informationen? Wo widersprechen sich Inhalte?
- Welche Risiken ergeben sich aus bestehenden Prozessen? Wo zeigen Prozessdaten mögliche Ineffizienzen?
- Welche Verbesserungen könnten sinnvoll sein?

Genau diese Entwicklung – von der Unterstützung bei einzelnen Inhalten hin zu mehr Systemintelligenz – ist Teil der **KI-Vision des QM-Pilot**.

KI im QM-Pilot: Weniger suchen. Mehr verstehen.

Mit dem KI-Chat im QM-Pilot beginnt dieser Weg bereits heute. Die KI greift auf Inhalte des Managementsystems zu und ermöglicht einen dialogorientierten Zugang zum vorhandenen Wissen.

Dabei lassen sich die Einsatzmöglichkeiten in drei Stufen verstehen:

1. Finden

Statt sich durch Strukturen und Dokumente zu bewegen, können Anwender konkrete Fragen stellen.

„Wo finde ich Informationen zu unserem Onboarding?“ – „Wer ist für diesen Prozess verantwortlich?“

Der KI-Chat findet relevante Inhalte, erkennt Verantwortlichkeiten und kann Zusammenhänge zwischen Prozessen berücksichtigen.

2. Verstehen

Gefundene Informationen können direkt weiterverarbeitet werden.

„Fasse mir dieses Dokument zusammen.“ – „Erkläre mir diesen Prozess.“ – „Welche Pflichten und Verantwortlichkeiten ergeben sich daraus?“

Auch Fragen in unterschiedlichen Sprachen und Antworten in der jeweiligen Sprache werden unterstützt.

3. Weiterentwickeln

Der KI-Chat kann darüber hinaus als Sparringspartner eingesetzt werden:

„Welche Risiken siehst du in diesem Prozess?“ – „Wie könnten wir diesen Ablauf verbessern?“ – „Welche Massnahmen wären denkbar?“ – „Welche Kontrollen könnten für dieses Risiko sinnvoll sein?“

Auch bei der Erstellung von Checklisten sowie bei Audits und Zertifizierungen kann die KI unterstützen.

Zusätzlich kann der KI-Chat auf indexierte Helpdesk-Inhalte zugreifen und damit bei Fragen zur Nutzung des QM-Pilot unterstützen.



Aus einer klassischen Suche wird ein Dialog mit dem Wissen des Managementsystems.

Die Vision: KI wächst mit dem Qualitätsmanagement

Die heutige KI-Unterstützung ist für uns nicht das Ende der Entwicklung.

Unsere Vision ist ein Managementsystem, in dem KI dort unterstützt, wo sie einen konkreten Mehrwert schafft – nicht dort, wo Automatisierung lediglich technisch möglich wäre. „Mehrwert vor Automatisierung“ gehört deshalb zu den Leitprinzipien unserer KI-Strategie.

Wissen einfacher ins System bringen

Mitarbeitende sollen ihr Wissen möglichst natürlich einbringen können – beispielsweise indem sie einen Ablauf beschreiben oder erzählen. KI kann daraus eine erste Prozessstruktur entwickeln, Texte ausformulieren oder passende ergänzende Dokumente wie Checklisten und Formulare vorschlagen. Das Ergebnis bleibt ein Entwurf. Der Mensch prüft und ergänzt ihn mit dem Wissen der Organisation.

Zusammenhänge besser erkennen

Mit zunehmendem Wissen im Managementsystem soll die KI stärker dabei helfen, Inhalte gemeinsam zu betrachten: fehlende oder widersprüchliche Informationen erkennen, Chancen und Risiken ableiten, Prozessdaten analysieren oder Optimierungsmöglichkeiten aufzeigen.

Vom Erkennen zum Handeln

Ein weiterer Entwicklungsschritt betrifft Risiken, Meldungen und Massnahmen. Die Vision umfasst unter anderem Vorschläge für geeignete Massnahmen sowie eine KI-gestützte Auswertung von Massnahmenmeldungen.

Auch bei Audits und Normanforderungen sind weitere Assistenzfunktionen denkbar – beispielsweise Auditfragen, GAP-Analysen oder Schulungsfragen zu vorhandenen Inhalten. Diese Funktionen sind im Konzept bewusst als optionale Erweiterung vorgesehen.

- ☐ Das Ziel bleibt dabei immer dasselbe: Nicht mehr automatisieren, weil es möglich ist. Sondern dort unterstützen, wo es Menschen die Qualitätsarbeit tatsächlich erleichtert.

Fünf Grundsätze für KI im Qualitätsmanagement

KI kann Qualitätsmanagement verändern. Damit daraus nachhaltiger Nutzen entsteht, braucht es jedoch einen bewussten Umgang mit der Technologie.



Die Zukunft des QM bleibt menschlich

KI wird viele Tätigkeiten im Qualitätsmanagement verändern. Sie kann die Suche nach Informationen verkürzen, Wissen strukturieren, Zusammenhänge sichtbar machen und neue Perspektiven eröffnen.

Was sie nicht ersetzen kann, ist das Erfahrungswissen der Menschen, die eine Organisation jeden Tag mit Leben füllen.

Menschen bringen in das Qualitätsmanagement Qualitäten ein, die sich nicht automatisieren lassen:

Empathie

Qualität ist auch eine Frage der Beziehung – zu Mitarbeitenden, Kundinnen und Partnern. Empathie ermöglicht es, Rückmeldungen richtig zu deuten und Verbesserungen so zu gestalten, dass sie akzeptiert werden.

Kontextwissen

Jede Organisation hat ihre eigene Geschichte, Kultur und Dynamik. Wer diese kennt, kann Normanforderungen sinnvoll interpretieren und Massnahmen wirkungsvoll verankern.

Ethisches Urteil

Nicht jede optimale Lösung ist auch die richtige. Menschen können abwägen, welche Werte auf dem Spiel stehen – und Entscheidungen verantworten.

Deshalb sehen wir die Zukunft nicht in einem vollautomatischen Qualitätsmanagement.

Wir sehen sie in einer Zusammenarbeit:

Der Mensch

Der Mensch bringt Wissen, Erfahrung und Urteilsvermögen ein.

Die KI

Die KI hilft, dieses Wissen besser zu erfassen, zu verstehen und zu nutzen.

In der Praxis bedeutet diese Zusammenarbeit: Ein erfahrener QM-Verantwortlicher nutzt KI, um Auditberichte schneller auszuwerten, Zusammenhänge zwischen Abweichungen zu erkennen oder Schulungsunterlagen gezielt anzupassen. Die KI liefert Entwürfe, Strukturen und Hinweise – **der Mensch bewertet, entscheidet und trägt die Verantwortung**. Dieses Zusammenspiel macht beide Seiten stärker: die KI durch den menschlichen Kontext, den Menschen durch die erweiterten Möglichkeiten der Technologie.

So wird aus einem Managementsystem Schritt für Schritt ein intelligentes Assistenzsystem – ohne den Menschen aus dem Mittelpunkt zu nehmen.

- Die Stärke eines Qualitätsmanagementsystems liegt nicht in seiner Technologie, sondern in den Menschen, die es mit Verstand und Verantwortung gestalten.