

Wiki und KI-Chatbot

Verlässliche Antworten ohne Halluzinationen

Inhalt

Executive Summary	2
01 Einleitung	3
02 Herausforderungen	4
03 BlueSpice bietet die Lösung	5
04 Case Study: BMFTR	6
05 Fazit und Ausblick	7
Über BlueSpice	8
Impressum	9

Executive Summary

Künstliche Intelligenz verändert grundlegend, wie Unternehmen Wissen strukturieren und zugänglich machen. Besonders KI-Chatbots spielen dabei eine wichtige Rolle: Sie ermöglichen einen natürlichen, dialogbasierten Zugang zu komplexen Wissensbeständen und machen Unternehmenswissen schneller und intuitiver nutzbar.

Statt lange suchen zu müssen, erhalten Mitarbeitende präzise, kontextsensitive Antworten. Dies stellt eine deutliche Entlastung in einem zunehmend informationsintensiven Arbeitsalltag dar.

BlueSpice integriert diese Vorteile direkt in sein Enterprise-Wiki. Der KI-Chatbot von BlueSpice greift ausschließlich auf die geprüften Wiki-Inhalte zu und liefert dadurch zuverlässige und nachvollziehbare Antworten. Das reduziert typische KI-Risiken wie Halluzinationen und erhöht die Qualität der Wissensabrufe erheblich.

Das Wiki wird damit von einer statischen Wissensdatenbank zu einem interaktiven, intelligenten Wissenssystem weiterentwickelt.

Zentrale Mehrwerte der KI-Chatbot-Integration

- Intuitiver Wissenszugang: konversationsbasierte Suche statt komplexer Navigation durch Wiki-Strukturen.
- Hohe Verlässlichkeit: Antworten basieren vollständig auf den kuratierten, internen Inhalten.
- Datenschutz & Compliance: DSGVO-konforme Verarbeitung innerhalb der eigenen Infrastruktur.

Fazit: KI-Chatbots steigern die Effektivität von Wikis erheblich. Durch die Kombination aus strukturiertem Wissensmanagement und intelligenter KI-Unterstützung ermöglicht BlueSpice Unternehmen eine zukunftsfähige, effiziente und datenschutzkonforme Nutzung ihres Wissens.

1. Einleitung

Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, stetig wachsende Informationsmengen effizient zu verwalten und nutzbar zu machen. Wiki-Systeme bieten dabei eine bewährte Grundlage, um Wissen zentral zu erfassen, zu strukturieren und dauerhaft verfügbar zu halten.

Außerdem helfen Qualitätsmanagement-Funktionen dabei Inhalte aktuell und relevant zu halten. Wikis schaffen Transparenz, fördern Zusammenarbeit und machen wertvolles Know-how für alle zugänglich.

Durch die Integration von KI-Chatbots wird dieses Wissen neu erlebbar: Mitarbeitende können in natürlicher Sprache Fragen stellen und erhalten präzise Antworten, die direkt aus dem Unternehmenswissen generiert werden.

So entsteht ein dynamischer Zugang zu Informationen – einfach, aktuell und individuell.

Dieses Whitepaper zeigt, wie die Verbindung von KI-Chatbots und Wikis das Wissensmanagement transformiert, Effizienz steigert und eine intelligente Grundlage für die Zusammenarbeit der Zukunft schafft.



2. Herausforderungen

Problemstellung

Viele Unternehmen sehen sich mit einem zentralen Problem konfrontiert: Wiederkehrende und redundante Anfragen aus anderen Abteilungen, von Partnern oder Kolleg:innen führen zu vermeidbaren Unterbrechungen und verringern die Produktivität. Gleichzeitig ist das vorhandene Wissen oftmals dezentral abgelegt – verteilt auf verschiedene Systeme oder in den Köpfen einzelner Mitarbeitender.

Dadurch wird der Zugriff auf relevante Informationen erheblich erschwert. Im Vertretungsfall, etwa bei Krankheit oder Urlaub, kann dies dazu führen, dass Aufgaben nicht nahtlos fortgeführt werden können. Dies wird besonders dann zum Problem, wenn es sich um zeitkritische Anfragen handelt, die unmittelbar bearbeitet werden müssen.

Änderung der Arbeitsweise

Die Art und Weise, wie Menschen Informationen suchen, verändert sich durch künstliche Intelligenz grundlegend. Statt Schlagwörter in Suchfelder einzugeben, formulieren Nutzer:innen Fragen in natürlicher Sprache und erwarten direkte, präzise Antworten.

Dieser Wandel prägt zunehmend auch den Umgang mit Wissen in Unternehmen: Mitarbeitende möchten nicht mehr lange in Wikis oder Datenbanken recherchieren, sondern schnell die richtige Information erhalten. KI-gestützte Chatbots schaffen hier einen neuen Standard, indem sie Wissen kontextbezogen und dialogorientiert zugänglich machen – genau dann, wenn es gebraucht wird.



Das Problem:

Klassische Chatbots haben kein Fachwissen und kein internes Wissen zur Bearbeitung.

3. BlueSpice bietet die Lösung

Kombination aus Wissensdatenbank und Chatbot

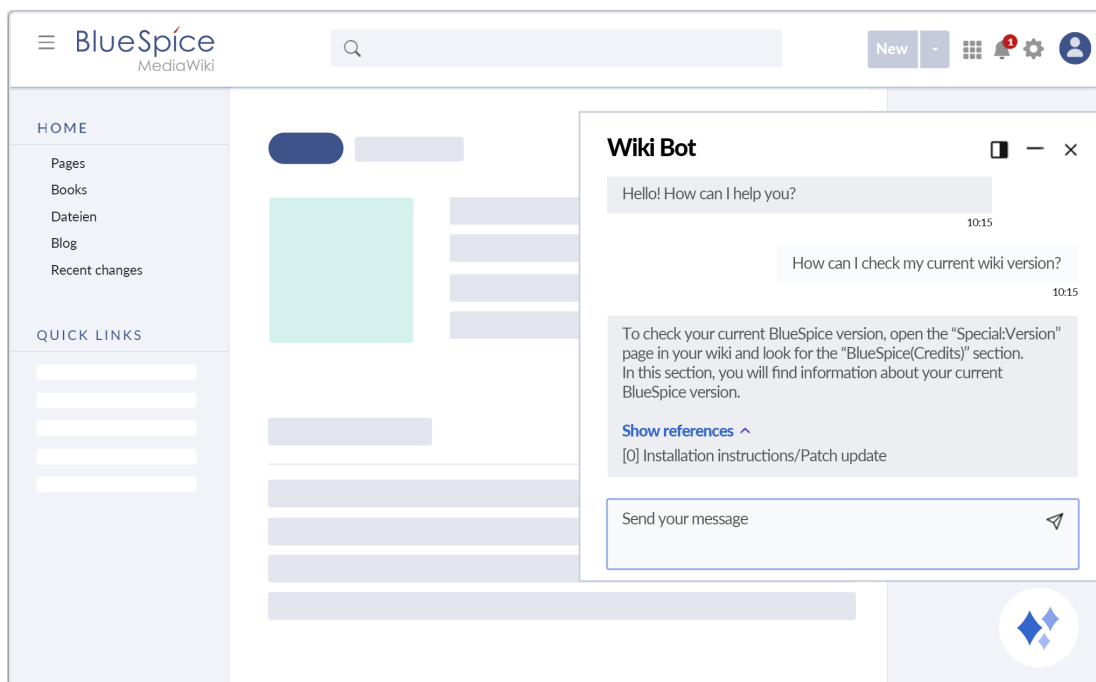
Die Integration von Chatbot und Wiki eröffnet Unternehmen einen direkten Zugang zu ihrem Wissen. Der BlueSpice KI-Chatbot nutzt das interne Wikisystem als zentrale Informationsquelle und macht Inhalte über natürliche Dialoge sofort zugänglich.

Seit der BlueSpice Version 5.2 profitieren Mitarbeitende dabei von verschiedensten Chatbot-Funktionen: Quellen können überprüft, validiert und kontinuierlich verbessert werden und Antworten können sowohl kopiert als auch als neue Wiki-Seite gespeichert werden.



Bereits unterstützte Anbindungen:

- OpenAI
- OpenAI-kompatible Systeme (z.B. Microsoft Azure)
- IONOS AI



KI-Chatbot direkt im Teamchat

Zusätzlich bietet BlueSpice die Möglichkeit, den KI-Chatbot direkt mit dem eigenen Chat zu verbinden. So können Nutzende in Microsoft Teams, Rocket.Chat und Slack Benachrichtigungen vom Chatbot erhalten oder direkt mit ihm kommunizieren.



Dadurch werden Informationen schneller bereitgestellt, Rückfragen effizienter geklärt und Arbeitsprozesse spürbar beschleunigt. Teams bleiben in ihrem gewohnten Arbeitsumfeld, ohne zwischen verschiedenen Anwendungen wechseln zu müssen. Zudem lassen sich wiederkehrende Aufgaben automatisieren, wodurch Fehler reduziert und Kapazitäten für wichtigere Tätigkeiten geschaffen werden.

Deutliche Erleichterung des Arbeitsalltags

Die Praxis zeigt: Die Qualität der gelieferten Inhalte ist hoch, und die Arbeit mit großen Informationsmengen wird deutlich komfortabler als über klassische Suchmaschinen. Mitarbeitende erhalten schneller relevante Informationen, Entscheidungen werden effizienter vorbereitet, und das vorhandene Wissen wird aktiv genutzt und weiterentwickelt.

Der Chatbot liefert Antworten auf Basis der Wiki-Inhalte und kann in gängige Chat-Tools integriert werden. Funktionen wie das Erstellen oder Bearbeiten von Wiki-Seiten durch den Chatbot befinden sich derzeit in der Entwicklung.

Die Kombination aus Chatbot und Wissensdatenbank steigert damit die Produktivität, erleichtert den Arbeitsalltag und macht Unternehmenswissen nachhaltig zugänglich.

4. Case Study: BMFTR

Das Bundesministerium für Forschung, Technologie und Raumfahrt (BMFTR, ehemals BMBF) nutzt den BlueSpice KI-Chatbot für sein Handbuch der Projektförderung (HdP). In nur sechs Monaten wurde der Chatbot für das zukunftsweisende KI-Projekt in Zusammenarbeit mit deepset, dem Fraunhofer IW und dem GovTech Campus entwickelt.

Der Chatbot navigiert Mitarbeitende und Projektträger effizient durch komplexe Fördervorgaben des BMFTR. In unter drei Sekunden liefert er verständliche, rechtssichere Antworten in natürlicher Sprache – schnell, nachvollziehbar und ohne Halluzinationen, denn er greift ausschließlich auf geprüfte Inhalte des über 200-seitigen Regelwerks zu. Pro Woche werden so 1.000 Anfragen von Mitarbeitenden im Handumdrehen beantwortet.

Die Antworten basieren komplett auf definierten Inhalten einer redaktionell pflegbaren, immer aktuellen Wissensdatenbank, wo es darauf ankommt, dass nichts nach draußen dringt und, dass man das gegebenenfalls auch nachvollziehen kann.

Richard Heigl, CEO, Hallo Welt! GmbH

Dies erfolgt über eine von der Hallo Welt! GmbH speziell entwickelte RAG-Schnittstelle. Die Retrieval Augmented Generation schützt sensible Daten und stellt juristisch belastbare Auskünfte sicher – eine Grundvoraussetzung für die Nutzung bei der Vergabe von Fördermitteln. Die quelloffene Software steht auf [openCode](#) zur Verfügung.



Darüber hinaus wurde das Projekt BlueSpice mit KI-Chatbot-Anbindung mit dem sächsischen Transferpreis 2025 ausgezeichnet.

5. Ausblick und Fazit

Ein Wiki und ein KI-Chatbot ergänzen sich ideal: Während ein Wiki strukturiertes, dauerhaft verfügbares Wissen bereitstellt, ermöglicht der KI-Chatbot schnellen, dialogorientierten Zugriff darauf. Gemeinsam erleichtern sie das Finden, Verstehen und Aktualisieren von Informationen. BlueSpice ist in der Implementierung des KI-Chatbots bereits die wichtigsten Schritte gegangen:

Abgeschlossen



Betrieb eines Chatbots innerhalb eines Standard BlueSpice-Wikis



Implementierung einer RAG-Pipeline



Anpassung des Produkt-UIs: Chatoberfläche und Chatbot in der Suche

Die Kombination von Wikis und KI-Chatbots stellen eine einzigartige Konstellation dar und bieten ein hohes Potenzial für zukünftige Entwicklungen. Auch BlueSpice geht mit der Zeit und entwickelt seine KI-Anbindung stetig weiter:

Geplant



Bereitstellung von Daten für externe Chatbots



Unterstützung weiterer LLMs: Mistral AI oder interne Dienste wie KIPITZ



Erschließung weiterer Anwendungsmöglichkeiten



Entwicklung innovativer KI-Gadgets

Durch Automatisierung und intelligente Verknüpfung können Prozesse effizienter gestaltet und Wissenslücken schneller erkannt werden. Insgesamt steigert die Kombination aus Wiki und KI-Chatbot die Transparenz und Produktivität in Organisationen deutlich.

Impressum

Kontakt

Hallo Welt! GmbH
Bruderwöhrdstraße 29
93055 Regensburg

Telefon +49 941 660 800
Telefax +49 941 660 80 189

E-Mail info@hallowelt.com
Website <https://www.bluespice.com>

Copyright

Die Inhalte des Whitepapers wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Für Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität keine Gewähr.



Dieses Whitepaper steht unter der Creative Commons Lizenz [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) und darf entsprechend den darin festgelegten Bedingungen frei genutzt, geteilt und weiterverarbeitet werden.

Die Hallo Welt! GmbH behält sich das Recht vor, Aktualisierungen und Änderungen der Inhalte vorzunehmen.