

# AI Operating Model

Welche Best Practices schaffen einen wirklichen Mehrwert?

Hendrik Reese  
Ulli Leucht

Vielen Dank für einen spannenden Austausch!



**Hendrik Reese**

Responsible AI Lead, DE  
[hendrik.reese@pwc.com](mailto:hendrik.reese@pwc.com)



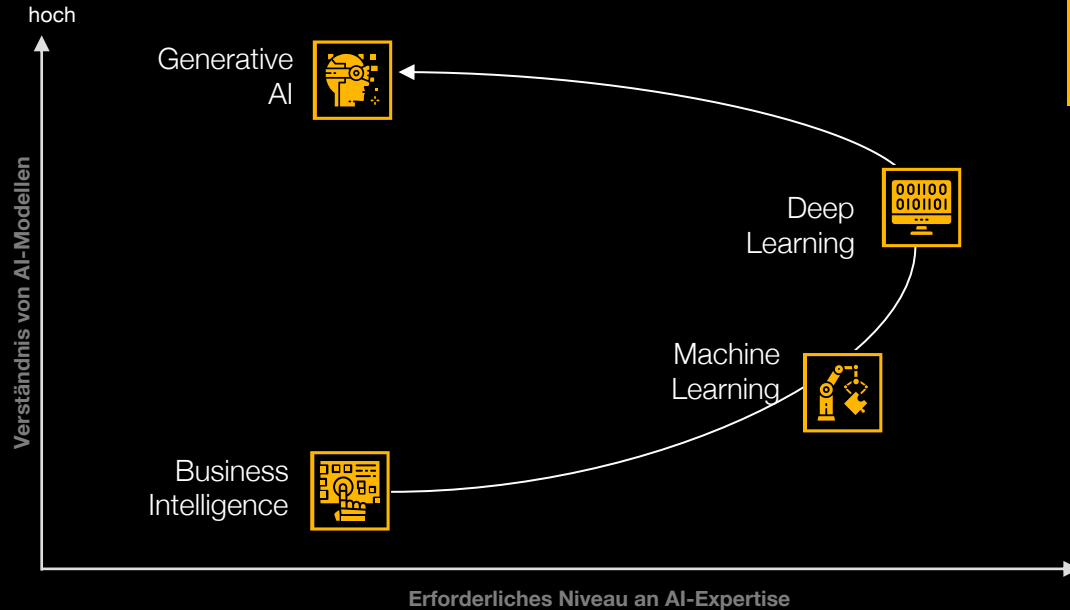
**Ulli Leucht**

AI TOM Expert, DE  
[ulli.leucht@pwc.com](mailto:ulli.leucht@pwc.com)



# Das Erfolgsrezept: Eine niedrige Eintrittsbarriere bildet die Grundlage für den Erfolg und die Wirkung von GenAI

## Entwicklung der AI-Expertise und des erforderlichen Fachwissens



Disruptive Innovation mit AI ist jetzt für jeden möglich und wird Arbeitsplätze, Wertschöpfungsketten und Prozesse verändern.

### Voraussetzungen für den Erfolg:

- 1 Von Menschen geführte Transformation
- 2 Demokratisierung der Daten
- 3 Steigerung des Prozesses der kreativen Inhaltserstellung
- 4 Automatisierung von sich wiederholenden Aufgaben
- 5 Compliance-gerechte und sichere Nutzung im gesamten Umfang

# Um mit AI Werte zu schaffen, ist die Schaffung eines ganzheitlichen und integrierten TOMs der Schlüssel zum Erfolg

## Aktuelle Herausforderungen

Einzelne Ideen für Use Cases sind vorhanden, aber eine **strukturierte End-to-End-Ideation findet nicht statt**

Die **AI-Strategie wird mit AI-Use Cases gleichgesetzt**, während weitere Wertschöpfung verpasst wird

**Wesentliche Grundlagen sind nicht vorhanden**, z. B. Tools, Daten, Governance

**Chancen für AI werden allgemein nicht erkannt und nicht ergriffen**

AI ist **nicht für jeden zugänglich**

Es gibt **rechtliche und ethische Unklarheiten**

**Top-down- und Bottom-up-Sicht auf AI stimmen nicht überein**

+++



## Wichtige Erfolgsfaktoren für (Gen) AI TOM



AI-Strategie und Unternehmensstrategie gehen Hand in Hand



Strukturiertes Use Case Management



Einheitliche, gemeinsame und wachsende Architektur



Klare Rollen, Verantwortlichkeiten und notwendige Fähigkeiten



Etablierung einer AI-Kultur, Befähigung der Mitarbeiter und Wissensaustausch



Verfügbare, transparente und qualitätsgesicherte Daten



Compliance durch Design

# PwC bietet die Bausteine für den Aufbau eines AI TOMs, um den Wertbeitrag Ihrer (Gen)AI Initiativen zu maximieren

## Use Case Management...

...beaufsichtigt die Identifizierung und Entwicklung von Use Cases, arbeitet mit den Beteiligten zusammen, um Use Cases in Übereinstimmung mit den Geschäftszielen zu priorisieren, zu entwerfen, zu testen, einzusetzen und zu überwachen.

## Compliance...

...gewährleistet die Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften und Richtlinien durch das Unternehmen. Sie vermindern Compliance-Risiken und halten ethische Geschäftspraktiken aufrecht.

## MLOps...

...bietet Modelle für wertschöpfende Use Cases und erhöht die Prozesskomplexität. ML-Projekte beinhalten die Bereitstellung, den Betrieb und die Überwachung von Modellen.

## AI Strategy...

...entwickelt AI-Strategien, steigert den Geschäftswert durch die Zusammenarbeit mit Stakeholdern und betreibt Forschung, um Innovationen zu maximieren.

## Data Management...

...überwacht die Datenbestände und stellt die Integrität, Qualität und Sicherheit der Daten sicher. Sie legen Richtlinien und Verfahren für die Datenverwaltung fest.

## Tools and Technologies...

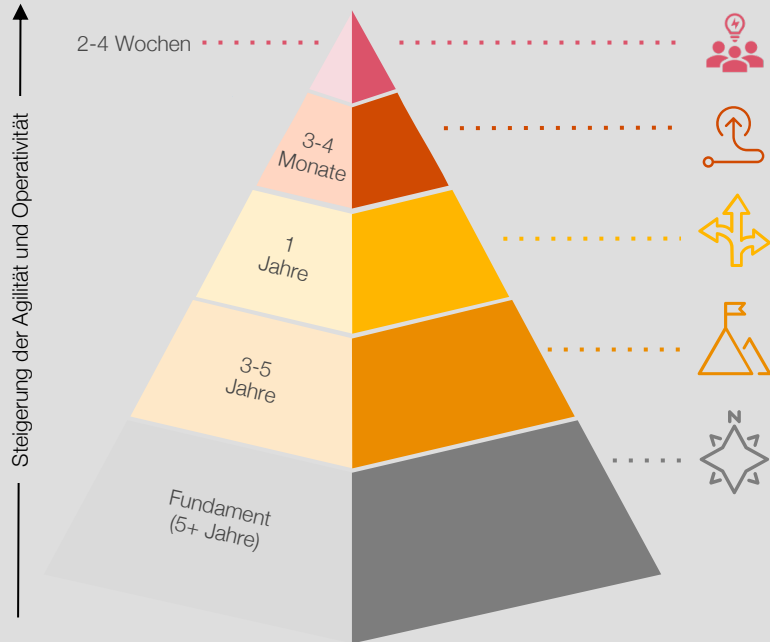
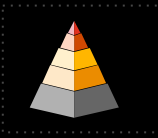
...verwaltet die Auswahl, Implementierung und Instandhaltung von Tools und Technologien zur Unterstützung vom TOM.

## Way of Working...

...konzentriert sich auf die Zuweisung von Rollen an Teammitglieder entsprechend ihren Stärken und Fähigkeiten. Ziel ist es, die Effizienz, die Effektivität und die Abstimmung innerhalb der Organisation zu fördern.



# Die erfolgreiche neue Arbeitsweise verbindet agile Abläufe mit einer klaren Strategie und Grundlage



**User Stories:** Welche Prioritäten setzen wir in den nächsten 2-4 Wochen?



**OKRs:** Worauf werden wir uns in den nächsten 3-4 Monaten konzentrieren?



**Goals:** Was wollen wir in diesem Jahr erreichen?



**Strategy:** Warum gibt es uns und wo wollen wir hin?



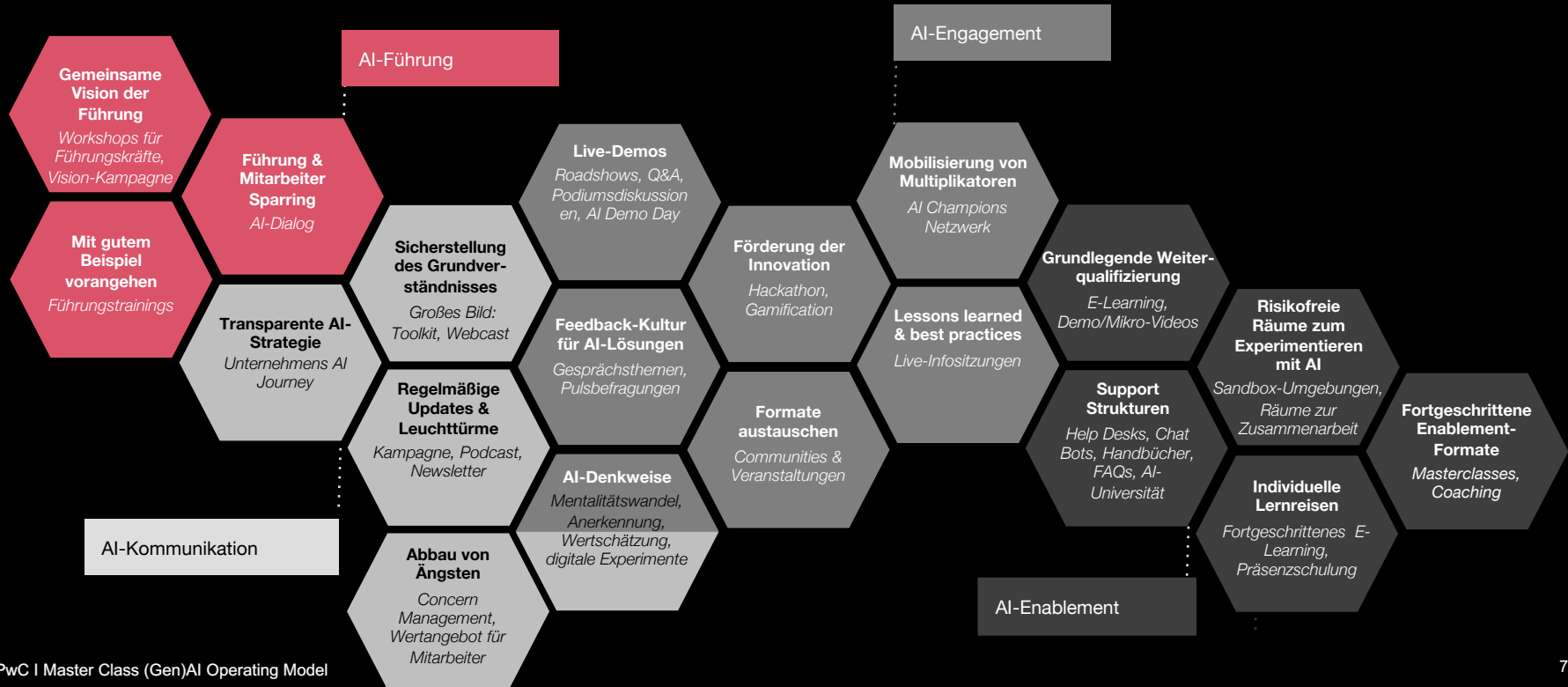
**Values & Culture:** Wie wollen wir sein / wie sind wir?



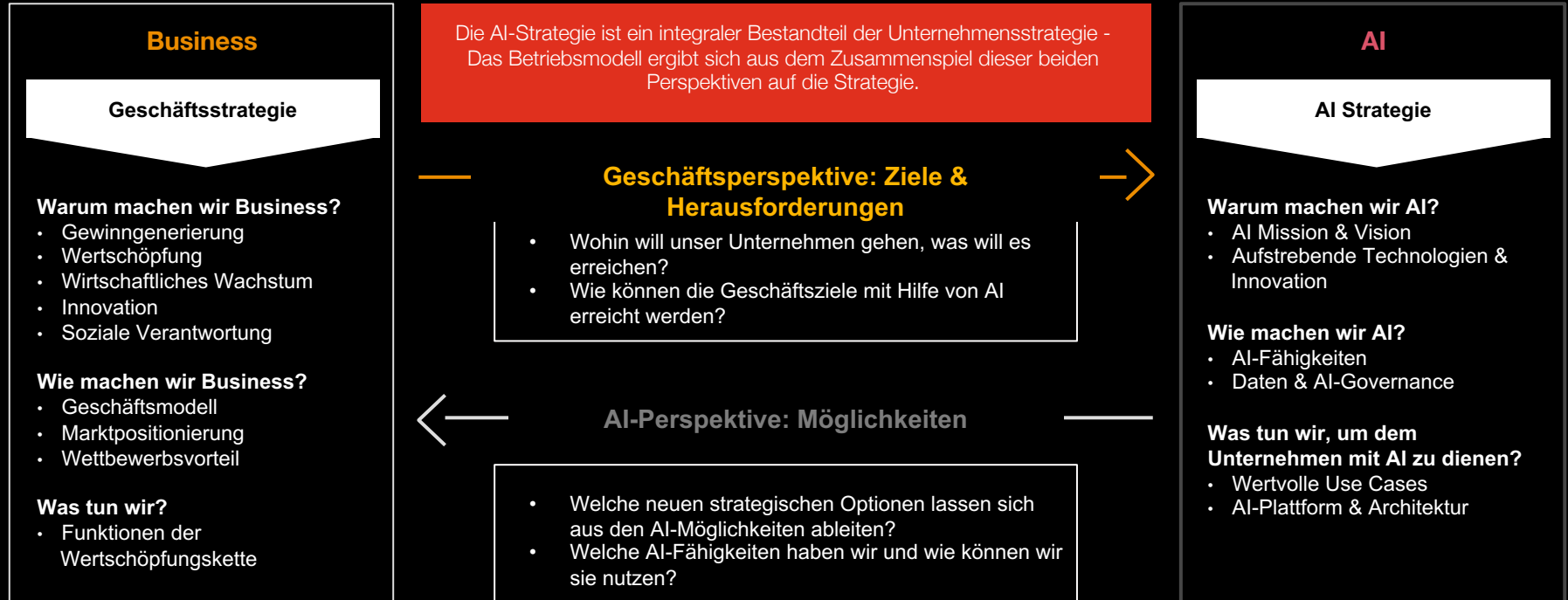
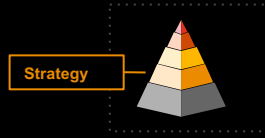
Warum verwenden wir diese Pyramide als Strukturelement und warum verwenden wir den agilen Ansatz?

- Ganzheitlicher Blick über alle Ebenen der Organisation
- Die meisten Teile der Organisation sind von AI betroffen, wenn AI in großem Umfang eingesetzt wird
- Dynamisches Thema mit hohen Abhängigkeiten und potenziell großen Auswirkungen von Veränderungen

# Das Fundament eines AI TOMs wird durch die Entwicklung einer ganzheitlichen AI-Kultur geschaffen, welche vier Hauptbereiche beinhaltet

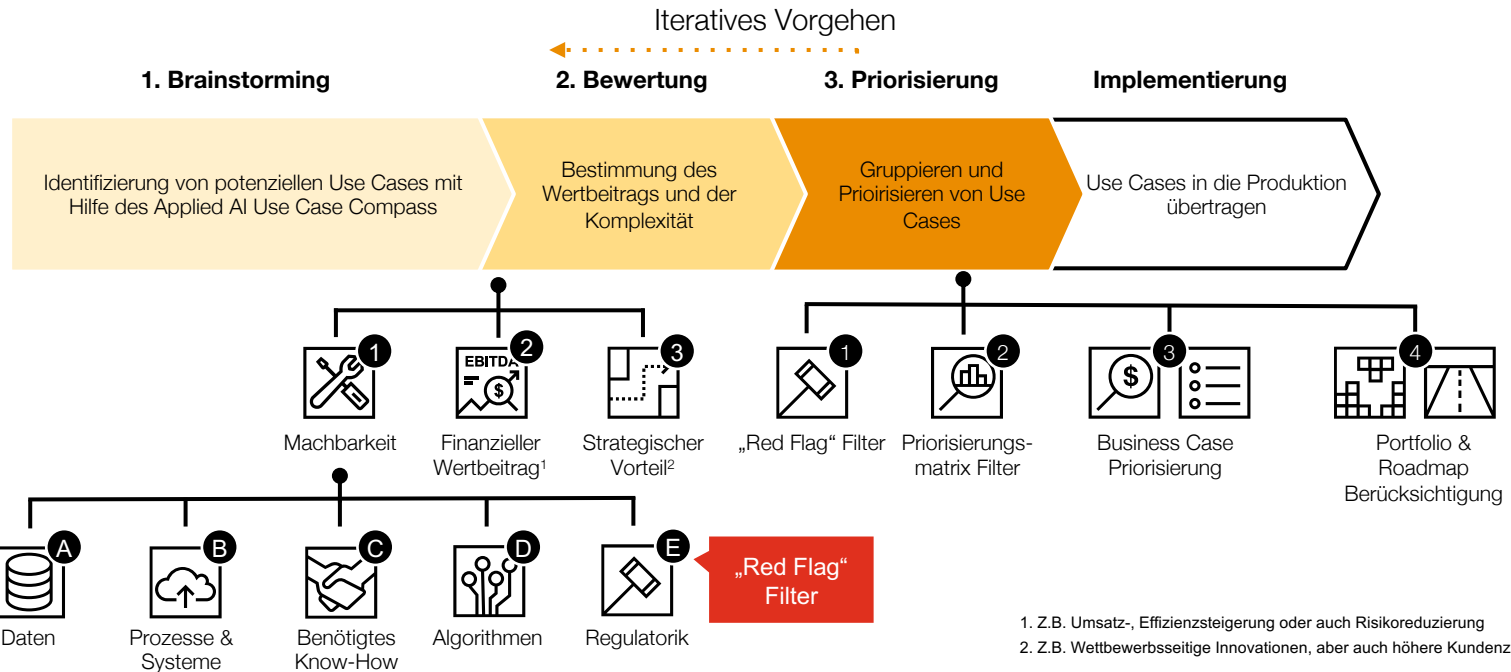
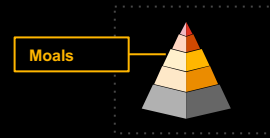


# Die geschaffene AI-Kultur ermöglicht die gezielte Verknüpfung von der Unternehmens- mit der AI-Strategie

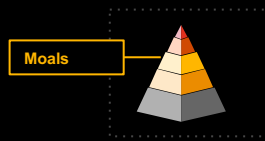




# Die Umsetzung der Strategie erfolgt durch die Setzung von Zwischenzielen (Moals), welche durch Use Cases operationalisiert werden



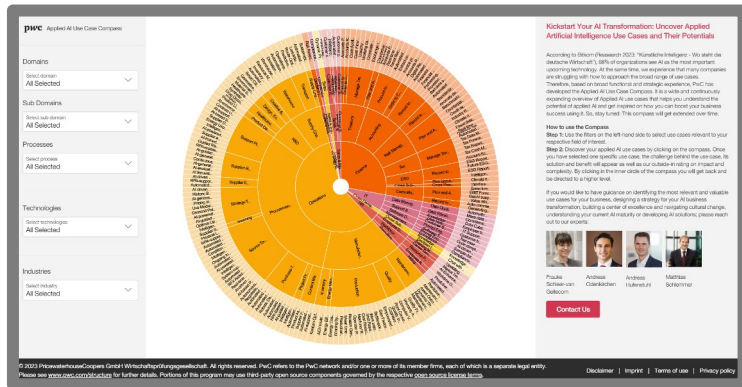
# Der Erfolgskompass: Ein ganzheitlicher Blick auf (Gen)AI-Lösungen sichert die konzernweite Transformationsreise



+++

## Der Applied AI Use Case Kompass...

... ist eine Webanwendung mit einer Übersicht über Use Cases nach Geschäftsbereichen, Funktionen, Branchen und Technologien.



Was kann ich mit Gen AI tun?

Wie kann AI helfen, meine Daten zu nutzen?

Sollte ich AI mit IoT und Blockchain kombinieren?

Wie kann AI im Bankensektor eingesetzt werden?

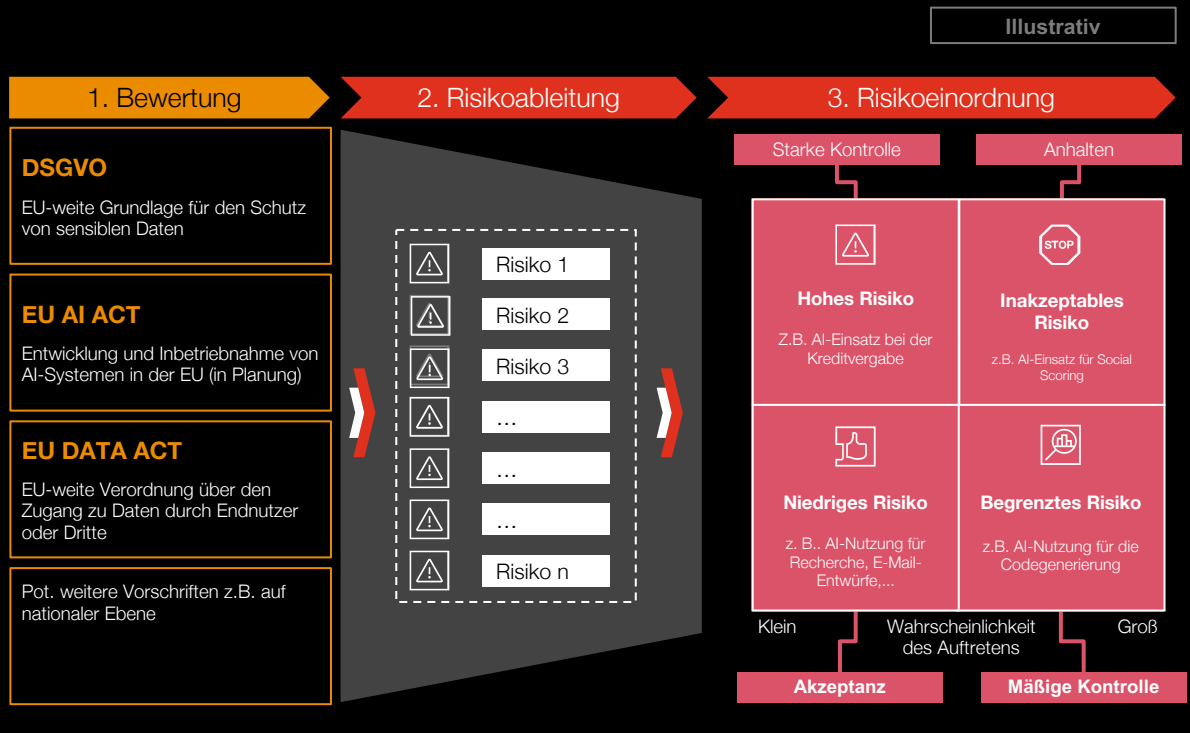
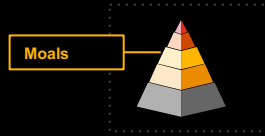
Was sind AI-Use Cases im Order-to-Cash-Prozess?

Kann AI die Transparenz der Lieferkette verbessern?

Welche AI-Use Cases können die Kosten senken?

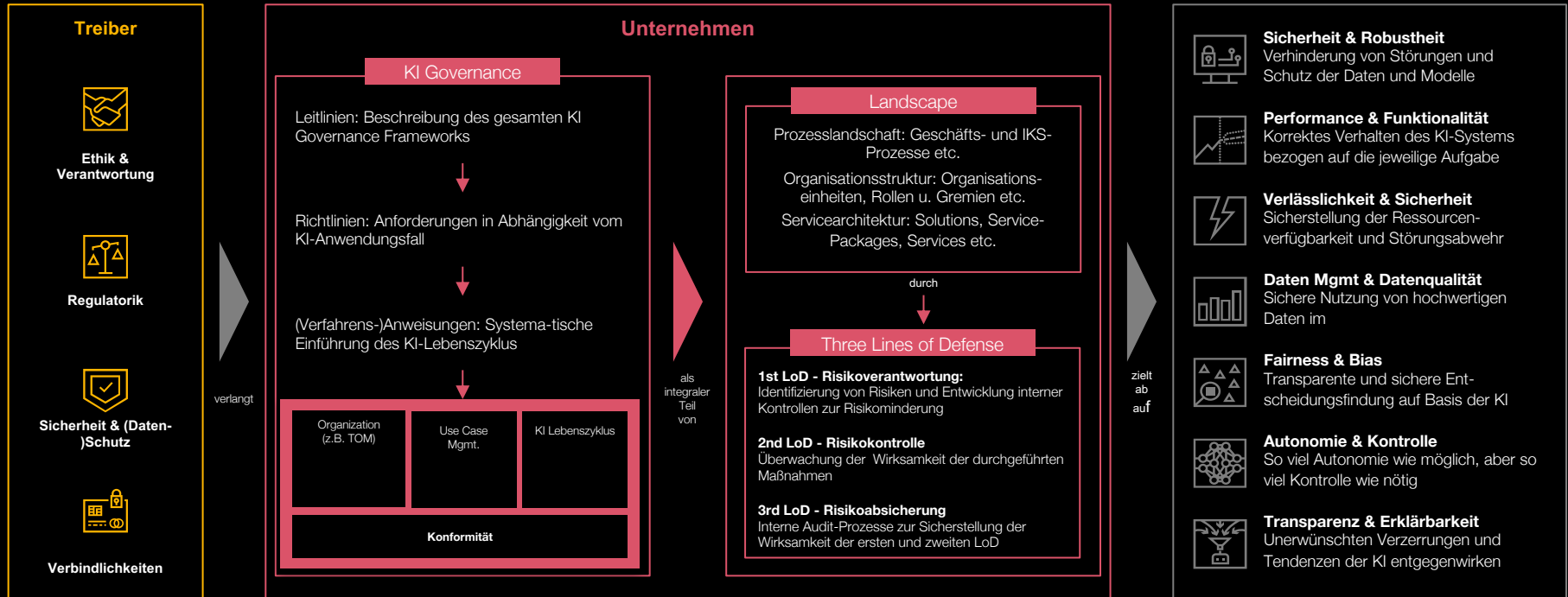
Welche Use Cases sollten in Richtung eines datengetriebenen Unternehmens priorisiert werden?

# Beim Umgang mit AI müssen die relevanten regulatorischen und rechtlichen Anforderungen von Anfang an beachtet werden

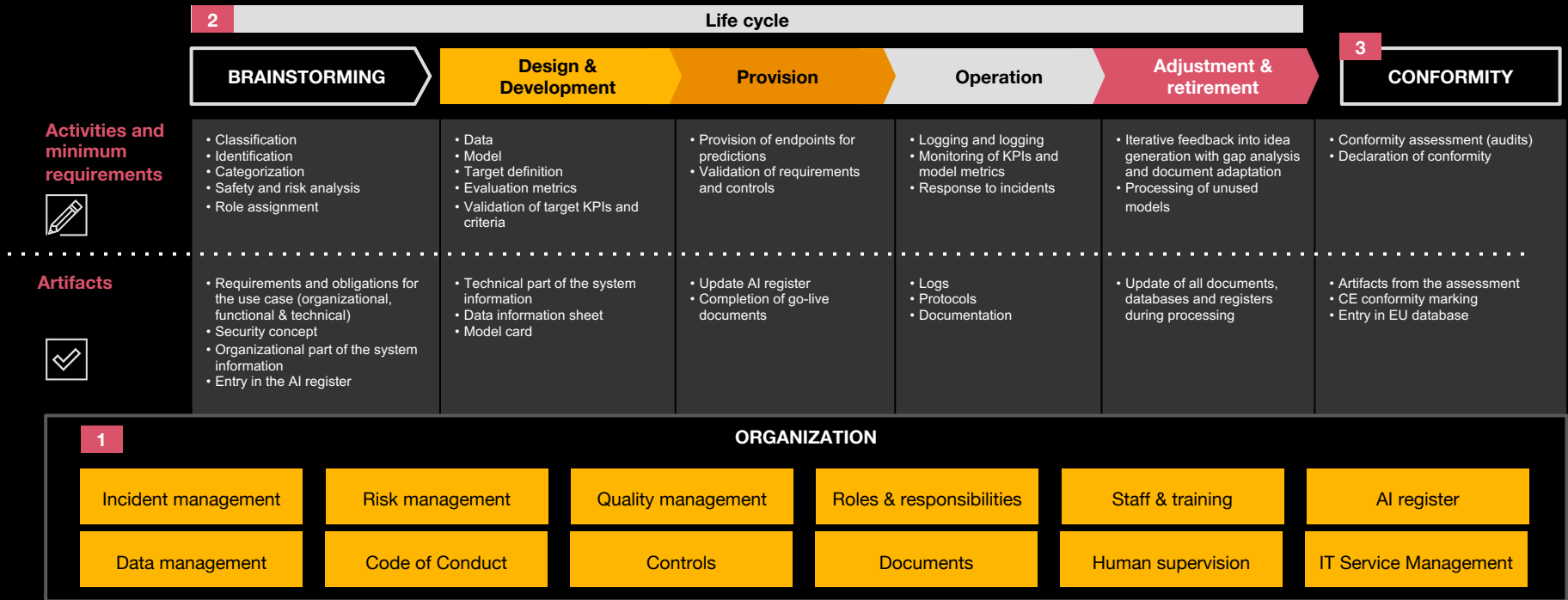


- Die Gesamtheit aller regulatorischen Anforderungen für die Datenverarbeitung und den Einsatz von AI wird geprüft
  - Potenzielle Risiken werden aus den regulatorischen Anforderungen abgeleitet
  - Bewertung der abgeleiteten Risiken mit Hilfe etablierter Methoden
    - Eintrittswahrscheinlichkeit (horizontale Achse)
    - Höhe des Schadens (vertikale Achse)
  - Basierend auf der Risikobewertung in der Matrix werden bestimmte Maßnahmen abgeleitet:
    - Vollständige Prävention (Risiko inakzeptabel)
    - Maßnahmen zur Risikokontrolle und -überwachung (hohes /begrenztes Risiko)
- Bewusst in Kauf genommene

# Unser erprobtes KI Governance Framework berücksichtigt etablierte Prozesse und dient als Enabler für einen verantwortungsvollen KI-Umgang



# Unser Target Operating Model sorgt für ein strukturiertes, standardisiertes und konformes Vorgehen entlang des KI-Lebenszyklus



# Unsere Unterstützung: PwC bietet ganzheitliche Unterstützung bei GenAI von der Strategie bis zur Umsetzung und Skalierung

	“Wir erforschen GenAI”	“Wir nutzen GenAI”	“Wir integrieren GenAI”	“Wir entwickeln uns mit GenAI” <i>Mit GenAI generierter Wert</i>
<b>Sie sollten sich fragen...</b>	<b>Wo soll ich anfangen?</b>  Ein erstes Gefühl für GenAI und seine Möglichkeiten entwickeln	<b>Wie plane ich die Skalierbarkeit?</b>  Aufbau der Organisation und Einbindung aller Beteiligten	<b>Wie werde ich compliant, sicher und effizient?</b> Erweitern der GenAI-Fähigkeiten mit "Compliance by Design"	<b>Wie kann ich mich weiterentwickeln, um mich abzuheben?</b> Dem Markt einen Schritt voraus sein durch Anpassung und Neuerfindung
<b>Wie PwC Sie unterstützen kann</b>	Auswahl eines Pilot-Use Cases, der in einem Projekt als PoC implementiert werden kann  GenAI Readiness Assessment	Entwicklung einer Strategie zur Skalierung aktueller GenAI-Bemühungen, einschl. Use Case Mgmt.  Befähigung der Mitarbeiter durch die Förderung einer Bottom-Up Innovationskultur sowie Upskilling	Integration von GenAI in die gesamte Organisation durch "Compliance by Design" mit Auswirkung auf Prozesse & Organisation, Governance, Plattform, Datenmanagement, Kultur und Use Cases	Bewertung der Auswirkungen von GenAI auf das Geschäftsmodell und die Geschäftsstrategie sowie auf die Möglichkeiten zur Überarbeitung des Geschäftsmodells

**?** Wie hoch ist Ihr aktueller Reifegrad und welchen Reifegrad wollen Sie in den nächsten Jahren erreichen?

//////  
+++

# Thank you

+++  
+++

+++  
////

[www.pwc.com](http://www.pwc.com)

© 2024 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC. "PwC" refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network. Each member firm is a separate legal entity and does not act as agent of PwCIL or any other member firm. PwCIL does not provide any services to clients. PwCIL is not responsible or liable for the acts or omissions of any of its member firms nor can it control the exercise of their professional judgment or bind them in any way. No member firm is responsible or liable for the acts or omissions of any other member firm nor can it control the exercise of another member firm's professional judgment or bind another member firm or PwCIL in any way.