



Das neue Zeitalter der Application Management Services

Mit AI-driven AMS zu mehr Effizienz,
Stabilität und Skalierbarkeit



Inhalt

- 1 Management Summary
- 2 Neue Anforderungen an das Application Management
- 3 Wie KI das Application Management transformiert
- 4 KI hebt die Produktivität auf ein neues Level
- 5 AI-driven AMS – unser KI-gestütztes AMS-Modell
- 6 Im Fokus: Die KI-Agenten
- 7 Die Roadmap zu KI-gestütztem Application Management
- 8 Application Management für eine neue Realität

Management Summary

Application Management Services (AMS) entwickeln sich zunehmend von einer operativen Supportfunktion zu einem strategischen Bestandteil moderner Unternehmenssteuerung.

Unternehmen erwarten heute nicht mehr nur stabile Anwendungen und schnelle Ticketbearbeitung. Sie benötigen einen Application-Betrieb, der Veränderung unterstützt, Komplexität beherrscht und gleichzeitig Effizienz, Resilienz und Skalierbarkeit sicherstellt.

Die Anforderungen an AMS steigen dabei deutlich schneller als die klassischen Betriebsmodelle mithalten können. Moderne IT-Landschaften bestehen aus **hybriden Cloud-Umgebungen, Plattform-Ökosystemen, APIs, DevOps-Prozessen** und zunehmend **KI-gestützten Anwendungen**. Gleichzeitig erhöhen sich die Erwartungen an **Geschwindigkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit** und **Anpassungsfähigkeit**.

Künstliche Intelligenz eröffnet die Möglichkeit, diesen Wandel grundlegend neu zu gestalten. Dabei geht es nicht allein um den Einsatz einzelner KI-Tools.

Nachhaltige Produktivitäts- und Qualitätsgewinne entstehen erst dann, wenn KI integraler Bestandteil des gesamten Betriebsmodells wird.

Damit die Produktivitätsgewinne nachhaltig sind, ist jedoch eines unbedingt erforderlich:

KI darf nicht als isoliertes Tool verstanden werden, sondern muss integraler Bestandteil des Betriebsmodells sein.



Neue Anforderungen an das Application Management

Klassische AMS-Modelle konnten über viele Jahre durch Offshoring und Automatisierung effizient skaliert werden. Wiederkehrende Betriebsaufgaben ließen sich kostengünstig in globale Delivery-Strukturen verlagern und durch regelbasierte Prozesse automatisieren. Inzwischen sind diese Effizienzpotenziale aber weitgehend ausgeschöpft: Die verbleibenden Aufgaben sind deutlich komplexer, stärker vernetzt und weniger standardisierbar.

Heute müssen AMS hochdynamische IT-Landschaften unterstützen, **die aus Cloud-Plattformen, SaaS-Lösungen, APIs, Datenplattformen, DevOps-Pipelines und zunehmend KI-basierten Komponenten bestehen**. Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Fachbereiche an Geschwindigkeit, Stabilität und kontinuierliche Innovation.

Dadurch steigen die Anforderungen an das Application Management deutlich schneller als traditionelle Betriebsmodelle mithalten können:



Extreme technologische Komplexität und hohe Änderungsdynamik

Moderne IT-Landschaften bestehen heute aus hochgradig vernetzten Cloud-, Plattform- und API-Strukturen statt aus wenigen stabilen Kernsystemen. Dadurch werden Abhängigkeiten, Fehlersuche und Betriebssteuerung deutlich komplexer. Und durch agile Entwicklung, Continuous Deployment und häufige Releases verändern sich Systeme permanent.



Gleichzeitiger Betrieb von Legacy- und modernen Systemen

AMS muss gleichzeitig historisch gewachsene Altsysteme und moderne Cloud-Plattformen betreiben. Diese technologisch heterogenen Landschaften verursachen hohe Integrations- und Wartungsaufwände.



Wissensabhängigkeit und Personengebundenheit

Viele Anwendungen sind nur unzureichend dokumentiert, sodass kritisches Wissen oft bei einzelnen Experten liegt. Das erschwert Skalierung, Standardisierung und einen stabilen Wissenstransfer.



Schwierige Automatisierbarkeit komplexer Prozesse

Einfache und standardisierte Tätigkeiten wurden bereits weitgehend automatisiert. Die verbleibenden Aufgaben sind meist komplex, individuell und kontextabhängig und lassen sich daher nur begrenzt regelbasiert automatisieren.



Hoher Koordinationsaufwand und wachsende Security- und Compliance-Anforderungen

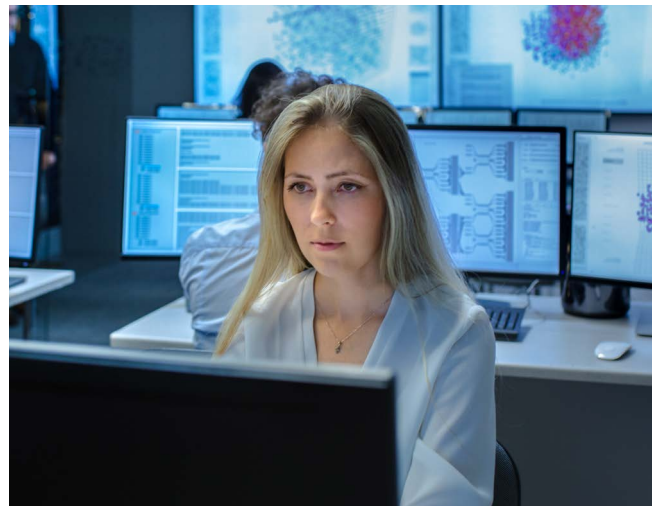
Der Betrieb moderner IT-Landschaften erfordert die Zusammenarbeit zahlreicher Teams, Provider und Fachbereiche. Dadurch steigt der Abstimmungs- und Governance-Aufwand deutlich an. Cybersecurity, Datenschutz und regulatorische Vorgaben erhöhen ebenfalls die Anforderungen an den IT-Betrieb. Änderungen und Betriebsprozesse müssen heute wesentlich stärker kontrolliert, dokumentiert und abgesichert werden.



Steigende Erwartungen der Fachbereiche und zunehmend wirtschaftlicher Druck

Fachbereiche erwarten schnelle Anpassungen und kontinuierliche Innovation. Klassische AMS-Modelle sind jedoch primär auf Effizienz und Stabilität ausgelegt. Das Management fokussiert auf sinkende Betriebskosten bei gleichzeitig steigender Servicequalität und Geschwindigkeit. Traditionelle AMS-Modelle wurden für andere Rahmenbedingungen entwickelt. Die steigende Komplexität erfordert heute neue Ansätze, die Skalierbarkeit, Geschwindigkeit und Betriebsstabilität gleichermaßen unterstützen.

Wenn künstliche Intelligenz in das Betriebsmodell integriert wird, können AMS die nötige Agilität, Intelligenz und Effizienz gewinnen. KI-Agenten wirken dabei wie zusätzliche Teammitglieder, die Entscheidungen beschleunigen, Arbeitsabläufe vereinfachen und Wissen teilen, während sich Menschen auf Steuerung und Validierung sowie andere anspruchsvolle Aufgaben konzentrieren. Klare KPIs, Prüfprotokolle und nachvollziehbare Ergebnisse geben Sicherheit und sorgen dafür, dass die Einführung von KI auf die Geschäftsziele abgestimmt ist und sich die Produktivität nachhaltig erhöht.



Wie KI das Application Management transformiert

Mit KI lassen sich im Betrieb von AMS Engpässe beseitigen, Risiken reduzieren und schnell messbare Ergebnisse erzielen. Dabei sorgt ein Human-in-the-Loop-Modell dafür, dass Servicequalität und Vertrauen erhalten bleiben.

Die wichtigsten Hebel zur Steigerung der Produktivität:



1

Prozessautomatisierung im großen Stil

KI-Agenten erkennen Anomalien, erstellen und ergänzen Tickets, schlagen Lösungen vor und beheben wiederkehrende Probleme mit minimalem Eingriff. Dazu nutzen sie sowohl strukturierte Daten (wie Protokolle, Warnmeldungen und Tickets) als auch unstrukturierte Daten (wie E-Mails, Chat-Protokolle und Dokumente) und Wissensressourcen (von implizitem Fachwissen bis zu Playbooks). Das Ergebnis ist eine präzise, kontextbezogene und skalierbare Automatisierung.

2

Entscheidungsunterstützung

KI-Agenten generieren kontextbezogene Empfehlungen, die die Einstufung beschleunigen, die Klassifizierungsgenauigkeit verbessern und zu konsistenten, datenbasierten Lösungen führen.

3

Erschließung von Wissen

KI-Agenten greifen auf strukturierte Wissensdatenbanken zu, die Vorfallhistorien, Playbooks und Standards enthalten, und entwickeln diese Wissensbasis weiter. Sie verwandeln implizites Fachwissen in konkrete, wiederverwendbare Informationen. Damit beschleunigen sie die Einarbeitung neuer Mitarbeitender und verringern die Abhängigkeit von einzelnen Fachleuten.

4

Vorausschauender und präventiver Betrieb

KI-Agenten analysieren frühe Risikosignale, um potenzielle Ausfälle zu erkennen, bevor sie eskalieren. Probleme werden frühzeitig gelöst, Ausfallzeiten reduziert und die Abhängigkeit von kritischen Expertenrollen minimiert.

KI hebt die Produktivität auf ein neues Level

Der Einsatz von KI im Application Management führt zu messbaren Verbesserungen.

Voraussetzung ist jedoch, dass KI in das gesamte Betriebsmodell integriert wird, weil die Herausforderungen moderner IT-Landschaften nicht isoliert entstehen, sondern entlang aller Betriebsprozesse. Ein einzelnes KI-Tool kann zwar Teilaufgaben optimieren, erreicht aber ohne Zugriff auf Prozesse, Daten, Abhängigkeiten und Betriebswissen keinen nachhaltigen Skalierungs- oder Effizienzgewinn.

Erst durch die Integration in Monitoring, Incident-, Change- und Service-Prozesse kann KI Zusammenhänge erkennen, Abläufe intelligent steuern und von reaktiver Ticketbearbeitung zu proaktiven und teilweise autonomen Betriebsmodellen beitragen und zum gesuchten Mehrwert beitragen.

- Schnellere Kategorisierung von Incidents und Service Requests
- Weniger Eskalationen

- Bessere Erstlösungsquote (FCR)
- Kürzere mittlere Reparaturzeit (MTTR)
- Verkürzte Lösungszyklen
- Schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeitender
- Höhere Servicequalität und bessere Einhaltung der SLAs
- Frühzeitiges Erkennen und Vermeiden von Störungen
- Bessere Verfügbarkeit von Wissen
- Verringerte Abhängigkeit von kritischen Expertenrollen
- Größere Skalierbarkeit
- Geringere Betriebskosten

Das CGI Application Services Optimization Program (ASOP) steuert diese Verbesserungen mit klaren KPIs, Prüfpfaden und Nachvollziehbarkeit. Das Governance-Framework sorgt für eine sichere, verantwortungsvolle und nachhaltige Einführung – und schafft so die Basis, KI-gestützte AMS zu skalieren.



AI AMS – unser KI-gestütztes AMS-Modell

AI AMS integriert künstliche Intelligenz in alle Support-Ebenen und schafft ein Gleichgewicht zwischen KI-Autonomie und menschlicher Aufsicht, um Effizienz und Kontrolle gleichermaßen zu gewährleisten.

Kurz erklärt: ASOP und DigiOps

Das CGI Application Services Optimization Program (ASOP) definiert Governance, KPIs und Prozesse für alle Support-Ebenen und sorgt damit für eine einheitliche Steuerung.

In diesem Rahmen koordiniert die DigiOps-Plattform die Workflows der KI-Agenten. Zusammen verbinden ASOP und DigiOps die Governance mit der Umsetzung, gewährleisten die Compliance und sorgen für Transparenz und operative Stabilität.

1

Business Alignment

Das Application Management ist konsequent auf die Unternehmensziele abgestimmt. In die Priorisierung des Supports fließen Faktoren wie Schweregrad, Nutzerzufriedenheit, Geschäftsauswirkungen und Kritikalität ein. Die Analyse von Nutzerfeedback hilft, Maßnahmen einzuleiten, bevor kritische Dienste beeinträchtigt werden. Statt Tickets abzuarbeiten, fokussiert Application Management die Probleme, die für das Unternehmen am wichtigsten sind.

2

Service-Governance und -Management

Service-Governance sorgt für Transparenz und Verlässlichkeit im Application Management. Dashboards, Risikomodelle und Service-Health-Analysen machen Leistung und Automatisierungseffekte jederzeit sichtbar. Reviews stellen sicher, dass alle internen und regulatorischen Anforderungen erfüllt werden. Service-Governance verknüpft die technologische Leistung mit den Unternehmenszielen und positioniert AI AMS als verantwortungsvolles und vertrauenswürdige Instrument, das messbare Verbesserungen liefert.

3

Prozesse und Methoden

AI AMS integriert KI nahtlos in sämtliche Prozesse und Workflows. KI-Agenten übernehmen Aufgaben wie Ticket-Priorisierung, -Analyse, -Weiterleitung, Bewertung von Änderungen und Informationssuche. Das behebt Engpässe, erhöht den Durchsatz und steigert die Effizienz. Gleichzeitig behalten Menschen die Kontrolle und Entscheidungshoheit.

4

KI-Agenten und AI Agent Factory

Die AI Agent Factory erstellt, verwaltet und aktualisiert KI-Agenten. Neben umfassenden End-to-End-Agenten (zum Beispiel über Service Tower hinweg) gibt es dabei auch solche, die auf Quick-wins abzielen. Die KI-Agenten arbeiten ununterbrochen – 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. So gewährleisten sie eine lückenlose Service-Abdeckung, schnellere Lösungszyklen und eine höhere Ausfallsicherheit.

5

Neudefinition des Supports: L1.5, L2 und L3

In traditionellen ITIL-Modellen übernimmt die erste Supportebene die Einstufung und die Ticket-Erfassung, wobei die meisten Fälle direkt an L2 und L3 eskaliert werden. AI AMS bringt eine Neuverteilung der Aufgaben nach dem Shift-Left-Prinzip mit sich.

- Die neue KI-gestützte Supportebene L1.5 fungiert als intelligenter Filter zwischen L1 und L2. Sie liefert schnelle Lösungen für häufig auftretende Probleme, wodurch die Weiterleitung an höhere Supportebenen entfällt.
- Diagnosen, die zuvor L3 erreichten, werden mithilfe von KI bereits auf L2 durchgeführt. KI-Analysen ermitteln die wahrscheinlichen Ursachen für komplexe Probleme, verweisen auf frühere Lösungen und grenzen Lösungswege ein.
- L3 bewältigt technische Herausforderungen und eingehende Ursachenanalysen, wobei KI die Ermittlung, Umsetzung und Validierung von Lösungen beschleunigt.

6

Arbeitsweise

Die Arbeitsweise basiert auf dem bewährten CGI Application Services Optimization Program (ASOP) und integriert KI-Agenten direkt in die Servicebereitstellung. Menschen und KI-Agenten arbeiten eng verzahnt in einem gemeinsamen Betriebsmodell. Während KI repetitive Aufgaben übernimmt und für Geschwindigkeit und Skalierung sorgt, verantworten Menschen Steuerung, Kontrolle und strategische Entscheidungen.

Unser globales Delivery-Modell ermöglicht zusätzliche Skalierung. Die Teams überwachen die Agenten kontinuierlich, stellen bei Bedarf eine 24/7-Abdeckung sicher und gewährleisten eine weltweit konsistente Servicequalität.

7

AI Automation Office

Das AI Automation Office koordiniert die Einführung, steuert die Bereitstellung und beschleunigt erste Erfolge. Zu Beginn treibt es Pilotprojekte voran, sammelt Wissen und entwirft Leitfäden. Mit der Stabilisierung des Betriebs entwickelt es sich zu einer Governance-Zentrale, deren Schwerpunkt auf Umschulung, Compliance und Ergebnisüberwachung liegt. Im Zielzustand sorgt es für langfristige Governance und kontinuierliche Verbesserungen. Es stellt zudem sicher, dass Produktivitätsgewinne und Qualitätsverbesserungen messbar und überprüfbar sind.

8

Tools und Technologien

Während ASOP die Steuerung vorgibt, übernimmt DigiOps die technische Orchestrierung und verbindet KI-Agenten mit bestehenden ITSM-, DevOps- und Wissensplattformen. Die KI-Tools sind direkt in die DigiOps-Workflows eingebunden. So werden sie kontrolliert in die Servicebereitstellung integriert. DigiOps steuert Service-Signale, Automatisierungen und Prozesse systemübergreifend, sodass Menschen und KI-Agenten in Echtzeit zusammenarbeiten. Sicherheits- und Compliance-Anforderungen sind fest in der Architektur verankert.

9

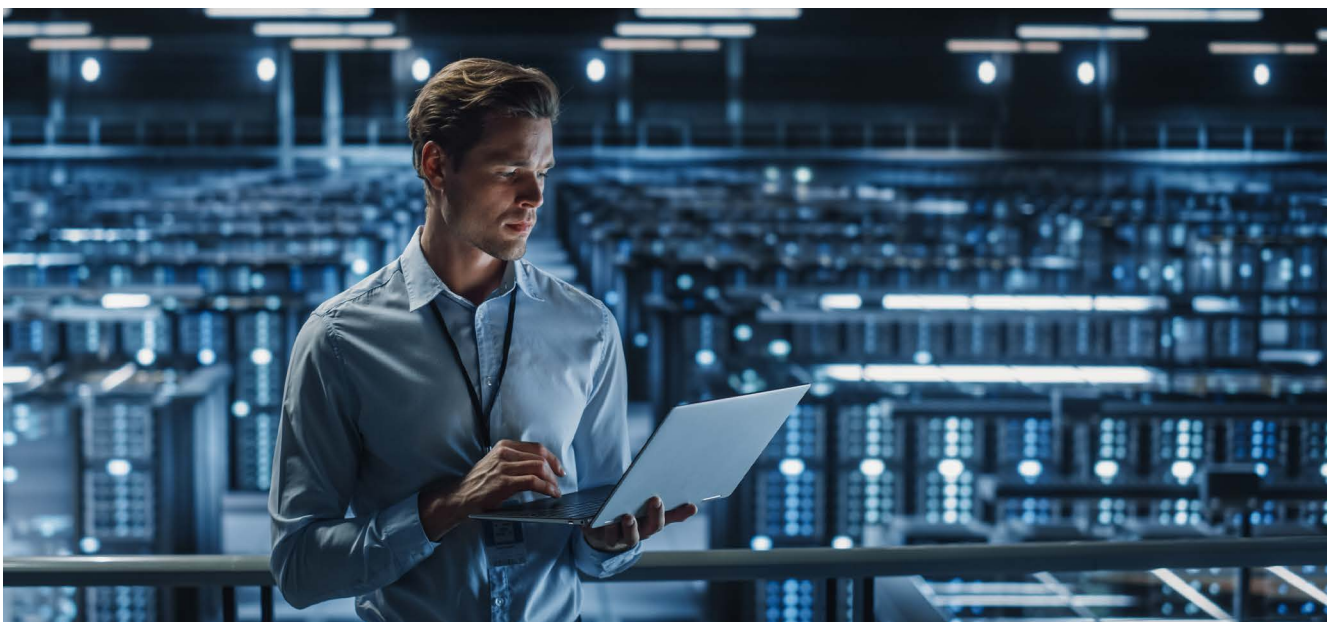
Menschen und Kompetenzen

Der Erfolg der KI-Einführung hängt nicht zuletzt von den Menschen, Prozessen und der Governance ab. Das ASOP-Framework und das Client Partnership Management Framework (CPMF) von CGI bilden hierfür die Grundlage. Sie stellen sicher, dass unsere globalen Teams nahtlos zusammenarbeiten und nach außen als Einheit auftreten. So profitieren Kunden von dem gebündelten Fachwissen, technischen Fähigkeiten und KI-Kompetenzen unserer Expertinnen und Experten.

10

Finanzmanagement

AI AMS verknüpft jede Automatisierungsinitiative direkt mit messbaren Ergebnissen. Zu den Kernkennzahlen zählen eingesparter Aufwand, schnellere Lösungszeiten, vermiedene SLA-Verstöße und Produktivitätssteigerungen. Für die Finanzierung stehen unterschiedliche Modelle zur Verfügung. Neben kundenfinanzierten Initiativen und Gain-Share-Modellen kann CGI in ausgewählten Szenarien die initialen Investitionen übernehmen. Die Refinanzierung erfolgt dabei über die Vertragslaufzeit auf Basis der realisierten Produktivitäts- und Effizienzgewinne. Klare Finanzierungsmodelle schaffen Transparenz und stellen sicher, dass Investitionen mit den Business-Prioritäten übereinstimmen.



Im Fokus: Die KI-Agenten

KI-Agenten spielen im AI-gestützten AMS eine zentrale Rolle, weil sie operative Aufgaben nicht nur analysieren, sondern zunehmend eigenständig ausführen und koordinieren können. Im Unterschied zu klassischen Automatisierungen reagieren sie nicht nur auf feste Regeln, sondern verstehen Kontext, priorisieren Entscheidungen und handeln proaktiv entlang kompletter Service-Prozesse.

Im AI AMS können KI-Agenten beispielsweise Incidents analysieren, Ursachen identifizieren, Tickets priorisieren, Standardmaßnahmen auslösen oder Informationen zwischen verschiedenen Systemen und Teams orchestrieren. Dadurch entwickelt sich AMS von einem überwiegend reaktiven Betriebsmodell hin zu einem intelligenten, teilautonomen Servicebetrieb.

Besonders wichtig ist dabei, dass mehrere spezialisierte Agenten zusammenarbeiten können – etwa für Monitoring, Security, Change Management oder Wissensmanagement. KI-Agenten werden damit zu einer Art „operativer Intelligenzschicht“, die Komplexität reduziert, Prozesse beschleunigt und menschliche Teams gezielt entlastet.

KI-Agenten werden in zwei Kategorien unterteilt:



Small Agents sind schlank und auf bestimmte Aufgaben zugeschnitten. Sie übernehmen Routineaufgaben wie Ticketzusammenfassung, Protokollanalyse oder Wissensabruf. Sie lassen sich schnell bereitstellen, erfordern nur minimale Steuerung und sorgen für sofortige Produktivitätsgewinne. Sobald sie stabil laufen, benötigen sie nur noch wenig menschliche Überwachung, wobei Expertinnen und Experten Ausnahmen und Ergebnisse überprüfen.



Enterprise-Class Agents kümmern sich um komplexe, umfangreiche Arbeitsabläufe, über Anwendungen, Service-Tower und Fachbereiche hinweg. Sie übernehmen anspruchsvolle und großvolumige Aufgaben – wie die plattformübergreifende Priorisierung von Vorfällen, Compliance-Reportings und die Bündelung von Ursachen (Root-Cause Clustering). Aufgrund ihres breiten Einsatzspektrums benötigen sie eine stärkere Steuerung, kontinuierliche menschliche Kontrolle sowie regelmäßige Compliance-Prüfungen.

Die Unterschiede zwischen Small und Enterprise-Class Agents wirken sich auf Kosten, Steuerung und Einführungsstrategie aus. Beide Kategorien übernehmen wichtige Funktionen: Small Agents sorgen für frühe Erfolge, erzeugen damit eine erste Dynamik und schaffen Vertrauen; Enterprise-Class Agents verankern weitreichende Verbesserungen und ermöglichen die Skalierung in komplexen Umgebungen.

Zentrale architektonische Elemente

Unabhängig von ihrer Kategorie weisen alle KI-Agenten in ihrer Konzeption und Funktionsweise sechs Kernelemente auf. Diese sorgen dafür, dass die Agenten sicher arbeiten, effektiv skalieren und messbare Verbesserungen liefern.



Wahrnehmung: KI-Agenten erfassen Tickets, Warnmeldungen, Wissensdatenbanken und Protokolle, um die Genauigkeit und Geschwindigkeit der Klassifizierung und die Konsistenz der Arbeitsabläufe zu verbessern.



Gedächtnis und Wissen: KI-Agenten speichern den Kontext von Vorfällen sowie die Maßnahmen zu deren Behebung. Wiederverwendbare Ressourcen wie neue Runbooks beschleunigen die Einarbeitung und gewährleisten teamübergreifend einheitliche Reaktionen.



Kognitiver Kern: KI-Agenten planen, priorisieren und treffen Entscheidungen: Sie identifizieren Ursachen, erkennen, wann eine Eskalation notwendig ist, und gruppieren zusammenhängende Vorfälle. Das stärkt die Einhaltung von SLAs, reduziert die mittlere Lösungszeit (MTTR) und verbessert die Serviceleistung.



Aktion: KI-Agenten führen Updates aus, stoßen Workflows an und führen automatisierte Fehlerbehebungen durch. Jede Aktion ist nachvollziehbar, validiert und entspricht den Unternehmensvorgaben. Sie reduzieren manuellen Aufwand und erhöhen die operative Zuverlässigkeit.



Zusammenarbeit: KI-Agenten sind in ITSM-Plattformen integriert, arbeiten mit Menschen und Systemen zusammen, ohne bestehende Abläufe zu stören, fördern so die Akzeptanz und steigern die Produktivität der Teams.



Governance und Sicherheit: KI-Agenten agieren im Rahmen der Leitplanken, die ASOP setzt. So sind die Einhaltung von ITIL-Standards, Zugriffsbeschränkungen und Compliance sichergestellt. Die verantwortungsvolle Nutzung, das Vertrauen und die nachprüfbare Einhaltung gesetzlicher Vorschriften bleiben auch bei einer Skalierung der Agenten gewährleistet.

Diese Kernelemente definieren, wie KI-Agenten „denken“ und handeln. Doch welchen Mehrwert sie bringen, hängt maßgeblich von dem Wissen ab, auf dem sie basieren.

Mehrschichtige Wissensquellen

Eine Vielzahl unterschiedlicher Informationsquellen leitet die Entscheidungsfindung der KI-Agenten.



Anwendungswissen: Runbooks und Anleitungen zur Fehlerbehebung



Organisationswissen: Prozessdokumentationen, Wissensdatenbanken, Eskalationspfade, Compliance-Vorgaben



Domainwissen: ITSM-, Observability-, Security- und Infrastrukturstandards



Prozesswissen: Anwendungs- und teamübergreifende Arbeitsabläufe



Externe Best Practices: Erprobte Muster aus der Branche und aus Large-Language-Modellen

Dieser mehrschichtige Ansatz stellt sicher, dass KI-Agenten konsistentes Wissen bereitstellen, Prozesse systemübergreifend orchestrieren und das Aufsetzen neuer Services beschleunigen. So entstehen dauerhafte Unternehmens-Assets, die mit den Business-Anforderungen wachsen.

Die Roadmap zu KI-gestütztem Application Management

Die umfassende Integration von KI in das Application Management erfordert eine strukturierte Roadmap. Es ist entscheidend für den Erfolg, Governance von Anfang an zu verankern und so früh wie möglich den Nutzen sichtbar zu machen. So entstehen Vertrauen und nachhaltige Akzeptanz.

Jede Phase wird von Meilensteinen, Risiko- und Erfolgskontrollen begleitet, um Transparenz und die Übereinstimmung mit den Business-Prioritäten sicherzustellen.

Die Roadmap sorgt in kurzer Zeit für erste Produktivitätssteigerungen: schnellere Priorisierung, geringere Arbeitsbelastung für Fachpersonal und effizientere Problemlösung. Gleichzeitig fördert sie systemische Verbesserungen hinsichtlich Resilienz, Skalierbarkeit und Kostenoptimierung.

Phase 1: Konzeption & Transitionsplanung

Erfassen Sie den Status Quo und schaffen Sie die Voraussetzungen für eine erfolgreiche KI-Integration.

- Reifegrad von Prozessen, Tools, Datenverfügbarkeit und Service-Level-Performance messen
- Ausgangswerte für Effizienz und Automatisierungsgrad festhalten, um Erfolge messbar zu machen
- Repetitive manuelle Aufwände analysieren und Quick-wins bestimmen
- Personalplanung beginnen und neue Rollen definieren (z. B. Prompt Engineers, GenAI Analysts, Automation Specialists)
- Kompetenzen und Widerstände analysieren, um Qualifizierung, Umstrukturierung und Change-Maßnahmen zu steuern

Ergebnis:

Die frühzeitige Beseitigung struktureller Lücken verringert das Risiko, dass die Einführung später ins Stocken gerät.

Phase 2: Transition

Gehen Sie die ersten kontrollierten Schritte auf dem Weg zum KI-gestützten Application Management.

- KI-Funktionen kontrolliert und zielgerichtet einführen
- KI-Agenten für Priorisierung, Ursachenanalyse und Wissensbereitstellung einsetzen
- Teams mit virtuellen Assistenten und Service-Dashboards unterstützen
- Playbooks zur automatisierten Problemlösung einführen, um repetitive Arbeitsabläufe zu reduzieren
- KI in den Arbeitsalltag einbetten (z. B. KI-basierte Vorschläge in ITSM-Tools, korrelierte KI-Warnmeldungen in DevOps)

Ergebnis:

Erste Quick-wins sind ein sichtbarer Erfolgsnachweis, der Vertrauen schafft und die Akzeptanz erhöht.

Phase 3: Initialer Betriebsmodus

Erleben Sie, wie die strukturierte Integration von KI das Application Management messbar verbessert.

- Pilotprojekte in ein hybrides Betriebsmodell überführen, in dem Menschen und KI-Agenten zusammenarbeiten
- AI Agent Factory einrichten: Entwicklung, Test, Deployment und Retraining
- KI in umfassende Arbeitsabläufe einbinden (wie Incident-Vermeidung, Wissensempfehlungen und DevOps-Automatisierung)
- Human-in-the-Loop-Prinzip sicherstellen: Expertinnen und Experten validieren Ergebnisse, korrigieren Fehler, geben Feedback und führen Retrainings durch

Ergebnis:

Durch die breitere systematische Nutzung von KI sind deutliche Produktivitätssteigerungen zu erwarten.

Die Roadmap bietet einen strukturierten Weg zu KI-gestütztem Application Management, der sich flexibel an die spezifischen Bedürfnisse anpassen lässt. Das schrittweise Vorgehen, eine klare Governance und frühe Erfolge stellen sicher, dass die Einführung von KI nicht disruptiv, sondern evolutionär verläuft.

Phase 4: Zielmodus

Profitieren Sie vollständig von der Synergie aus künstlicher Intelligenz und menschlicher Expertise.

- Zielzustand ist erreicht, in dem KI komplexe Aufgaben vollständig übernimmt, während Menschen steuern und validieren
- KI-Agenten lösen wiederkehrende Probleme autonom, sagen Ausfälle voraus und starten Prozesse zur Selbstheilung
- Governance verankert Lifecycle-Management, Retraining und Nachvollziehbarkeit
- Geschäftsziele und KPIs sind verknüpft und machen den Zusammenhang zwischen Mehrwert und Automatisierung transparent
- Menschliche Aufgabenprofile entwickeln sich weiter und übernehmen Steuerung, Qualitätssicherung und strategische Ausrichtung, um sicherzustellen, dass die KI-Nutzung in Einklang mit Unternehmenswerten und Compliance-Anforderungen steht

Ergebnis:

Effizienz: Manueller Aufwand und repetitive Aufgaben sind reduziert.

Resilienz: Vorausschauende Prävention und Einhaltung der Service Levels erhöhen die Ausfallsicherheit.

Mehrwert: Die Ergebnisse von KI werden am Nutzen für das Unternehmen gemessen.

Application Management für eine neue Realität.

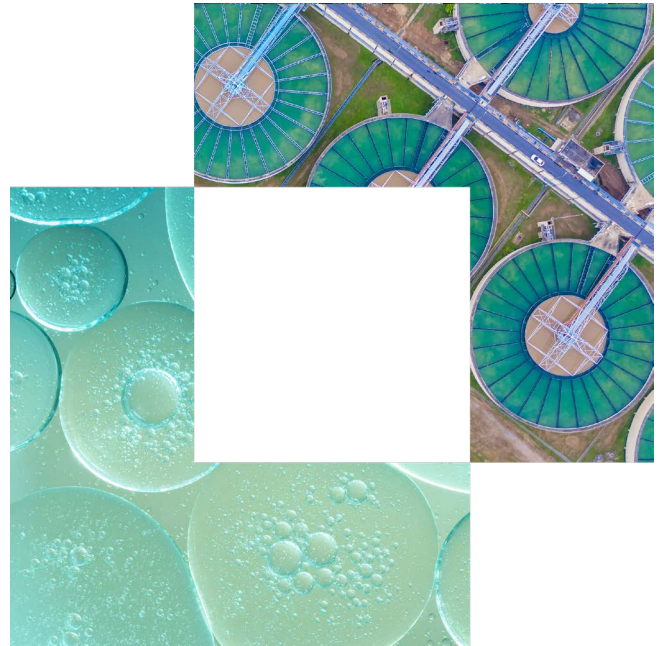
Application Management befindet sich an einem Wendepunkt. Moderne IT-Landschaften unterscheiden sich grundlegend von den Umgebungen, für die klassische Betriebsmodelle ursprünglich entwickelt wurden. Gleichzeitig eröffnen KI-Technologien neue Möglichkeiten, Betriebsprozesse intelligenter, schneller und resilienter zu gestalten.

Entscheidend ist dabei nicht der isolierte Einsatz einzelner KI-Werkzeuge. Der nachhaltige Mehrwert entsteht erst dann, wenn KI integraler Bestandteil des gesamten Betriebsmodells wird.

Unternehmen, die diese Transformation strukturiert angehen, schaffen die Grundlage für ein zukunftsfähiges Application Management.

Dabei bleibt der Mensch ein zentraler Bestandteil des Betriebs. KI erweitert die Fähigkeiten der Teams, beschleunigt Entscheidungen und automatisiert standardisierte Abläufe. Steuerung, Verantwortung und strategische Entscheidungen bleiben jedoch weiterhin in menschlicher Hand.

AI-driven AMS markiert damit nicht nur die Weiterentwicklung bestehender Betriebsmodelle. Es steht für einen grundlegenden Wandel hin zu einem intelligenten, datengetriebenen und resilienten Application Management.



Gehen Sie jetzt den nächsten Schritt und entwickeln Sie Ihr Application Management zukunftsorientiert weiter!



Über CGI

Insights you can act on

CGI wurde 1976 gegründet und gehört zu den größten Unternehmen für IT und Business Consulting.

Wir kennen die Branchen unserer Kundinnen und Kunden, handeln ergebnisorientiert und helfen Ihnen so, den Return on Investment in Business und IT zu steigern. Durch unsere Kundennähe entstehen vertrauensvolle Beziehungen und unsere Branchen- und Technologiekompetenz ermöglicht es Ihnen, die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppen zu erfüllen.

For more information

Email: ManagedServices.de@cgi.com

Visit: cgi.com/de/de/application-services

© CGI Deutschland B.V. & Co. KG, public.

