

Entwicklungsstand items AI ...

... und wie sie fester Bestandteil in items Applikationen & Services wird

KURZE VORSTELLUNG



Daniel Pfeiffer

Teamleiter Solution Consulting



Birthe Reloe

Seniorberaterin ERP

AGENDA

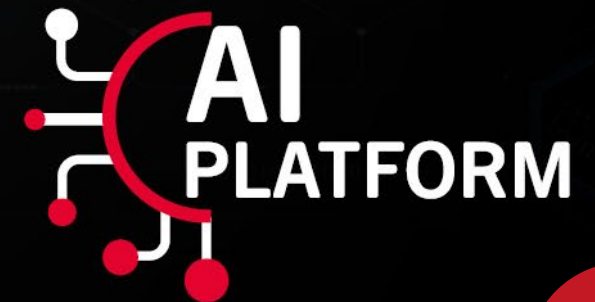
ITEMS-FORUM 2026

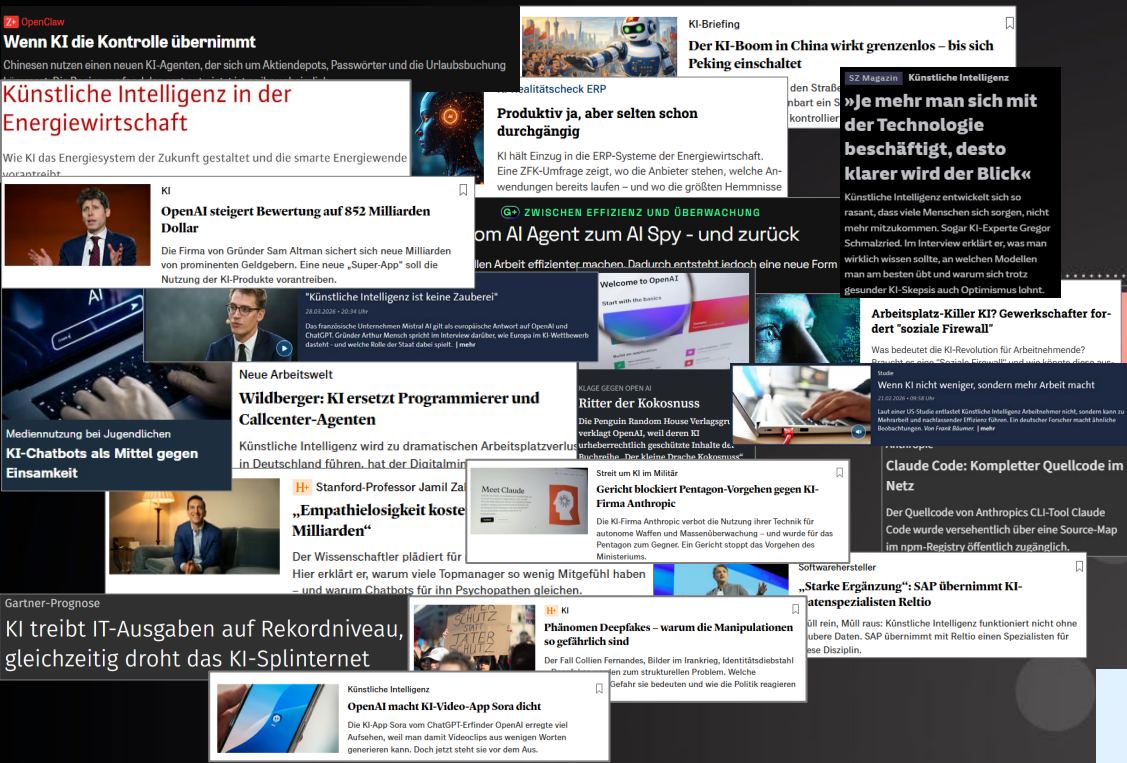


- | | |
|----|---|
| 01 | Wrap-Up: Was ist seit dem letzten Forum passiert? |
| 02 | Shift Ongoing: Vom Chatbot zur Managed AI Plattform zum LLM-Gateway |
| 03 | Beispiel Use Case „SAP AI.nkauf“ |
| 04 | Abschluss & Take Aways |

01

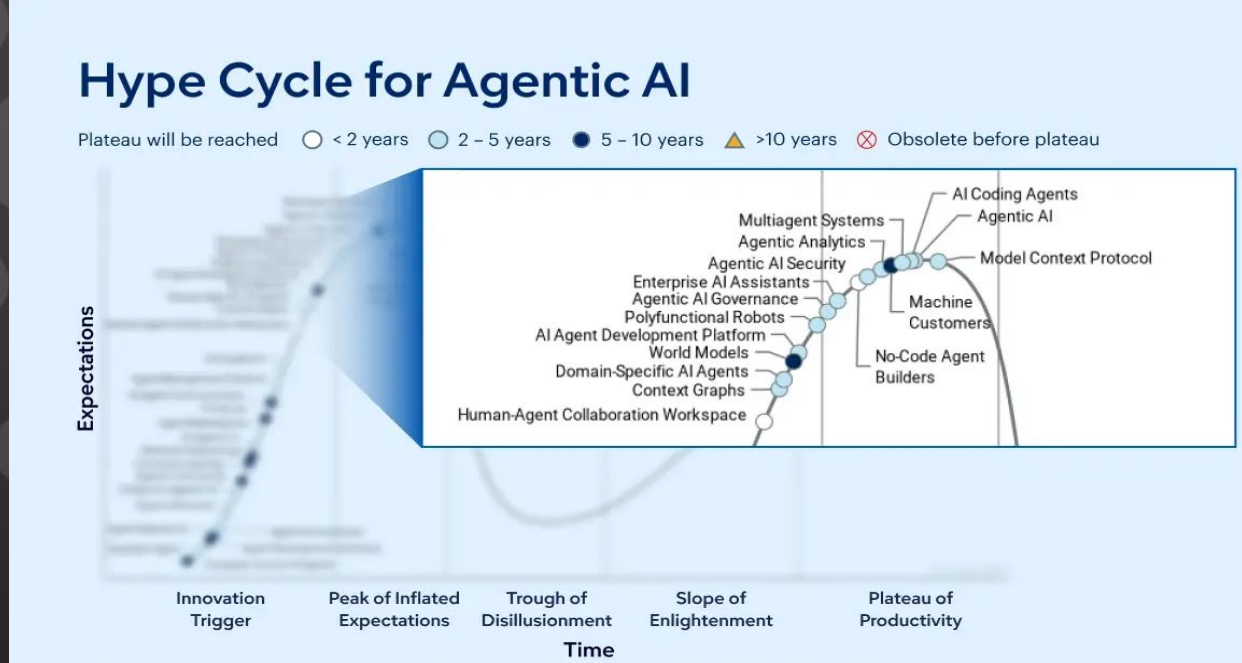
Wrap Up: Was ist seit dem letzten Forum passiert?





- Wachstum des globalen AI-Marktes auf über 800 Milliarden US-Dollar (bis 2030)
- Über der Hälfte aller Unternehmen haben AI-Dienste bereits im Einsatz
- Deutschland Vorreiter in der KI-Forschung und Nutzung von KI in der Industrie

- > 60 % der Unternehmen sehen enorme Herausforderungen an die technische Sicherheit
- > 40% der Unternehmen kämpfen mit langwierigen Entscheidungsprozessen im Einsatz von AI
- < 8% aller AI-Nutzer verwenden kostenpflichtige Angebote
- 43% der Unternehmen bieten immer noch keine AI-Schulungen an



Commercial reuse requires approval from Gartner and must comply with the Gartner Content Compliance Policy on gartner.com.
 Source: Gartner
 © 2026 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. CTMKT_4785300

SCHRITT FÜR SCHRITT

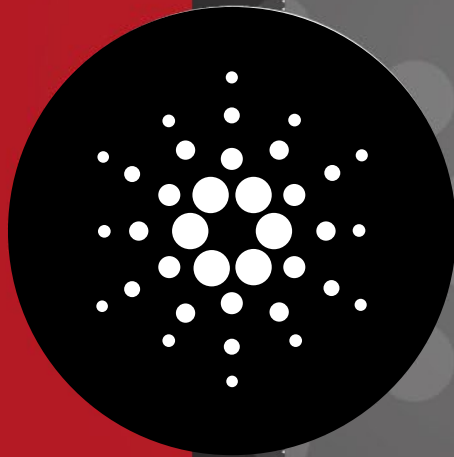
ITEMS AI - ALLGEMEIN

Kontinuierliche
Weiterentwicklung mit
Fokus auf:

➤ Aktualität

➤ Transparenz

➤ Integration



✓ items AI-Rollout (Chat) bei über 6.000 Mitarbeitenden, weitere Anfragen liegen vor

✓ Jeden Monat ein neues Release mit über 210 umgesetzten Features & Optimierungen

***Update* Integration eines MCP-Stores & Agentic Mode in die items AI**

✓ 7 Tage – die durchschnittliche Zeit bis ein neues GPT-Modell ab Release in der AI-Plattform verfügbar ist

✓ Aufbau eines Integration Teams bei items aus EntwicklerInnen & FachexpertInnen plus Consulting & Governance

✓ Aufbau eines Integration Layers als „Werkzeugkasten“ für AI Use Cases

ITEMS AI

KUNDEN

Stadtwerke
Iserlohn

STADTWERKE
SOLINGEN

Stadtwerke
für
Rheine

KVV
Kasseler Verkehrs- und
Versorgungs-GmbH

Stadtwerke
Lübeck gruppe

swl
UNSER STADTWERK

More Incoming

STADTWERKE
GÜTERSLOH

STADTWERKE
OSTMÜNSTERLAND

Stadtwerke
Ahlen

Stadtwerke
Münster

citeq
Informations-Technologie
für Kommunen

WEB

items Integration Team

- Entwicklung & Betrieb von „AI-ready“- Schnittstellen mit items Fach-Teams / Kunden

Orchestration

Automation & Integration

Dataplattform

IT-Operations

- Bereitstellung / Betrieb der AI-Infrastruktur
- Maintenance / Monitoring der Plattform und Bereitstellung von Modellen
 - Bereitstellung der AI-Plattform in Form des UI's, API's, etc.
 - Support bei Integrationen durch AI-Plattform Kunden

items Integration Team

- Entwicklung & Betrieb von „AI-ready“- Schnittstellen mit items Fach-Teams / Kunden

Orchestration

Automation & Integration

Dataplattform

IT-Operations

- Bereitstellung / Betrieb der AI-Infrastruktur
- Maintenance / Monitoring der Plattform und Bereitstellung von Modellen
 - Bereitstellung der AI-Plattform in Form des UI's, API's, etc.
 - Support bei Integrationen durch AI-Plattform Kunden

items AI Integration Team

- Entwicklung & Betrieb von „AI-ready“- Schnittstellen mit items Fach-Teams / Kunden

Orchestration

API-Katalog

API-Management

MCP

Automation & Integration

RPA

AI-Agents

AI-Workflows

MCP

Dataplattform

Data-Agents

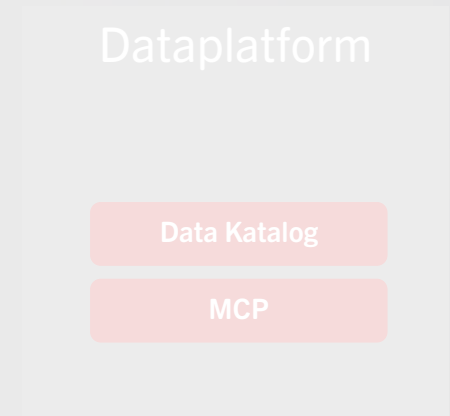
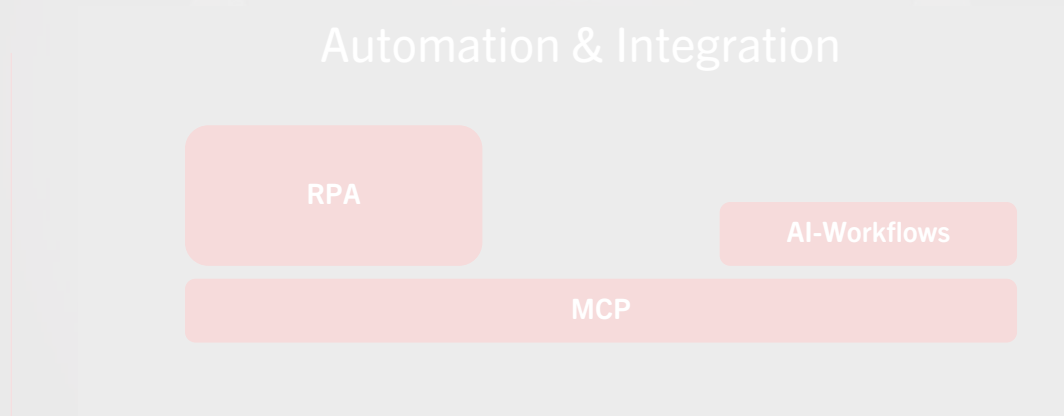
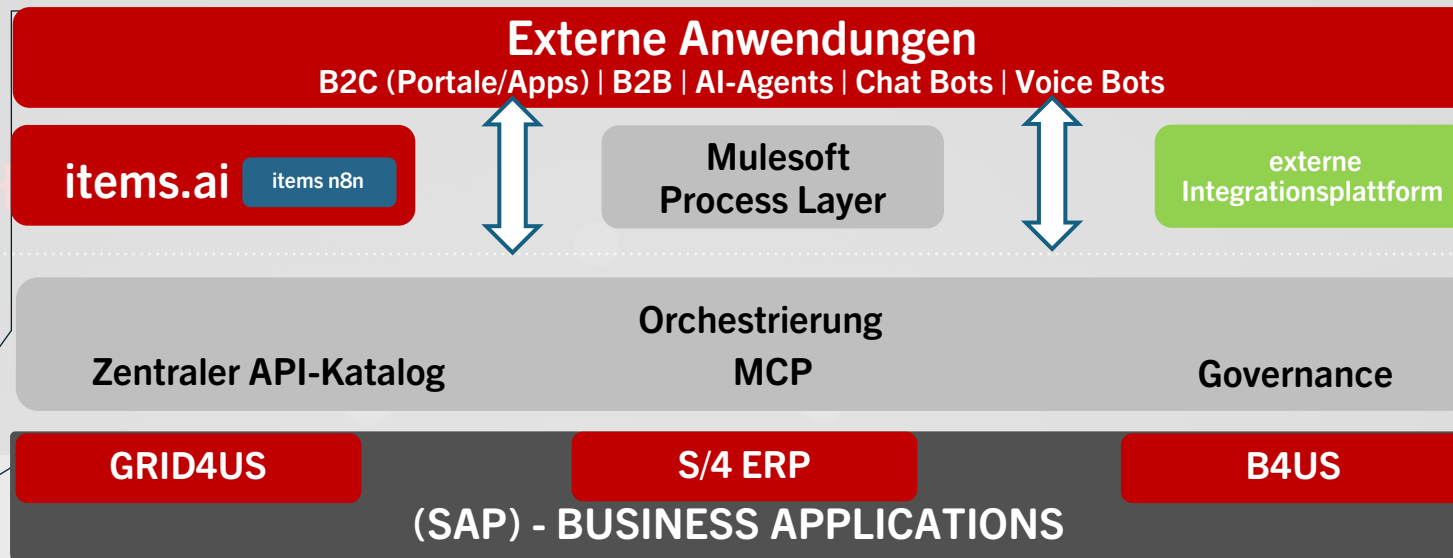
Data Katalog

MCP

items AI MCP-Store

IT-Operations

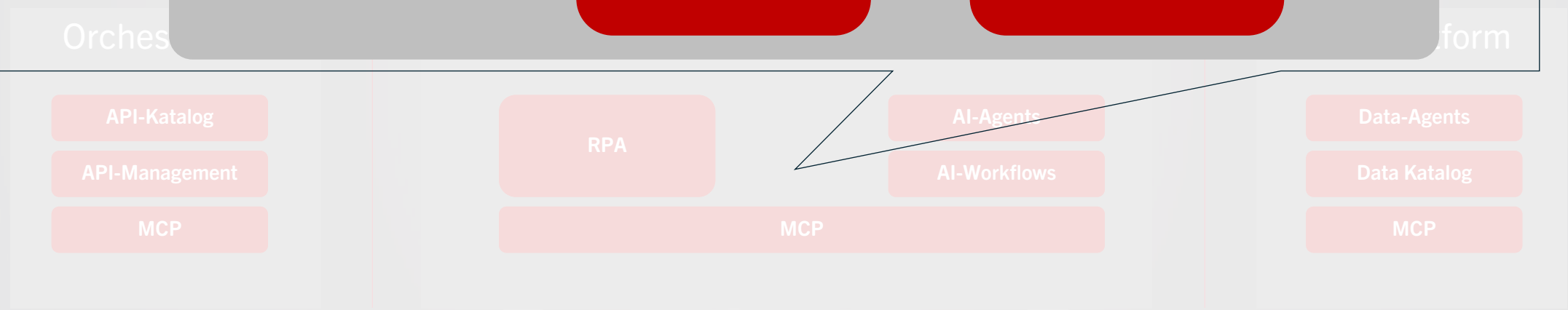
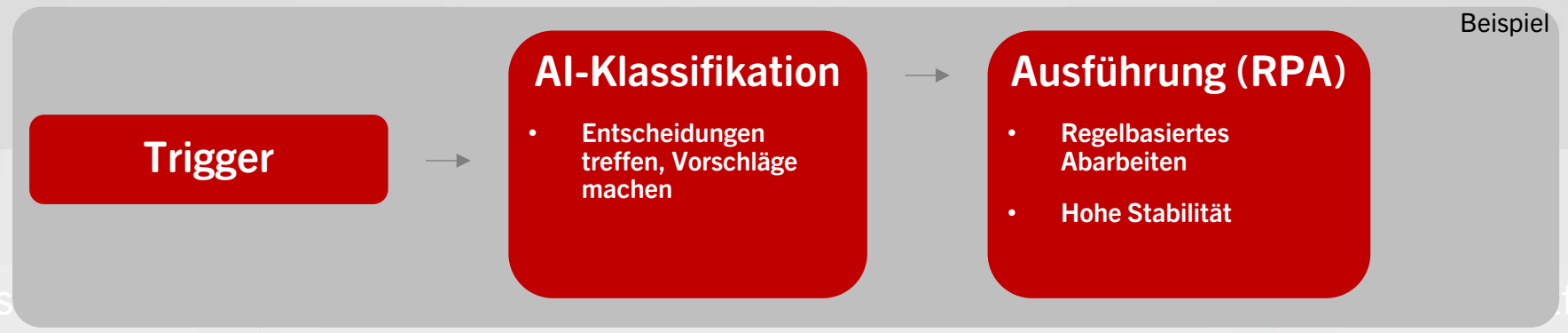
- Bereitstellung / Betrieb der AI-Infrastruktur
- Maintenance / Monitoring der Plattform und Bereitstellung von Modellen
 - Bereitstellung der AI-Plattform in Form des UI's, API's, etc.
 - Support bei Integrationen durch AI-Plattform Kunden



items AI MCP-Store

IT-Operations

- > Bereitstellung / Betrieb der AI-Infrastruktur
- > Maintenance / Monitoring der Plattform und Bereitstellung von Modellen
- > Bereitstellung der AI-Plattform in Form des UI's, API's, etc.
- > Support bei Integrationen durch AI-Plattform Kunden



items AI MCP-Store IT-Operations

- > Bereitstellung / Betrieb der AI-Infrastruktur
- > Maintenance / Monitoring der Plattform und Bereitstellung von Modellen
 - > Bereitstellung der AI-Plattform in Form des UI's, API's, etc.
 - > Support bei Integrationen durch AI-Plattform Kunden

ITEMS AI

ORGANISATORISCH



items AI Integration Team

- > Entwicklung & Betrieb von „AI-ready“- Schnittstellen mit items Fach-Teams / Kunden

Orchestration

- API-Katalog
- API-Management
- MCP

Automation & Integration

- RPA
- AI-Agents
- AI-Workflows
- MCP

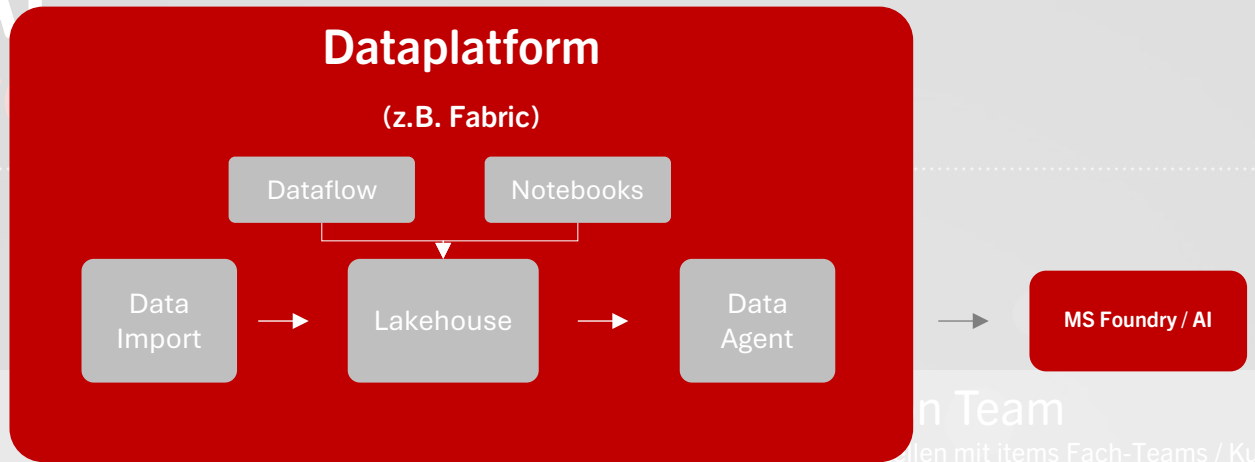
Dataplatform

- Data-Agents
- Data Katalog
- MCP

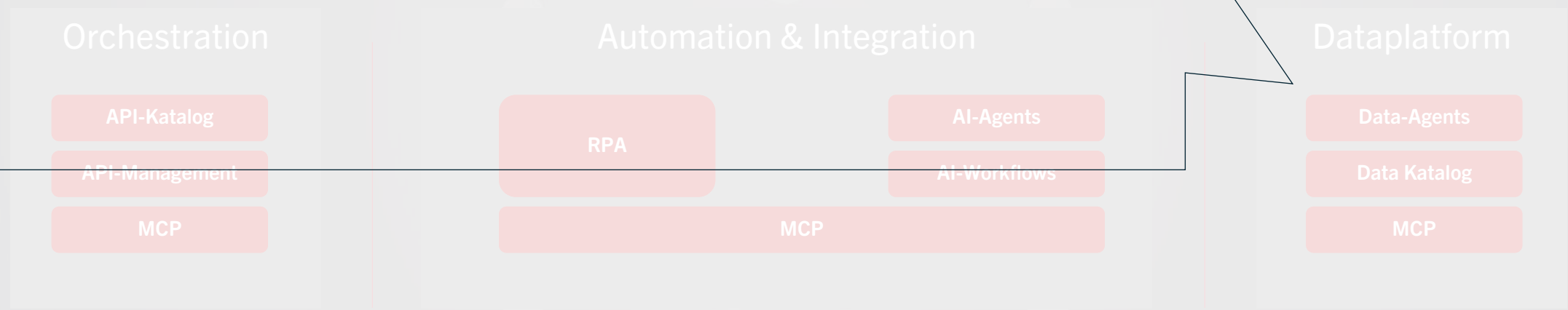
items AI MCP-Store

IT-Operations

- > Bereitstellung / Betrieb der AI-Infrastruktur
- > Maintenance / Monitoring der Plattform und Bereitstellung von Modellen
 - > Bereitstellung der AI-Plattform in Form des UI's, API's, etc.
 - > Support bei Integrationen durch AI-Plattform Kunden



Team
arbeiten mit items Fach-Teams / Kunden



items AI MCP-Store IT-Operations

- > Bereitstellung / Betrieb der AI-Infrastruktur
- > Maintenance / Monitoring der Plattform und Bereitstellung von Modellen
- > Bereitstellung der AI-Plattform in Form des UI's, API's, etc.
- > Support bei Integrationen durch AI-Plattform Kunden

items AI Integration Team

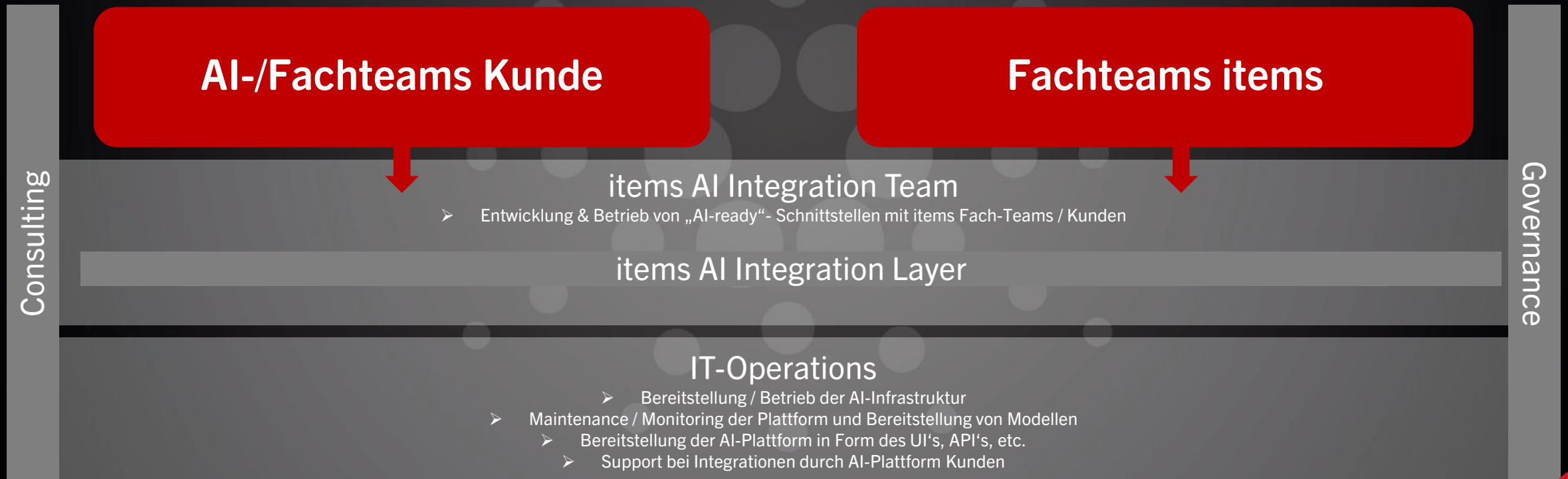
- Entwicklung & Betrieb von „AI-ready“- Schnittstellen mit items Fach-Teams / Kunden

items AI Integration Layer

IT-Operations

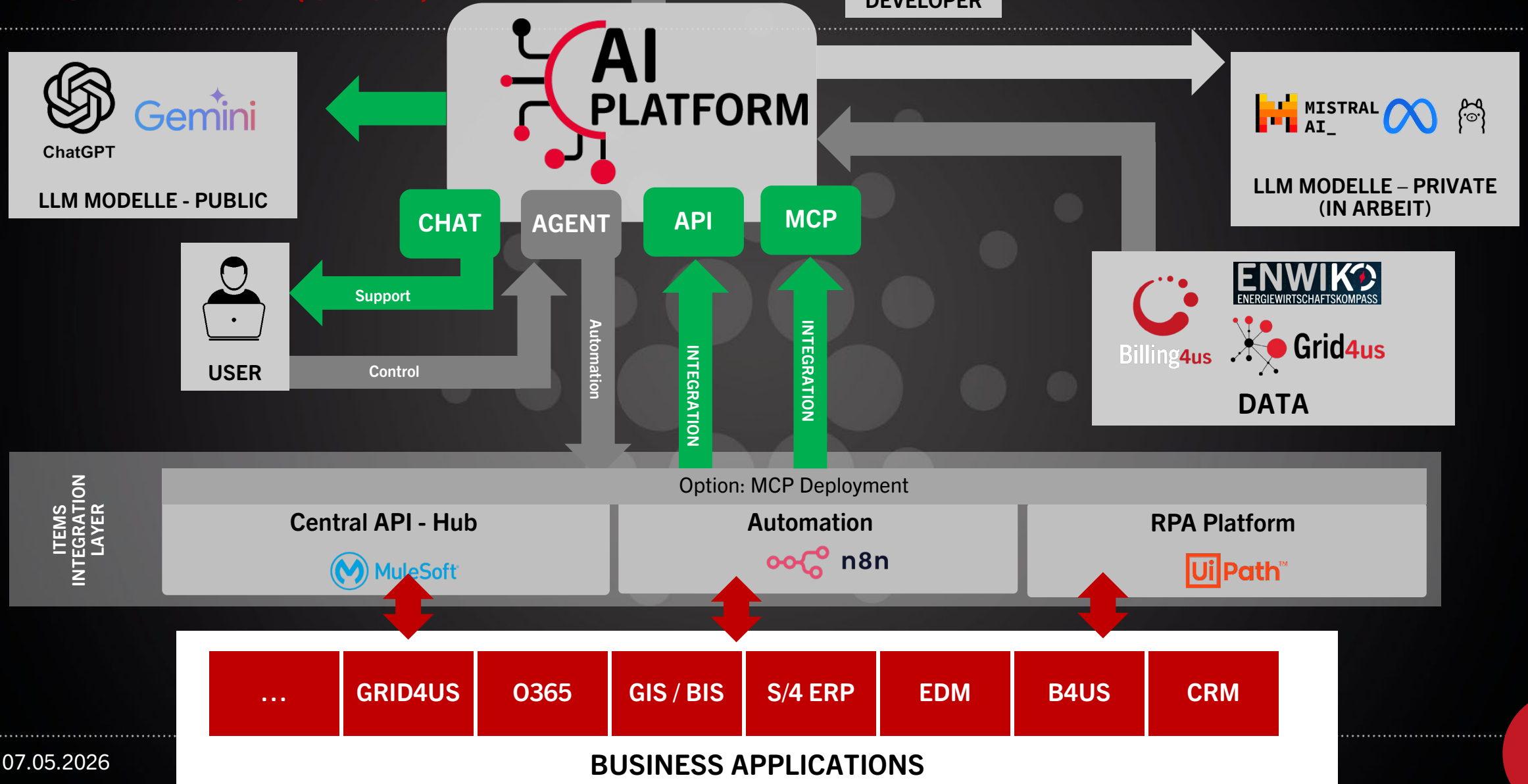
- Bereitstellung / Betrieb der AI-Infrastruktur
- Maintenance / Monitoring der Plattform und Bereitstellung von Modellen
 - Bereitstellung der AI-Plattform in Form des UI's, API's, etc.
 - Support bei Integrationen durch AI-Plattform Kunden

Die Stärke von items AI liegt im Zusammenspiel aus Fachlichkeit, Integration, Betrieb und Governance.



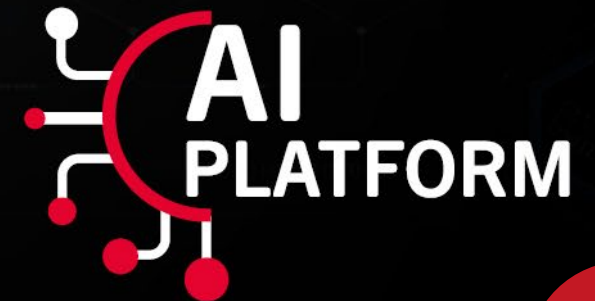
ITEMS AI

ARCHITEKTUR (GROB)



02

Shift Ongoing: Vom Chatbot zur Managed AI Plattform zum LLM-Gateway



VOM CHATBOT ZUR AI PLATTFORM

WIE HAT SICH DIE ITEMS AI SEIT DEM LETZTEN JAHR ENTWICKELT?



Bisheriger FOKUS

1

BEREITSTELLUNG „GENAI“ FÜR ALLE MITARBEITENDEN MIT DEM ZIEL EINER ENTERPRISE-KONFORMEN „CHATGPT“ ALTERNATIVE

2

INTEGRATION UNTERNEHMENSPEZIFISCHER DATEN, APPLIKATIONEN, SCHNITTSTELLEN

3

INTEGRATION IN (IT-)PROZESSE ZUR UNTERSTÜTZUNG UND ERHÖHUNG DER AUTOMATISIERUNG

4

EIGENSTÄNDIGES AUSFÜHREN VON INTERNEN UND EXTERNEN PROZESSEN

STEP BY STEP

Serviceschein #10101 Managed Gen AI Chatbot
Version 1.1 vom 02.03.2025

MANAGED GEN AI CHATBOT

// IT-SERVICES / KI-ANWENDUNGEN

Dieser Service stellt Unternehmen einen leistungsfähigen Chatbot (ähnlich wie ChatGPT) zur Verfügung, der Mitarbeitende unterstützt. Er wird mit sofort nutzbaren Standard-Erweiterungen, die viele Funktionen abdecken, ausgeliefert.

AUSFÜHRLICHE BESCHREIBUNG

Im Rahmen dieses Services erhalten Kunden einen leistungsfähigen AI-Service in Form eines Chatbots zur Unterstützung der Mitarbeitenden im Unternehmen (vergleichbar mit ChatGPT). Der Chatbot wird mit Standard-Erweiterungen (sog. Extensions) bereitgestellt, die eine Vielzahl von Funktionen abdecken und direkt einsatzbereit sind.

Folgende Extensions sind Teil dieses Service:

- "Websearch" – für Durchsuchungsanfragen im Internet
- "Standard Web-API's (get, post, put, patch, delete)" – als Basis für weitere 3rd Party Anbindungen
- "Microsoft Teams Message Abfrage" – zur Abfrage von Microsoft Teams Nachrichten
- "Microsoft Exchange Online Abfrage" – zur Abfrage des persönlichen Kalenders sowie E-Mails
- "Microsoft Azure AI Search" – als KI-gestützte Suchfunktion zur Analyse und Verarbeitung von Datenmengen

Zusätzlich können weitere kundenindividuelle Extensions (z.B. Anbindung von 3rd Party Anwendungen) in Form von Erweiterungsprojekten bei items beauftragt werden.

Der bereitgestellte Chatbot (inkl. der beschriebenen Standard Extensions) enthält insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Entwicklung / Weiterentwicklung des Chatbots sowie der Standard Extensions (z.B. Aktualisierung des LLM-Modells, Chatbot-Logik, etc.)
- Monitoring des zentralen AI-Service hinsichtlich Sicherheitslücken und Betriebsstabilität
- Wartung & Patching des zentralen AI-Service
- Pflege der technischen AI-Dokumentation
- 1st- & 2nd Level Tätigkeiten bezgl. Zugriffsmechanismen
- Bereitstellung & Betrieb der AI-Integration in Microsoft Teams

Im Kern erhalten Kunden mit dem vorliegenden Service somit eine funktionsfähige AI, vergleichbar mit "ChatGPT" ohne kundenindividuelle Erweiterungen. Der Zugriff auf den Chatbot erfolgt entweder via bereitgestellter URL oder

VOM DER AI PLATFORM ZUM LLM-GATEWAY

WIE HAT SICH DIE ITEMS AI SEIT DEM LETZTEN JAHR ENTWICKELT?



STEP BY STEP

Chatbot = Zugang zu Sprachmodellen



Plattform = Zugang zu Daten, System und Governance

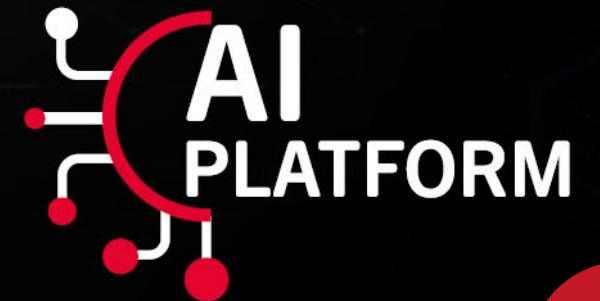


LLM-Gateway = AI-Integration in Services & Produkte

The collage shows four overlapping pages from a service catalog. The top page is titled 'LLM-Gateway' and includes the text: 'Serviceschein #10101 Managed Gen AI Chatbot Version 1.1 vom 02.03.2026'. Below the title, it says '// IT-SERVICES / KI-ANWENDUNGEN' and 'Dieser Service stellt Unternehmen einen leistungsfähigen Chatbot (ähnlich wie ChatGPT) zur Verfügung, der Mitarbeitende unterstützt. Er wird mit sofort nutzbaren Standard-Erweiterungen, die viele Funktionen abdecken, ausgeliefert.' The second page is titled 'DATA S' and includes the text: '// IT-SERVICES / KI-ANW...' and 'Dieser Service stellt Unternehmen einen leistungsfähigen Chatbot (ähnlich wie ChatGPT) zur Verfügung, der Mitarbeitende unterstützt. Er wird mit sofort nutzbaren Standard-Erweiterungen, die viele Funktionen abdecken, ausgeliefert.' The third page is titled 'MANA GOVE' and includes the text: '// IT-SERVICES / KI-ANW...' and 'Dieser Service stellt Unternehmen einen leistungsfähigen Chatbot (ähnlich wie ChatGPT) zur Verfügung, der Mitarbeitende unterstützt. Er wird mit sofort nutzbaren Standard-Erweiterungen, die viele Funktionen abdecken, ausgeliefert.' The fourth page is titled 'API CONNECTION & MANAGEMENT' and includes the text: '// IT-SERVICES / SAP' and 'Dieser Service stellt Unternehmen einen leistungsfähigen Chatbot (ähnlich wie ChatGPT) zur Verfügung, der Mitarbeitende unterstützt. Er wird mit sofort nutzbaren Standard-Erweiterungen, die viele Funktionen abdecken, ausgeliefert.'

03

Beispiel Use Case „AI.nkauf“



KURZVORSTELLUNG USE CASE

AUSGANGSSITUATION



Zunehmendes Interesse unserer Kunden mit AI auf SAP zuzugreifen

Konkrete Fragestellung aus Kassel, Münster und Solingen:

Vereinfachung der Anlage von Bestellanforderungen (Banf) mit KI



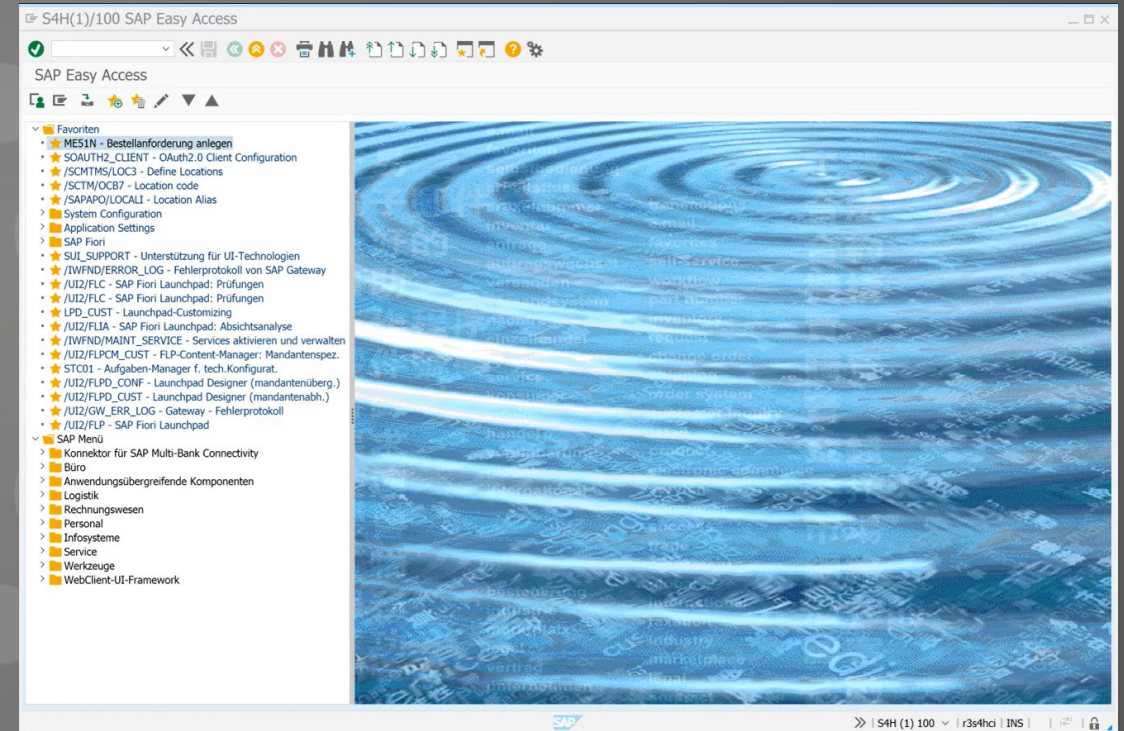
Banf-Szenario im items-internen AI Hackathon:

- Verknüpfung bestehender Werkzeuge
- Einfache Eingabe im Dialog
- Auslesen von Daten aus Websites und aus Pdf-Dateien

KURZVORSTELLUNG USE CASE

STATUS QUO: SAP-BESTELLANFORDERUNGSPROZESS

- Bisher werden Bestellanforderungen i.d.R. innerhalb SAP gestartet und umgesetzt
 - SAP Fachwissen Voraussetzung
 - hoher Anteil an Gelegenheitsnutzern
 - komplizierter manueller Erfassungsaufwand
 - häufig Nacharbeit im Einkauf erforderlich aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Angaben

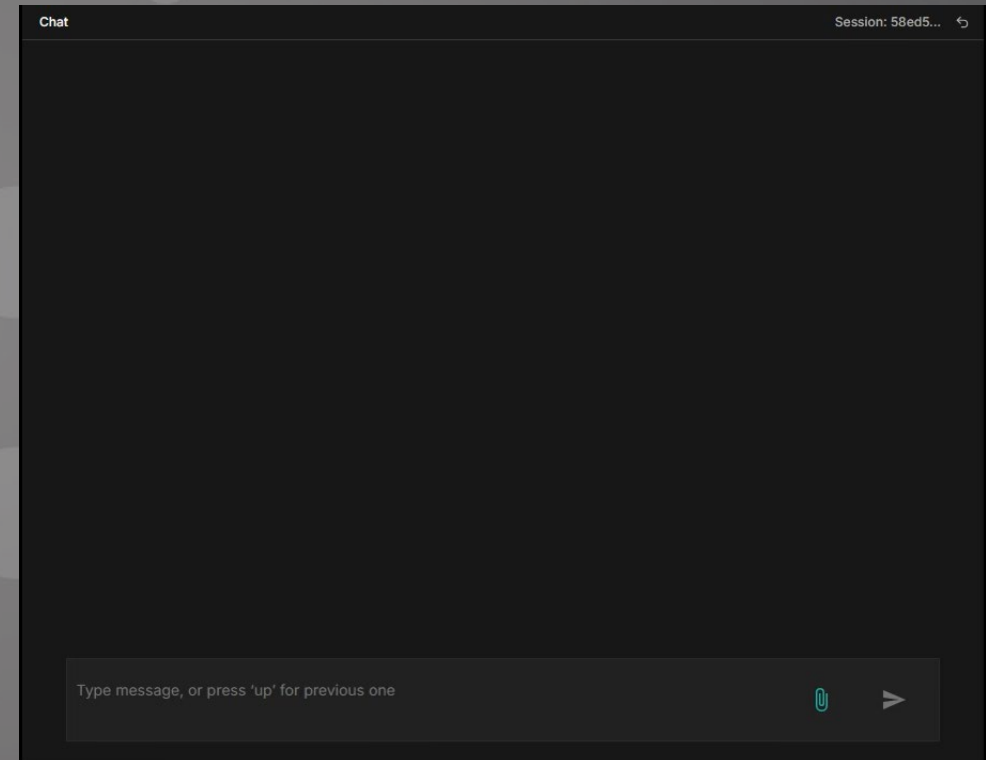


KURZVORSTELLUNG USE CASE

AI.NKAUF – AI-ASSISTENT FÜR SAP-BESTELLANFORDERUNGSPROZESS

Ziel: Optimierung dieses Prozesses durch

- Geführten Ablauf durch AI-Assistent
- Anforderungserstellung in natürlicher Sprache
- AI gestützte Banf durch sinnvolle Ableitungen
- Upload von Angeboten & Extraktion von Inhalten



KURZVORSTELLUNG USE CASE

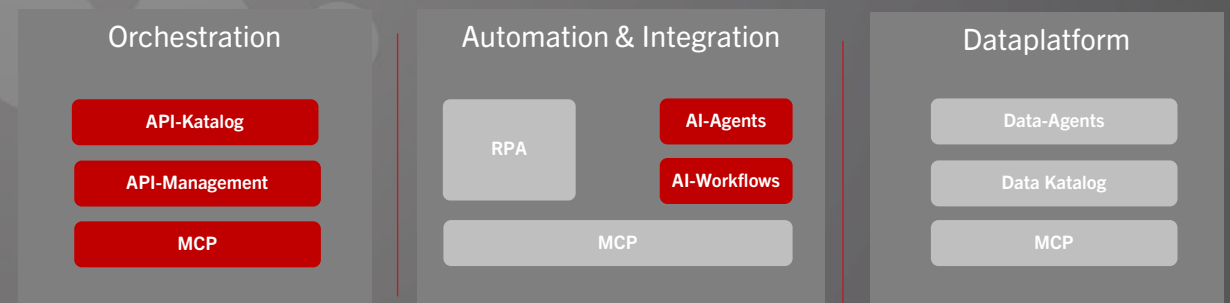
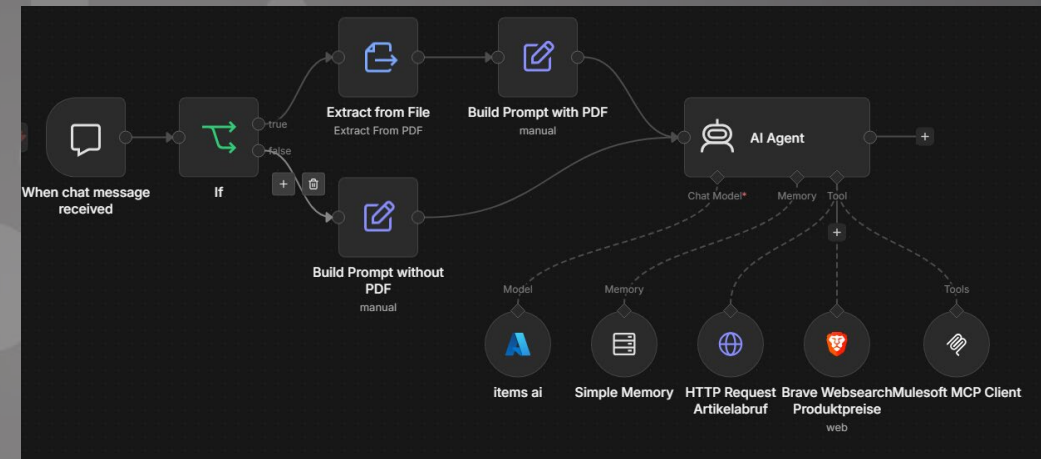
AI.NKAUF – AI-ASSISTENT FÜR SAP-BESTELLANFORDERUNGSPROZESS

Nutzung des items AI Integration Layers

- SAP-Schnittstellenbereitstellung mittels Mulesoft Middleware
- Bereitstellung MCP durch Mulesoft für die Anbindung an die items AI
- items AI als LLM & Agent für den geführten Prozess
- N8N als Low-Code Plattform zur schnellen Bereitstellung eines ersten lauffähigen PoC

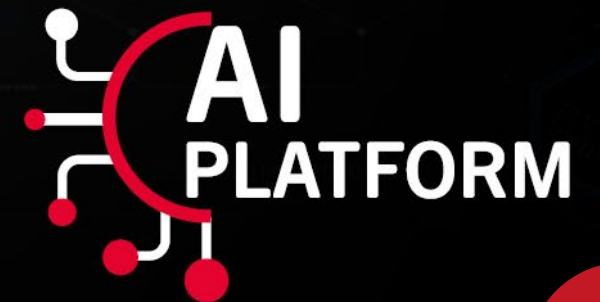
Wichtige Hinweise:

- Der Trigger muss kein Chatprompt sein
- Die hier verwendeten Tools sind keine Pflicht, stellen aber aufgrund der bisherigen Integrationen in SAP (z.B. für B4US, GRID4us) einen fertigen Katalog bereit



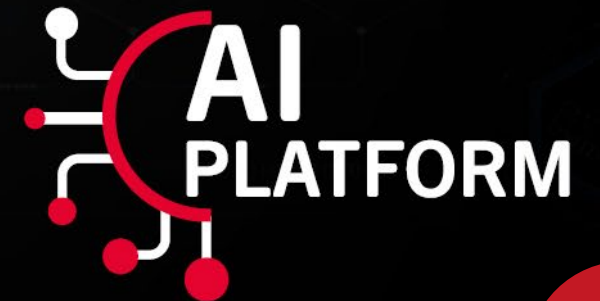
items

items AI ist SAP ready!



04

Abschluss & Take Aways



TAKE AWAYS

- ✓ AI-Agents werden zum festen Bestandteil in items Services und Produkten (s. B4US, GRID4US, ...)
- ✓ items AI ist SAP ready! Durch den zentralen Integration Layer lassen sich AI SAP Use Cases einfach umsetzen – auch ohne RISE
- ✓ Das Integration Team bei items sorgt als zentrale Instanz mit verschiedenen ExpertInnen für optimale AI (Produkt-) Lösungen
- ✓ Neue items AI-Produkte ermöglichen Token basierten Zugriff auf die items AI LLM's – auch ohne Chat Frontend
- ✂ More to come – Aufbau eines On-Premises LLM im DMO

VIELEN DANK !

LUST AUF AI.NEN AI-TAG?
30.09.26 – IN MÜNSTER
ANMELDUNG HIER

