



Bereit für die nächste KI-Welle?

Wie Sie die Technologie, die unsere Welt verändert,
intelligent nutzen

“ Die Welt steht vor einer neuen Welle an Innovationen. Wir sind überzeugt, dass KI den größten Nutzen bringen wird, wenn wir menschliche Expertise mit einer verantwortungsvollen Verwendung der Technologie kombinieren. ”

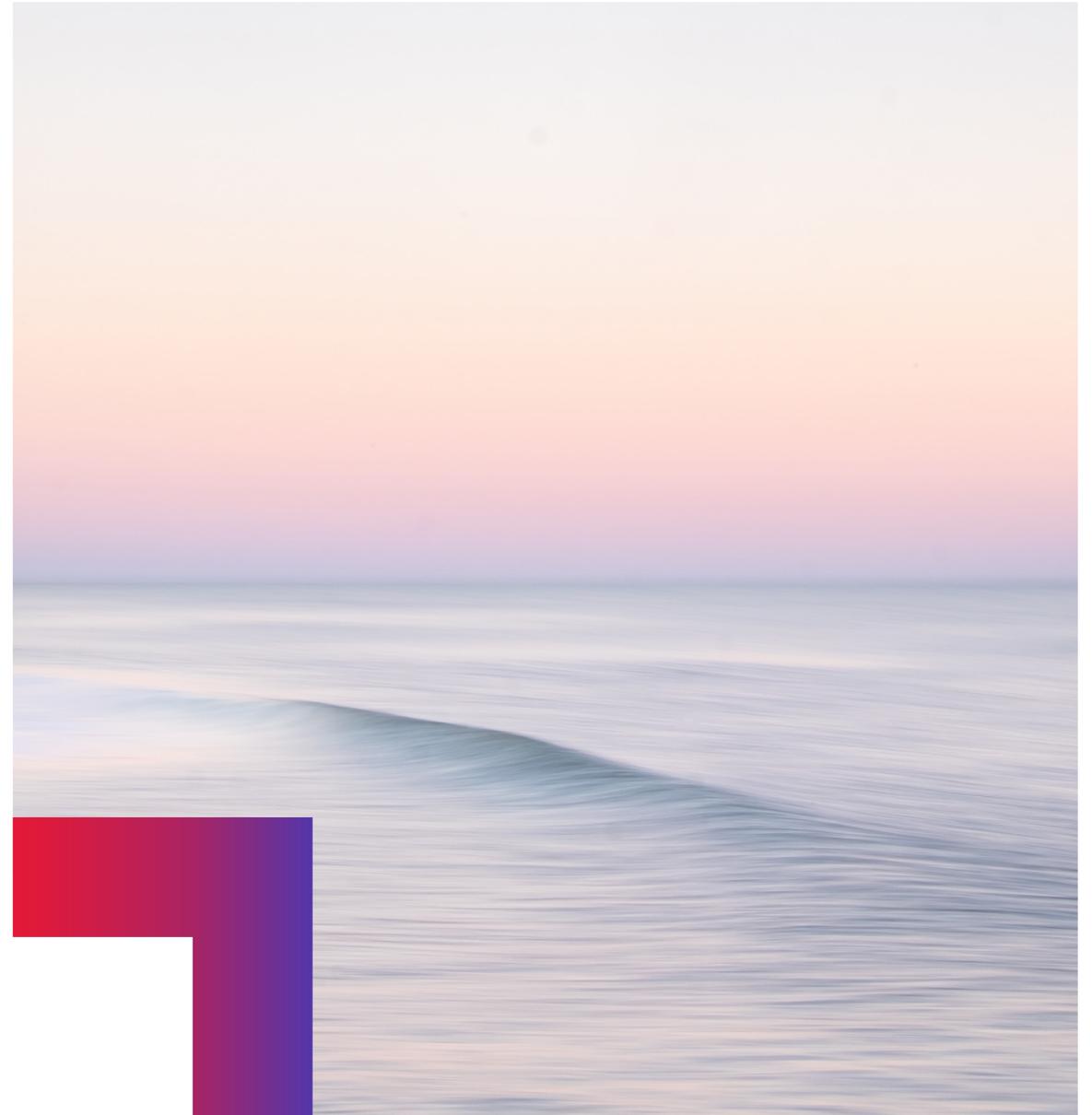
George Schindler

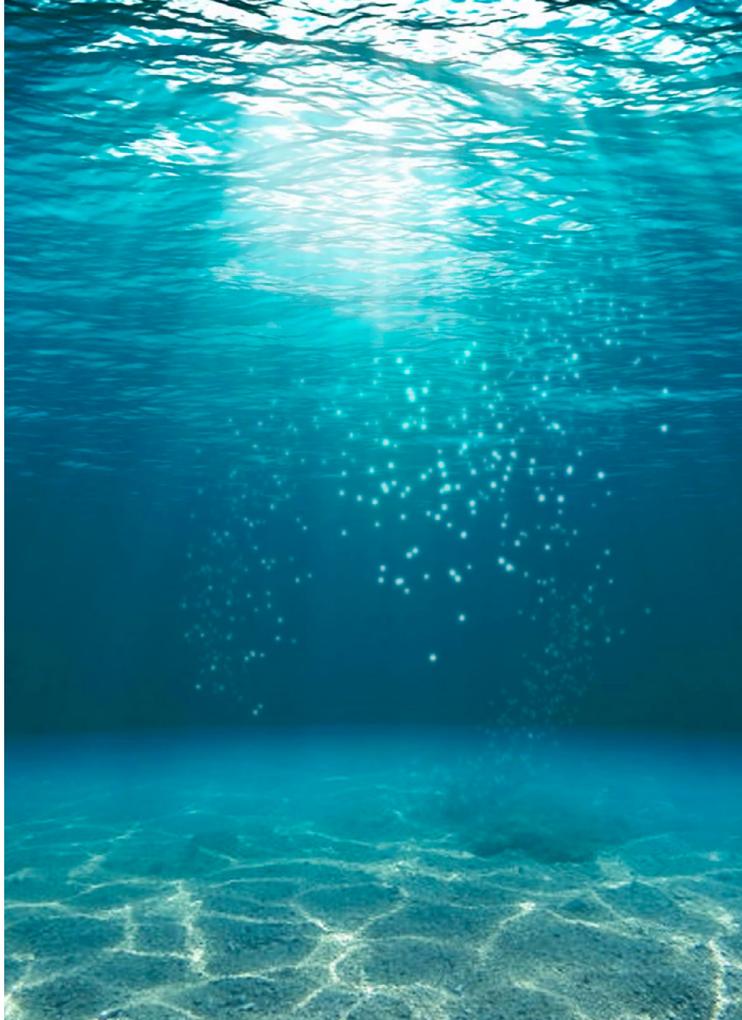
President und Chief Executive Officer, CGI

KI – ein Meer der Möglichkeiten

Künstliche Intelligenz (KI) ist eine transformative Technologie, die unsere Wirtschaft und Gesellschaft dramatisch umgestaltet und sich in einem Tempo verbreitet, das die Entwicklungen des Internets und der Mobiltelefonie noch übertrifft.

KI ist allerdings kein neues Phänomen: Schon seit Jahren nutzen Unternehmen KI-gestützte Chatbots, um ihre Kundinnen und Kunden zielgerichtet anzusprechen. Sie setzen künstliche Intelligenz ein, um ihre Backoffice-Prozesse zu automatisieren, Qualitätskontrollen durchzuführen, vorausschauende Analysen zu erstellen und vieles mehr.





Die Weiterentwicklung von KI brachte in den letzten Jahren jedoch eine ganz neue Dynamik mit sich. Dank generativer KI können Unternehmen und ihre Mitarbeitenden jetzt deutlich schneller Inhalte erstellen – in Bild, Ton oder Text. Aller Voraussicht nach wird die neue Technologie zum Beispiel die Hyperpersonalisierung und damit die Optimierung digitaler Einkaufserlebnisse revolutionieren.

Mit der zunehmenden Verbreitung der künstlichen Intelligenz steigen aber auch die Risiken. Herausforderungen wie der Betrieb in einem bislang weitgehend unregulierten Umfeld und die mangelnde Transparenz der Datenquellen und -ergebnisse könnten erhebliche nachteilige Auswirkungen haben.

Angesichts dieser Flut an neuen Optionen und Risiken fragen sich viele Führungskräfte heute, ob sie lieber vorsichtig mit dem Zeh eintauchen oder kopfüber hineinspringen möchten.

Klar zum Ablegen

Viele Unternehmen stehen im Moment vor einem Wendepunkt. Sie möchten das Potenzial künstlicher Intelligenz nutzen, ohne unwägbar Risiken für den Datenschutz und das eigene Image in Kauf zu nehmen.

Wir möchten ihnen einen sicheren Weg eröffnen und haben eine Vorgehensweise entwickelt, mit der sie ihre Ziele zuverlässig erreichen können.

Unser Ansatz fokussiert auf den Return on Investment und behält den Menschen dabei immer im Blick.

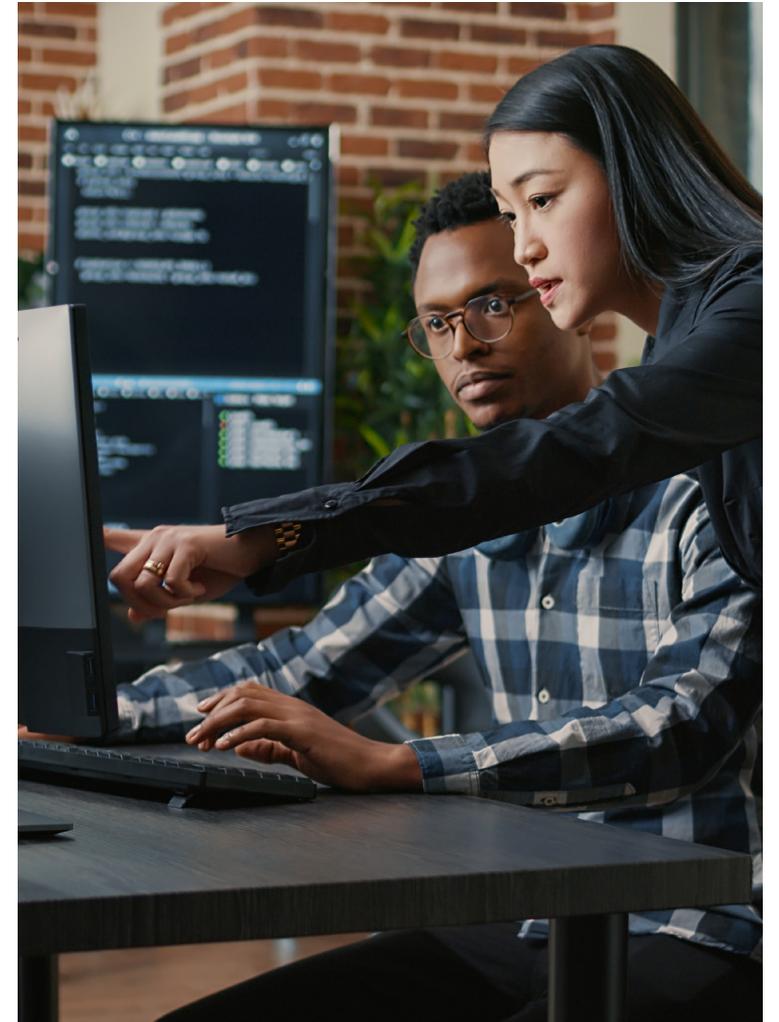


Unser Ansatz beinhaltet

- eine anpassungsfähige KI-Strategie, die mit der Unternehmensvision in Einklang ist
- eine Strategie, die auf einen werteorientierten Umgang mit KI abzielt
- ein Design, bei dem der Mensch im Mittelpunkt steht
- bewährte Praktiken, um eine Balance zwischen ehrgeizigen Zielen und deren Verwirklichung zu finden
- bewährte Methoden für die Entwicklung von KI-Lösungen, die mit wissenschaftlicher Genauigkeit arbeiten

Darüber hinaus ist es für uns eine Grundbedingung, dass KI-Systeme während ihres gesamten Lebenszyklus ethisch, robust und vertrauenswürdig sind. Wir helfen unseren Kunden, die erforderlichen Governance- und Betriebsmodelle dafür zu definieren.

Unser Ziel ist es, dass unsere Kunden die Vorteile von KI verantwortungsvoll und im Einklang mit ihren organisatorischen und gesellschaftlichen Werten nutzen können.



Turbulenzen voraus?

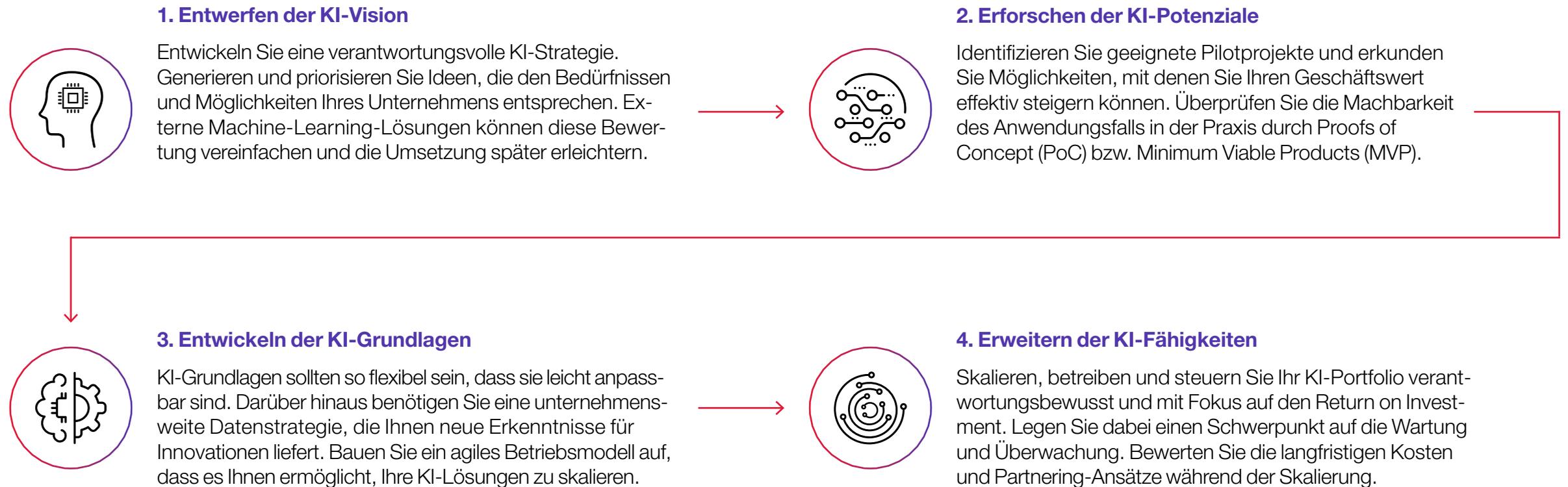
Um KI erfolgreich einzusetzen, sind eine klare Strategie und ein agiles Betriebsmodell notwendig. Oft stagnieren Unternehmen und Organisationen jedoch in der Phase der KI-Implementierung.

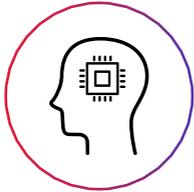
Sie agieren entweder zu vorsichtig und gehen zu langsam vor oder entscheiden sich für zu kleine Projekte, die keinen Mehrwert bringen.

Oder sie riskieren zu viel und stürzen sich gleichzeitig in ganz unterschiedliche Projekte bzw. starten ein zu großes Projekt, bevor sich die Interdependenzen und umfassenden Auswirkungen gänzlich erfassen lassen.



Wir wollen sicherstellen, dass unsere Kunden ihre Ziele mit KI auch wirklich erreichen. Dazu haben wir unseren **4E-Ansatz** entwickelt, der zum einen auf etablierten Verfahren und beobachtbaren Trends beruht und zum anderen verantwortungsvolle Prinzipien und Werte integriert.





Entwerfen Sie Ihre KI-Vision

Entwickeln Sie zunächst eine klare Vorstellung von den eigenen Möglichkeiten. Diese Findungsphase sollte alle Interessengruppen einbeziehen und eine Vision für die Zukunft Ihrer Organisation formulieren – in Bezug auf Mensch und KI.

Strategische Fragen, die hierfür geklärt werden sollten

- Wie können wir sicherstellen, dass unsere KI-Strategie mit unseren Zielen als Unternehmen und als Einzelpersonen übereinstimmt?
- Wie können wir KI nutzen, um die Entwicklung neuer Produkte zu ermöglichen, unsere Effizienz zu steigern und unser Geschäft zu optimieren?
- Wie können wir KI in unsere Arbeitswelt integrieren und dabei menschenzentriert agieren?

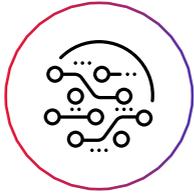
Dabei gilt es auch, neue Trends und die sich verändernde Regulierungslandschaft zu berücksichtigen – zum Beispiel den EU AI-Act, das erste Gesetz zur künstlichen Intelligenz, das in Zukunft regeln soll, wofür und unter welchen Bedingungen KI in der EU verwendet werden darf.

KI-ANWENDUNGSFÄLLE IDENTIFIZIEREN

Mit CGI AI Spark

Sie möchten Ihr Unternehmen für KI begeistern, die Möglichkeiten neuer Technologien verstehen und das Bewusstsein für deren Potenzial schärfen?

Mit unserem ein- bis zweitägigen Workshopformat CGI AI Spark unterstützen wir Sie dabei, geeignete Anwendungsfälle in Ihrer Organisation zu entdecken und zu bewerten.

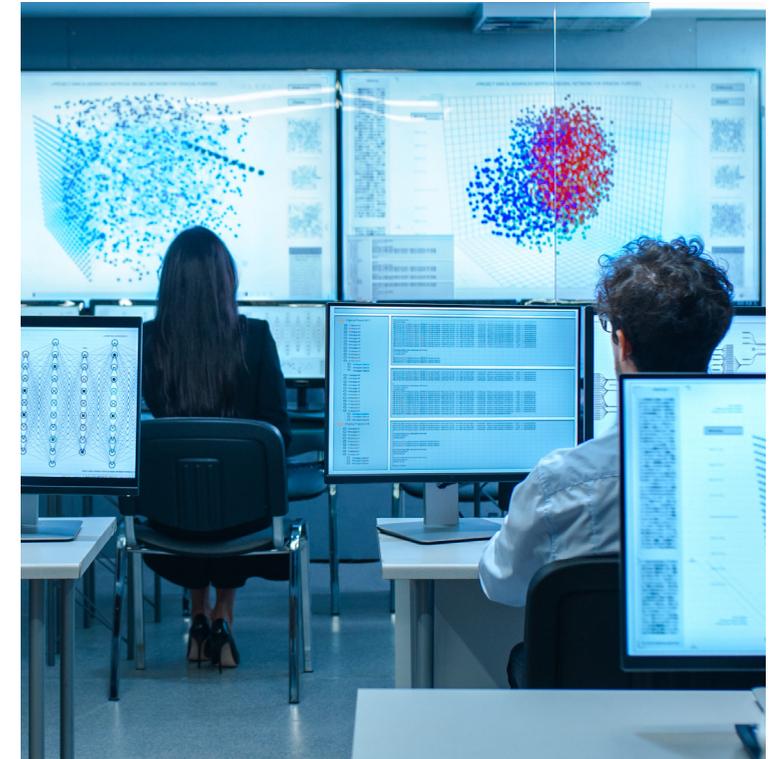


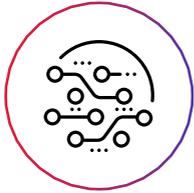
Erforschen Sie Ihre KI-Potenziale

Sobald Sie eine Vision formuliert haben, können Sie mit dem nächsten Schritt beginnen: Sie identifizieren und bewerten Projekte, mit denen Sie Ihre Vision realisieren können. Nehmen Sie sich alle Bereiche Ihres Unternehmens vor, um geeignete Anwendungsfälle für Experimente zu finden.

Arbeiten Sie im gesamten Prozess agil – von der Ideenfindung bis zur Entwicklung von Minimum Viable Products. Messen Sie die Ergebnisse, um die nächsten Schritte festzulegen.

Seien Sie offen für Aha-Momente und unerwartete Lektionen – zum Beispiel, wenn Sie einen neuen Bedarf an qualitativ hochwertigeren Daten entdecken, Ihre Infrastruktur anpassen oder Ihre Prozesse weiterentwickeln müssen. Und bleiben Sie in dieser Phase immer offen für einfache, nicht KI-gestützte Lösungen.





Ein Anwendungsfall:

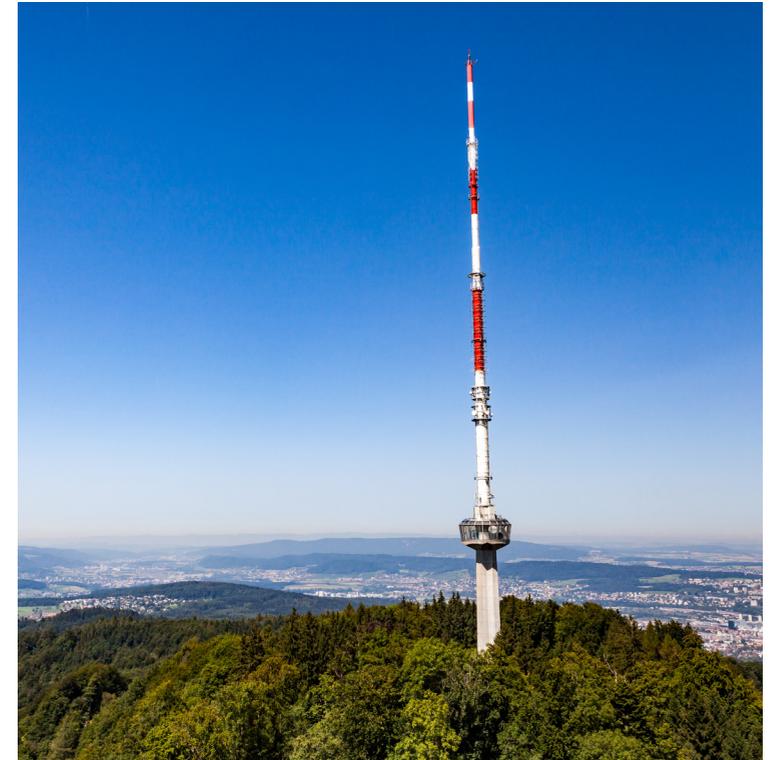
Optimiertes Nutzererlebnis bei Swisscom

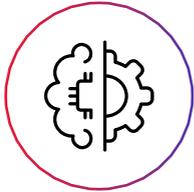
Swisscom kommuniziert mit seinen Kundinnen und Kunden über eine breite Palette an Kanälen – unter anderem über Chat- und Voicebots. Wir unterstützen den führenden Schweizer ICT-Dienstleister bei der Verfeinerung seiner konversationellen KI-Lösungen.

Um in der Schweiz eine effektive Kundeninteraktion über Chat und Voicebot zu ermöglichen, ist eine nahtlose Unterstützung in mehreren Sprachen notwendig. Die Bearbeitung eines hohen Anfragevolumens setzt eine skalierbare Infrastruktur voraus.

Den Grundstein für unsere Zusammenarbeit legte Swisscom bereits in einer vorangegangenen Phase, in der wir bestehende Chatbot-Lösungen an die Nutzererwartungen und Branchen-Benchmarks anpassten. Dies bot uns wertvolle Einblicke in die Stärken des Systems und in Bereiche mit Verbesserungsbedarf.

Heute liegt unser Schwerpunkt darauf, neue Anwendungsfälle zu identifizieren und so das Benutzererlebnis noch einmal zu verbessern. Gleichzeitig zielt die Optimierung der bestehenden Abläufe darauf ab, die Effizienz und Effektivität des Chatbots in verschiedenen Szenarien zu verbessern.

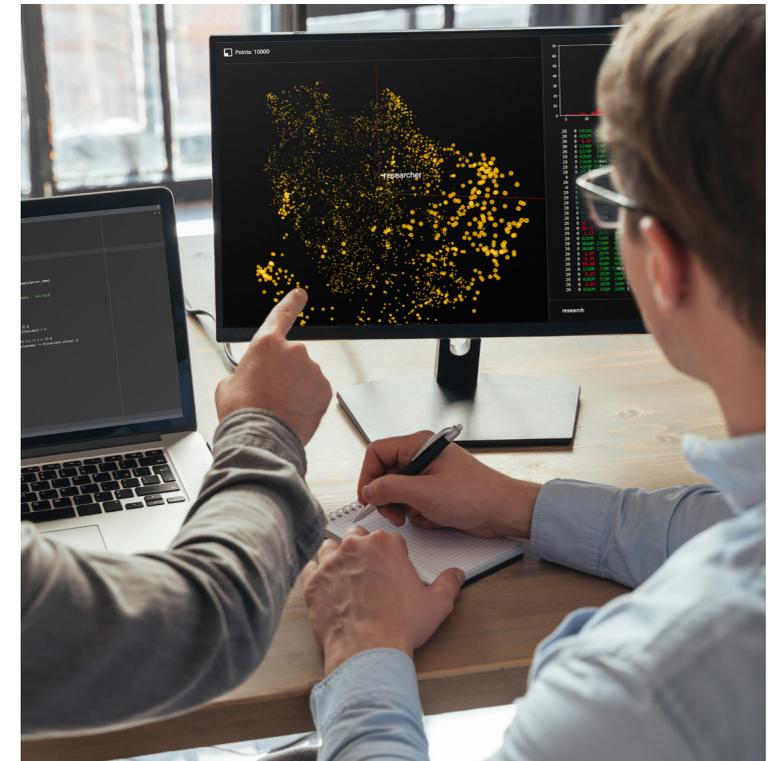


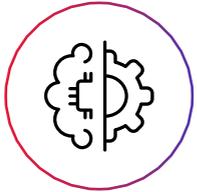


Entwickeln Sie Ihre KI-Grundlagen

In der dritten Phase legen Sie eine solide und dennoch flexible Basis, auf der Ihre Organisation weiter aufbauen kann. Dazu müssen die zur Verfügung stehenden Daten auf ihre KI-Fähigkeit überprüft und die entsprechenden KI-Governance- und Betriebsmodelle entwickelt werden. So gelingt es Ihnen, die Potenziale von KI in Ihrem Unternehmen auszuschöpfen und gleichzeitig das Risiko zu minimieren.

Investieren Sie ausreichend Zeit, um Strategien zu entwickeln, mit denen Sie KI-Talente für sich gewinnen und weiterbilden können. Stellen Sie sicher, dass Sie über KI-fähige Daten verfügen, fördern Sie den Kulturwandel in Ihrer Organisation und passen Sie die technische Infrastruktur entsprechend an.





Vier Schlüsselfaktoren für ein gestärktes Datenfundament

① Gestalten Sie eine datengesteuerte Kultur

- Treffen Sie datenbasierte Entscheidungen, die von der obersten Führungsebene befürwortet werden.
- Bilden Sie Ihre Mitarbeitenden weiter, so dass sie souverän mit Daten umgehen.
- Fördern Sie den Zugang zu Daten, um das dezentrale Experimentieren und die Innovation in Ihrem Unternehmen zu stärken.

② Führen Sie eine agile Datenverwaltung ein

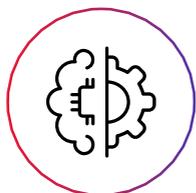
- Identifizieren Sie Business Cases mit hoher Priorität und konzentrieren Sie sich dort auf Verbesserungen, wo der größte Nutzen zu erwarten ist.
- Seien Sie zu einem Richtungswechsel bereit, wenn neue Erfahrungen auf dessen Notwendigkeit hinweisen. Treiben Sie Data Governance im gesamten Unternehmen voran.

③ Implementieren Sie ein zukunftsorientiertes Datenmanagement

- Setzen Sie auf moderne Datenplattformen, die aus Daten schneller Mehrwert generieren und flexibler in der Nutzung sind.
- Wenden Sie Produktmanagementprinzipien auf Ihre Daten an und beziehen Sie dabei deren gesamten Lebenszyklus mit ein.

④ Fokussieren Sie die entscheidenden Informationen

- Konzentrieren Sie sich in Ihren Bemühungen auf die Daten, die Sie für Ihre operativen und strategischen Entscheidungen benötigen.
- Ändern Sie Ihre Sichtweise: Daten sind keine Last, sondern ein Asset.



Ein Anwendungsfall

Digitaler Bürgerkontakt in deutscher Landeshauptstadt

Für Städte und Kommunen ist es entscheidend, den kommunikativen Erwartungen ihrer Bürgerinnen und Bürger bestmöglich zu entsprechen. Wir unterstützen eine deutsche Landeshauptstadt dabei, zu diesem Zweck eine zentrale digitale Kontaktmöglichkeit auf- und auszubauen.

Um die stark beanspruchten Service-Hotlines zu entlasten, wurde in die Infrastruktur der Landeshauptstadt schrittweise ein Chatbot integriert. Dieser ist rund um die Uhr, an jedem Tag der Woche erreichbar und kann die häufigsten Fragen automatisiert beantworten. Darüber hinaus bietet er eine Live-Chat-Option an, damit auch komplexere Anliegen der Bürgerinnen und Bürger effizient bearbeitet werden können.

Als Partner in diesem andauernden Projekt stellen wir der Landeshauptstadt unsere Expertise in Business und Technical Requirement Analysis, Conversation und Persona Design, KI-Training und Data Analysis zur Verfügung. Als weitere Maßnahmen stehen nun die Einbindung großer Sprachmodelle, die Erweiterung der Themenvielfalt und der Roll-out in verschiedenen Referaten an.

UMFANGREICHE DATENMENGEN EFFIZIENT ANALYSIEREN

Mit [CGI TextAI](#)

Auch technisch wenig versierte Anwenderinnen und Anwender sind in der Lage, mit unserer Low-Code-Plattform CGI TextAI maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln – ohne dass sie hierfür umfassende KI-Kenntnisse benötigen.

Unsere individualisierbare Plattform nutzt KI und automatisiertes maschinelles Lernen, um schnell und effizient eine Vielzahl strukturierter und unstrukturierter Daten zu analysieren. Dies dient nicht nur dazu, die Recherche und User Experience zu optimieren, sondern senkt auch die Betriebskosten.



Erweitern Sie Ihre KI-Fähigkeiten

Wenn Sie KI in Ihrem Unternehmen skalieren möchten, sollten Sie dabei verantwortungsbewusst vorgehen und nicht ausschließlich auf Geschwindigkeit und Effizienz setzen. Anstelle von einmaligen oder verstreuten Initiativen empfehlen wir Ihnen, ein ganzheitliches KI-Portfolio aufzubauen, das eigene Lösungen umfasst und mit den Werten und Zielen Ihres Unternehmens in Einklang steht. Ein agiles Organisationsmodell – zentral oder dezentral – ermöglicht es Ihnen, Ihre KI-Strategie schnell umzusetzen und Ihre Geschäftsziele zuverlässig zu erreichen.



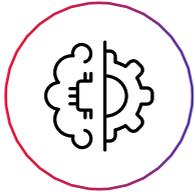
EIN ANWENDUNGSFALL

Optimierung der Entscheidungen bei globalem Möbelhersteller

Die Vertriebsleiter der großen Möbelhauskette stehen vor der Herausforderung, durch eine geschickte Preisgestaltung und strategische Platzierung der Artikel den Abverkauf zu steigern. Alle betreffenden Maßnahmen müssen zeitnah geplant, nachgehalten und manchmal auch modifiziert werden.

Um diesen Prozess zu optimieren, haben wir bei unserem Kunden die KI-Fähigkeiten erweitert und maschinelles Lernen implementiert. Heute verfügen die Vertriebsleiter beinahe in Echtzeit über die entsprechenden Verkaufskennzahlen und werden von einem Vorhersagemodell unterstützt.

Für die Zukunft ist geplant, die Maßnahmen im Verkauf noch zielführender zu gestalten – durch die Vorhersage von Umsatzsteigerungen auf der Basis historischer Verkaufsdaten.



Ein Anwendungsfall

Aufbau einer Plattform zur Analyse von Hirn-Scans im Universitätskrankenhaus Helsinki

Hirnblutungen müssen schnell und exakt diagnostiziert werden. In einer Kooperation mit Planmeca und dem Universitätskrankenhaus Helsinki haben wir mit einer neuartigen KI-Lösung die Grundlagen dafür gelegt, diesen Prozess deutlich zu optimieren.

Gemeinsam mit dem Universitätskrankenhaus Helsinki und Planmeca, einem führenden Hersteller von digitalen Hightech-Bildgebungsgeräten, haben wir eine Lösung entwickelt, die die häufigsten Arten von nicht-traumatischen Hirnblutungen mithilfe von Algorithmen erkennt. AI Head Analysis wurde bereits für die retrospektive Prüfung der Arbeitsabläufe im Universitätskrankenhaus Helsinki zugelassen.

AI Head Analysis nutzt hierzu die Daten verschiedener Bildgebungsgeräte in Krankenhäusern, um regelkonform Algorithmen zu erstellen und sie klinisch zu testen. Darüber hinaus hat das Forschungsprojekt eine niedrighschwellige, einfach zu bedienende Testumgebung für alle interessierten Kliniken eröffnet.



Bereit, Wellen zu schlagen

Mit unseren Kunden erarbeiten wir realisierbare KI-Visionen, testen konkrete Anwendungsfälle und schaffen zukunftssichere Grundlagen, damit sie ihre Wertschöpfung beschleunigen können.

Im Geschäftsjahr 2023 haben wir eine über drei Jahre laufende Investition von 1 Milliarde kanadischer Dollar bereitgestellt, um unsere KI-basierten Angebote auszubauen, neue Talente zu uns zu holen und unsere Mitarbeitenden weiterzubilden, neue Markteinführungsstrategien zu entwickeln und unsere Liefer-Exzellenz zu verbessern.

Sind Sie bereit, Ihren KI-Erfolg zu beschleunigen? [Erfahren Sie mehr über unsere KI-Dienstleistungen und unseren KI-Ansatz.](#)



“ Nach Ansicht der Kunden liegt eine der Stärken von CGI in der Fähigkeit, Workshops durchzuführen, die das Bewusstsein für KI und ihren Wert für das Geschäft verbessern. Das Unternehmen verfügt über die geeigneten funktionalen und branchenspezifischen Methoden und Ressourcen. CGI ist in der Lage, hochwertige, vertrauenswürdige Datensätze und Pipelines für das KI-Modell-Training zu liefern, Wissen weiterzugeben und Schulungen für interne IT- und Entwicklungsteams durchzuführen. ”

IDC MarketScape:

Worldwide Artificial Intelligence Services

2023 Vendor Assessment, doc #US49647023,

May 2023

Über CGI

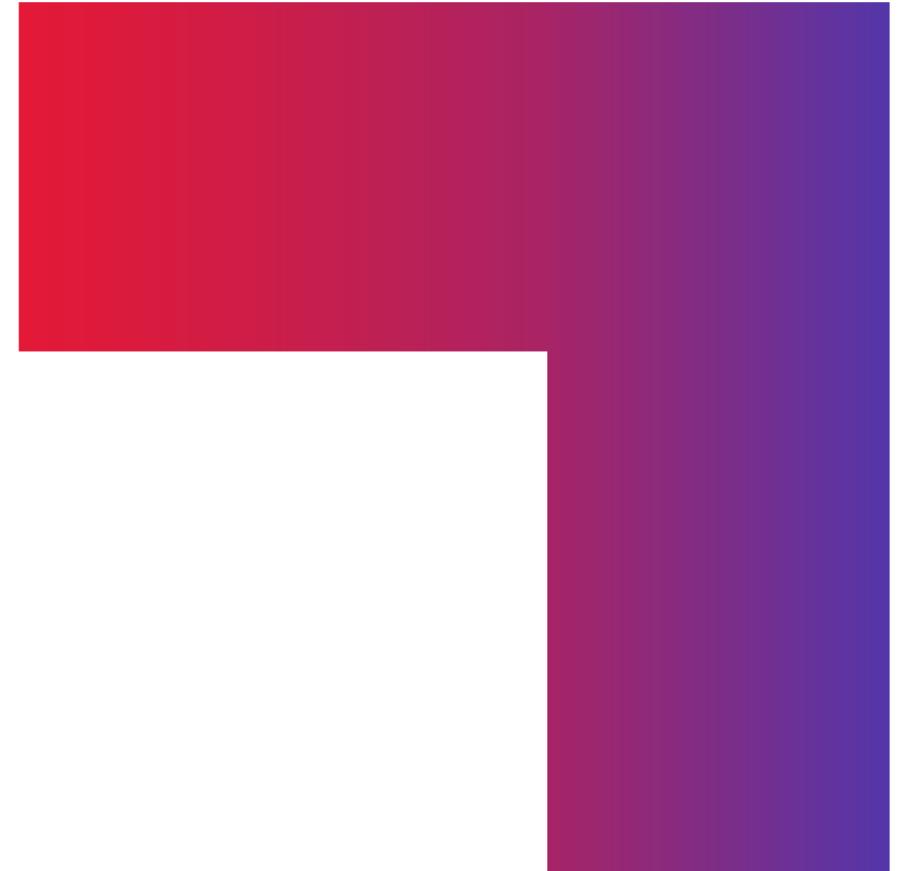
Insights you can act on

Als globaler Dienstleister für IT- und Geschäftsprozesse sind wir auf Nachhaltigkeit ausgerichtet und bieten unseren Kunden mit weltweit über 91.000 Mitarbeitenden strategische IT- und Business-Beratung, Systemintegration, Managed IT, Business Process Services und Intellectual Property auf Topniveau.

Unsere Teams orientieren sich konsequent an den Geschäftsstrategien unserer Kunden, entwickeln innovative Lösungen wie KI entlang der gesamten Wertschöpfungskette und werden im Hinblick auf Zeit- und Budgettreue regelmäßig mit Bestnoten bewertet.

Mehr Informationen:

<https://www.cgi.com/ki>



The CGI logo, consisting of the letters 'CGI' in a bold, red, sans-serif font.