



# aschauer

IT & Business GmbH

Teamwork makes the dream work!

# GenerationXchange

KI-gestützte Lösungen für die Pensionierungswelle

# Agenda

- 1 Vorstellung Aschauer IT & Business GmbH**
- 2 Die Herausforderung verstehen**
- 3 Allgemeiner Ansatz im Wissensmanagement**
- 4 Unsere Lösung: Funktionsweise und Einsatzgebiete**
- 5 Zusammenfassung**

# 1. Vorstellung Aschauer IT & Business GmbH



# Über Aschauer IT & Business GmbH

Wir sind ein innovativ ausgerichteter Dienstleister für IT- und Business (bzw. der Fachbereiche der Organisationen)



2003  
gegründet



+/- 80  
Mitarbeiter



1030 Wien  
Hainburger Straße 33

## Wo liegen unsere Stärken?

- Innovationspartner im öffentlichen Bereich
- Connector zw. öffentlicher Hand und Wirtschaft
- Business-Versteher und Übersetzer zur IT

## Wo sind wir tätig?

- Öffentlicher Bereich
- Banken, Versicherungen, Telekom



# Portfolio-Übersicht

**Der nachhaltige Durchbruch der Digitalisierung ist unumkehrbar. Deshalb haben wir unser gesamtes Portfolio auf diese neue Sicht dieser neuen Welt vorbereitet. Wir haben alle bisherigen und neuen Dienstleistungen konsequent und stringent darauf ausgerichtet.**

## Innovation Projects

Wir entwickeln neue innovative Geschäftsmodelle und digitale Produkte und Projekte mit unseren Kunden. Wir konzipieren diese, wenn nötig auch timeboxed, mit unseren standardisierten Vorlagen eines Services Design Ansatz.



### Business Analyse

Zusammen mit den Fachabteilungen analysieren wir Geschäftsprozesse, Anforderungen und Use-Cases und digitalisieren diese medienbruchfrei. Der digitale Humanismus spielt für unsere "Value Based Engineering"-Experten dabei eine wesentliche Rolle.



### Development

Professionelle Software-Entwicklung unter Anwendung neuer Technologien und Frameworks. Als AWS-Partner verfügen wir über Skills in Cloudtechnologien und vorrangig in Implementierung von AI-Use Cases.



### Data Analytics

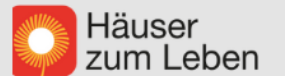
Digital Data Analytics zielt darauf ab, Informationen aus Daten zu gewinnen, um fundierte Entscheidungen zu treffen damit Geschäftsziele leichter zu erreichen.



### Application Management

Umfassende Verwaltung von Softwareanwendungen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg. Dies umfasst die Planung, Implementierung, Überwachung und Optimierung von Anwendungen.

## Unsere Kunden:



## Enablement

Mit Training, Coaching, Akademiemodellen und Konzepten zur digitalen Transformation, bereiten wir unsere Kunden auf die digitale Transformation vor und begleiten diese bei der erfolgreichen Umsetzung.



## 2. Die Herausforderung verstehen



# Die Pensionierungswelle rollt – gehen dem Staat jetzt die Staatsdiener aus?

In naher Zukunft wird fast die Hälfte der 135.000 Bundesbediensteten in Pension gehen. In Ländern und Gemeinden sieht es ähnlich aus. Wie will und kann der Staat sie füllen?

<https://www.derstandard.at/story/3000000190126/wer-h228lt-214sterreich-am-laufen>

## 1 GEHEN UNS IN WIEN DIE ARBEITSKRÄFTE AUS?

### DIE WIENER WIRTSCHAFT UND DER FACHKRÄFTEMANGEL

Das aktuelle und künftige Angebot an Arbeitskräften in Wien ist abhängig von mehreren unterschiedlichen Faktoren, wie die demographische Entwicklung durch Geburten und Zuwanderung, der Altersstruktur und Qualifikation der Bevölkerung sowie der Situation auf dem Arbeitsmarkt. Zunächst soll ein Blick auf den Status quo und die weitere Entwicklung hinsichtlich der Arbeitskräftesituation gerichtet werden, um herauszufinden, ob in Wien bereits ein genereller Arbeitskräftemangel vorherrscht oder ob sich dieser nur auf bestimmte Fachkräfte bezieht.

#### Demographische Entwicklung in Wien

Aktuell leben in Wien 1.973.403 Menschen, das sind 21,7 Prozent der gesamten österreichischen Bevölkerung. Innerhalb der vergangenen zehn Jahre wuchs die Einwohnerzahl Wiens um knapp 13 Prozent, das ist fast doppelt so stark wie der bundes-

weite Anstieg in der letzten Dekade (+6,6 Prozent). Pro Jahr gab es durchschnittlich rund 22.000 WienerInnen mehr. Der hohe Wert ist jedoch vor allem der Flüchtlingskrise um das Jahr 2015 geschuldet. 2022 wuchs aufgrund der Flüchtlinge aus der Ukraine die Bevölkerung ebenfalls stärker. Die Prognose sagt voraus, dass bis spätestens 2024 die Marke von 2 Mio. EinwohnerInnen erreicht werden soll.

Laut Bevölkerungsprognose von Statistik Austria (Hauptszenario) wird die Wiener Bevölkerung bis 2040 um 8,7% (2021 vs. 2040) weiterwachsen. Im bundesweiten Vergleich bleibt das Wachstum damit überdurchschnittlich (Österreich: 5,7%). Dabei nimmt der Anteil des Erwerbspotenzials (Bevölkerung von 15-64 Jahre) an der Wiener Gesamtbevölkerung immer weiter ab. Der Bevölkerungszuwachs konzentriert sich mit +35,5 Prozent vor allem auf die Personengruppe ab 65 Jahre. In den kommenden knapp 20 Jahren wird damit der Anteil der PensionistInnen in Wien auf über ein Fünftel ansteigen, da die starken Babyboom-Jahrgänge in diese Altersgruppe

<https://www.wko.at/wien/wien/2023-fuer-wien-fachkraeftemangel-.pdf>

16 April 2024

### PENSIONIERUNGSWELLE

## So will Wien 21.000 freie Stellen nachbesetzen

Wien | 28.07.2023 11:00 <https://www.krone.at/3071234>



<https://www.diepresse.com/13431176/dem-staat-geht-das-personal-aus>

KI-gestützte Lösungen für die Pensionierungswelle

PROGNOSE BIS 2080

## Demografischer Wandel und seine Folgen

Österreich wächst. Doch ohne Zuwanderung würde die Bevölkerungszahl bis 2080 auf das Niveau der 1950er Jahre sinken. Das berichtete die Statistik Austria am Mittwoch. Schon seit 2020 fällt Österreichs Geburtenbilanz negativ aus, während das durchschnittliche Alter der heimischen Bevölkerung weiter steigt. Das erhöht den Druck auf den Arbeitsmarkt und das heimische Pensions- und Gesundheitssystem. <https://orf.at/stories/3295909/>

## Bis 2034 gehen 45 Prozent der Beschäftigten im öffentlichen Dienst in Pension

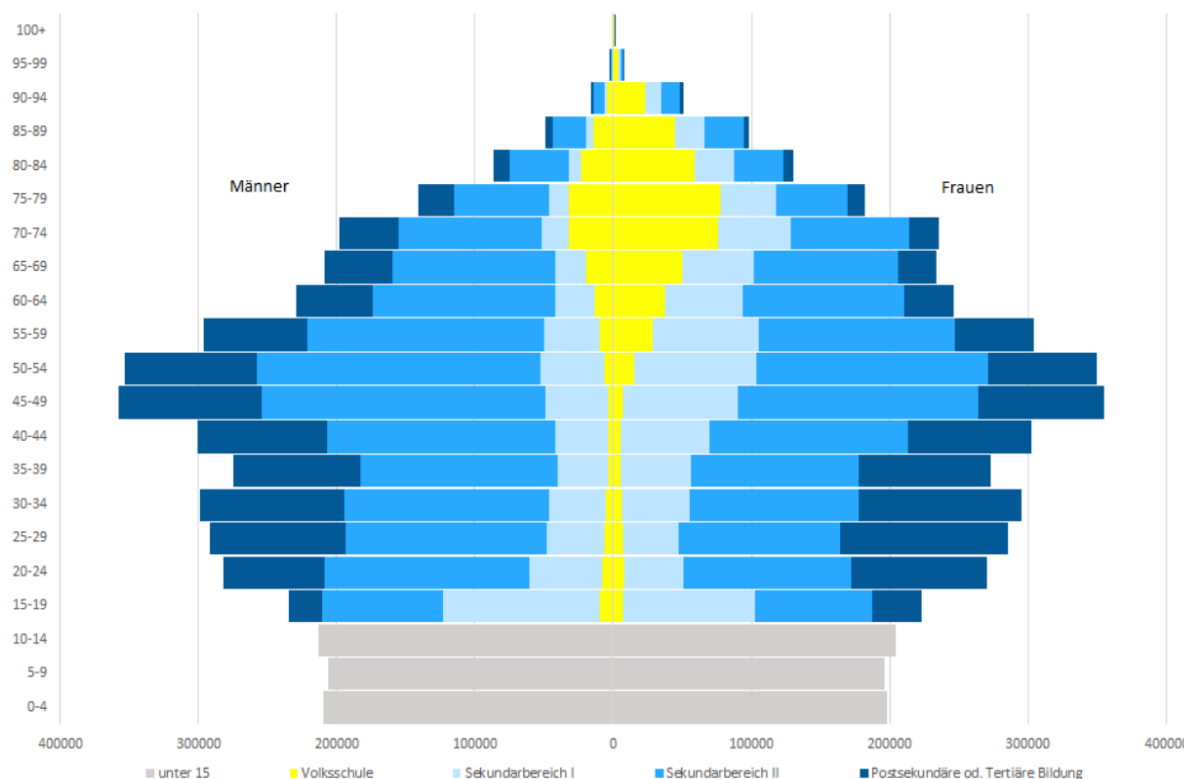
<https://www.derstandard.at/story/2000141641997/bis-2034-gehen-45-prozent-der-beschaeftigten-im-oeffentlichen-dienst>

# Drei zirkulär sich selbst verstärkende Probleme

01

## Demografischer Wandel

Die Veränderungen in der Altersstruktur der Belegschaft erfordern neue Lösungen für den Wissenstransfer.



Quelle Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Die Bevölkerung wird älter und es gibt weniger junge Arbeitskräfte.

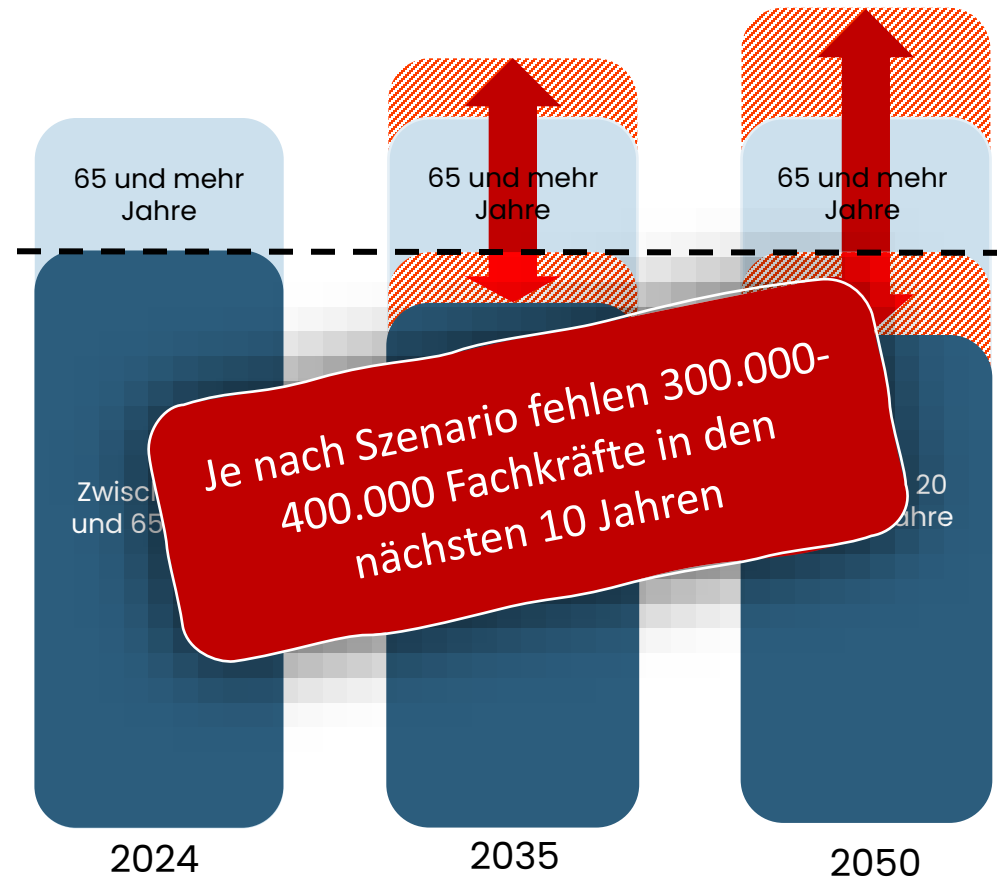


# Drei zirkulär sich selbst verstärkende Probleme

02

## Pensionierungswelle

Die bevorstehende Pensionierungswelle bedroht die Kontinuität und das Wissen in Unternehmen.



Viele ältere Arbeitnehmer gehen bald in Pension und ihr Wissen geht im schlimmsten Fall uneinbringlich verloren.

# Drei zirkulär sich selbst verstärkende Probleme

03

## Fachkraftmangel

Der demografische Wandel führt zu einem zunehmenden Fachkräftemangel, da viele erfahrene Mitarbeiter in den Ruhestand eintreten.



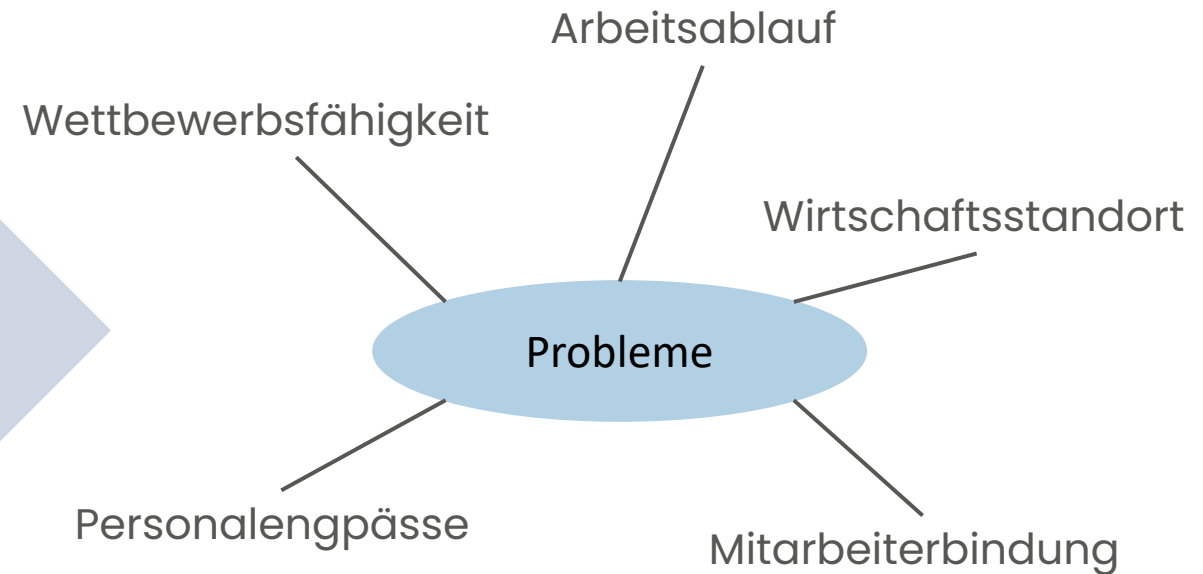
Es gibt zu wenig qualifizierte Arbeitskräfte, um offene Stellen zu besetzen.

# Drei zirkulär sich selbst verstärkende Probleme

Diese Faktoren führen unweigerlich zu Problemen. Wir brauchen jetzt neue Lösungen, um das Wissen der erfahrenen Mitarbeiter zu erhalten.

## Faktoren

- Demografischer Wandel
- Pensionierungswelle
- Fachkraftmangel

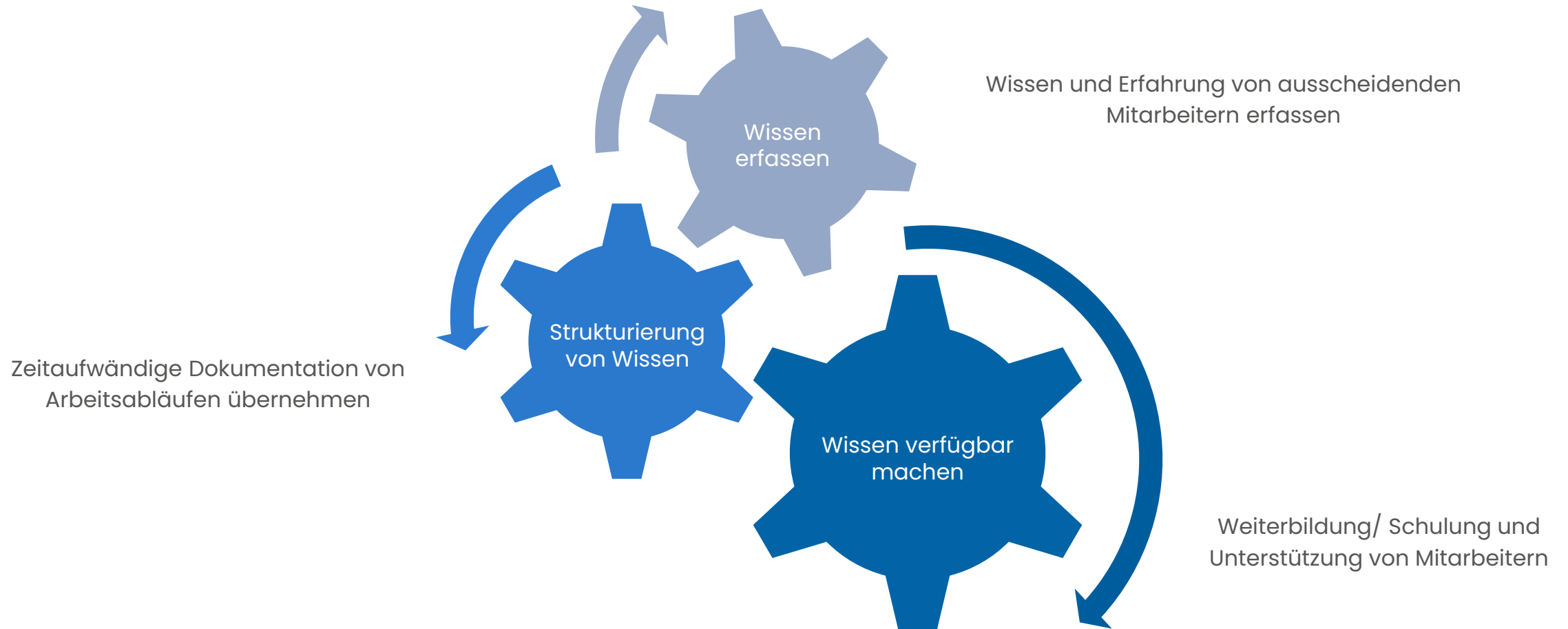


**Jetzt** ist der richtige Zeitpunkt, um sich vorzubereiten!

### 3. Allgemeiner Ansatz im Wissensmanagement



# Wissensmanagement durch GenerationXchange



KI kann helfen, Wissen nachhaltig zu erfassen, zu strukturieren und verfügbar zu machen.

# Erfassung von Wissen und Erfahrung

KI kann dabei helfen, das Wissen und die Erfahrung ausscheidender Mitarbeiter systematisch zu erfassen und zu strukturieren.

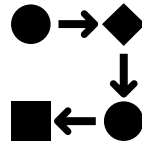
Wissen kann unterschiedlich erfasst werden



Mitschriften



PDFs



Prozesse



Sprachaufnahmen

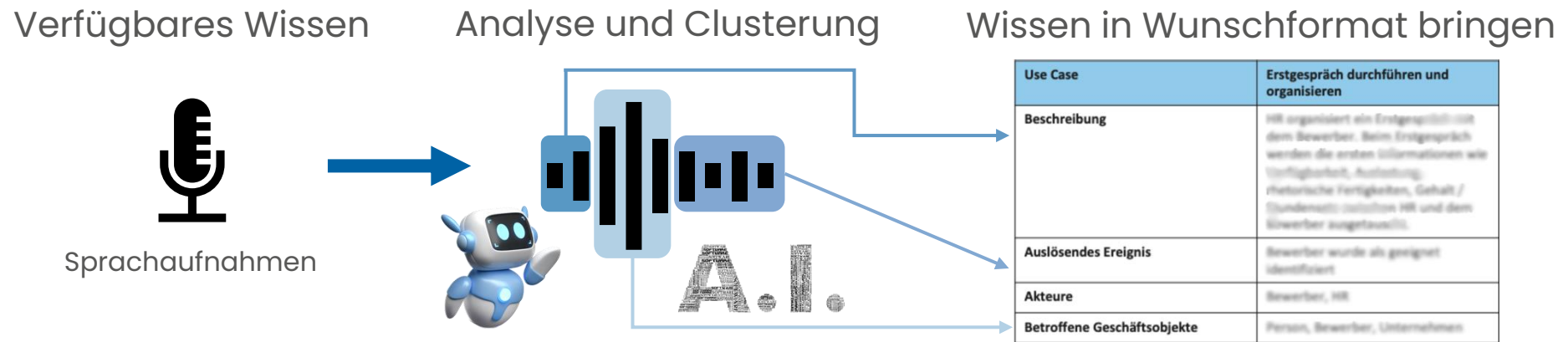


Gespräche

Wissen kann auf unterschiedlichsten Wegen dokumentiert und damit verfügbar gemacht werden

# Strukturierung von unstrukturiertem Wissen

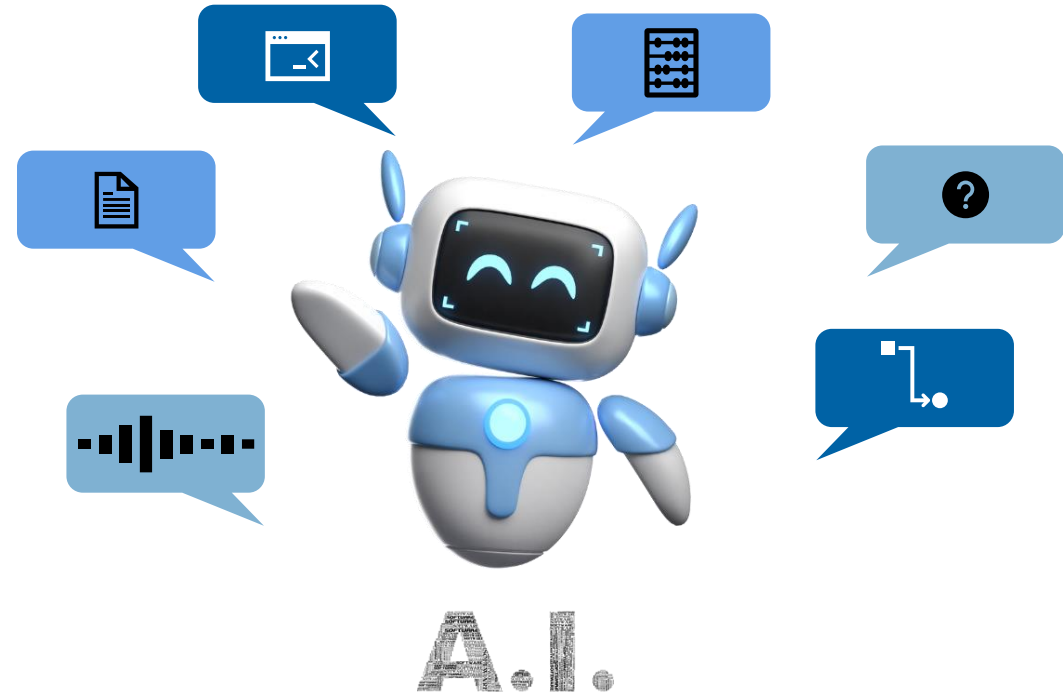
Durch die Übernahme der zeitaufwändigen Dokumentation von Arbeitsabläufen kann KI den Wissenstransfer effizient unterstützen.



Unstrukturiertes, semistrukturiertes oder strukturiertes verfügbares Wissen kann in kürzester Zeit in ein Wunschformat gebracht werden

# Wissen verfügbar machen

KI-gestützte Lösungen ermöglichen die Weiterbildung, Schulung und Unterstützung von Mitarbeitern durch den Zugriff auf strukturiertes Wissen.



Strukturiertes Wissen durch GenerationXchange verfügbar machen



## 4. Unsere Lösung: GenerationXchange Funktionsweise und Einsatzgebiete



# GenerationXchange

## ZIEL

Das Service ist ein geschlossenes System, das Wissen strukturiert dokumentiert und für aufgabenorientierte Abfragen ermöglicht. Es erfasst Wissen durch Spracheingabe oder Datei-Upload und nutzt KI zur Strukturierung und Integration in eine zentrale Wissensdatenbank. Vor der Integration erfolgen Validierung, Anonymisierung und Beschlagwortung der Inhalte.

## ECKPUNKTE

- ✓ Wissen wird nachhaltig und personenunabhängig dokumentiert.
- ✓ Firmenrelevantes Wissen ist jederzeit abrufbar.
- ✓ Der Aufwand für die Erstellung von Dokumentationen wird drastisch reduziert.
- ✓ Über Jahre aufgebautes Wissen geht durch Pensionierung nicht verloren.
- ✓ Das Wissen wird an einem zentralen Ort gespeichert.
- ✓ Die Bedienbarkeit ist intuitiv und mobil verfügbar.
- ✓ Neue, innovative Technologien wie KI und Text2Speech sorgen für eine Automatisierung.
- ✓ Sicherheit und DSGVO werden lückenlos eingehalten.

**Technologien:**  
IaC, serverless



**Projektdauer:** 10/2023 bis 04/2024

**Ergebnis:** GenerationXchange



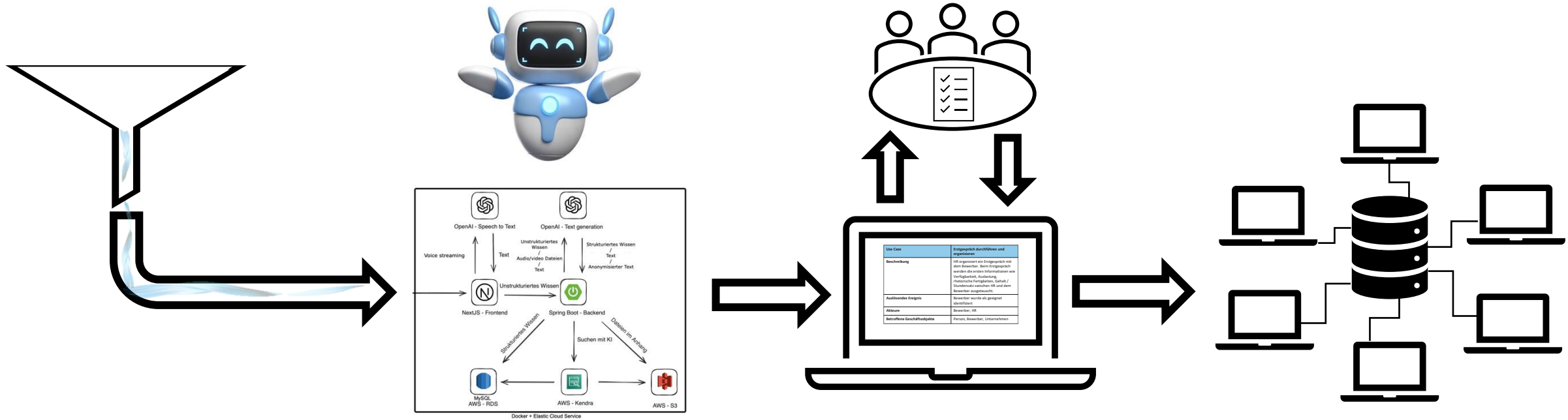
Service Design Katalog

## GenerationXchange

Gut vorbereitet in die bevorstehende Pensionierungswelle. Wissen nachhaltig dokumentieren und zielgerichtet verwenden.

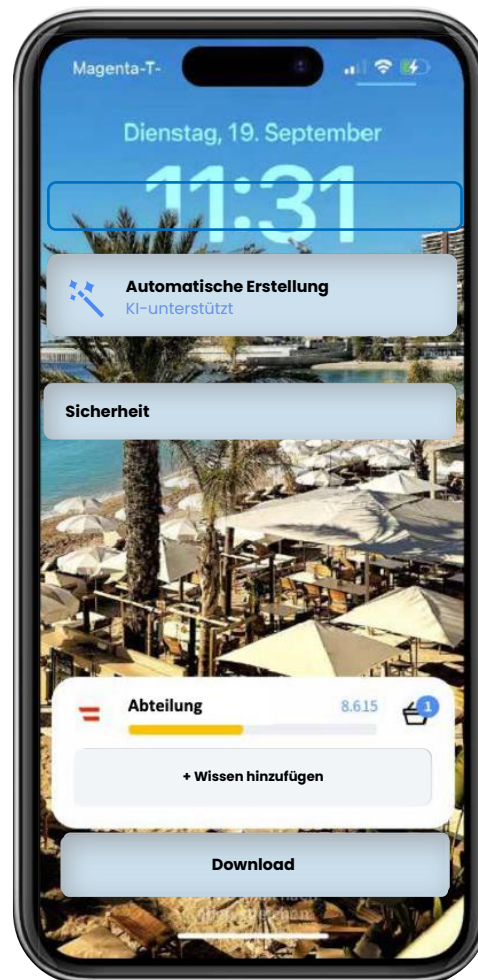


# Aufbau einer strukturierten Wissensdatenbank



GenerationXchange als optimale Unterstützung beim Bewahren von Wissen

# GenerationXchange – Mobile



# GenerationXchange – Desktop

**aschauer**  
IT & Business GmbH

Startseite   Datenpunkt anlegen   Suche   Chat

Logout

**Wissensbausteine gesamt**

**80,2%**

Prozent der Wissensbausteine die für den Prozess geplant waren, sind erhoben worden.

**Incidents abgenommen**

**87,4%**

der Verfügbaren Incidents sind erfolgreich abgenommen worden. Einige stehen noch zur Abnahme bereit!

**Offene Tickets**

**15**

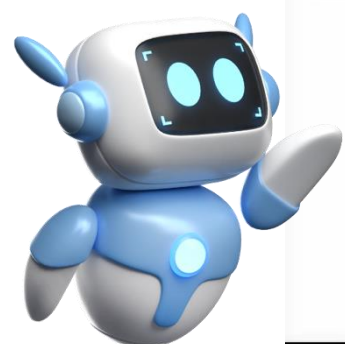
offene Tickets stehen in deinen Projekten zur Abnahme bereit. Bitte kümmere dich sobald wie möglich darum!

**Mitarbeiter des Monats**

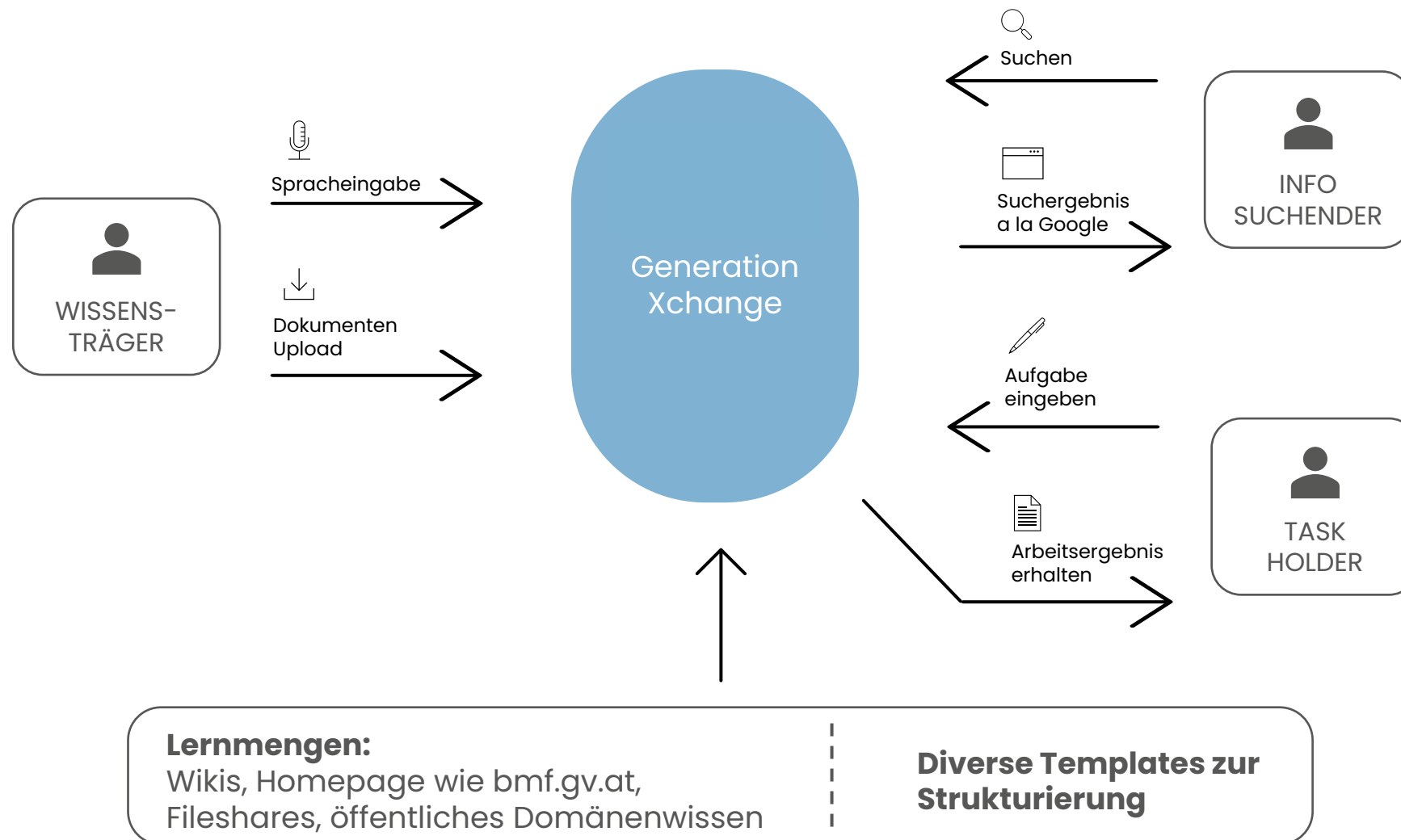
**12% aller Incidents**

wurden von deinem Teammitglied Martin Horvat im Projekt XXXXXXXX eingereicht. Gratuliere ihm jetzt gleich!

## Projekte



# High Level Architektur





# Einsatzgebiete



## Wissensdokumentation und Erfassung

- Ein Sachbearbeiter geht in Pension
- Ein Organisationsberater möchte seine Geschäftsprozesse dokumentieren



## Automatisierte Erstellung von Schulungsunterlagen

- Ein Teamleiter erstellt Schulungsunterlagen für neue Kollegen
- Ein Kollege möchte sich umschulen lassen



## Automatisierte FAQ und Wissensdatenbank

- Kundenanfragen automatisch analysieren und Antworten generieren
- Ein Mitarbeiter sucht nach Zahlungsfristen eines bestimmten Kunden

KI-Lösung von GenerationXchange ermöglicht nachhaltige Wissensdokumentation, jederzeitigen Wissenszugriff und drastische Reduktion des Dokumentationsaufwands.



## 5. Zusammenfassung



# Wichtigstes auf einem Blick



Wissen nachhaltig u

Und das Beste ist:  
GenerationXchange  
ist auch noch  
einfach zu  
bedienen!

und dokumentieren



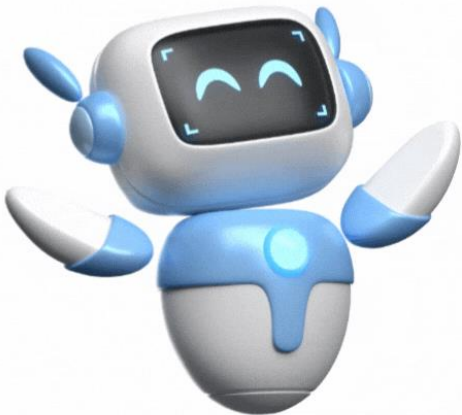
Relevantes Wissen jede



**Dokumentationsaufwand drastisch reduziert**



**Geringer Wissensverlust**



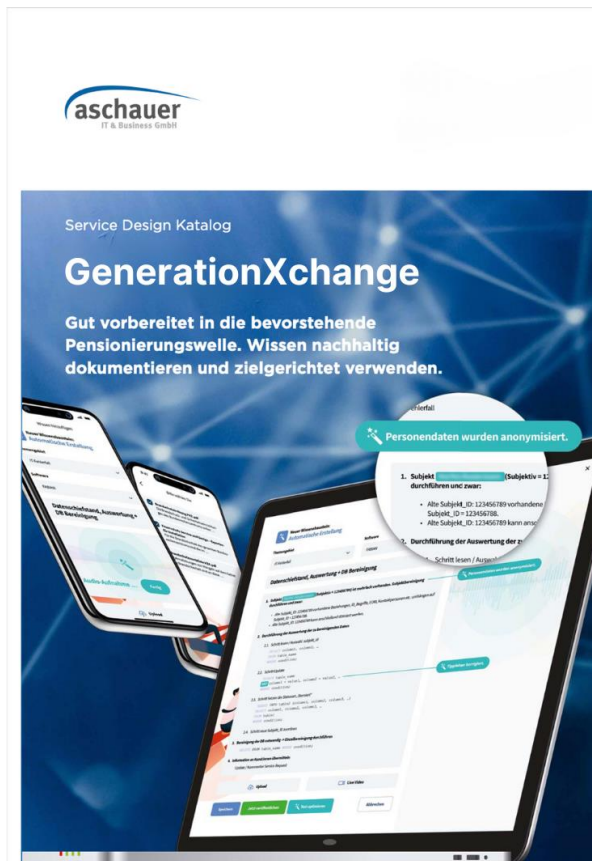
**Wissen sicher und DSGVO konform an einem zentralen Ort gespeichert**

# Kontakt



Stefan Prokop

Jetzt kostenlos Service Design Katalog  
anfordern oder Termin vereinbaren



Danke

