accenture

TRANSKRIPT

Generative AI bei SAP: Vom Pilotprojekt zur globalen Skalierung

Breakout Session mit Dr. Michèle Weynandt & Torsten Albert (SAP SE)

Torsten Albert

Vielen Dank und herzlich willkommen auch von unserer Seite. SAP, wahrscheinlich ein sehr, sehr großes Unternehmen, wie bekannt. Wir machen kein Produktmarketing. Sie sehen keine einzige Folie, die wir in irgendeiner Form nach außen präsentieren. Das heißt, mein Name ist Thorsten Albert. Ich verantworte in der globalen IT den Bereich Data AI und Datenplattform und bin heute mit meiner Kollegin hier, wo wir gerne mit Ihnen über das Thema Gen AI innerhalb der SAP reden möchten.

Wie haben wir angefangen vor mehreren Jahren und wo hat uns die Reise bisher hingeführt? Auch anhand von einem sehr konkreten Beispiel. Zu Beginn habe ich aber ein Statement mitgebracht oder eine Zahl mitgebracht. Die ist aus dem Jahr 2023 im November ungefähr, durch ein Research Studie von Morgan Stanley veröffentlicht, wo wir ungefähr 4,1 Billionen Impact sehen würden innerhalb der nächsten drei Jahre, verursacht durch AI Capability, primär durch Gen AI, weil wir alle nach dem, was 2022 passiert ist, mit den ersten Large Language Modellen, insbesondere Chat GPT gesehen haben.

Wo kommt der Impact her? Zum Großteil natürlich auf dem Thema Labour und Workforce Management, weil wir davon ausgehen, dass insbesondere die Technologien an bestimmte Arbeitsbereiche verändern werden und dadurch auch das Thema Workforce Management eine ganz große Rolle spielen wird. Wir haben allerdings eine zweite Zahl mitgebracht und die ist ein bisschen more blurry, weil wir so ganz nicht nach außen kommunizieren.

Was bedeutet sind für die SAP intern. Aber am Ende reden wir darüber, dass unser CEO Christian Klein bzw unser CFO Dominik Asam letztes Jahr bereits kommunizieren, dass wir innerhalb der SAP innerhalb der nächsten drei Jahre knapp 100 bis 300 Millionen, die Zahl ist da irgendwo im Range innerhalb der SAP. Ebenfalls durch Einführung von neuen Technologien, insbesondere im KI im AR Umfeld realisieren wollen, realisieren müssen.

Das setzt uns als globaler IT natürlich auf der einen Seite unter eine gewisse Drucksituation. Wie kriegen wir das Ganze realisiert? Wie können wir von Pilotierung und wir haben vorher über das Thema PoC und wie kommt man über PoC und MVP Phasen denn hinweg in eine globale Skalierung? Wie können wir das als Unternehmen, als globale IT im Unternehmen auch realisieren?

Wie hat das Ganze denn begonnen? Wir sehen oben Chat GPT, ich habe es gesagt, 2022, im November haben wir, glaube ich, sehr, sehr schnell erfahren, dass plötzlich und meinen Transformer Modell war nicht neu, aber es war ein Modell, was sich massiv verändert hat. Nachdem Open AI die Kommunikation zu Chat GPT aufgemacht hat. Was passiert denn eigentlich im AI Umfeld, in einer Repräsentation, die wir vorher nicht gesehen haben?

Ja, wir haben vorher Predictive Szenarien gehabt. Ja, wir haben KI in Narrow AI Cases beispielsweise bereits implementiert, aber durch die generative AI haben wir auf einmal

Copyright © 2024 Accenture. All rights reserved.

einen Push gesehen, der nicht nur Unternehmen beeinflusst, sondern primär durch Chat GPT. Auch das tägliche Umgehen mit Technologien bei jedem Einzelnen zu sehen. Large Language Modelle kamen dazu. Die sehen wir mittlerweile tagtäglich neu aufpoppen.

Wir sehen, dass sich die Modelle signifikant verändern. Wir wollen morgen sehen, wie sich das Thema Kosten und Performance verhalten wird, auch über die nächsten Jahre. Das heißt, die Technologie ist an der Stelle so weit, dass wir sie auch in die Unternehmen bringen können mit entsprechenden Maßnahmen. Da kommen wir später noch dazu. Was bedeutet das jetzt für die SAP Daily Work?

Ja, unsere Mitarbeitenden hatten natürlich Chat GPT plötzlich auf dem Handy, haben mit Chat GPT Dinge gemacht, die sie im Unternehmen nicht machen konnten. Ja, warum? Weil wir eben diese Modellierung noch nicht hatten. Das heißt, der Anspruch an uns war sehr, sehr früh, unseren Mitarbeitenden an das Thema Gen Ai auch näher zu bringen als Unternehmen. Natürlich in einem sehr, sehr sicheren und natürlich compliant relevanten Umfang, Umfeld.

Innovation war ein großes Thema, weil wir mit der AI, die wir bisher da eingesetzt haben, irgendwann eine Grenze gestoßen sind. Was bedeutet es denn für die Geschäftsprozesse innerhalb der SAP und wo macht es Sinn, den nächsten Schritt und zur Verfügung stellen? Large language Modell auch entsprechend zu berücksichtigen? Last but not least Productivity hat man es eben gesehen, die dreistellige Millionenzahl der SAP bedeutet am Ende natürlich auch Produktivität, Effizienzsteigerungen, Anwendung von Technologien, um die Top und Bottom Line der SAP entsprechend zu beeinflussen.

Das Gute ist, wir haben damit nicht vorgestern angefangen und auch nicht das 2022 angefangen. Das heißt, was ich Ihnen hier zeigen möchte, ist einfach so ein Querschnitt über das, was wir als SAP IT bereits in den letzten vergangenen Jahren getan haben. Auf der linken Seite sehen Sie, dass wir mehr als 100 Use Cases im Kontext AI, die von verschiedenen Szenarien in der Zwischenzeit live gesetzt haben, über die verschiedenen funktionalen Bereiche.

Wir haben einen sehr, sehr starken Back Lock, arbeiten damit in entsprechenden Business Einheiten sehr, sehr eng zusammen. Wir haben Joule eine SAP Produkt, wo es um das Thema Digitale Assistenz Funktionen geht innerhalb der SAP nach drei Monate später ausgerollt. Insbesondere im Kontext des Success factor. Wir nutzen natürlich den Technologie Stack, den die SAP uns erst mal mitgibt im Sinne von SAP runs SAP, SAP runs SAP first, but not only.

Das heißt, wir gucken uns natürlich auch Partnerlösungen an oder Integrationsszenarien an und gerade auch den Case, den man nachher mitgebracht haben, basiert eben in der Interaktion zwischen SAP und Non SAP Systemen. Wir haben ein SAP Gen AI Exprience Lab aufgesetzt, das ist ein Lab Environment, was jeder Mitarbeitende der SAP mittlerweile im Zugriff hat. Sie sehen hier, wir haben seit Beginn des Jahres ungefähr 7,7 Millionen, ich glaube, mittlerweile liegen wir bei 8,2 Millionen Prompts. Generieren lassen über die verschiedenen Modelle. Das heißt, der Zugriff ist für jeden Mitarbeitenden der SAP mittlerweile möglich in einem sehr, sehr sicheren und auch compliant relevanten Umfeld. Und was Sie sehen, wir haben sehr, sehr viele in Enablement Training, Materialien erstellt und auch zur Verfügung gestellt. Warum kam das Thema heute Morgen kam. Wie nehmen wir die Mitarbeitenden auch mit auf die Reise der Technologieentwicklung und ein Anspruch von uns ist das Thema enablement sehr sehr groß zu schreiben, um am Ende auch Informationen Enablement Trainings dorthin zu bringen, wo es am Ende Wert stiften, Wert schöpfend ist auf der täglichen Arbeit der Kolleginnen und Kollegen.

Snapshot von Use Cases, die wir bisher einsetzen, haben vielleicht mal drei herausgegriffen. Nehmen wir mal den unteren hier Gen AI Power Deal Optimizer. Was tut der? Im Lead To Cash Prozess? Hilft er den Sales Kollegen zu vorhersagen und besser zu planen. Wie sieht denn die Deal Closure Rate, also der Abschluss eines Deals, denn am Ende aus?

Auf Basis von bestimmten Szenarien mit dem Anlegen der Daten, die wir über uns in die lead to cash Prozess generiert haben? Sie sehen auch beispielsweise das Thema Crystal Ball hier weiter oben. Das nutzt bei uns unsere Research und Marketing Intelligence Einheit, um eben aus Informationen aus dem Netz bzw. angereicherten Informationen, die uns von unserer Seite Market Competitiveness, also unseren Anspruch an. Wo liegt denn vielleicht das nächste MA Potenzial zu realisieren in eine Datenbank zu schieben, um daraus die entsprechenden Analyse und Vorschlagswerte für mögliche Ziele der Akquisition der SAP zu realisieren?

Und last but not least ein drittes Thema GitHub Copilot Developer Experience ist für uns ein Riesenthema. Wir sind eine Softwarecompany in High Tech, Das heißt, wir müssen auch unsere Mitarbeitenden, insbesondere die

Copyright © 2024 Accenture. All rights reserved.

Entwickler, mitnehmen und stellen mit GitHub Copilot die entsprechende Lösung bereit.

Mittlerweile haben wir über 20.000 Mitarbeitende, die die Lösungen nutzen und sehr, sehr positives Feedback im Sinne von welcher Code, der am Ende generiert wurde, dann auch übernommen wurde. In den Failed State liegen wir ungefähr im Moment zwischen 60 und 70 % Übertragungsrate. Einfach mal nur ein Snapshot über das Portfolio, was wir bisher realisiert haben. Jetzt fragen Sie sich wie machen wir das?

Was sind so die, die wir nennen es fünf Teams, die wir am Ende nutzen, um Business AI, das ist das, was die SAP auch am Markt positioniert. Also wie bauen wir AI in unsere Geschäftsprozesse ein? Wie nutzen wir das innerhalb des Unternehmens und wie machen wir aus Business AI am Ende? Wir nennen es Enterprise AI, das heißt wie setzen wir am Ende in einem Modell Skalierungsmethoden ein, um das Thema AI in die Breite und damit auch in die entsprechende functional areas der SAP zu bringen?

Fangen wir mal vielleicht oben an. Value Management, ein großes Thema für uns. Wir haben es heute Morgen gehört. Warum kommen viele Unternehmen nicht über das MVP Stadium hinaus? Weil viele am Ende nicht von Beginn an berücksichtigen, wie sie den eigentlichen Cost Benefit Ratio aus. Wie werden Value assets. Zu Beginn eines Use Cases wird ein Problem Statement geschrieben. Man schaut sich an, ist die Technologie bereit, dann geht man in ein PoC, dann merkt man aber na ja, kosten tut AI ja trotzdem was

Was wir sehr stark machen mit unserem Corporate Managementteam ist Analysieren, direkt von Beginn an über jeden Use Case hinweg. Wie sieht der entsprechende Value Potential Case aus? Von Realisierung können wir dann nicht reden.

Aber wie sieht das Potenzial für News Case aus. Wie stelle ich das im Sinne unserer Corp mit Top und Bottom ein, Ziele da und dann am Ende zu entscheiden wie geht ein Use Case einen entsprechenden Ranking im Delivery Prozess? AI Network ist ein zweites großes Thema bei uns, weil wir natürlich interdisziplinär Zusammenarbeit mit unseren Business Einheiten, das heißt kein Technologie Implementierung, sondern wir kommen immer aus dem Thema Use Case, aus dem Thema Business Kontext.

Das heißt, wir nehmen unsere Business Einheit mit, bilden interdisziplinäre Teams, bilden sogenannte Champions aus, auf der Business, auf der IT Seite, um am Ende dann auch die entsprechenden Use Cases so zu bearbeiten, dass wir sie mit über die Realisierung in den entsprechenden Skalierungsansatz bringen. Business AI das natürlich ein großes Thema für uns, das heißt, wir haben uns bis vor anderthalb Jahren, zwei Jahren ungefähr nur um das Thema Wie bauen wir eigene KI Lösungen mit entsprechenden SAP Bausteine, damit ein Partner Lösungen zur Verfügung zu stellen.

Mittlerweile ist das Thema Business AI bei uns ein Riesenthema. Wie nehmen wir die eigenen Produktfeatures, die die SAP ins Produktportfolio aufnimmt, auch bei uns auf? Insbesondere für das Thema, wo wir High Tech als Unternehmen in die Geschäftsprozesse implementieren. Ein großes Thema in der Zusammenarbeit ist unser Vorteil, dass wir mit den Entwicklungseinheiten nahe zusammenarbeiten können. Das heißt, wir arbeiten dort über Beta tests, über Validierungstest, um am Ende auch die Produkte für Sie besser zu machen.

Ein großes Thema ist auch das Thema Governance und Ethics, wir reden sehr stark über Technologien. Aber wir sehen über die letzten Monate, dass gerade das Thema Explanable AI, responsible AI. Wie orientieren wir uns auch auf Basis von sechs SOX Regularien von entsprechende EU Acts, die wir in 2025, 2026 erfüllen müssen? Wie sehen die Realisierungsmechanismen aus? Technologie ist weit, habe ich gesagt.

Aber wie sehen diese surrounding factors für die non functions requirements aus? Und last but not least und arbeiten auch sehr eng mit Accenture zusammen ist das Thema Skalierung über sogenannte Factory Modelle. Das heißt für uns, wie gehen wir in der Industrialisierung, im Thema Deployment Entwicklung und auch Operationalisierung, Wie bauen wir Bausteine, die am Ende wiederverwendet werden können, die über die Use Cases hinweg aufgesetzt werden, um am Ende diesen Flow, diese Velocity über auch Use Cases zu realisieren.

Template und geht mittlerweile über jede functional Area bei uns in die Implementierung. Das heißt, wir haben es schmal gestartet, zentral gestartet und sind dann am Ende in die Dezentralisierung, in die functional areas eingestiegen. Theorie Praxis. Michèle, zu dir.

Dr. Michèle Weynandt

Danke Torsten. Michèle Weynandt. Ich bin wie der Torsten auch Teil von der IT bei der SAP. Wir bedienen unsere Supportprozess Kollegen, unsere Cloud Operations Prozesskollegen. Wir haben gesagt, wir reden nicht über Produkte, dabei bleiben wir auch. Aber im Prinzip geht es jetzt hier darum, wenn einer von Ihnen ein

Copyright © 2024 Accenture. All rights reserved.

Problem mit einem SAP Produkt hat, was passiert dann? Ich habe die Prozessfolie dabei.

Im Prinzip. Wir verkaufen nicht nur, wir bauen nicht nur, wir müssen danach auch sicherstellen, dass wir entsprechend das Produkt supporten. Und im Prinzip sind das bei uns unsere internen Kunden. Das heißt, wenn Sie ein Problem haben, öffnen sie ein Ticket. Und das kommt im Prinzip im Backend bei meinen Business Counterparts an und die müssen diese bearbeiten. Jetzt haben wir Gott sei Dank den Torsten, der uns geholfen hat, aber auch gemeinsam natürlich mit Accenture, uns erst mal die Experience zu bieten.

Also wir haben gesprochen über wie bringt man so was in ein großes Unternehmen, wo alle SAP Mitarbeiter erst mal ein Gefühl dafür bekommen? Was ist denn eigentlich dieses Ding? Wir haben alle mit Chat GPT zu tun, aber in einem Enterprise Kontext haben wir so viel mehr Modelle, so viel mehr Möglichkeiten, so viele Parameter, auf die man achtgeben muss, dass wir erst mal angefangen haben in einer Experience landscape, um entsprechend zu zeigen, wie so was aussehen könnte.

Also wir haben prompt Input Message. Wir haben im Prinzip die Auswahl von welchem Modell reden wir hier? Ob das jetzt ein GPT Modell ist, ob das andere Gen AI oder diese Modelle sind, alles zur Verfügung können unsere Mitarbeiter entsprechend auswählen. Man hat noch unterschiedliche Parameter und damit hat man erst mal die Experience geschaffen für die Mitarbeiter, um zu erleben, wie sich das eigentlich anfühlt und was das für Konsequenzen hat, wenn ich hier rumspiele.

Ich glaube, ganz am Anfang hatten alle Sorge, dass hier ganz viel zusammengedichtet wird und nichts nahe der Realität sein wird. Und im Prinzip konnte man mit so einem Experience Lab allen unseren Mitarbeitern und auch unseren Kunden intern erst mal zeigen, was damit passiert. Wir haben das genommen und sind dann sozusagen den nächsten Schritt gegangen und wollten sicherstellen, dass wir damit auch experimentieren können.

Ich habe gesagt, wir bedienen im Prinzip die Support Kunden und genau so ein Beispiel habe ich mitgebracht. Also wir haben im Prinzip gesagt, na ja, im. Wir haben auch mit dem GPT Modell angefangen, weil wir einfach da am einfachsten anfangen konnten. Man sagt dem System, welche Rolle es hat. Du bist ein Supportmitarbeiter und du sollst mir jetzt bitte helfen, hier eine Zusammenfassung zu schreiben.

Dann haben war und das hat tatsächlich auch etwas, womit die Kollegen und Kolleginnen erst mal zurechtkommen mussten. Man konnte Kontextinformationen mitgeben. Wenn Sie ein Ticket bei uns eröffnen, dann sind schon bestimmte Informationen, was denn jetzt gerade passiert ist, wo Sie das Problem haben, in diesem Ticket enthalten. Und genau diese Informationen kommen hier wieder zum Tragen.

Die können wir per Kontext aufrufen, um dann unseren Mitarbeitern, passiert leider manchmal, die Tickets kommen nicht rein und wir lösen sie aus den ersten Click oder auf das erste Tag in, sondern manchmal laufen die Dinger ganz schön lange und haben eine wochenlange Resolution Time und dann braucht man so etwas wie eine Case Summary. Und das ist im Prinzip das Beispiel, was mitgebracht habe, Wenn unsere Kunden Probleme haben, dann bieten wir sozusagen eine Case Summary an.

Die gibt uns GPT in diesem Fall. Wir wissen, mit welchem Modell wir arbeiten. Ich habe vorhin gesagt, wir geben auch noch Input Temperaturen mit und landen dann entsprechend in unserem System. Wie haben wir das gebaut oder wo sind wir da hingekommen bzw. wir wollten ja auch sicherstellen, dass wir hier. Wir hatten vorhin über Skalierung was haben wir gemacht im Prinzip, der Thorsten hat es gesagt. Sie geben uns die Möglichkeit mit Building Blöcken zu arbeiten, da wir hier aber ein wenig vorangeschritten sind, haben wir erst angefangen und haben quasi erst mal mit einer eigenen Infrastruktur angefangen.

Die sind die Hürden. Ich habe gesagt, wir haben eine Prompt Applikation gebaut. Da wir von Tickets reden, reden wir von einer ServiceNow Instanz und ich hätte gesagt, wir haben hier einen User. Das ist im Prinzip unser Mitarbeiter, der auf dem Case arbeitet, der vom Kunden kommt. Dadurch, dass wir von Kunden Daten reden. Wir haben gesagt, wenn Sie ein Ticket öffnen, wir wollen sicherstellen und müssen sicherstellen, dass diese Daten nicht unfiltriert an die Large Language Modelle geteilt werden.

Deswegen haben wir immer dazwischen in SAP eigenes Anonymisierungsmodell, was wir aufrufen, bevor wir zu den entsprechenden. LLMs gehen, auch das wiederum ein Offering von den Building Blöcken, die wir nutzen können. Was wir dann gemacht haben, auch da wieder mithilfe, und das war das, was ich ja vorhin auch gezeigt habe, durch diese Skalierung, durch diese Building Blöcke konnten wir uns jetzt ermöglichen, unsere eigene Azure Subscription loszuwerden und entsprechend unten auf die Gen AI Plattform, die es innerhalb von der SAP gibt, wo es jetzt mehrere Modelle gibt.

Copyright © 2024 Accenture. All rights reserved.

Vorhin konnte ich nur mit einem GPT arbeiten. Jetzt habe ich Zugriff auf alle möglichen Modelle und kann entsprechend meiner Use Case auswählen, welches Modell passend ist. Auf der rechten Seite nur der Vollständigkeit halber, wenn man von Gen AI heutzutage spricht, spricht man natürlich auch von sogenannten Retrieval orgmanted Kontext. Das heißt, ich kann nicht nur Kontext aus innerhalb ServiceNow nutzen, sondern wir können auch zusatzlichen Kontext, wenn es zum Beispiel in einem Fall von einem Ticket und wir teilen einen sogenannten Knowledge Artikel mit Ihnen, die können wir hier auch durchsuchen und kriegen auch da Kontext in views, der wiederum unserer Mitarbeiter hilft, das Problem, welches Sie haben, zu listen.

Genau dann last but not least, wie funktioniert es eigentlich? Da hab ich ein kleines Video mitgebracht. Also im Prinzip befindet sich der Mitarbeiter in dem Ticket und will jetzt Zusammenfassung haben, was sie ihm geteilt haben oder was bis dato passiert ist.

Er öffnet seinen kleinen Copiloten, wählt im Prinzip seine News Case aus. Wir wollen in diesem Fall erst mal nur die Zusammenfassung, was bis dato passiert ist, wählt das aus. Es sind zwar ein paar Klicks, aber wir wollen ja sicherstellen, dass der Mitarbeiter praktisch weiß, was er hier tut und auch auswählt, was er tut. Was passiert im Hintergrund? Die bestimmten Informationen werden erst anonymisiert, dann ins Large language Modell geschickt, kommen zurück, werden de-anonymisiert und werden dann dem Mitarbeiter zur Verfügung gestellt.

Was ist passiert? Welche Schritte muss man machen? Was ist schon passiert in dem Troubles Shooting Steps und welche zusätzlichen Informationen kann man noch machen? Jetzt kann der Mitarbeiter hingehen und das entsprechend wieder editieren. Also wenn er diese ganzen Informationen für hilfreich empfindet oder ihm irgendein Fehler aufgefallen ist, dann kann er das entsprechend ändern, kann das übernehmen und kann das wiederum dem Kunden teilen oder seinem nächsten Kollegen, wenn er ein Hand over macht als internes Memo mitteilen.

Ich habe das eine oder andere Wow gehört. Ja, es ist sehr lang als Zusammenfassung. Kleine Anekdote. Unsere technischen Support Engineers, denen ist das noch nicht detailliert genug. Sie behaupten, dass das eigentlich der Manager Summary ist, also das nur Anekdote am Rand. Was wir dann noch haben, ist im Prinzip genau diese Rückmeldung. Also wir wissen und loggen mit Wer hat das jetzt wie benutzt, um einfach auch Adoption.

Wir haben es von Value erzählen zu können. Wir gucken, ob das hilfreich war. Ja, oder nein. Und wir geben auch noch mal die Möglichkeit, uns Feedback zu geben, damit wir den prompt auch iterativ ändern können, falls Zusätze kommen sollen. Also im Prinzip, wie gesagt, die Kollegen haben jetzt gesagt, dass es nicht detailliert genug ist. Wir werden diesen prompt nehmen, eine neue Version erstellen, um dann den nächsten Schritt zu gehen.

Sehr schön.

Torsten Albert

Jetzt haben wir über Technologie gesprochen. Und wie kann man Technologie in einem Ansatz von experimentieren über Usage über Skalierung bringen? Am Ende haben wir natürlich auch Themen, die jedes Unternehmen hier eine große Wichtigkeit darstellt. Wir haben das Thema Security und Compliance bereits gesprochen, aber zweite möchte Nummer rauskommen. Das Thema AI Ethics glaube ich insbesondere im Kontext von den EU Acts 2025, 26 von hoher Relevanz.

Wir innerhalb der SAP haben ein eher Ethics book Code of Conduct für alle unsere Mitarbeitenden, insbesondere in den Entwicklungseinheiten erstellt und prüfen diese Policies, diese Guidelines auch entsprechend mit Technologie mittlerweile in unserem Entwicklungsprozess ab, um das Thema Bias das Thema Explanable AI, Responsibility AI entsprechend zu berücksichtigen. Ein großes Thema im Sinne des Change Managements auch innerhalb großer Unternehmen ist die Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern.

SAP-seitig natürlich sehr stark mit den entsprechenden Betriebsräten. Wir haben über das Thema Workforce Management gesprochen. Wir haben darüber gesprochen, wie sich Rollenverantwortung auch für Mitarbeitende nach vorne verändern werden. Das heißt, wir eben frühzeitig festgestellt, nicht nur im Thema AI, aber generell. Eine frühzeitige Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern ist sehr, sehr wichtig. Insbesondere das Thema Transparenz, das Thema Enablement also auch für die Kolleginnen und Kollegen, die den Betriebsrat am Ende für die Mitarbeitenden vertreten, entsprechend auch entlang der Technologie einzuführen.

Vielleicht auch die eine oder andere Angst oder auch Unverständnis, Missverständnis aus dem Weg zu räumen, um einfach auch konstruktiv das Thema AI als eines der Technologien entsprechend in das Unternehmen bringen zu können. Nicht ganz so einfach. Wir reden über Velocity, wir reden über Time to Market, wir reden über Wie kriegen wir Technologien

Copyright © 2024 Accenture. All rights reserved.

entsprechend frühzeitig in das Unternehmen rein?

Wir wissen alle, dass insbesondere die Non Function Requirements, gerade auch das Thema Verhandlungen mit den Betriebsräten durchaus ein großer Baustein im Sinne von Initiierung über Entwicklung, über Deployment in die Operationalisierung bedeuten kann. Das heißt, eine frühzeitige Zusammenarbeit ist für uns sehr, sehr wichtig und konstruktive Zusammenarbeit hilft uns an der Stelle auch das eine oder andere neue technologische Thema in der SAP zu platzieren.

Dr. Michèle Weynandt

Danke Thorsten. Ich habe auch noch ein paar Lessons Learned dabei. Mir ganz wichtig, einfach weil das auch jetzt glaube ich so ein bisschen Motto des Tages ist. Ganz viele Leute, die beim PoC hängen bleiben, für uns sehr sehr wichtig war, fail early, fail often. Wir haben sehr früh angefangen und haben da ganz viel learnings rausgezogen. Lassen Sie sich nicht davon aufhalten.

Wenn aber, es könnte doch. Sondern einfach machen. Nur darüber kriegt man die entsprechenden Lessons learned. Nur darüber kommt man weiter. Auch Technical death ist am Anfang wirklich nicht Ihre Sorge. Ich habe es gesagt, wir haben angefangen, wir haben schon Teile von dieser Infrastruktur ausgetauscht. Wir haben die Bausteine, die es inzwischen Zeit gibt, die Bausteine, die es am Markt gibt.

Bei uns fairerweise innerhalb von der SAP. Die können wir nutzen. Das ist alles. Es entwickelt sich schneller, als wir derzeit gucken können und deswegen einfach mal anfangen. Es ist definitiv richtig.

Value driven mindset, das haben wir schon. Deswegen würde ich das einmal. Es gibt auch Data Privacy Ethics. Das, was mir noch wichtig wäre, ist tatsächlich Bitte, bitte, bitte. Und Sie haben es heute Morgen auch gehört. Denken Sie daran, dass der Mitarbeiter, das Personen dahinter stecken. Die Change ist sehr hoch. Es passiert sehr, sehr viel. Wir rollen täglich neue Funktionalitäten aus. Wenn wir unseren Mitarbeitern nicht erklären, wofür das gut ist, was sie daraus mitnehmen können, werden sie es nicht nutzen. Wenn sie es nicht nutzen, werden sie den entsprechenden Value gar nicht erst generieren können.

Also da wirklich die Bitte und das ist eine, also auch wir und das ist auch fair, ich weiß es super motiviert, super exaltet, was da alles kommt. Als sie es dann ausgerollt haben und nicht genug auf uns geachtet haben, war die eruption rate zu gering am Anfang. Also das wirklich direkt von Anfang an nicht nur Value driven, sondern auch entsprechend die Mitarbeiter berücksichtigen.

Super, dann würde ich sagen, wären wir bereit für Fragen?

Torsten Albert

Vielen Dank.

Q1

Gerd Müller von Atruvia. Sie hatten vorher gesagt 20.000 Developer mit Copilot unterwegs. Können Sie da mal ein bisschen aus dem Nähkästchen plaudern, wie die Erfahrungen sind, was eine Produktivität oder sonst?

Torsten Albert

Es ist sehr, sehr spannend, weil wir von vornherein gesagt haben, am Ende war man hohes Excitement am Anfang da. Also im Sinne von wir probieren das Ganze aus.

Jetzt wissen auch, wie SAP Lösung aufgebaut sind, aber wir reden über das Thema als Programmiersprache. Wir reden aber mittlerweile gerade im Cloud von Native, natürlich über Cloud Native Entwicklung. Das heißt, wir haben angefangen, das über die Cloud nativen Entwicklung als erstes zu ziehen und die Erfahrungen sind sehr, sehr positiv. Also im Sinne von was ist Zeitersparnis pro Mitarbeitende am Tag ungefähr zwischen 15 und 20 Minuten gerechnet initial in der Pilotphase. Wenn man das hochrechnet auf 20.000 Mitarbeitenden aufs Jahr, dann kommt da schon mal ein entsprechender Betrag raus. Viel interessanter für uns ist die Conversion Rate, also von Generierung Code in Übernahme, also einer mit Human in the Loop Übernahme dieses Codes dann in die entsprechende produktive Instanz. Reden wir im Moment zwischen 60 und 70 % mit steigendem Anteil.

Ja, das heißt, die Mitarbeitenden, die das täglich nutzen, sehen den Mehrwert. Wir haben gerade letzte Woche die Chance gehabt, auch auf der Microsoft GitHub Copilot Konferenz zu sprechen. Und SAP ist eines der größten Unternehmen, was im Moment diesen Roloff und GitHub Kopilot auch entsprechend im Unternehmen durchführt. Wenn Sie Interesse haben, schon mehr KPI mit dabei, können wir uns gerne im Nachgang anschauen, was vielleicht eher technologisch damit auch passiert.

Also gerne den weiteren Austausch.

Copyright © 2024 Accenture. All rights reserved.

Q2

Auch von der Atruvia. Mich würde interessieren, ob ihr schon Erfahrung habt, was es an Einsparungen gebracht hat. Schnellere Bearbeitungszeit, Lösungszeitraum für Kunden oder auch Qualität vielleicht in der Bearbeitung der Anfragen.

Dr. Michèle Weynandt

Auch da wir messen sehr stark, also im Prinzip auch da wieder ähnlich wie gerade bei einer Summary Erstellung, wenn man die manuell macht und sie ist Teil von unseren Prozessen von einer Übergabe, dann reden wir zwischen sieben und 15 Minuten in der alten Welt, in der neuen Welt das Ding braucht eine Minute, bis es da ist. Da müsste es einmal drüber gelesen werden.

Also auch da einen signifikante Reduzierung von tatsächlich Zeit Generierung. Ich bin, wir sind noch nicht ganz so weit. Die Pilotphase ist so, dass man definitiv schon sehen kann, dass da Zeitersparnis ist sind. Wir sind da immer noch dabei, das jetzt in die Masse auszuweiten. Wir reden von 7000 Support Engineers. Wenn man dann noch die Entwickler dazu nimmt, dann sind wir bei 30.000 Mitarbeitern.

Auch das hat einen riesigen Impact da, wo wir es auch messen können. Wo es genutzt wird, ist bei der Knowledge Tax Artikelerstellung. Da haben wir im Hintergrund AQIs (?) laufen also im Prinzip tatsächlich KPIs, die die Qualität der Artikel messen, auch die sind höher, wenn sie mit dem Copiloten erstellt worden sind.

Torsten Albert

Vielleicht ein weiteres Beispiel. Wir haben vor knapp drei Wochen ein Thema ausgerollt. Es beeinflusst den Lead to cash Prozess, Sie mal in Ihrem Unternehmen. Policies, Guidelines, Regelwerke insbesondere im Sales Prozess ist es dann auch noch länderspezifisch, Segment spezifisch usw und sofort. Wir haben knapp 600 Policies, die am Ende in dem Bereich eine Rolle spielen könnten, mit tausenden von Dokumenten hinterlegt.

Jetzt können Sie sich vorstellen, wie ein AE oder ein Service Manager brauch, um gewisse Dinge auch rauszufinden. Aber wir haben das mittlerweile alles vektorisiert. Wir haben es in die Datenbank gegeben, wir haben einen Chat Interface in LP drüber gelegt, und die Zeitersparnis pro Mitarbeitenden ist aktuell 32 Minuten, also von daher auch da wieder hochgerechnet bei einer globalen Skalierung.

Wir reden von 18.000 Feldfollegen bei uns in der SAP ist der Mehrwert sehr, sehr schnell berechnet.

Q3

Geht leider auch noch mal eine ähnliche Richtung. Und zwar tatsächlich. Jetzt haben wir schon öfters von Zeitersparnis gehört und von, dass die Qualität besser wird. Wir haben sehr häufig momentan die Diskussion ehrlicherweise gerade bei den verschiedenen, wenn wir uns verschiedene Use Cases angucken, dass wir sehr häufig vom Management hören okay, und was ist wirklich der hard benefit?

Das heißt, wo sparen wir uns tatsächlich Geld? Können wir dann dieses Äquivalent an Personen entlassen? Die Antwort heißt natürlich normalerweise Nein, weil jeder 15 Minuten weniger okay, schön, gibt es irgendwo auch einen hard benefit. Habt ihr irgendwas? als Beispiel, wo man sagen kann okay, gut, das hat wirklich uns ihr und relevant Geld gespart.

Dr. Michèle Weynandt

Ich würde es umdrehen bei uns tatsächlich. Also ja, keine Mitarbeiter einsparen. Aber wer das sofort Business und die steigende Anzahl an Kunden von SAP kennt, weiß, dass die Anzahl an Tickets quasi dauerhaft wächst. Und diese muss sich mit einer stabil bleibenden Mannschaft bearbeiten. Das heißt, ich kriegt es nur über diese steigende Effizienz hin. Und das ist auch das Feedback, was wir setzen, der KPI umgedreht.

Aber dieses Feedback bekommen wir aus unseren Wissenseinheiten und quasi auch bis nach oben hindurch.

Torsten Albert

Und vielleicht auch ganz interessant gerade PNL Einfluss, Hard Facts. Die SAP hat Top down ein entsprechendes Programm aufgelegt. Was genau das muss direkt von der Value Analyse über das Value Potenzial bis in die Realisierung werden die Use Cases mittlerweile über Business Ownership getrackt, das heißt initiale Potenzialanalyse wird durchgeführt. Top oder Bottom Line Impact. Der entsprechende Business Owner muss sich zu diesem Case committen und am Ende auch in der Enablement Adoption Phase nachweisen können, dass ein entsprechendes PNL Einfluss hat.

Er wird aber nicht abgezogen, also nicht im Sinne von der generiert seinen eigenen negativen Impact für die Organisation, sondern er bekommt es als Benefit am Ende auch wieder zur Verfügung gestellt. Das heißt ein Teil geht an die Gruppe zurück und ein Teil der Benefits behält er in der Organisation, um Innovation zu betreiben, um Workshops zu stiften, um neue Themen anzugehen.

Copyright © 2024 Accenture. All rights reserved.

Ist also am Ende eine Win Win Situation für Corporate, also auch für den Funktionsbereich.

Q4

Also was zur weiteren Prognose, an was dann die nächsten Schritte sind. Was ist für Sie sehr wichtig?

Dr. Michèle Weynandt

Bei uns ist die Story ist never ending tatsächlich. Ja, ich glaube, ich habe eine Liste mit mindestens 80 Use Cases. Das ist mehr die Frage Wie priorisieren wir, was priorisieren wir? Und gefühlt das, was morgen da sein soll, ist dann übermorgen gefühlt schon wieder outdated oder zu easy? Bei uns in dem Support halt dreht sich das über alle Recordtypen.

Das heißt, im Prinzip machen wir jetzt erst mal die einfachen Dinge. Wir reden über Zusammenfassung, wir reden über Knowledge Base Artikel, wir reden aber auch darüber, Kunden Kommunikation freundlicher zu gestalten und noch mal für non-native Speaker zu verbessern und dann die nächsten Schritte. Ich glaube, man hat es heute Morgen gehört. Das Ganze AI. Also im Prinzip low touch, es passiert erst mal etwas, bevor überhaupt der Mensch das Ticket in die Hand nimmt. Und davor sind schon ganz viele Schritte erst mal analysiert worden, so dass wenn dann der Kollege das Ticket übernimmt, tatsächlich schon eine sehr lange Voranalyse passiert ist.

Torsten Albert

Daher der erste und vielleicht auch der beste Kunde der SAP selbst sind, Haben wir auf der einen Seite hohe Ansprüche an die Software, an die Qualität an sich. Das heißt, wir geben durchaus auch das eine oder andere kritische Feedback an unsere Entwicklungseinheiten, auf der anderen Seite gehen wir was sehr stark entlang unserer Business AI. Das heißt alles, was relevant ist für die SAP, in der Business Roadmap spielt für uns eine große Rolle. Ich habe es schon eingangs gesagt, wir versuchen innerhalb von drei Monaten nach GA den entsprechenden Case auch bei uns global live zu setzen. Das heißt, die Roadmap wird sehr stark darüber adressiert und wir gucken uns wirklich nur im Custom Case um Fall, also wo es wirklich Tayloring benötigt auch nur die hogh value Cases an, weil am Ende da auch der deutliche höhere Investment von unserer Seite am entsprechend eingehen muss.

Dr. Michèle Weynandt & Torsten Albert

Gut, ein Foto.

Danke schön. Vielen Dank.

Copyright © 2024 Accenture. All rights reserved.