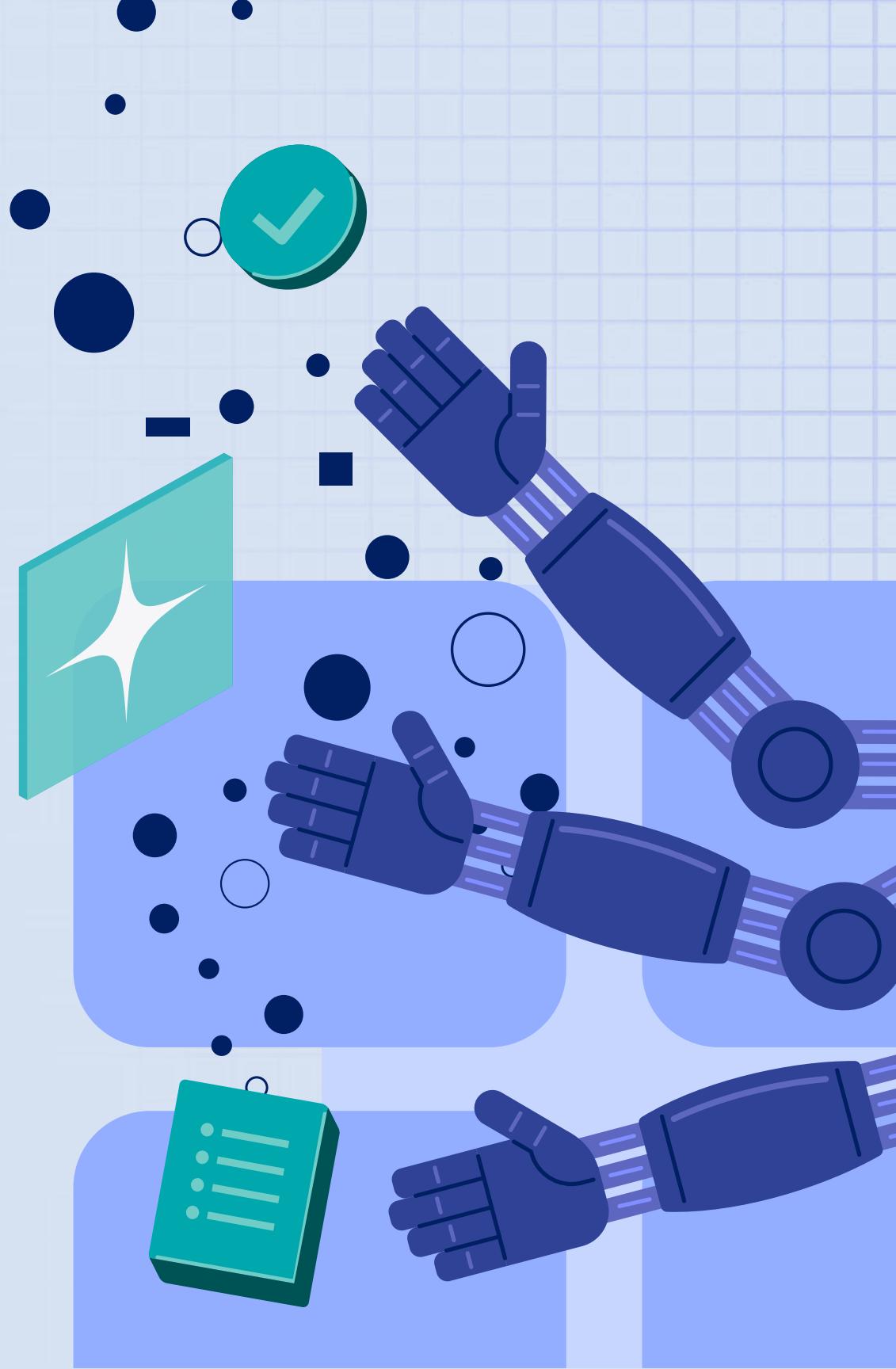




So nutzen Sie das gesamte Potenzial der KI:

Was operative Führungskräfte im Jahr 2025 wissen sollten



Vorwort vom Pega CTO

Seit Beginn einer neuen Phase beim KI-Einsatz ist einiges klar geworden:

- **Generative KI und ihre produktivitätssteigernden Features sind mittlerweile weit verbreitet.**
Generative KI ist bei der Erstellung und Zusammenfassung von Texten aus Unternehmen nicht mehr wegzudenken.
- **Nur Aufgaben zu automatisieren, nutzt nicht das volle KI-Potenzial.**
Isolierte KI-Lösungen bringen vielleicht schrittweise Verbesserungen, ein echter Mehrwert wird aber erst mit der grundlegenden Neugestaltung und Optimierung von Geschäftsprozessen erzielt.
- **Generative KI ist nicht die einzige Form von KI.**
Manchmal sind große Sprachmodelle (LLM, Large Language Models) die richtige Lösung, manchmal ist eine prädiktive KI oder eine KI sinnvoller, die Entscheidungen treffen und Prozesse logischer gestalten kann.

Deswegen ist die Implementierung isolierter KI-Lösungen nicht die Methode der Wahl. Es gibt einen besseren Weg. In diesem Bericht untersuchen wir, wie KI gemeinsam mit der Workflow-Automatisierung operative Abläufe in Unternehmen revolutionieren kann. Ich bin überzeugt, dass wir genau diese Technologien benötigen, um stärker als je zuvor von kommenden KI-Innovationen zu profitieren. Klingt interessant? Auf den nächsten Seiten erfahren Sie mehr.

Ihr



DON SCHUERMAN
CTO & VP, Product
Strategy & Market



MEHR WETTBEWERBSVORTEILE IM KI-ZEITALTER

Für operative Führungskräfte war der Innovationsdruck noch nie so hoch wie heute. Ihre Verantwortungsbereiche – Customer Journey, Orchestrierung von Geschäftsprozessen, Mitarbeitererlebnis – verändern sich ständig. Kunden erwarten heute, dass Probleme sofort gelöst werden, Mitarbeitende wünschen sich fachkundige Anleitungen und erstklassige Tools, die ihnen die Arbeit erleichtern. Viele Geschäftsprozesse sind jedoch veraltet und isoliert, während gleichzeitig die Kosten steigen.

Einige Unternehmen gehen diese Probleme mit generativer KI an, doch die Technologie allein kann die tiefgreifenden Veränderungen nicht herbeiführen, die zur Lösung komplexer operativer Herausforderungen nötig sind. Nur wenn neueste KI-Technologien – generative KI, prädiktive KI und KI-basierte Entscheidungsfindung – mit einer durchgängigen Workflow-Automatisierung kombiniert werden, profitieren Unternehmen von einem echten Wettbewerbsvorteil.

MODERNISIERUNG VON ALTANWENDUNGEN MIT KI UND AUTOMATISIERUNG

Altsysteme hemmen in vielen Unternehmen den Fortschritt. Sie verursachen massive Wartungskosten, haben Sicherheitslücken und sind zu inflexibel für heutige Marktdynamiken.

Jahrzehntelang hatten Unternehmen das Gefühl, keine andere Wahl zu haben, als mit den technischen Schulden zu leben, oder sie griffen auf temporäre Lösungen wie Robotic Process Automation (RPA) zurück, um das Problem, aber nicht die Ursache zu beheben.

Eine der Anwendungen generativer KI, die am unmittelbarsten Wirkung zeigt, ist die einfachere und schnellere Transformation von Altsystemen. Mit einem Workflow-Design-Tool, das auf generativer KI basiert, können Unternehmen vorhandene Systeme wesentlich schneller umgestalten oder ausmustern.

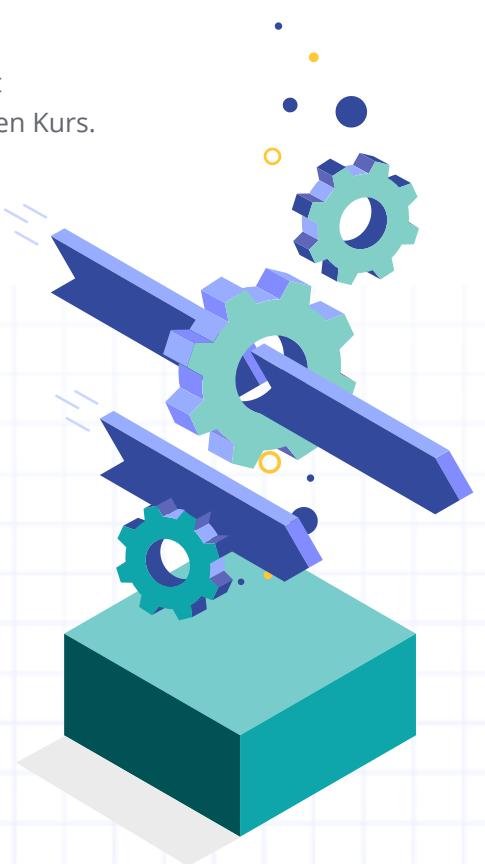


Altsysteme mit KI-Workflow-Designs transformieren

Muss ein Geschäftsprozess aktualisiert werden, kann die Transformation schleppend, kostspielig und schwierig sein. Oft ist die Anpassung eines veralteten Prozesses extrem mühsam und erfordert die intensive Zusammenarbeit verschiedener Stakeholder. Das Ganze kann sich über Wochen oder sogar Monate hinziehen.

Sind nicht alle auf dem gleichen Stand und verfolgen das gleiche Ziel, kann der Transformationsprozess ins Stocken geraten. Und genau hier kommt die KI ins Spiel.

Mit KI-gestützten Workflow-Design-Tools, die Best Practices Ihrer Branche beisteuern, gewinnt der Design-Prozess entscheidend an Tempo und bringt Stakeholder bei der Modernisierung der Anwendung auf einen gemeinsamen Kurs.



Transformation in fünf Schritten

So beschleunigen Sie mit generativer KI die Transformation von Altsystemen:

- 1 **Definieren Sie** das geschäftliche Problem, das Sie lösen möchten.
 - 2 **Untersuchen Sie** vorhandene Prozesse und Daten in Altanwendungen mit KI-Tools, um bisherige Prozessmodelle, Datenstrukturen usw. schneller zu verstehen.
 - 3 **Erarbeiten Sie** mit KI-Tools ein optimales Workflow-Design, bei dem Best Practices Ihrer Branche auf bestehende Systeme angewendet werden. Besprechen Sie das Ergebnis mit Ihrem Team und legen Sie fest, wo Anpassungen nötig sind.
 - 4 **Entwerfen Sie** Ihren neuen Workflow und verwenden Sie dabei die generierten Komponenten als Ausgangspunkt. Legen Sie die Phasen und Schritte fest, die Sie hinzufügen, ersetzen oder neu anordnen sollten. Überprüfen und bearbeiten Sie die Vorschläge für einzubindende Datenobjekte, Felder und Systeme. Überlegen Sie, welche Rollen auf den Workflow zugreifen müssen.
 - 5 **Importieren Sie** den Workflow in Ihre Workflow-Automatisierungsplattform und führen Sie die Anwendung aus, um einen ersten Eindruck von ihrer Funktionsweise zu erhalten.
- Erstellen Sie jetzt einen Muster-KI-Workflow für einzelne Geschäftsprozesse.**



Kunden- und Mitarbeitererwartungen mit KI erfüllen

Seit es KI gibt, sind auch die Erwartungen von Kunden und Mitarbeitern erheblich gestiegen.

Kunden wünschen sich einen Service aus einem Guss und möchten nicht immer wieder alles neu erklären. Dafür müssen Ihre Front- und Backend-Systeme nahtlos ineinander greifen. Und Ihre Mitarbeitenden erwarten dasselbe von internen Systemen und wünschen sich Next-Gen-Tools, mit denen sie schneller und effizienter arbeiten können.

GenAI-Technologien wie Chat-Bots oder Widgets für automatische Zusammenfassungen scheinen dafür ideal. Aber jetzt viele verschiedene Bots auf Kunden und Mitarbeiter loszulassen, ist nicht die Lösung.

Besser ist, wenn Sie als Führungskraft einen langfristigeren Ansatz wählen: den Einsatz generativer KI zusammen mit statistischer KI und auf die Customer Journey ausgerichteten Workflows. Dieser koordinierte Ansatz hat den Vorteil, dass er die Customer Journey und die Mitarbeitererfahrung auf ein neues Niveau hebt und Geschäftsabläufe wie gewünscht optimiert.

Zur praktischen Umsetzung überlegen Sie, wie Sie sinnvolle Anleitungen für Mitarbeitende und einen kundenfreundlichen Self-Service mit dem richtigen Mix verschiedener KI-Modelle erreichen.

Sehen Sie sich dafür zunächst Ihre bestehenden Customer Journeys und Arbeitsabläufe von Mitarbeitenden an und suchen Sie nach Möglichkeiten, wie Sie Folgendes realisieren können:

- **Vorschlag von Next Best Actions für Mitarbeitende.**
Statistische KI-Algorithmen treiben die Automatisierung voran und lernen aus abgeschlossenen Arbeiten. Mit diesen Algorithmen können Sie potenzielle Probleme proaktiv erkennen und Warnmeldungen oder Tipps direkt im Mitarbeiterportal integrieren.
- **Priorisierung der richtigen Arbeit.**
Adaptive Lernalgorithmen, die mit Ihren wichtigsten Geschäfts-KPIs verknüpft sind, verbessern die Priorisierung mit Routing-Frameworks, die sicherstellen, dass die dringendsten Aufgaben zuerst erledigt werden.
- **Leichterer Zugang zu Informationen.** Nutzen Sie GenAI-Assistenten, um Dokumente, Texte und Daten zu extrahieren und Mitarbeitenden die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt bereitzustellen.
- **Einfachere Problemlösungen für Kunden mit Self-Service-Funktionen.**
Nutzen Sie KI für Frontend-Kanäle wie Ihre Website, Chats oder E-Mails, um den Self-Service enger mit kanalübergreifenden Workflows zu verbinden.



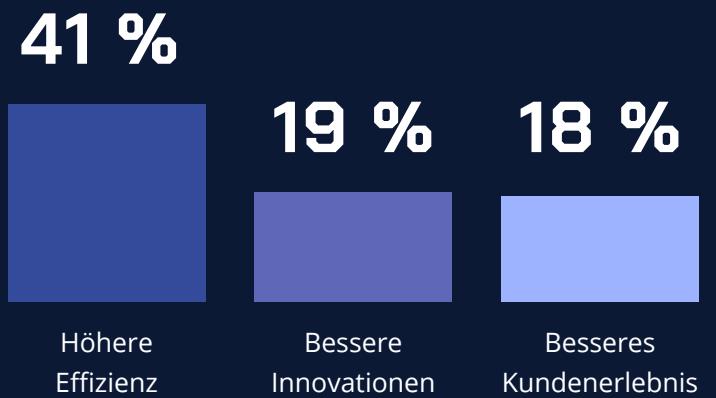
Ineffizienzen abbauen: Warum KI allein nicht genügt

In einer aktuellen Pega-[Umfrage](#) wollten wir von Führungskräften aus dem Technologiebereich wissen, warum sie KI implementieren wollen. Die häufigste Antwort: um die Effizienz zu steigern.

Nahezu jedes Unternehmen kann von effizienteren Prozessen profitieren, aber isolierte KI-Lösungen sind eher suboptimal. Bestenfalls bringt sie schrittweise einige Vorteile, schlimmstenfalls rücken dadurch Ihre Geschäftsziele – und die Probleme, die mit KI gelöst werden sollten – in den Hintergrund, weil der Fokus zu stark auf dem KI-Tool liegt und wie bei einem „technologischen Tunnelblick“ das Unternehmen nicht optimal ausgerichtet wird.

Wie lautet also die Antwort? Um die operative Effizienz wirklich zu steigern, müssen KI und Workflow-Automatisierung zusammenarbeiten.

Laut Technologiemanagern sind Effizienzsteigerungen die Hauptmotivation für die Implementierung von KI



4 Einstiegspunkte für die Implementierung von Workflow-Automatisierung und KI

KI ist kein Allheilmittel. Kein KI-Tool für sich allein wird die operativen Abläufe eines Unternehmens wesentlich beeinflussen.

Stattdessen müssen mehrere KI-Techniken zum Einsatz kommen und in Ihre durchgängig automatisierten Workflows eingebettet werden.

Betrachten Sie zunächst die folgenden vier Bereiche der Effizienzsteigerung.

Fragen Sie sich: Wo in meinen Geschäftsprozessen würde die Verfügbarkeit dieser Fähigkeiten wesentliche Vorteile bringen?

Effizienzsteigerung

Die Fähigkeit, ... **Vorgänge vorab einzuschätzen**

Wird ein Vorgang sein SLA verfehlt? Muss ein Vorgang eskaliert werden? Würden Sie die Transaktion abschreiben, nachdem Sie eine Menge unnötiger Arbeit geleistet haben? Statistische KI-Algorithmen lernen aus abgeschlossenen Arbeiten und können Erkenntnisse viel früher in der Customer Journey gewinnen. So lassen sich kritische Probleme rechtzeitig erkennen. Wenn Sie diese Vorhersagen in Ihre Workflows einbinden, können Sie Maßnahmen ergreifen, damit die Arbeit wieder nach Plan erfolgt.

Die Fähigkeit, ... **schnelle Entscheidungen zu treffen**

Die Notwendigkeit, eine Entscheidung zu treffen, ist für eine zügige Vorgangsbearbeitung kontraproduktiv. Werden Entscheidungen automatisiert, können adaptive Lernalgorithmen gemeinsam mit Entscheidungsmodellen eingesetzt werden, um Regeln und KI zusammenzuführen, umfassende Entscheidungen zu treffen und Vorgänge effizienter als bisher voranzubringen.

Die Fähigkeit, ... **Arbeit automatisch richtig zuzuordnen**

Wenn Arbeit hereinkommt, muss sie kategorisiert und an das richtige Team oder System weitergeleitet werden. Mit natürlicher Sprachverarbeitung (NLP) und generativer KI können Sie leichter die Kundenabsicht erkennen und verstehen, worum es bei einer Aufgabe oder einem Vorgang geht. So lässt sich die Arbeit proaktiv an die beste Stelle weiterleiten, was wertvolle Zeit spart.

Die Fähigkeit, ... **Informationen sofort zu verstehen**

Der Informationsfluss innerhalb Ihrer Organisation ist konstant. Schnelleres Lesen, Verstehen und Zusammenfassen von Informationen steigert die Effizienz erheblich. Mit einer in Ihre Systeme eingebetteten generativen KI können Mitarbeitende Dokumente, Texte und Daten in leicht verständliche Zusammenfassungen umwandeln und Prozesse schneller vorantreiben.

FALLSTUDIE

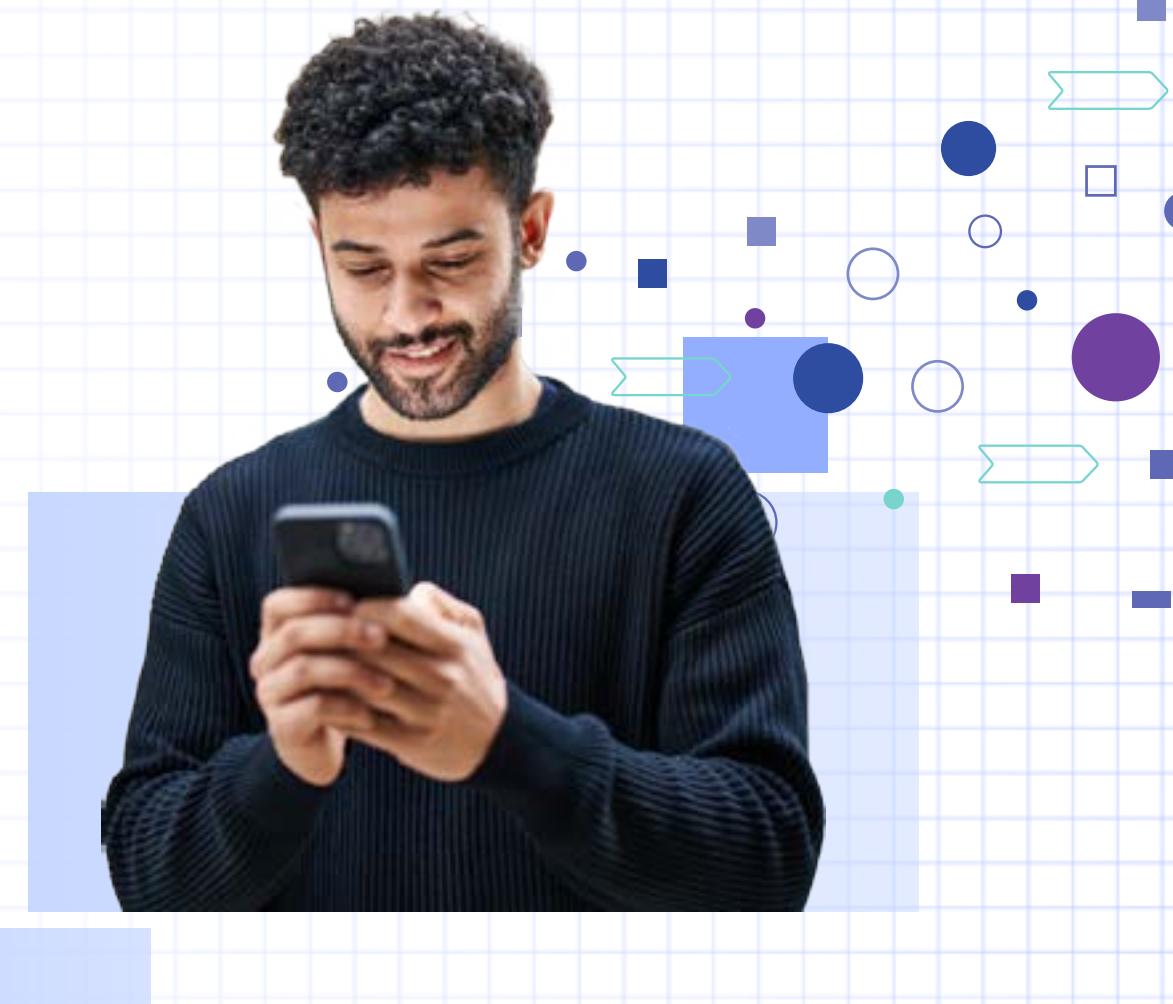
KI-gesteuerte Transformation bei der Deutschen Telekom

Daniel Wenzel, SVP of Design Authorities bei der Deutschen Telekom, erzählte dem Publikum bei der [PegaWorld iNspire 2024](#) von einer Aufgabe, die ihm einst als unmöglich erschien: die Notwendigkeit, über 800 verschiedene Geschäftsprozesse in der Personalabteilung der Deutschen Telekom zu modernisieren.

Das größte Hindernis bei diesem Transformationsprozess war die Zusammenarbeit der Stakeholder aus den Geschäftsfunktionen und der IT. Laut Wenzel sprachen beide Gruppen nicht dieselbe Sprache, wodurch der Zeitplan in Gefahr geriet.

Die Einführung eines KI-gestützten Ansatzes im Team brachte schließlich den Wendepunkt: Mit Pega GenAI Blueprint™ lief plötzlich wieder alles nach Plan. Wenzel und die Stakeholder verbesserten mit dem KI-gestützten Workflow-Designer die Zusammenarbeit zwischen Geschäftsanwendern und IT, beschleunigten den Designprozess und konnten sich schließlich bei der Neugestaltung der Geschäftsprozesse einigen.

Infolgedessen kam eine ins Stocken geratene Transformation wieder in Gang. Wenzel und sein Team konnten die neu konzipierten Workflows nun planmäßig bis zum ursprünglich anvisierten Projektende bereitstellen.



Mit KI und Workflow-Automatisierung in die Zukunft

Wenn Sie überlegen, wie Sie KI in Ihre Unternehmensabläufe integrieren können, empfehlen wir Ihnen, eher in transformativen als in inkrementellen Kategorien zu denken.

Inwiefern kann KI sinnvolle Veränderungen in Ihren Prozessen anstoßen? Wie kann KI als treibende Kraft für eine notwendige Abkehr von Altsystemen und eine Hinwendung zur Modernisierung dienen?

Eines ist klar: Der intelligente Einsatz von KI im Unternehmen bringt handfeste Vorteile mit sich. Der Moment für KI und Workflow-Automatisierung ist zweifellos gekommen. Die Frage ist nur, welche Unternehmen diese Chance ergreifen und davon profitieren werden.

Beginnen Sie noch heute mit der KI-gestützten Transformation
Pega GenAI ✨ Blueprint™





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.

