



Wissen auf Abruf: Wie maxon Effizienz und Prozesssicherheit mit KI stärkt

Schneller handlungsfähig

Weniger Suchaufwand, schnellere Entscheidungen im Arbeitsalltag

Sicher & compliant

Governance- und Berechtigungskonzept von Anfang an integriert

Skalierbares Fundament

Automatische Aktualisierung der Wissensbasis schafft die Basis für Rollout und weitere Use Cases.

Kunde

maxon international ltd.

Branche

Produktion

Plattform

Azure Cloud

SoftwareOne Services

Data & AI Services, GenAI „Chat with your data“ (RAG) Prototyp

Land

Schweiz

Wenn Ingenieurskunst auf globale Zusammenarbeit trifft, wird Wissen zum entscheidenden Rohstoff. Maxon international ltd. entwickelt hochpräzise elektrische Antriebssysteme und ist weltweit aktiv. In einem Umfeld, in dem technische Exzellenz und Verlässlichkeit täglich gelebt werden, zählt nicht nur, dass Informationen vorhanden sind, sondern wie schnell sie im richtigen Kontext verfügbar sind. Genau hier setzte maxon an. Das Unternehmen wollte den Zugang zu internen Prozess- und Supportinformationen modernisieren, ohne Kompromisse bei Sicherheit, Governance und Qualität einzugehen.

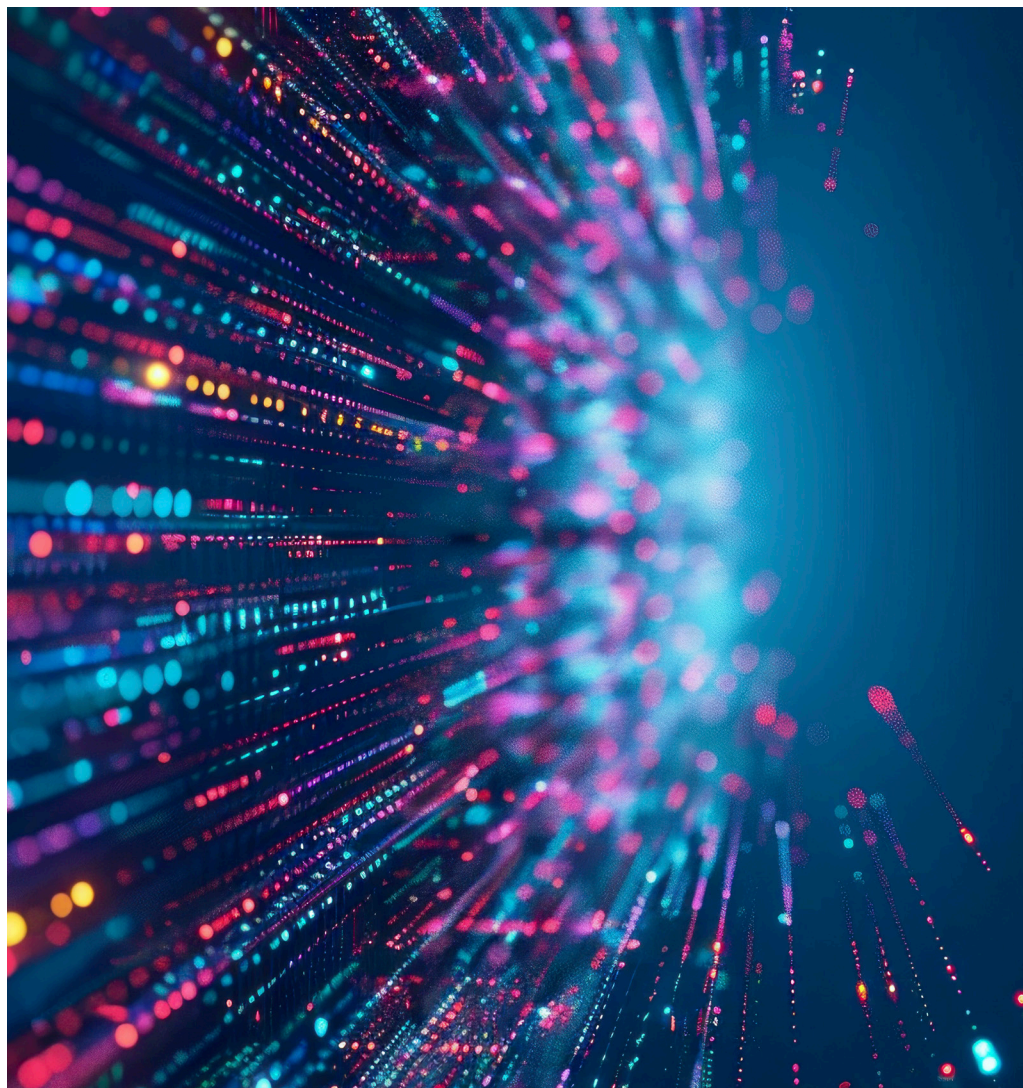
Die Herausforderung

Tempo mit Vertrauen verbinden: maxons Weg zum kontrollierten KI-Wissenszugang

Maxon wollte Wissen dort verfügbar machen, wo Entscheidungen entstehen: im Arbeitsfluss. Prozessdokumentationen, Regeln und Arbeitsanweisungen sollten nicht mehr „irgendwo“ abgelegt sein, sondern weltweit schnell, verständlich und im richtigen Kontext für Mitarbeitende abrufbar werden. Dies bildet die Grundlage für konsistentes Handeln, hohe Qualität und Skalierung. Zu diesem Zweck nahm das Unternehmen die nächste Entwicklungsstufe ins Visier: einen dialogbasierten Zugang zu internem Wissen, der moderne KI nutzt, ohne die Kontrolle über Inhalte und Zugriff aufzugeben.

Der Anspruch war hoch und genau darin lag die Herausforderung: Ein Teil des Wissensbestands war in einer Legacy-Applikation gespeichert, die die Inhalte zwar verwaltete, aber den Zugang erschwerte. In der Praxis bedeutete dies Suchaufwand, Rückfragen und Medienbrüche.

Gleichzeitig musste die neue Lösung zwei Anforderungen erfüllen: Tempo und Vertrauen. Maxon wollte schnelle und hilfreiche Antworten, aber nur aus freigegebenen Quellen mit konsequenter Berechtigungskontrolle sowie einen Mechanismus, der Änderungen an Dokumenten und Regeln zuverlässig berücksichtigt. Deshalb wurden Governance, Security und Freigabeprozesse nicht als „nachgelagerter Check“, sondern als integraler Bestandteil definiert und in enger Abstimmung mit den zuständigen Stellen von Anfang an berücksichtigt.



Ein Assistent, der mitdenkt: „Chat with Your Data“ auf Azure Basis

Maxon verfolgte ein klares Ziel: Wissen sollte dort verfügbar sein, wo Entscheidungen entstehen, direkt im Arbeitsfluss und ohne Abstriche bei Sicherheit und Governance. Gemeinsam mit SoftwareOne setzte das Unternehmen dieses Ziel mit „Chat with Your Data“ um, einem spezialisierten KI-Assistenten, der ausschließlich auf freigegebenen internen Inhalten basiert und Fragen in natürlicher Sprache beantwortet. Ausgangspunkt war ein Prototyp, der zentrale Wissensquellen rund um das maxon Process Framework strukturiert erschließt und dialogbasiert nutzbar macht.

Die Wirkung der Lösung entsteht aus einer klaren Nutzen-Mechanik. Eine sichere Authentifizierung über Entra ID stellt sicher, dass Mitarbeitende nur auf Informationen zugreifen können, für die sie berechtigt sind. Vertrauen und Compliance sind damit von Anfang an integriert. Eine intelligente Suche auf Basis von Azure AI Search in Kombination mit Azure OpenAI liefert schnelle, kontextbezogene Antworten, ohne dass Nutzer Dokumente oder Ablagestrukturen kennen müssen. Dokumentenbasierte Antworten erhöhen zusätzlich Transparenz und Nachvollziehbarkeit, weil sie nachvollziehbar aus Texten, Tabellen oder Abbildungen hergeleitet werden. Damit Wissen im Alltag verlässlich bleibt, hält eine automatisierte Synchronisation die Wissensbasis aktuell und sorgt dafür, dass der Assistent kontinuierlich mit den neuesten Inhalten arbeitet.

Als strategischer Partner unterstützte SoftwareOne maxon bei Architektur, Technologie und Projektvorgehen. In einem agilen Setup mit regelmäßigen Feedbackzyklen wurde die Lösung schrittweise weiterentwickelt und anhand von Antwortqualität und Reaktionszeit überprüft. So entstand nicht nur ein funktionierender Prototyp, sondern ein zukunftsfähiger Wissenszugang, der zeigt, wie KI den Umgang mit unternehmensinternem Wissen nachhaltig verändern kann.

„Wir wollten nicht einfach ein weiteres System, sondern einen Zugang, der Hemmschwellen abbaut. Der Chatbot sollte zeigen, wie schnell Wissen verfügbar wird, wenn man es in Dialogform zugänglich macht, und zugleich wollten wir praktische Erfahrungen mit neuen Azure-Technologien sammeln.“

[Thomas Rossacher, maxon international ltd.](#)

Das Ergebnis

Ein Fundament für morgen: Skalierbarer KI-Zugang zu Unternehmenswissen

- **Prototyp macht dialogbasierten Wissenszugang konkret erlebbar:**
Fragen stellen statt in einer schwer zugänglichen Legacy-Applikation zu suchen.
- **Relevanz deutlich gesteigert**
Irrelevante Treffer wurden durch nutzerbasierte Filterung (Entra ID + Scopes) um 60–70 % reduziert.
- **Skalierbares Fundament geschaffen**
Sicherheits- und Berechtigungslogik stellt sicher, dass Informationen nur im erlaubten Kontext bereitgestellt werden.
- **Operativer Aufwand sinkt**
Automatisierte Synchronisation hält die Wissensbasis aktuell, ohne manuelle Pflegeprozesse
- **Organisationsweit verwertbar**
Iterative Abstimmung mit Governance-Stellen schärfte die Anforderungen und liefert Erkenntnisse als Grundlage für weitere KI-Initiativen

KONTAKTIEREN SIE UNS

Besuchen Sie uns auf
www.softwareone.com



DE phone: +49 341 2568 000
email: info.de@softwareone.com

AT phone: +43 1 878 10 0
email: info.at@softwareone.com

CH phone: +41 844 44 55 44
email: info.ch@softwareone.com

Copyright © 2026 by SoftwareOne AG, Riedenmatt 4, CH-6370 Stans. Alle Rechte vorbehalten.
SoftwareOne ist eine eingetragene Marke der SoftwareOne AG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. SoftwareOne übernimmt für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit keine Gewähr. © Bildmaterial von: Adobe Stock und Getty Images.

