

Boardroom Questions

Intelligente Automatisierung



Was können Unternehmen von künstlicher Intelligenz erwarten und welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um davon zu profitieren?

60%

der CEOs machen sich Gedanken über die Integration intelligenter Prozesse und künstlicher Intelligenz (KI).
Global CEO Outlook, KPMG, 2017

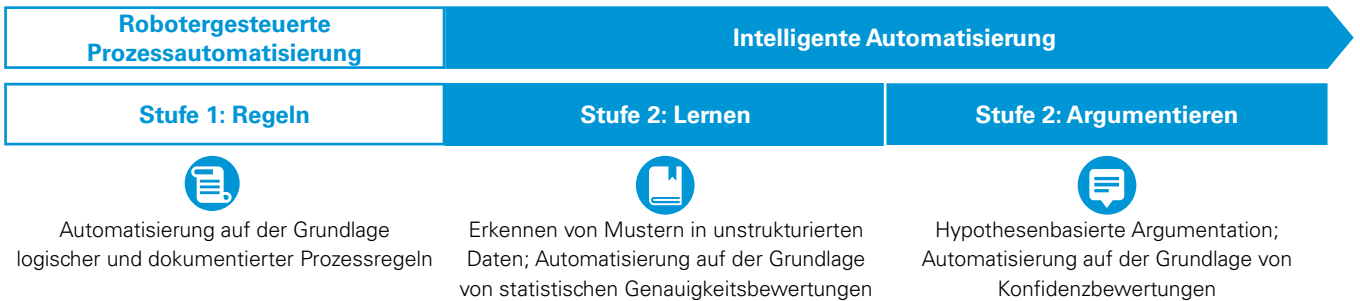
< 3
Jahre

CEOs rechnen mit einer Personalaufstockung, um von KI Gebrauch machen zu können.
Global CEO Outlook, KPMG, 2017

\$ 12

Milliarden

Umsatz wird bis 2019 durch KI bzw. intelligente Automatisierung generiert.
MarketsandMarkets, März 2016



Warum ist das Thema relevant?



Intelligente Automatisierung ist die Verschmelzung von **Roboter-gesteuerter Prozessautomatisierung (RPA)** und **intelligenten Technologien**.

Diese intelligenten Systeme, einschliesslich **Verarbeitung natürlicher Sprache, maschinellem Lernen, Datenanalytik und probabilistischer Argumentation**, können Aufgaben bewältigen, für die menschliche Intelligenz und Situationsanalyse bislang unumgänglich waren.

Intelligente Software kann menschliche Aktivitäten wie **Wahrnehmung, Schlussfolgerung, Beweisaufnahme, Vermutung und Begründung** imitieren. In Kombination mit fortgeschrittener Automatisierung können diese Systeme so trainiert werden, dass sie in der Lage sind, **beurteilungssintensive Aufgaben** auszuführen.

Mit intelligenten Systemen wird die Skalierung von Fachwissen deutlich einfacher. Intelligente Systeme können **nach dem Vorbild leistungsstarker Mitarbeitender trainiert** und dann in Form eines digitalen Assistenten zur Unterstützung und Ergänzung anderer Kolleginnen und Kollegen genutzt werden.

Welche Vorteile bietet das Konzept?



- **Entlastung der Mitarbeitenden** bei transaktionsbezogenen Arbeiten **zugunsten von höherwertigen Arbeiten** und Innovation
- **Rationalisierung** transaktionsbezogener Arbeiten mit **verbesselter Qualität und Konsistenz der Ergebnisse** sowie **Verringerung der Umsetzungskosten**
- **Verbesserung** der Dienstleistungsmodelle grundlegender Geschäftsprozesse wie **Finanzen, Personal, Einkauf und IT**

Fragen für den Verwaltungsrat



- 1 Verstehen wir, wie ein **neuer Wettbewerber** in unserem Markt von künstlicher Intelligenz und anderen neuen Technologien Gebrauch machen würde, um die Branche zu revolutionieren?
- 2 Konzentrieren sich unsere Mitarbeitenden auf die Entwicklung eines echten **Alleinstellungsmerkmal für unsere Kunden** statt auf Aufgaben, die automatisiert werden könnten?
- 3 Verstehen wir, wie sich unsere Alleinstellungsmerkmale verändern können, wenn unsere **Branche neue Technologien einführt**?
- 4 Welche **Annahmen für die Personalplanung** haben wir für die kommenden drei bis fünf Jahre getroffen?
- 5 Wenn Daten das neue Gold sind ..., verstehen wir die Daten, die wir **haben**, die wir **haben könnten** und die wir brauchen, um uns vom Wettbewerb abzuheben?
- 6 Verstehen wir die Auswirkungen von **KI auf unsere Kunden** und unsere Lieferkette?

Fragen für das Senior Management



- 1 Wie bewerten unsere Kunden ihre Erfahrungen mit uns? Sind sie immer zufrieden? Ist die Auslagerung grosser Mengen von Kundentransaktionen noch immer der beste und einzige Weg? Was ändert sich durch intelligente Automatisierung?
- 2 Sind unsere zahlreichen Prozesse und Systeme auch nach jahrelangen Versuchen der Zusammenführung und Konsolidierung schwierig zu verwalten? Gibt es eine bessere Möglichkeit?
- 3 Schöpfen wir das Potenzial unserer Mitarbeitenden voll aus? Erhalten wir das Signal, dass sie mit ihren Rollen zufrieden sind, oder könnten sie dem Unternehmen an anderer Stelle von grösserem Nutzen sein?
- 4 Maximieren wir wirklich die Chancen, die neue und bahnbrechende Technologien bieten können, um dem Wettbewerb einen Schritt voraus zu bleiben?
- 5 Wie sammeln, pflegen und verwalten wir die riesigen Datenmengen, auf die wir Zugriff haben?

Welche Massnahmen kann der Verwaltungsrat in Erwägung ziehen?



- 1 Überprüfung der grundlegenden Prozesse und Systeme zur Ermittlung von Möglichkeiten für den Einsatz neuer Technologien. Es ist jedoch wichtig, zunächst alle Prozesse zu optimieren und den Output zu evaluieren. Kann effektiv mehr erreicht werden?
- 2 Ermittlung der Schwachstellen: Bieten Technologien, die bislang nicht existiert haben, jetzt eine Lösung für diese Probleme?
- 3 Die Entwicklung von Technologien und Innovationen verläuft äusserst schnell, weshalb hier der Blick auf das Wesentliche nicht fehlen darf. Eine Überlegung wert ist die Ernennung eines Chief Technology oder Disruption Officers, der im Verwaltungsrat sitzt oder diesem untersteht und speziell für diesen Bereich verantwortlich ist.

Kontakt

KPMG AG

Badenerstrasse 172
Postfach
8036 Zürich

kpmg.ch/blc

René Koets

Partner
Head of Management
Consulting
+41 58 249 42 69
rkoets2@kpmg.com

Veit Schulz

Director
Digital Transformation
+41 58 249 32 74
vschulz@kpmg.com

Jannik Henriks

Manager
Lead for Robotics &
Intelligent Automation
+41 58 249 62 15
jannikhenriks@kpmg.com

Die hierin enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und beziehen sich daher nicht auf die Umstände einzelner Personen oder Rechtsträger. Obwohl wir uns bemühen, genaue und aktuelle Informationen zu liefern, besteht keine Gewähr dafür, dass diese die Situation zum Zeitpunkt der Herausgabe oder eine künftige Situation akkurat widerspiegeln. Die genannten Informationen sollten nicht ohne eingehende Abklärungen und professionelle Beratung als Entscheidungs- oder Handlungsgrundlage dienen. Bei Prüfkunden bestimmen regulatorische Vorgaben zur Unabhängigkeit des Prüfers den Umfang einer Zusammenarbeit. Sollten Sie mehr darüber erfahren wollen, wie KPMG AG personenbezogene Daten bearbeitet, lesen Sie bitte unsere Datenschutzerklärung, welche Sie auf unserer Homepage www.kpmg.ch finden.

© 2021 KPMG AG, eine Schweizer Aktiengesellschaft, ist eine Tochtergesellschaft der KPMG Holding AG. KPMG Holding AG ist Mitglied der globalen KPMG-Organisation unabhängiger Firmen, die mit KPMG International Limited, einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung englischen Rechts, verbunden sind. Alle Rechte vorbehalten.