

KI in Unternehmen

Wie Unternehmen Erkenntnisse
effektiv einsetzen



Einleitung:

Warum immer mehr Unternehmen auf KI setzen

Die Stimmung bezüglich der Aussicht auf unternehmensweite künstliche Intelligenz (KI) war früher ähnlich wie bei einem Familienausflug mit dem Auto: Die Kinder fragen ständig: „Wie lange noch?“ und die Antwort ist immer nur: „Nur noch ein paar Minuten!“. Glücklicherweise sind unternehmensweite Erkenntnisse endlich verfügbar.

In einer 2022 durchgeführten Umfrage zur Wirkung von Big Data und KI fand NewVantage Partners heraus, dass 92 % der großen Unternehmen eine Rendite aus ihren KI-Investitionen erzielen – verglichen mit 48 % im Jahr 2017. Ebenso viele Unternehmen (92 %) weiten ihre Investitionen in KI und Daten derzeit aus.¹

Von KI hat jeder schon einmal gehört – ein angesagtes Thema, das mal mehr, mal weniger im Mittelpunkt steht. Mal ist es eine gute Sache, dann wieder nicht. Rund um das Thema künstliche Intelligenz herrscht großer Klärungsbedarf und in den letzten Jahre kam es aus verschiedenen Gründen zu echten Veränderungen bei intelligenten Technologien und ihren Anwendungsbereichen in Unternehmen.

- **KI wird besser akzeptiert.** Als Verbraucher interagieren wir vermutlich jeden Tag mit KI, auch wenn wir es teilweise gar nicht mitbekommen. Die Songempfehlung auf Spotify? KI. Die Wegbeschreibung zu einer Pizzeria in Ihrer Nähe? KI. Und jedes Mal, wenn Sie etwas googeln, ist dabei Deep Learning im Spiel. KI gehört heute ganz selbstverständlich zu unserem Alltag.
- **KI wird heute nicht mehr als futuristische Nischentechnologie betrachtet, sondern als praktische, fortschrittliche Technologie, die für Unternehmen von entscheidender Bedeutung ist.** Strategische Ziele auf höchster Ebene sind heute in vielen der größten Unternehmen der Welt mit künstlicher Intelligenz verknüpft – und wir sprechen hier nicht nur von Chatbots. COOs und CIOs versprechen sich von KI-Technologien atemberaubende operative Effizienz und effektivere Betriebsabläufe. Mit KI prognostizieren Kundenservice- und Kundenerlebnisleitungen Probleme beim Kundenservice und beheben sie proaktiv. Marketing- und Datenvorstände sowie kaufmännische Leitungen setzen zur Formulierung empathischer und persönlicher Unterhaltungen und Empfehlungen auf zentrale Plattformen für die Kundeninteraktion. KI hat sich im gesamten Unternehmen von einer experimentellen, neuartigen Technologie zur absoluten Notwendigkeit für den betrieblichen Erfolg entwickelt.

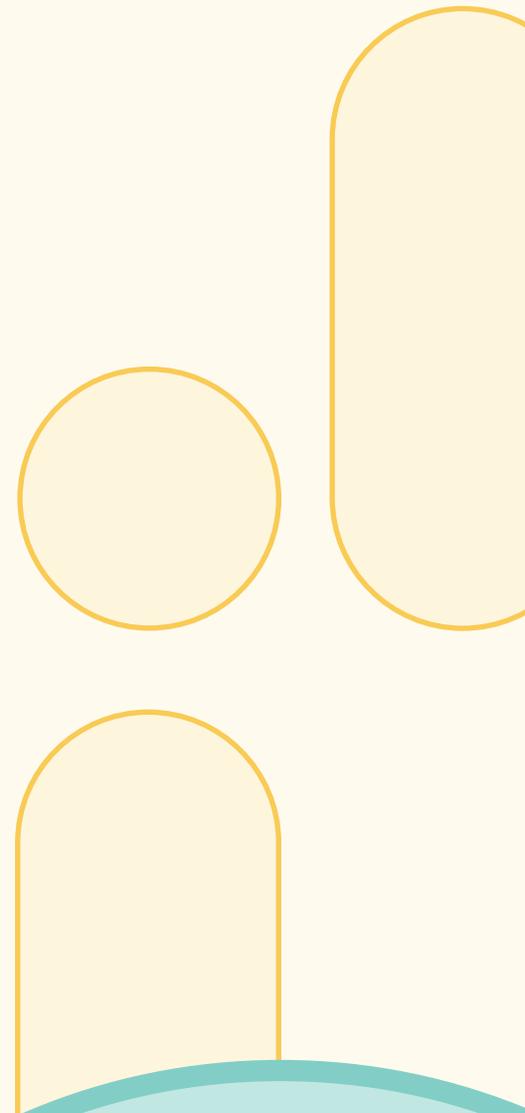
Die Wirkung von KI und Big Data in großen Unternehmen in Zahlen



Quelle: NewVantage Partners, „Big Data and AI Executive Survey 2021“

- **Es gibt heute eine größere Belegschaft mit der passenden Qualifikation und Ausbildung.**
Die Entwicklung und Anwendung der Geschäftsregeln, Algorithmen und analytischen Modelle hinter KI verlangen nach Mitarbeitenden, die in quantitativem und analytischem Denken geschult sind. In den letzten zehn Jahren ist eine im Umgang mit Zahlen geschickte Generation von Geschäftsnutzern herangewachsen, die durch Datenmodellierung und -analysen nützliche Informationen entdeckt. Diese quantitative Denkweise im Management ist tief in einer Generation von Menschen verwurzelt, die beispielsweise über einen quantitativen Abschluss in Natur- und Sozialwissenschaften oder einen MBA verfügen und in mittlere oder hohe Führungspositionen aufsteigen.
- **Obwohl die Zahl der in Datenanalysen geschulten Angestellten gestiegen ist, ist der Arbeitsmarkt als Ganzes nach wie vor angespannt – insbesondere im Bereich des Kundenservice.** Unternehmen suchen nach KI-Lösungen, mit denen die Mitarbeitenden effizienter werden. Ein großer Vorteil von KI besteht darin, dass sie zeitraubende Alltagsaufgaben übernimmt, damit sich die Angestellten auf wichtigere und wirkungsvollere Aufgaben mit höherer Wertschöpfung konzentrieren können.
- **Die Möglichkeit, KI-basierte Anwendungen mit Schutzsystemen zu versehen, hat Führungskräften die nötigen Instrumente zur Entwicklung und Organisation einer vertrauenswürdigen KI an die Hand gegeben.** Beispielsweise gibt es bei KI schleichende Verzerrungen. Allerdings wurden Tools zur Erkennung, Verhinderung und Beseitigung dieser Verzerrungen entwickelt. Dadurch können Führungskräften KI auf geschäftskritische Betriebsabläufe anwenden – selbst in stark regulierten Branchen. Auch konnte eine Verlagerung von „weicher“ Regulierung auf „harte“ Gesetzgebung beobachtet werden, die Wettbewerbsbedingungen angleicht und Unternehmen belohnt, die KI verantwortungsvoll einsetzen.

In diesem E-Book erhalten Sie einen Überblick über den heutigen Stand von KI in Unternehmen, ihre strategischen Einsatzbereiche und die damit verbundenen Herausforderungen. Darüber hinaus wird betrachtet, wie Unternehmen KI besser nutzen und mit welchen Maßnahmen sie verantwortungsvolle KI in strategische Ziele integrieren können – denn schließlich sind wir ein Technologieunternehmen, mit dessen Unterstützung Unternehmensleitungen das volle Potenzial von KI ausschöpfen sollen.



KI-basierte Technologien für Unternehmen:

- **Maschinelles Lernen:** Die Anwendung von Computeralgorithmen, die durch Daten und Rückmeldungen lernen. Typische Anwendungsfälle für maschinelles Lernen:
 - **Vorausschauende Analysen:** Die Fähigkeit, das Verhalten von Kunden, die Auswirkungen von Maßnahmen und Eingriffen sowie zukünftige Prozess- und Geschäftsergebnisse vorausszusagen. Modelle werden entweder offline trainiert oder sind durchgehend aktiv und lernen adaptiv.
 - **Linguistische Datenverarbeitung (LDV):** Eine Form des maschinellen Lernens, die geschriebene Sprache sowie den Kontext dieser Sprache in Dokumenten verarbeitet, analysiert und versteht.
 - **Spracherkennung:** Die Fähigkeit von Computern, gesprochene Sprache und ihren Kontext zu verarbeiten, zu analysieren und zu verstehen.
 - **Überwachung und Mining von Ereignissen:** Die Fähigkeit, Muster in Datenströmen zu erkennen.
 - **Process-Mining:** Die Fähigkeit, Ereignisprotokolle und Prozessausführung zwecks Ermittlung, Überwachung und Verbesserung von Prozessen zu analysieren.
- **Argumentation und Entscheidungsfindung:** Die Fähigkeit, Daten und die Ergebnisse des maschinellen Lernens mit Geschäftsregeln, Strategien und Richtlinien zu automatisierten Entscheidungen und Empfehlungen zu kombinieren.
- **Vertrauenswürdige KI:** Funktionen, Richtlinien und Methoden, mit denen Fairness, Transparenz, Erklärbarkeit, Robustheit und Ausrichtung an menschlichen Werten für KI-Systeme und -Entscheidungen gewährleistet werden.

KI treibt strategische Ziele voran

Eine Umfrage von PwC unter mehr als 1000 Führungskräften von US-Unternehmen ergab, dass 52 % der Befragten ihre Pläne für die Einführung von KI beschleunigt haben. Davon haben 33 % bereits mit der Implementierung von KI in ihre Anwendungsfälle begonnen und 25 % verfügen über vollständig durch KI unterstützte, großflächig eingeführte Prozesse.²

Lesen Sie den Jahresbericht eines globalen Players und Sie finden unter den wichtigsten strategischen Zielen Dinge wie „kundenorientierter werden“, „Daten und Informationen nutzen, um näher am Kunden zu agieren“ oder „intelligenter und operativ effizienter werden“. Der Erfolg all dieser transformativen Initiativen hängt von der abteilungsübergreifenden Umsetzung ab und die Führungsebene setzt dabei auf neue digitale Technologien.

Der Wettlauf um die digitale Transformation hat schon vor der Pandemie begonnen, in den letzten Jahren jedoch an Tempo zugelegt, da Unternehmen den Fokus auf die Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen sowie die Verbesserung von Datenzugriff und -management richten. Doch Unternehmen an der Spitze stoßen langsam an ihre Grenzen. Sie haben den Geschäftsbetrieb aus der Mitte heraus transformiert, alles automatisiert, was sich sinnvoll automatisieren ließ, und stellen nun fest, dass die Prozesse effizienter werden müssen, beispielsweise in Form von reduziertem durchschnittlichem Verarbeitungsaufwand oder kürzerer mittlerer Reparaturdauer. Zur Erreichung höherer Ziele muss KI jedoch auf Daten und Prozesse angewandt werden, damit sie intelligenter funktionieren und die Betriebsabläufe nicht nur effizienter, sondern auch effektiver machen.

In einer Studie von PwC wird geschätzt, dass sich die wirtschaftlichen Gewinne durch KI bis 2030 auf 10,7 Billionen US-Dollar belaufen und knapp 70 % der weltweiten ökonomischen Bedeutung ausmachen werden, die sich aus einer Kombination aus höherer Produktivität und Nebeneffekten im Konsum ergibt.³

Aufgrund des herrschenden internen und externen Drucks handeln Unternehmen weiterhin mit der gebotenen Dringlichkeit. Einerseits müssen sie die Bedürfnisse des Marktes erfüllen – sie müssen sich stärker am Kunden orientieren und mit weniger Mitteln mehr erreichen. Andererseits wollen sie nicht nur effizienter werden, sondern auch ihre Prozesse effektiver gestalten. Unternehmen wollen die hohen Erwartungen sowohl der Kunden als auch der Geschäftsleitung an die künftige Ausrichtung erfüllen. Diese Kombination aus Service-, Marketing- und Back-Office-Initiativen treibt die unternehmensweite Einführung von KI voran.

Gemeinsame Merkmale von am besten für die KI-Einführung gerüsteten Unternehmen

KI-basierte Funktionen, die zuerst bei Digital-Native-Unternehmen wie eBay und Netflix heranreifen konnten, werden heute in vielen weiteren Branchen eingeführt. Unternehmen, die bei der Anwendung von Erkenntnissen auf Services und Betriebsabläufe die besten Ergebnisse erzielen, weisen einige gemeinsame Merkmale auf:

- **Sie haben größere Fortschritte bei der Strategieplanung zur digitalen Transformation erzielt.** Unternehmen, die manuelle Prozesse digitalisiert, Integrationen zu Datenquellen entwickelt, die Unternehmensarchitektur aus der Mitte heraus umstrukturiert und Prozesse automatisiert haben, konnten so schon das Fundament für angewandte KI legen. Eine Center-out™-Geschäftsarchitektur ist von Natur aus so strukturiert, dass Geschäftsregeln und Erkenntnisse aus maschinellem Lernen den Kern des Unternehmensbetriebs bilden. Befinden sich Workflows und Customer Journeys auf derselben operativen Ebene, lassen sich diese Workflows leichter durch Erkenntnisse anreichern. Das Ergebnis: KI, Entscheidungsfindung und Automatisierung arbeiten koordiniert auf gemeinsame Ziele hin – über einen zentralisierten Hub oder zentralisierte Governance – und ermöglichen die Schaffung einer wissensbasierten Unternehmenskultur, die Monetarisierung von Daten und die Reduzierung von Risiken.
- **Sie verfügen über durchdachte Prozesse und generieren große Datenvolumen.** Unternehmen mit vielen Regeln, Daten und Prozessen sind gut aufgestellt, um von KI-basierten Technologien zu profitieren. Bei einer so großen Zahl von Stellgrößen und Workflows trägt KI zu weniger Verschwendung, effizienteren Abläufen im Front- und Back-Office und Verbesserungen bei, dank derer das gesamte Unternehmen effektiver wird.
- **Sie kennen ihre Kunden.** Unternehmen, die gute Kundenbeziehungen pflegen, haben einen Vorteil. So sind beispielsweise Banken und Versicherungen, die neue Kunden aufnehmen, für die Ein- und Auszahlung von Geldern verantwortlich. Telekommunikationsunternehmen, die Verträge mit ihren Kunden abschließen, verfügen bereits über eine gewisse Kenntnis der Bedürfnisse, Vorlieben, Verhaltensweisen und Erfahrungen ihrer Kunden. Unternehmen in diesen Branchen können einen Mehrwert schaffen, wenn sie sich ihren Kunden mit KI annähern, sie individuell mit empathischen und personalisierten Empfehlungen ansprechen, Probleme beim Kundenservice vorhersehen und proaktiv beheben sowie für besseren Nutzungskomfort sorgen.



Gängige unternehmensweite KI-Anwendungen

Für Unternehmen mit den oben aufgeführten Merkmalen, die bereits ihre Prozesse standardisiert, ihre Daten digitalisiert und ihre Workflows automatisiert haben, ist angewandte KI die nächste logische Weiterentwicklung der Betriebsabläufe. Mit KI können Unternehmen intelligenter arbeiten und durch die koordinierte Anwendung von KI-Funktionen in Echtzeit ungeahnte Möglichkeiten erkennen, vorhersagen und von ihnen profitieren:

	Erkennen	Entscheiden	Handeln
Funktionen	Verschiedenste Arten von Daten filtern, transformieren und nachvollziehen.	Zwischen verschiedenen Handlungsmöglichkeiten entscheiden. Mit Logik Optionen filtern, die Wahrscheinlichkeit des Erfolgs einer Maßnahme vorhersagen, Strategien und Richtlinien formulieren sowie bestmögliche Maßnahmen auswählen.	Maßnahmen durchführen, Ergebnisse erfassen sowie Informationen zu Lern- und Anpassungszwecken rückmelden.
Gängige Unternehmensanwendungen	<ul style="list-style-type: none"> Muster in Datenströmen erkennen Sprache in Text übersetzen Bilder klassifizieren Absicht und Stimmungslage in einer Kundenservice-E-Mail erkennen Kundenverhalten und andere relevante Datenpunkte vorhersagen 	<ul style="list-style-type: none"> Kunden das beste Angebot empfehlen Das wahrscheinlichste Serviceproblem eines Kunden und die bestmögliche Lösung vorhersagen Aufgaben an die qualifiziertesten Mitarbeitenden verteilen Die Qualifikation zur beschleunigten Bearbeitung ermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> Angebote formulieren und die Antwort erfassen Behebungen bereitstellen und die Erledigung der Aufgaben überprüfen Aufgaben verteilen und die fristgerechte Erledigung messen Sich vergewissern, ob eine manuelle Untersuchung tatsächlich notwendig war

Unternehmen profitieren von KI dahingehend, dass sie das Erkennen von Chancen sowie die anschließende Formulierung nötiger Entscheidungen und Maßnahmen zur Mehrwertgenerierung aus diesen Chancen unterstützt – insbesondere durch das Vorhersehen von Kundenbedürfnissen, einen schnelleren und exakteren Kundenservice, die Bereitstellung individueller und persönlicher Kundeninteraktionen sowie die Identifizierung von betrieblichem Verbesserungspotenzial. Mit KI können Unternehmen diese Aktivitäten bereits im Kern transformieren.

KI kann beispielsweise die Effizienz und den Service bei so gängigen Situationen wie dem Melden eines Versicherungsfalls verbessern: Sie kann die Art der Forderung erkennen, die beste Mitarbeiterin für dessen Prüfung und Bearbeitung bestimmen, das Betrugspotenzial bewerten, aber auch erkennen, ob die Forderung beschleunigt bearbeitet werden kann, die Forderung weiterleiten und ermitteln, wann die Arbeit erledigt wurde.

Dies ist nur eines von vielen Branchenbeispielen. KI wird in verschiedenen Branchen auf unterschiedlichste Art und Weise zur Generierung von Mehrwert und zum Erreichen strategischer Ziele eingesetzt – insbesondere durch eine persönlichere Ansprache der Kunden und durch mehr Effizienz.

Mit den Herausforderungen unternehmensweiter KI umgehen

Wie jede fortschrittliche Technologie ist auch die erfolgreiche Implementierung von KI in ein Unternehmensökosystem mit gewissen Herausforderungen verbunden. Führungskräfte sollten sich dieser Herausforderungen bewusst sein und Maßnahmen zu deren Bewältigung oder vollständigen Verhinderung einplanen.

Zu Beginn befürchten Sie möglicherweise, nicht genügend Daten zur Verfügung zu haben: Big Data, Verlaufsdaten, Echtzeitdaten. Doch in den Ökosystemen moderner Unternehmen gibt es genügend Daten zur effektiven Nutzung KI-basierter Lösungen. Die Herausforderung besteht darin, wie diese Daten unternehmensweit ausgewertet und gesteuert werden.

Digital ausgerichtete Unternehmen wie Fintechs, Insurtechs und E-Commerce-Firmen haben gezeigt, dass KI auf zahlreiche Prozesse im ganzen Unternehmen anwendbar ist. Entscheidend dabei ist, die Daten nicht bottom-up zu verwenden, sondern die zu optimierenden KPIs und Ergebnisse top-down festzulegen. Identifizieren Sie die anfallenden Entscheidungen und Maßnahmen sowie die dazu benötigten Regeln, Modelle und Daten. Nicht alle Daten müssen perfekt sein, und einige Daten sind wichtiger als andere.

Die größeren Hürden für eine unternehmensweite Einführung von KI sind das Fehlen einer strategischen Vision sowie die Akzeptanz entscheidender Stakeholder.

Ist Ihre KI-Entwicklung nicht mit Ihren obersten strategischen Zielen verknüpft, schafft sie keine konkreten Vorteile

Die Unterstützung auf Vorstandsebene ist von größter Bedeutung für Unternehmen, die mit KI etwas bewirken wollen. Sie müssen das Potenzial von KI verstehen und ihren Nutzen formulieren können. Außerdem müssen Sie erkennen, wie sie sich mit Ihren obersten strategischen Zielen verknüpfen lässt. Wollen Sie sich beispielsweise Ihren Kunden annähern, können Sie deren Bedürfnisse mithilfe KI-basierter Analysen besser verstehen. Wollen Sie intelligenter arbeiten, kann maschinelles Lernen Sie bei der Optimierung Ihrer Prozesse unterstützen. Sie sollten sich zuerst überlegen, wie KI Ihre wichtigsten Ergebnisse verbessern kann, und anschließend konkrete Beispiele dafür formulieren, wie Sie diese Ergebnisse mit KI erzielen können.

Reibungsverluste zu vermeiden, ist besonders wichtig

Durch die Demokratisierung von KI werden einer Vielzahl von Benutzern erkenntnisbasierte Technologien in Form von Tools zur Verfügung gestellt, die keine KI-Expertise erfordern. Die Hürden zur Verwendung von KI sanken in den letzten fünf Jahren deutlich und werden dies weiter tun. Konnten KI-basierte Technologien früher nur von Datenwissenschaftlern und IT-Experten konfiguriert werden, sind es heute Tools, die von Fachexperten gepflegt und verwaltet werden. So können diejenigen, die sich am intensivsten mit der Anwendung KI-basierter Technologien beschäftigen, die KI steuern: Mit kuratierten, aber konfigurierbaren Analysen sowie Unterstützung durch Governance und Überwachung stellen sie sicher, dass die erwartete Leistung und die angestrebten Ergebnisse erzielt werden.

Verzerrungen in Modellen und Entscheidungen erkennen und beseitigen

Verzerrungen sind bei künstlicher Intelligenz ein echtes Problem mit weitreichenden Konsequenzen. Dieselbe KI, die Unternehmen bei der Analyse großer Datenvolumen und beim schnellen Treffen von Entscheidungen unterstützen kann, kann auch unabsichtlich Unterscheidungen vornehmen, weil wir – die Menschen, die die Modelle, Logik und Entscheidungen als Basis für KI-Technologien sowie die Daten für ihr Training entwickeln – Vorurteile haben können. Und diese fließen unwissentlich in die Interpretation von Informationen, die Strukturierung von Algorithmen, die Formulierung von Geschäftsregeln und den Entwurf analytischer Modelle ein. Wahrscheinlich sind sich Ihre Datenwissenschaftler der potenziellen Verzerrungen in KI bewusst und wissen, wie sie diese verringern können – zahlreiche Unternehmensanwender tun dies jedoch nicht.

Wir empfehlen Unternehmen, sich einer verantwortungsvollen Nutzung von KI-Anwendungen zu verschreiben und Strukturen zu schaffen, die Fairness, Transparenz, Werteorientierung und Verantwortung unterstützen. Vor jeglichen KI-Maßnahmen sollten sie eine Governance-Struktur erstellen, die potenzielle Verzerrungen identifiziert sowie Methoden für eine vertrauenswürdige und verantwortungsvolle KI definiert. Zusätzlich empfehlen wir einen stets aktiven Schutz vor Verzerrungen mit frei am Markt verfügbaren Tools und Überwachungsfunktionen, die Verzerrungen erkennen und eine entsprechende Anpassung der zugrundeliegenden Regeln, Modelle und Strategien ermöglichen.

Erste Schritte mit KI

Wie bereits erwähnt, hat KI die theoretische und experimentelle Phase hinter sich und ist heute eine Technologie mit praktischen Anwendungsbereichen auf Unternehmensebene. Auch wenn man bei einigen fortgeschrittene KI-Anwendungen noch abwarten muss, ob sie die Erwartungen erfüllen, stehen Unternehmen in den verschiedensten Branchen heute bewährte und praktische Einsatzbereiche für KI-basierte Anwendungen zur Verfügung.

Beim Ermitteln der besten Möglichkeit zur Implementierung und Operationalisierung von KI in Ihrem Unternehmen empfehlen wir folgende Vorgehensweise:

Formulieren Sie Ihre Strategie.

Suchen Sie sich ein gravierende Problem heraus. Wenn KI auf strategischer Ebene noch nicht zu Ihren fünf wichtigsten Initiativen gehört, dann sollten Sie das umgehend ändern. Richten Sie sie an mindestens einem der obersten strategischen Ziele Ihres Unternehmens aus. So gelangen Sie auch zu dem Mitglied der Führungsebene, das für die Hauptziele verantwortlich ist, auf die Sie sich konzentrieren.

Ziele wie die Annäherung an Kunden und die Optimierung von Prozessen und Betriebsabläufen beruhen auf der Nutzung von Daten und Informationen. So muss eine Bank bei der Transformation in ein digitales Unternehmen vielleicht das Vertrauen der Kunden zurückgewinnen, den Share-of-Wallet verbessern oder einen personalisierten Service bereitstellen. Ein Telekommunikationsunternehmen muss eventuell die Kundenbindung stärken, konvergente Angebote zusammenstellen und vermarkten sowie aus seinem Netz eine selbstreparierende Infrastruktur machen. Eine Versicherung muss unter Umständen die Underwriting- und Schadenbearbeitungsprozesse zur Beschleunigung des Kundenservice intelligenter gestalten, gleichzeitig aber auch Verluste durch Schadenbetrug und Abfluss reduzieren.

Identifizieren Sie Ihre Anwendungsfälle.

Arbeiten Sie auf Ergebnisse hin. Wir können nicht genug hervorheben, dass Sie zuallererst an die Geschäftsergebnisse denken müssen. Was möchten Sie optimieren oder maximieren? Wie machen Sie aus einer Strategie belastbare KPIs? Welche zugrundeliegenden Daten und operativen Funktionen sind zum Erzielen dieser Ergebnisse nötig? Im Folgenden haben wir einige der Möglichkeiten zusammengefasst, wie Unternehmen dieser strategischen Ziele mit KI erreichen können.

Denken Sie daran, dass unternehmensweite KI mehr als nur maschinelles Lernen ist. Berücksichtigen Sie den potenziellen ROI, wenn eine bestehende Maßnahme oder Vorgehensweise um Informationen angereichert wird. Was wären die Auswirkungen auf Ihr Unternehmen, wenn Sie Daten, Analysen, Unternehmensstrategien, Geschäftsregeln, Richtlinien und Entscheidungsfindung kombinieren könnten? Suchen Sie Anwendungsfälle, die Mehrwert generieren, wenn Sie KI-basierte Einblicke in die Tat umsetzen.

Fördern Sie Veränderungen der Firmenkultur, die die Demokratisierung von KI im Unternehmen unterstützen.

Ihre Angestellten müssen informationsorientiert denken, damit Informationen erfolgreich unternehmensweit angewandt werden. Das bedeutet nicht, dass alle Mitarbeitenden das Entwickeln von Algorithmen für maschinelles Lernen erlernen müssen. Vielmehr müssen sie sich Möglichkeiten vorstellen, wie Daten und Informationen zur Verbesserung der Betriebsabläufe oder des Service genutzt werden können. Welche Ihrer wichtigen Geschäftspläne werden durch umfassendere Echtzeitinformationen erleichtert? Welche banalen wiederkehrenden Aufgaben, die Ihre Fachkräfte Zeit kosten, wären durch umfassendere Entscheidungsfindung automatisierbar?

Einige Branchen haben sich in diesem Bereich bereits einen Vorsprung gesichert. So stützt sich beispielsweise das Kerngeschäft von Banken, Versicherungen und Telekommunikationsdienstleistern auf Wissensarbeiter mit quantitativen Fähigkeiten. Von der Führungsebene bis hin zu Ihren Mitarbeitenden mit Kundenkontakt gilt: Je mehr Menschen analytisch denken können, desto mehr Möglichkeiten finden Sie, um mit KI Mehrwert zu generieren.

Gängige KI-Anwendungsfälle zur Unterstützung strategischer Ziele

Ziele/Ergebnisse

Anwendungsfälle

Empathische Interaktionen zur Optimierung des Kundenerlebnisses und des Lifetime Value

- Kundengewinnung, Cross-Selling, Kundenbindung
- Begrüßungs-, Informations- und Servicebotschaften
- Einheitliches ereignisbasiertes, Inbound-, Outbound- und Paid-Media-Marketing

Bessere Serviceergebnisse durch das Vorhersehen von Kundenbedürfnissen und proaktives Handeln

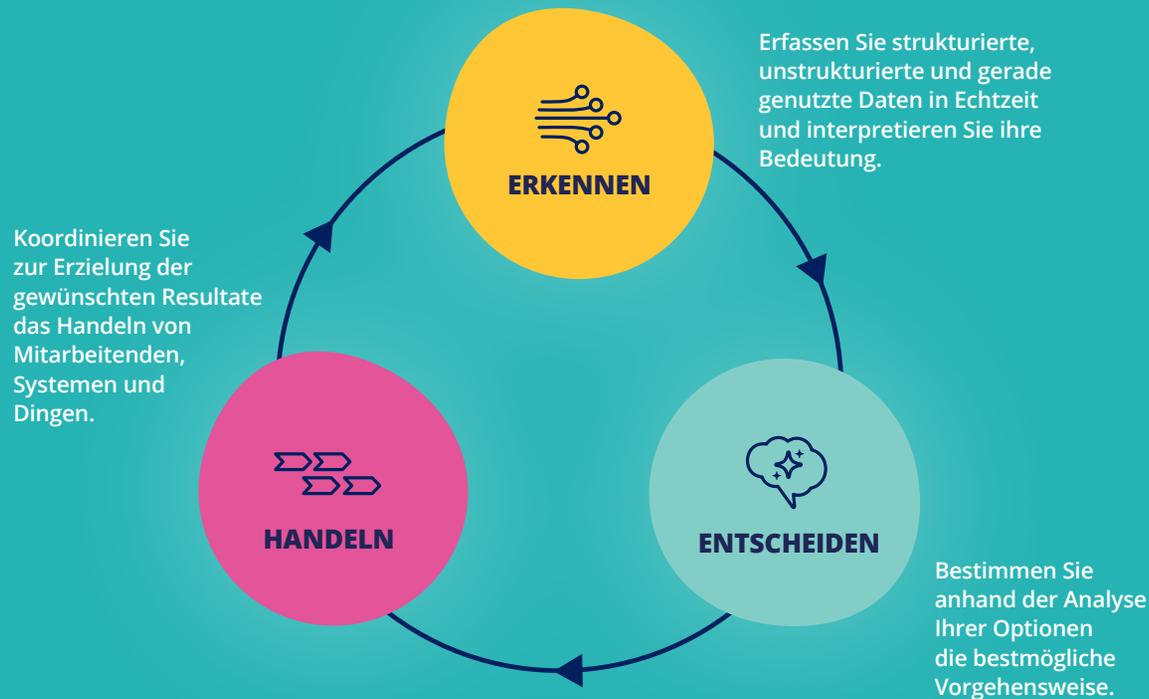
- Vernetzter Service und vorbeugende Wartung
- Vorausschauender, proaktiver Service
- Verringerung von Anrufen
- Intelligentes Weiterleiten
- Intelligente Problembehebung
- Dialogorientierte KI und Self-Service

Stärkung des Geschäftsbetriebs: Agilität, Effizienz und Effektivität verbessern

- Process-Mining
- Ereigniserkennung
- Intelligentes Onboarding
- Service-Level und Ergebnisse von Prozessen vorhersagen
- Mehr beschleunigte Bearbeitung
- Selbstoptimierende Prozesse
- Weniger Ausnahmen

Integrieren Sie eine Funktionsebene in die Unternehmensarchitektur.

Aus IT-Perspektive benötigen Sie zur Integration von Informationen in Ihre Workflows die passenden Systeme und Technologien. Wie unten dargestellt, brauchen Sie Funktionen, die zur Erzielung der gewünschten Resultate Daten und Ergebnisse beobachten, den Kontext analysieren, optimale Maßnahmen bestimmen und Workflows orchestrieren. Koppeln Sie diese Informationen dann zu Lernzwecken wieder in die Erkenntniskomponente zurück.



Beispiel einer Funktionsebene für umfassende KI in verschiedenen Anwendungen und Systemen

Schaffen Sie eine Governance-Struktur zur Förderung vertrauenswürdiger KI.

Abschließend müssen Sie unbedingt einen Governance-Prozess und Schutzsysteme für eine verantwortungsvolle Nutzung von KI einrichten. Auch wenn Ihre Branche keine speziellen ethischen Vorgaben oder Regeln formuliert, ist dies einfach eine geschäftliche Gepflogenheit. Wir alle haben eine moralische Verpflichtung, KI verantwortungsvoll einzusetzen. **Ein verantwortungsvoller Ansatz für KI umfasst vier wichtige Elemente: Empathie, Transparenz, Fairness und Verantwortungsbewusstsein.** Zu den bewährten Methoden einer verantwortungsvollen Nutzung gehört, dass KI-gestützte Entscheidungen für alle Betroffenen nachvollziehbar und transparent sind. Dies lässt sich nur mit einem Konstrukt erreichen, das eine konsistente Vorgehensweise rund um Daten, Governance und Modellnutzung im gesamten Unternehmen voraussetzt.

Die digitale Transformation nimmt an Fahrt auf – genau der richtige Zeitpunkt, um mit der Integration von KI in Ihre Unternehmensplattform zu beginnen.

Die jüngste [globale Umfrage von McKinsey](#) zum Stand von KI zeigt, dass der Einsatz von KI weiter zunimmt und dass Unternehmen, die auf KI bauen, eine spürbare Wirkung auf ihren Gewinn feststellen.⁴ In den beiden vergangenen, von der Pandemie betroffenen Jahren konnten digitalisierte Unternehmen sich einen enormen Vorteil gegenüber der Konkurrenz verschaffen. Durch die Integration intelligenter Technologien in geschäftskritische Betriebsabläufe wird dieser Vorteil noch größer werden. Riskieren Sie nicht, in einer immer stärker KI-orientierten Welt auf der Strecke zu bleiben.

Mehr erfahren

- Sehen Sie, wie Unternehmen wie die [Commonwealth Bank of Australia](#), [Wells Fargo](#) und [Verizon](#) mit angewandter Intelligence Mehrwert generieren.
- Erfahren Sie mehr darüber, warum ein [verantwortungsvoller Ansatz für KI](#) von entscheidender Bedeutung ist.
- [Besuchen Sie unsere Website, um mehr über die KI-basierte Technologie von Pega zu erfahren.](#)

Ressourcen

¹ NewVantage Partners, „Big Data and AI Executive Survey 2021“, https://c6abb8db-514c-4f5b-b5a1-fc710f1e464e.filesusr.com/ugd/e5361a_76709448ddc6490981f0cbea42d51508.pdf.

² PwC, „AI Predictions 2021“, <https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/ai-analytics/ai-predictions.html>.

³ PwC, „Sizing the prize“, <https://www.pwc.com/gx/en/issues/data-and-analytics/publications/artificial-intelligence-study.html>.

⁴ McKinsey & Company, „The state of AI in 2021“, <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-analytics/our-insights/global-survey-the-state-of-ai-in-2021>.



Über Pegasystems

Pega bietet innovative Software, mit der komplexe Geschäftsprozesse auf genial einfache Art umgesetzt werden können. Die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen von Pega verhelfen seit 1983 führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen. Unsere Low-Code-Plattform mit skalierbarer Architektur gibt Nutzern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren, erweitern und modifizieren können – so werden die strategischen Anforderungen unserer Kunden effizient erfüllt.

Weitere Informationen unter pega.com/de.