



Der KI-Business-Case:

Strategien für operative Führungskräfte



KI transformiert das Unternehmen, nicht nur die IT

Jeder weiß, dass KI beeindruckende Ergebnisse liefern kann. Wenn es aber darum geht, das konkrete Potenzial von künstlicher Intelligenz für das eigene Unternehmen zu erkennen, wird es schwieriger. Wenn die KI alles kann – von der Zusammenstellung Ihrer Jogging-Playlist bis hin zur Neuausrichtung Ihres Kundenservice-Teams –, wie wollen Sie dann herausfinden, welche Aspekte Ihre Firmenleitung am ehesten überzeugen? Zugegeben, ganz einfach ist das nicht.

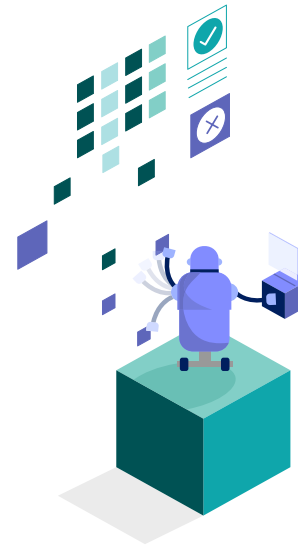
Fest steht, dass KI-Lösungen heute keine Option mehr sind – sie schaffen die strategische Voraussetzung jeder erfolgreichen digitalen Transformation, von der nicht nur das IT-Team, sondern das gesamte Unternehmen profitiert. Jedes Unternehmen, das wettbewerbsfähig bleiben will, muss sich damit beschäftigen, wie es die operativen Vorgänge, die interne Zusammenarbeit und sein Endprodukt optimieren kann. Und nichts hat eine größere transformative Wirkung als die KI.

[Aktuelle Studien](#) belegen, dass 75 % der Führungskräfte von der Transformationskraft der KI überzeugt sind. Aber bei allem Enthusiasmus stoßen viele schnell auf einige Zweifel: Werden sich die Investitionskosten wirklich rechnen? Welche Compliance- und Governance-Fragen gehen mit KI einher? Wie soll man Mitarbeitende überzeugen, die an vertrauten, aber ineffizienten Prozessen festhalten?

Vielleicht kennen Sie das: Die Unternehmensleitung weiß um die Wichtigkeit der KI, fühlt sich vom Thema aber überfordert. Die vielen Herausforderungen versperren den Blick auf das große Potenzial von KI – und darauf, welche konkreten Lösungen für konkrete Probleme sie bieten kann. Genau hier setzt Pega GenAI Blueprint™ an und hilft, solche transformativen Workflows schneller zu entwickeln als je zuvor.

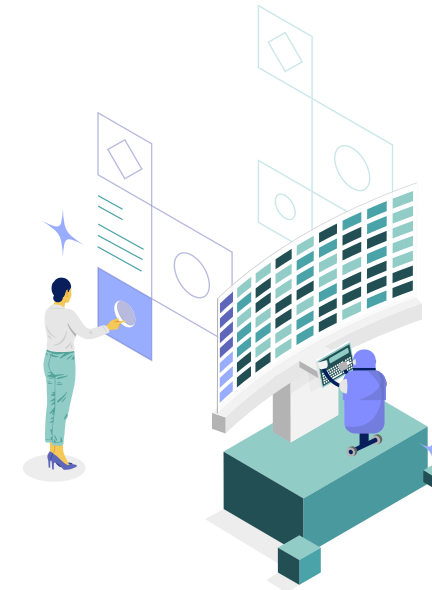
Der wahre ROI von KI-Initiativen

Verabschieden Sie sich von dem Gedanken, dass KI nur Geld spart. Das stimmt zwar, aber der wahre Wert von KI liegt in ihrem Transformationspotenzial für ALLE Geschäftsabläufe – im gesamten Unternehmen. Sie dient nicht dazu, nur noch ein bisschen mehr Effizienz aus veralteten Verfahren herauszuholen. Stellen Sie sich nahtlose Workflows ohne Silos mit ineinandergreifenden Systemen und Abläufen vor, die selbstständig Informationen austauschen, ergänzen und Ihr Team bei Entscheidungen mit Echtzeit-Insights unterstützen. Das alles lässt sich mit künstlicher Intelligenz realisieren.



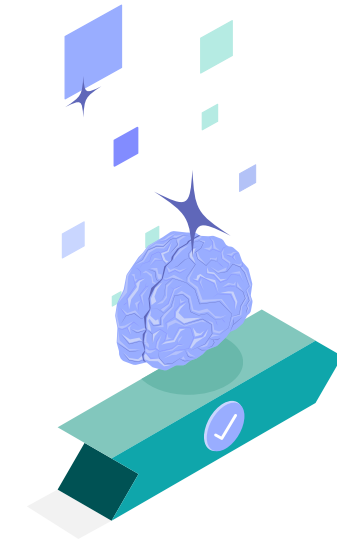
SCHNELLIGKEIT UND EFFIZIENZ ERHÖHEN

Die KI kann neuen Schwung in den Arbeitsalltag bringen, indem sie monotone Routineaufgaben einfach automatisiert. Diese neu gewonnene Effizienz beschleunigt fast alles im Unternehmen – von der Entscheidungsfindung zu den Reaktionszeiten im Kundenservice.



RISIKEN REDUZIEREN

Die KI erfasst, was wir Menschen übersehen. Wenn Sie frühzeitig kleine Unstimmigkeiten finden wollen, bevor daraus kostspielige Probleme werden, dann ist die KI Ihr Freund.



SCHWERFÄLLIGE ALTSYSTEME ABBAUEN

Viele operative Führungskräfte haben mit veralteten, kostenintensiven Systemen zu kämpfen, die Risiken verursachen und Innovation ausbremsen. KI bietet erhellende Einblicke in die Funktionsweise Ihrer Altanwendungen und erleichtert so den Wechsel zu moderneren Plattformen.

DIE ZUKUNFT BETRIEBLICHER ABLÄUFE:

Gewinner und Verlierer

Die meisten Unternehmen machen einen großen Fehler: Sie implementieren mehrere KI-Lösungen in verschiedenen Systemen und wollen damit kleine, schrittweise Verbesserungen erreichen. Wer aber in Zukunft Erfolg haben will, darf sich nicht mit kleinen Effizienzverbesserungen begnügen, sondern muss das gesamte Unternehmen neu aufstellen. Die KI hat die digitale Transformation auf eine gänzlich neue Ebene gehoben. Die Gewinner werden die Unternehmen sein, denen es gelingt, mit KI-Lösungen zufriedenere Kunden zu schaffen, bessere Entscheidungen zu treffen und letztlich zukunftssichere Plattformen zu entwickeln.

Im Zentrum dieser Transformation steht die Fähigkeit, Unternehmensabläufe ganzheitlich zu sehen und zu verändern – und zwar mit der richtigen Kombination aus Technologie und KI. Generative KI ist zweifellos ein praktisches Tool für kreative Lösungsansätze und inspirierende Ideen. Wer aber damit praxisnahe, messbare Geschäftsergebnisse erzielen will, braucht eine vorausschauende KI, die mehr kann, als nur den Status quo zu liefern. Die Predictive- und Decisioning-Elemente von Pega GenAI Blueprint™ ermöglichen genau das: Damit automatisieren Sie weit mehr als nur einzelne Aufgaben – Sie orchestrieren die Arbeitsweise im gesamten Unternehmen neu und erleben einen innovativen Aufbruch, der Ihr Unternehmen wirklich voranbringen wird.

PRAXIS-TIPP

Wenn Sie mit der Implementierung von KI-Lösungen in Ihre Abläufe beginnen: Erinnern Sie das Führungsteam, dass der strategische KI-Einsatz mehr bringt als schnelle Erfolge und Produktivitätssteigerungen. Es geht um eine Investition in eine Zukunft, in der das gesamte Unternehmen dauerhaft von intelligenteren, agileren – und sogar selbstoptimierenden – operativen Workflows profitiert. Pega GenAI Blueprint™ bietet Ihnen Tools zum Experimentieren, mit dem Sie Innovationen angehen und Ihr Unternehmen erfolgreich digitalisieren können.

Häufige Einwände und wirksame Gegenargumente

Dass tiefgreifende Änderungen immer auch auf Gegenwehr stoßen, ist klar. Das ist überall so, besonders bei der Einführung disruptiver neuer Technologien. Die gute Nachricht? Sie sind bei weitem nicht die einzige Führungskraft, die sich durchsetzen muss. Allen Ihren Kolleginnen und Kollegen geht es ähnlich. Und die noch bessere Nachricht? Mit 40 Jahren Erfahrung bei der verantwortungsvollen Umsetzung neuer Workflow-Technologien haben wir den reichhaltigen Erfahrungsschatz, um Sie bei der KI-Implementierung zu begleiten. Wir zeigen Ihnen, auf welche Einwände Sie gefasst sein sollten, und wie Sie sie am besten entkräften.



IT und Governance

WIR VERLIEREN DIE UNABHÄNGIGKEIT

Die IT will sich unter keinen Umständen an einen KI-Anbieter binden lassen und von ihm abhängig werden. Sie will Kontrolle und Flexibilität bewahren. Die Lösung? Eine modellunabhängige Strategie, die alle Optionen offen lässt. Genau das bietet Pega.

WIR RISKIEREN DIE SICHERHEIT UND COMPLIANCE

Governance-Beauftragte sind besorgt, dass KI-Systeme ihre sorgfältig aufgebauten Compliance-Strukturen zerstören könnten. Zeigen Sie ihnen, dass die KI, wenn sie in gut definierte Workflows integriert ist, bestehende Strukturen nicht zunichte macht, sondern stärkt.

ALLES WIRD NOCH KOMPLIZIERTER

„Wir haben ja schon eine KI. Was sollen wir mit noch einer?“ Machen Sie deutlich, dass KI nicht KI ist und dass die Tools, die Sie vorschlagen, nicht mehr Komplexität, sondern eine Arbeitserleichterung bringen. Pega GenAI Blueprint™ und ähnliche Lösungen helfen Ihrer IT, veraltete Systeme endlich auszumustern und die freigewordenen Ressourcen in eine moderne, skalierbare Plattform zu investieren. Die KI, die Sie meinen, ist kein Flickenteppich, sondern ein solides Fundament für die Zukunft.

Finanzen

DAS KOSTET DOCH NUR UND BRINGT NICHT VIEL

Für Ihr Finanz-Team müssen die Zahlen stimmen. Also sollten Sie die Vorteile von KI in konkrete Kennzahlen übersetzen können, z. B. um wie viel genau die operative Effizienz steigt oder mit wie viel weniger Mitarbeiterfehlern zu rechnen ist. Fallstudien und ROI-Rechner leisten dabei gute Dienste. Zeigen Sie, wie stark Mitbewerber die Kosten gesenkt haben und was Ihr Unternehmen einsparen könnte!

Strategien zur Überzeugung der Unternehmensleitung

Um die Chefetage für künstliche Intelligenz zu gewinnen, müssen Sie strategisch vorgehen. Schließlich ist KI ein umfassender Problemlösungsansatz mit tiefgreifenden, transformativen Auswirkungen auf das Unternehmen. Wenn Sie darlegen können, wie KI die Arbeitsweisen neu gestalten und sich damit Geschäftsziele besser erreichen lassen, haben Sie schon viel gewonnen.

1

Finden Sie die richtigen Stakeholder

Sie kennen Ihr Unternehmen und wissen am besten, wessen Unterstützung Sie benötigen. Governance-Beauftragte? Prozessverantwortliche? Das Finanz-Team für das KI-Budget? Zerstreuen Sie zunächst deren Bedenken und sprechen Sie erst dann mit der Unternehmensleitung. Antizipieren Sie die Fragen des leitenden Managements und legen Sie sich überzeugende Antworten zurecht.

2

Erarbeiten Sie eine flexible Strategie

Niemand will sich Lösungen aufzwingen lassen, die man später nicht mehr ändern kann. Betonen Sie bei Ihrer Präsentation immer wieder, wie wichtig Agilität ist. Die KI muss sich dem Unternehmen anpassen, nicht umgekehrt. Mit der Entscheidung für eine Lösung wie Pega binden Sie sich nicht an ein bestimmtes KI-Modell, sondern genießen Wahlfreiheit: Sie können das KI-System einsetzen, das zum jeweiligen Zeitpunkt für die Entwicklung und Transformation Ihres Unternehmens das richtige ist.

3

Priorisieren Sie stark verbesserungswürdige Workflows

Beginnen Sie die Transformation dort, wo am meisten Zeit und Ressourcen verschwendet werden. Kundensupport, Produktentwicklung oder auch das Backoffice sind in vielen Fällen die geeignetsten Kandidaten. Pega Blueprint™ hilft Ihnen, diese Workflows abzubilden und herauszufinden, wo eine KI-Lösung die größte Wirkung erzielen kann.

4

Erstellen Sie eine strukturierte Roadmap

Führungsteams lieben schnelle Erfolge. Erarbeiten Sie also einen Plan für kurzfristige Erfolge, die den langfristigen Wandel vorantreiben. Beginnen Sie dort, wo sich mit wenig Risiko viel verändern lässt. So können Sie einen sofortigen Nutzen nachweisen und dann die KI umfassender oder gezielt in anderen Geschäftsbereichen einsetzen.

5

Denken Sie zuerst an den Prozess, nicht nur an die Möglichkeiten der Technologie

Nachdem Sie einen Prozess identifiziert haben, der nur besser werden kann, stellen Sie sich vor, wie Sie den Workflow mit KI nicht nur verbessern, sondern den gesamten Prozess neu erfinden – und das intelligenter, flexibler und skalierbarer.

Praktische Tipps und Ansätze

Kommen wir zu den Zahlen. Zur Untermauerung Ihrer Argumente müssen Sie zeigen können, wie KI den Unternehmenserfolg messbar verbessern wird. Dafür gibt es einige Tools, auf die Sie zurückgreifen können.

- **Beginnen Sie mit dem, was zählt:** Stellen Sie denkbare KI-Projekte zur Verbesserung der Kennzahlen vor, die für Ihr Unternehmen jetzt schon wichtig sind. Möchten Sie die Kundenzufriedenheit erhöhen? Probleme schon beim Erstkontakt erfolgreich klären? Oder manuelle Fehler reduzieren? Zeigen Sie, welche Wirkung die KI an diesen sensiblen Stellen entfalten wird, indem sie die zugrunde liegenden Prozesse schneller, effizienter und intelligenter gestaltet.
- **Stellen Sie Fragen:** Zum Ausarbeiten Ihrer Argumente brauchen Sie Informationen. Was genau umfasst die Aufgabe, die Sie automatisieren wollen? Wie viel Zeit nimmt sie in Anspruch? Wie fehleranfällig ist sie? Und vor allem: Welchen Wert hätte es für das Unternehmen, wenn diese Probleme gelöst werden?
- **Nutzen Sie bewährte Methoden:** Erfinden Sie das Rad nicht neu, sondern greifen Sie auf verlässliche Ansätze zur ROI-Berechnung zurück, die Ihre Entscheidungsträger kennen und denen sie vertrauen. Stützen Sie sich auf Analystenberichte wie [Forrester TEI-Studien](#) oder [Gartner-Berichte](#), um Ihre Argumentation zu untermauern.
- **Zeigen Sie neue Möglichkeiten auf:** Hier kommt Pega Blueprint™ ins Spiel. Blueprint hilft bei der grundlegenden (Neu-)Gestaltung von Workflows und erstellt mithilfe von Echtzeit-Daten skalierbare Lösungen. Stellen Sie sich vor, Sie entwickeln einen neuen Workflow für das Beschwerde-Management oder neue Beschaffungskanäle. In wenigen Minuten! Mit Blueprint ist das kein Science-Fiction, sondern die Realität.

KI-gestützte Transformation für das gesamte Unternehmen

Erfolgreiche KI-Projekte sind niemals Selbstzweck, sondern sollen immer ein konkretes Ergebnis bringen. Um die Unterstützung aller im Unternehmen zu gewinnen, müssen Sie demonstrieren, dass KI nicht nur bestimmte Probleme löst, sondern auch massive Veränderungen bewirken kann. Halten Sie sich bei den technischen Details zu Beginn mehr als zurück. Was Ihre Ansprechpartner wirklich interessiert, ist, wie die KI ihren Arbeitsalltag konkret erleichtern kann.

Ausrichtung an Geschäftszielen

Stellen Sie bei Ihrer Argumentation nicht die KI in den Mittelpunkt, sondern welche Ergebnisse zu erwarten sind. Neueste Tech-Trends sind kein Thema für die Chefetage. Ihrer Unternehmensleitung sind vor allem die Kundenzufriedenheit, die Produktivität und die Kosten wichtig. Geben Sie einen inspirierenden Überblick über die konkreten Vorteile von KI in Ihrem Unternehmen und lassen Sie sich davon leiten.

Echte Beispiele aus der Praxis

Sie zweifeln, ob Ihre Argumente gut nachvollziehbar sind? Zeigen Sie, wie anderen Unternehmen der Wandel gelungen ist. Erzählen Sie, warum [Rabobank jetzt zufriedener Kunden hat](#), seit die Datenanalyse mit KI funktioniert, oder wie die [Singapurs Behörden Bürgerbeschwerden nun 40 % schneller bearbeiten können](#), weil das Bürgerportal durch KI verbessert wurde.



KI ist der Schlüssel zur Transformation

Generative KI ist ein leistungsstarkes Tool, aber keine Lösung für alles. Die Gewinner beim KI-Einsatz werden allerdings die Unternehmen sein, die KI nicht nur zur Automatisierung kleinerer Aufgaben nutzen, sondern für eine umfassende Umgestaltung. Denn künstliche Intelligenz ist weit mehr als nur ein Transformations-Tool, damit Prozesse besser funktionieren – KI ist die Chance, Ihr Unternehmen radikal neu zu denken. Wenn Sie also Ihre Argumente bei der Unternehmensleitung vorbringen, zeichnen Sie ein Bild, wie Ihr Unternehmen mit KI den Sprung von gut zu großartig machen kann.

KI ist keine Einmallösung. Mit dem richtigen Ansatz wird sie zur Basis für eine durchgängige Orchestrierung der Arbeit, zur Förderung von Innovationen und zur Positionierung Ihres Unternehmens für den langfristigen Erfolg.

Mit Pega Blueprint™ können Sie heute schon beginnen, Ihre Workflows von morgen zu entwickeln – schneller, intelligenter und sofort skalierbar. Worauf warten Sie noch? Nutzen Sie das volle Potenzial von KI und probieren Sie [Pega Blueprint™](#) heute noch aus, um Workflows zu verändern und echte Ergebnisse zu erzielen.



Pega ist das Unternehmen für die Umsetzung digitaler Transformationen und unterstützt Organisationen mit KI-Entscheidungsfindung und -Workflow-Automatisierung – ganz nach unserem Motto: Build for Change®. Viele der weltweit einflussreichsten Unternehmen verlassen sich auf unsere Plattform, um ihre dringlichsten Herausforderungen zu lösen – von personalisierten Kundenbeziehungen über Service-Interaktionen bis hin zur Optimierung von Betriebsabläufen. Unsere skalierbare und flexible Architektur hilft Unternehmen seit 1983, die strategischen Anforderungen ihrer Kunden effizient zu erfüllen und gleichzeitig mit neuen Technologien Schritt zu halten.

