



Online-Appendix

Success Factors and Development Areas for the Implementation of Generative AI in Companies

Julian Anton Meyer

Technical University of Munich

Junior Management Science 10(1) (2025) 1-23

7. Appendix

Appendix A – Static Coding Structure

Aggregate Dimensions	2nd-Order Themes	1st-Order Concepts
Strategic Grounds	Strategic Alignment	GenAI makes individual employees more productive
		Consulting company: we are a people business, scaling only happens through people
		Hiring more people also comes with risks
		GenAI fits like a glove because our goal is, of course, growth
		Leverage GenAI to give us productivity gains
		Leverage GenAI to infuse that into our products to enhance the capabilities of those products
		Helps our developers be more productive, learn quicker. Basically suggests code to them
		Automate any process within our organization
		We're also a private equity invested company with the intention to exit. So we're on this fast growth strategy and value creation program to improve the value of the company. So AI plays a key role there.
	Competitive Advantage	More productive, faster, showing option spaces and deliver more original content
		Competition will use it as well, no endless competitive advantage
		Be pioneers: offer consulting services related to GenAI
		We can just do things much more quickly, whether it's writing a blog post or creating an email or translating a marketing asset
		Insurance: Are they all equally good, or does [a big competitor] still have 200 million more customer data and can make even better predictions?
Development processes: Not using AI, if colleagues still program in the old world, it would certainly be much slower and cost inefficient.		

		Developing own GenAI solutions and productizing to offer in market
	Adaptability to Tech	Consulting company: more adaptable, higher dynamics, used to constant changes in conditions, we will use such technology much more strongly and quickly
		Automotive manufacturer: it seeps in gradually, few areas more technology-savvy, but large base where it takes longer, bigger effect the bigger the company
		I don't see it as critical at first.
		Being that we are a small or mid sized company, we are very agile and very quick, flat hierarchy, very quick decision making processes
Awareness and Central Enablement	Resistance and Acceptance by Employees	Still have many people who are skeptical
		I [GenAI Blackbelt] was actually quite skeptical at the beginning myself
		Thought: just another hype and this will pass on
		Recognize the potential only when you really work with the technology
		Find a way to understand what it is useful for and what it is not
		Employees are partly 50+ years, they can use Google but correct prompting is not self-evident
		Very clearly defined frameworks in which GenAI is incredibly helpful
		Since the topic was pushed into companies by the public, it was more that employees were already using it without waiting for permission from the company itself.
		There wasn't really any resistance
		If companies block ChatGPT sites, employees can use it on e.g. mirror sites, there is always a way to bypass
		Always some early adopters and people who have not even registered for Open Playground yet

		Fear could also be a factor, lack of training, not knowing how to handle the issues
		I haven't seen any outright rejections
		It's just some people are too busy with their day to day to give it a shot
		Adoption rate has been really good across tech
		A lot of people seem to view it as being like technically difficult for some reason
	GenAI Awareness	"GenAI Blackbelt" as internal multiplier concept
		GenAI Lab – set of measures to introduce GenAI into individual offices
		Working group with one representative from each department [for AI topics]
		Company wide meetings where our CTO introduced GenAI, showed how to use it, showed some of the benefits
		Conducted a hackathon with several business problems with 80 people and also shared this with the company
		Showing people scenarios really helps because it just kind of fires up their imagination
	Executive Support and Leadership	Global initiative, a lot was driven from Germany
		Central Europe CEO personally took on the topic and founded the GenAI Lab
		Crucial to have a leader and also a sufficiently high-ranking leader who drives GenAI
		Leaders were on board before it was given to the employees
		The Managing Director & Senior Partner specifically ensured that consultants were staffed on this internal topic to make it correspondingly large
		The executive leadership our C-level is definitely the driving force of AI
		It's become a top priority within the organization

	Collaboration and Communication	Communication is definitely crucial, ensuring that people understand the benefits, disadvantages, risks
		Designated AI teams
		If one department has success then they need to share it with the other departments
		We haven't released it in the product, so we haven't communicated it. When we do, we will put a statement out there.
	Lack of In-House Expertise and Awareness	Many of our employees, I believe, have no idea about GenAI
		Always some people who are intrinsically interested in such topics and invest private time
		I wasn't sure how to use it effectively
		I couldn't prompt properly, or I didn't know how specific I could be.
		Developed bottom-up on its own: Slack channels and GenAI distribution lists, where a lot of knowledge is shared
		In every practice group, there is now a GenAI responsible person
		Blackbelt program: required to drive and promote the topic in my office, set up learning sessions
		Trainings in the company to show how it works and on prompt engineering
		E-learning: what is GenAI, how to use it correctly, how to prompt correctly, what are the risks
		There have been training days for AI, especially with a strong focus on prompt engineering
There has been a hackathon with use cases and this information has been shared to confluence		
At the moment training is not mandatory, but we might think about making it mandatory		
Rollout Approaches	We conducted many pilots last year and tested various tools	

Feasible Framework and Tangible Use Cases		Which rollout type? I think you can check almost every box	
		With ChatGPT, we conducted a pilot over the past year and evaluated its success	
		Rapid Big Bang, over a very short period. Was rolled out within two to three weeks, does involve phases, but it's a matter of definition	
		“Deckster” (self-developed GenAI application): pilot with dedicated Slack channels for each pilot with product owners, iterative development	
		GitHub Copilot, adopted that for one third of our engineers six months ago. Then in January, I plan to roll out to all of engineering	
		GitHub Copilot: We've done A / B testing, benchmark performance against other teams, survey every six weeks, quantitative and qualitative approach	
		Get the engagement up, you want to get people using it, build a certain level of excitement and get that adoption	
		Rollout approach: Do a hackathon. Do a prototype. Figure out what is possible. Narrow down some of the scenarios. Take those prototypes to the next level. Roll them out.	
		Classically, no Big Bang	
		Probably start with pilots, then see how it goes, which data could be added, which use cases make sense, and then study it step by step	
		Listen to the feedback from employees and don't develop something without them	
		Clear Use Case Definition	Different opinions internally about use case approach
			Impetus for GenAI was use case identification
			Built a large use case funnel
Built an idea list and then gradually filtered it to get to the so-called "High Value Top Use Cases“			

		Other customer: use cases can pop up and be implemented decentralized
		Define central foundations and toolkit with which the departments can carry out central enablement
		Creating a base first and then defining use cases
		Use cases first, people could imagine something very concrete under it
		Can start either way: use cases vs. base first
	Use Cases and Best Practices	Easier knowledge search
		ChatGPT as a kind of digital assistant
		ChatGPT Enterprise, we also have included research
		Email tool to generate emails directly and summarize email threads
		Self-developed PowerPoint pilot tool Deckster: generate slides, add elements to slides or provide content from the knowledge management in the company specific style without the need for manual searching
		Content marketing: writing a blog or an article, translations
		Plan to analyze our customer data
	Key Success Factors	Customer chat bots, customer success areas for RFQs and RFPs, Knowledge Management
		Number one, leadership commitment
		Leadership person needs to believe that it has an impact and should provide the necessary resources to drive it within the company
		Being quick and early to adopt is crucial
		Currently take advantage of a very good momentum in the market
		Work on driving adoption
		Structuring the rollout
	Measure the benefit	

		From those two hackathons, we've learned a huge amount
		There's an element of showing people what is possible and encouraging them to use it as well
Technical Considerations	GenAI Solution Type and Technical Challenges	Enterprise license for all Consultants: process sensitive data and documents in ChatGPT
		We've already launched Open Playground
		OpenAI Playground, basically your data isn't used to train the model, it's just in your own domain
		In introduction: company-branded ChatGPT, data does not go to the USA but stays in Europe, which may also be fed with various internal data such as manuals or internal guidelines
		GitHub Copilot, which basically is an AI powered programming assistant
		We also use the OpenAI models in Microsoft Azure's cloud environment as well
		OpenAI Playground: based on GPT 4, pay per usage, get access to the API, data is not used to train OpenAI's models, many configurations possible like adjusting temperature which is the randomness of the model, adjust token length size
		OpenAI Playground: power usage, storage, network costs etc. is all rolled up into a single fee that you pay per usage based typically on per API call, but it's a bit more complex than that
		Run two hackathons testing e.g. fine tuning of the model or embedding technology
		Hackathons: I brought in external experts that were very deep in GenAI to help mentor and guide people when they had questions
I think in terms of technical challenges, the challenges are more around prompt engineering		
It's actually pretty simple to integrate and use these models via API.		

		Safest solution: if you have a manageable knowledge base you let the model work only with this provided knowledge and get the corresponding text passages
		The challenges are more on things like prompt engineering, data engineering, making sure your data is in the right format
	Model Selection Criteria	At the core, the first decision you have to make is a make-or-buy decision
		Depends on whether there is an existing solution in the market that covers your use case
		ChatGPT Enterprise license for many small use cases where you just want a helper alongside
		Build your own model if commercial off-the-shelf solutions don't meet these requirements or you have very specific security requirements
		Do I train my own model, or do I use a pre-trained model?
		Pre-trained model: fine-tune it or use the pre-trained model as is and incorporate my proprietary data e.g. through RAG approach
		It's like navigating a multi-level decision tree
		Personal observation: most use cases in companies rely on a pre-trained LLM, either OpenAI's GPT APIs through a ChatGPT Enterprise account or the Azure Open AI service
		Crucial thing in the selection is that the data is only in the EU, ideally with no US company behind it
		Fast moving market, things are changing quickly, it's not like we've adopted OpenAI and we'll stick to it
	Model Explainability and Interpretability	Providing sources e.g. through ChatGPT 4.0 and the browser integration
		Explainability is super important for us when we use output or information on customer projects
		It displays when the information is based on internal sources, e.g. if a checklist or steps that need to be

		processed come out, it also shows which manual it comes from
		Sources are important because if an employee is unsure, they can look it up directly instead of searching for hours
Risk Identification and Management	Risk Management and Perceived Risks	Just neural networks trained on a tremendous amount of data, not intelligent in that sense
		Rule out doomsday scenario
		No real intelligence behind it
		Not an Artificial General Intelligence
		Perceived risks? Stories in the market about it
		Market story Samsung: information or data leaks through GenAI if you don't use an enterprise or private version
		Example risk: proprietary code for debugging in ChatGPT, can be used to further train the model, and other people can query that code
		Blocking ChatGPT in the company is easy, but what about e.g. DeepL? It also uses AI in the background? Data is also analyzed (in free version)
		Risk that employees just throw everything into this AI, e.g. enter internal contract data
		Employees simply adopt the answers one-to-one
		Whether US companies completely analyze and store the entered data is unclear. Even if they say that in the corporate versions, the data is not processed, you have to believe them in the end.
		Responsible AI Guidelines: statement about potential distortions, hallucinations, biases, every employee must check before usage
	Actions Against Data Risks	Restrict the use and use private instances
		Azure OpenAI service: operates in a protected environment

		Enablement is crucial: clearly tell the employees what the risks are and how they need to deal with them
		Be aware that the data, the responses, may not always be correct, that it may be simply made up
		Only unlock AI systems as soon as employees have completed mandatory training (e-learning)
		E-learnings for all employees, only if that is completed, you are allowed to use ChatGPT or DeepL
		We have an AI policy, it has basically green, amber and red use cases for how you can use GenAI. (green – free to enter, amber – approval needed, red – forbidden)
		Prevention is the best course of action
	Typical Risks and Mitigation	Enablement is crucial: dos and don'ts
		Own solution: well-thought-out architecture is essential, defining how much freedom you want to give to the LLM
		For company-specific use cases: do you want to fine-tune it, or do you use the RAG approach?
		Decentralized implementation: observation from automotive manufacturer: for technology-savvy departments provide tools quickly, such as a sandbox, so that data analysts, logistics, and sales, can experiment and implement their own use cases
		Awareness, a big topic, as with many things
People just relying on the output and not proofreading		
Monitoring and Evaluation	Information leakage	
	Application KPIs, e.g. latency or outages	
	Incorporating feedback mechanisms: thumbs up or thumbs down, press the copy button	
	Activities are not really monitored	

Regulatory Measures		Weekly surveys for pilot group e.g.: How much time did you save with this tool? What activities were involved?
	Regulatory Compliance	Responsible AI Guidelines: statement about potential distortions, hallucinations, biases, every employee must check before usage
		Regulatory issues are super important for our customer
		EU AI Act for all applications to be deployed in Europe
		It's explicitly stated that you still bear the responsibility for the content generated and what you use
		EU AI Act: regulates certain things but still allows enough room for companies to work
		No additional GenAI risk process is established, just adding another dimension
	Governance of Users	Read the network logs and see how many calls ChatGPT has made
		Good Indication for automotive manufacturer that the technology is being utilized
		We haven't considered user tracking itself
	Using Restrictions	Allowed to use image generation through ChatGPT with DALL·E integration
		We always clearly mark what is AI and human generated
		Marks to ensure clarity and include disclaimer
		Before the official rollout of ChatGPT, we all had private premium accounts to better understand the capabilities of the tool
		For writing blogs using AI: if more than a third or more than half is GenAI generated then we have to mark it
		"Human in the loop" is definitely crucial, e.g. critical use cases or high output quality

	Continuous Monitoring and Optimization	“Human in the loop” doesn't scale in the long run. It's only a temporary solution
		Every GenAI application needs someone responsible for it
		Maybe implement a monitoring dashboard where a GenAI application owner can randomly check responses
		Start with a “human in the loop” as a gatekeeper
		Eventually reach a point where you trust the solution enough to only perform random checks
		Use your GenAI models for verification. AI checks the AI
		Already working on the next generation AI for our company
		We have e.g. engineering metrics and qualitative surveys
		There's always a human in the loop

Appendix B – Interview Transcripts

Transcript 1

Title: Manager	Date: 13.12.2023
Company: [Business and IT Consulting]	Start time: 6PM
Original interview language: German	Duration: 56 minutes

START OF RECORDING

INTERVIEWER: Bevor wir anfangen, du hast ja recht viel, oder ich sag mal dann meistens Wissen ist wahrscheinlich in den Kundenprojekten drin und gar nicht ***** intern. Die Fragen sind jetzt generell mehr auf interne Cases formuliert, aber ich meine, das ist ja übertragbar aus den Kundenprojekten. Nur dass du dich nicht wunderst von der Fragestellung her.

INTERVIEWEE: Ich bin ja auch einer von den GenAI Blackbelts bei uns intern. Das heißt also, so ein bisschen was kriege ich schon auch mit, was wir intern machen über das GenAI Lab, da kann ich auch gerne was zu sagen.

INTERVIEWER: Ah, okay. Ja, cool, mein Screen siehst du? Weil bei mir der Rahmen gar nicht da ist. Okay. Ähm. Dann würde ich gleich anfangen mit der kurzen Introduction. Meine erste Frage wäre; Können Sie sich und Ihren Hintergrund im Bereich KI in Unternehmen kurz vorstellen, welche Position du hast? Ganz allgemein, welche groben Projekte du betreut hast und wo du dich befindest.

INTERVIEWEE: Wo ich mich örtlich befinde gerade oder genau. Ja, genau. ***** , bin Managerin bei ***** in unserem Münchner Büro. Jetzt gerade tatsächlich in Berlin war auf am Projekt Standort, um es mal so zu sagen. Rolle im Rahmen der GenAI Implementierung würde ich auf zwei Ebenen sehen, dass das einmal natürlich in meiner Funktion als Managerin bin ich als Projektleiterin bei Kunden unterwegs und habe da, äh, ja, in 2023 über über sechs Monate hinweg einen Automobilhersteller begleitet: GenAI einzuführen, Use Cases unternehmensweit zu identifizieren und aber auch eine interne Governance aufzusetzen. Und intern bei uns, das ist quasi die zweite Schicht der Frage, bin ich auch ein sogenannter GenAI Blackbelt. Das ist unser internes Multiplikatoren Konzept. Wir haben zentral ein GenAI Lab aufgesetzt, was quasi sich die Mission gesetzt hat in der Region Deutschland, Österreich, Schweiz oder Zentraleuropa GenAI bei uns einzuführen. Und die haben quasi ein Satz Maßnahmen definiert, den sie jetzt über die sogenannten Blackbelts in die einzelnen Offices tragen. Und damit bin ich quasi Ansprechpartner für GenAI, für das Münchner ***** Office?

INTERVIEWER: Ja, vielen Dank. Auf jeden Fall sehr passend. Ähm, und die zweite Folgefrage wäre noch ganz allgemein: Wie fortgeschritten ist Ihr Unternehmen derzeit bei der Nutzung generativer KI? In diesem Fall unser Unternehmen sogar. Ähm, und genau wie würdest du das jetzt ungefähr einschätzen im Vergleich zum Rest der Unternehmen?

INTERVIEWEE: Also ich würde sagen, als ***** sind wir sehr fortschrittlich. Wir sind ja gerade dabei, für alle Mitarbeiter weltweit ChatGPT Enterprise auszurollen, dass

jeder quasi eine Enterprise Lizenz bekommt, mit der wir eben auch sensible Daten, sensible Dokumente in ChatGPT verarbeiten lassen können. Und da ist schon auch geplant, dass quasi jeder Berater oder auch jeder interne Mitarbeiter in Zukunft damit arbeiten wird. Damit sind wir meines Wissens auch der größte OpenAI Kunde, den es überhaupt gibt. Ich glaube viel, viel fortschrittlicher kann man eigentlich nicht sein, zumindest was die die Nutzung angeht. Ich glaube, gleichzeitig sind wir auch über, und das ist dann eher so auch in Richtung Markt in Richtung Kunden betrachtet, sind wir aber auch dran, Dinge selbst zu entwickeln, nicht nur einzusetzen. Haben da Anfang des Jahres natürlich viel, viel Demos entwickelt mit sehr rudimentär Funktionalität, um das Thema Kunden nahezubringen. Wir produktisieren das aber auch immer stärker gerade über *****, dass wir da eben auch letztlich Produkte am Markt anbieten können.

INTERVIEWER: Ja, ja, vielen Dank. Ähm, dann geht's direkt über in meine explorativen Fragen zum ersten Hauptteil: Die strategischen Faktoren. Auf die müssen wir nicht zu tief eingehen. Wir fokussieren uns dann lieber auf die organisatorischen und technischen Aspekte natürlich. Ähm, genau hier wär meine erste Frage. Strategische Ausrichtung. Wie passt der Einsatz generativer KI zu den allgemeinen strategischen Zielen und Vorgaben Ihres Unternehmens bzw. dort natürlich auch im Falle des Kunden?

INTERVIEWEE: Ja. Also grundsätzlich sehr gut. Soll ich jetzt eher in Richtung Kunden Projekt gehen oder eher intern?

INTERVIEWER: Wie du möchtest. Also, da wurde vielleicht mehr weißt.

INTERVIEWEE: Also ich meine, bei uns intern würde ich sagen passt es wie die Faust aufs Auge, weil unser Ziel natürlich auch Wachstum ist. Und wir sind letztlich als Beratungsunternehmen aber auch ein Peoplebusiness und das skaliert eigentlich nur über Menschen und könnten jetzt ganz viele mehr Leute einstellen, das birgt aber auch Risiken mit sich. Und generative KI macht aber ja den einzelnen Mitarbeiter noch produktiver. Von daher ist das für uns eigentlich die Goldgrube. Wenn der einzelne Berater mit gleich viel Einsatz auf einmal viel, viel mehr Aufwand oder viel, viel mehr Wert stiften kann.

INTERVIEWER: Ja. Ja, auf jeden Fall. Meine zweite Frage wäre dann vielleicht kurz zum Wettbewerbsvorteil. Also ganz grob; Auf welche Weise bietet generative KI Ihrer Meinung nach einen Wettbewerbsvorteil für das spezifische Unternehmen oder unsere Unternehmen?

INTERVIEWEE: Da würde ich auch wieder auf uns beziehen. Also bringt uns ein Wettbewerbsvorteil, weil wir produktiver sind, weil wir schneller sind, weil wir vielleicht auch originellere Inhalte liefern können an den Kunden. Gerade wenn es darum geht, zum Beispiel Optionen Räume aufzuzeigen, bringen generative KI Lösungen halt doch noch mal manchmal eine Idee, einen Vorschlag, an den auch ein 10-Personen Team nicht gedacht hätte. Und ich meine ja, die Konkurrenz wird das schon auch nutzen, da wird man wahrscheinlich irgendwann auch einen Zustand erreichen, wo wir alle das relativ ähnlich nutzen. Deswegen ist es kein unendlicher Wettbewerbsvorteil. Wo es uns aber halt aktuell auch sehr viel bringt, ist dann natürlich unsere Beratungsleistung anzubieten zu GenAI, weil es ja nicht nur uns betrifft, sondern auch unsere Kunden.

Und wenn wir da selbst Vorreiter sind, bringt uns das wiederum Wettbewerbsvorteil, Beratungsleistungen dazu anzubieten.

INTERVIEWER: Ja. Meine dritte Frage war zum Risikomanagement. Nur kurz dazu, da gehen wir später noch genauer drauf ein. Welche wahrgenommenen Risiken sind mit der Integration generativer KI verbunden und wie verwaltet und mindert Ihr Unternehmen diese Risiken?

INTERVIEWEE: Hm. Ja, ich glaube, das ist sehr, sehr vielschichtig. Ähm, ich meine wahrgenommenes Risiko. Ich glaube irgendwie das größte Domsday Szenario, was manche Leute haben, dass die generative KI, äh den Menschen ausbotet oder vom Menschen übernimmt. Ich glaube, das können wir von Anfang an ausschließen, weil letztlich sind die Modelle ja auch nur neuronale Netze, die auf wahnsinnig viel Daten trainiert wurden und die sind nicht intelligent in dem Sinne, sondern die können halt einfach ganz toll Text generieren oder ganz tolle Bilder generieren, von denen sie glauben, dass sie zu der Frage passen. Aber da ist keine echte Intelligenz dahinter. Wahrgenommene Risiken? Ich glaube, gerade in, also gerade Anfang des Jahres, im ersten Halbjahr 2023 war GenAI für die meisten Unternehmen einfach nur ChatGPT. Und was da natürlich, was auch passiert ist, da gibt es ja entsprechende Storys am Markt. Ähm, Beispiel ich glaube Samsung war es das das halt, dass du Informationen oder Daten Leaks über generative KI hast, wenn du eben keine Enterprise, keine private Version nutzt von angebotenen Lösungen. Und wenn du dann zum Beispiel proprietären Code zum Debugging in ChatGPT gibst, ähm ja, wird das im Zweifel genutzt, um das Modell weiter zu trainieren und andere Leute können genau diesen Code auch abfragen. Das sollte natürlich nicht passieren. Von daher in dem Fall auch die Nutzung einschränken. Ich glaube, ein ganz, ganz wichtiger Punkt. Oder halt Nutzung einschränken und private Instanzen verwenden, Enterprise Accounts sowohl in der Nutzung von Softwarelösungen, also Beispiel eben ChatGPT als fertige Lösung als das. Aber auch wenn man selbst was baut, zum Beispiel mit der mit Azure, mit dem Azure Open AI Service, das natürlich auch dann in einer geschützten Umgebung, in einer gesicherten Umgebung. Ganz ganz wichtiger Punkt dabei aber für mich Enablement und halt den Mitarbeitern ganz klar sagen, was die Risiken sind und wie sie damit umgehen müssen.

INTERVIEWER: Ja, meine vierte Frage dazu zum anfänglichen Widerstand. Wie haben Sie den anfänglichen Widerstand und die Skepsis innerhalb der Organisation gegenüber Einführung generativer KI bewältigt? Insbesondere angesichts etwaiger Bedenken und Misstrauen seitens der Mitarbeiter?

INTERVIEWEE: Also ich glaube, wir haben es auch noch nicht komplett überwältigt, bewältigt, sondern wir haben sicherlich auch noch viele Leute, die da skeptisch sind. Ähm, ich war ehrlich gesagt selbst am Anfang ziemlich skeptisch. Da ich auch gedacht hab okay, just another hype und das wird auch vorbeigehen. Ähm. So wirklich erkennen kann man das Potenzial nur, wenn man, wenn man wirklich mit der Technologie arbeitet und wenn man einen Weg findet, wenn man versteht, wozu sie nützlich ist und wozu eben auch nicht. Und dass es eben keine sogenannte Artificial General Intelligence ist, die alles kann und der ich alles geben kann, aber dass es eben doch sehr klar definierte Rahmen gibt, in denen generative KI eben wahnsinnig, wahnsinnig hilfreich ist. Und es geht ja um den Punkt abzuschließen geht eigentlich nur übers Ausprobieren.

INTERVIEWER: Ja, auf jeden Fall dann. Mein fünfter Punkt wären ethische Bedenken und Model Bias, wie ist Ihr Unternehmen mit ethischen Bedenken und potenziellen Verfälschungen in den Daten umgegangen, die zum Trainieren generativer KI Modelle verwendet werden. Und welche Maßnahmen wurden ergriffen, um solche Bedenken zu minimieren?

INTERVIEWEE: Das würde ich auch wieder auf uns beziehen. Wir haben erst mal nichts selbst trainiert, wenn wir jetzt ChatGPT Enterprise ausrollen, sondern das ist quasi das ganz normale GPT 3.5 oder GPT 4. Und was da passiert, ist dass die Mitarbeiter quasi, wenn Sie diese Lizenz aktivieren möchten, muss jeder sich quasi unsere Responsible AI-Guidelines durchlesen. Da steht eben auch ganz klar drin, wenn ich zum Beispiel, dass ja potenzielle Verfälschungen, Halluzination, Bias, wenn ich daran denke, dass jeder Mitarbeiter dazu aufgerufen ist, den Output von den Modellen zu prüfen und nicht einfach so zu verwenden. Von daher, das ist, würde ich sagen, die wichtigste Maßnahme aktuell.

INTERVIEWER: Ja, dann mein sechster strategischer Punkt wäre die Unterstützung durch Führungskräfte. Wie weit trug die Unterstützung durch Führungskräfte zum Erfolg der Einführung generativer KI bei und welche Rolle spielten Sie bei der Bewältigung von Herausforderungen?

INTERVIEWEE: Also ich würde sagen, es ist das A und O, dass du eine Führungskraft hast und auch eine ausreichend hohe Führungskraft, die das treibt. In unserem Fall ist auch in Richtung weltweite Initiative sehr viel aus Deutschland herausgetrieben worden. Also unser ***** Zentraleuropa Chef hat sich das Thema persönlich genommen und eben dieses GenAI LAB gegründet und hat das quasi dann auch wiederum in ja bei seinen Peers in seinem Netzwerk getrieben, so dass eigentlich fast sogar erst mal die die Führungskräfte an Bord waren bevor es dann an die Mitarbeiter gegeben wurde. Und wir haben halt auch, also der ***** hat auch dediziert dafür gesorgt, dass er quasi Berater auf dieses interne Thema staffed, um das halt entsprechend groß zu machen. Also superwichtig.

INTERVIEWER: Hm. Ähm, meine siebte Frage war zur Anpassungsfähigkeit. Vielleicht hast du da Erfahrungen aus einem Kundenprojekt. Also wie hängen die Größe und Art des Unternehmens mit der Anpassungsfähigkeit zusammen? Also gibt es spezifische Herausforderungen für die Adaptierung von GenAI aufgrund von der Größe oder der Art des Unternehmens?

INTERVIEWEE: Ich meine gerade, wenn ich, wenn ich jetzt uns zum Beispiel mit dem Kunden Unternehmen aus der Automobilbranche vergleiche: Unternehmensberatung versus Automobilhersteller. Wir haben eine viel höhere Dynamik in unserem Geschäft und unsere Berater, aber auch die die internen Mitarbeiter im Hintergrund sind es gewohnt, dass sich ständig irgendwelche Rahmenbedingungen ändern, dass man irgendwelche neuen Kunden betreut, dass neue Mitarbeiter dazukommen. Von daher glaube ich schon, dass wir als Beratungsunternehmen deutlich anpassungsfähiger sind und so eine Technologie auch deutlich stärker, deutlich schneller einsetzen werden. Bei meinem Kunden Unternehmen, sickert es halt so nach und nach durch, würde ich sagen. Du hast ein paar Bereiche, die tendenziell eher datenaffin sind oder technologieaffin. Die waren da relativ schnell mit an Bord. Aber ich würde sagen, du hast einen sehr, sehr großen Bodensatz. Die werden wahrscheinlich vielleicht nächstes Jahr irgendwann mal in Kontakt mit der Technologie kommen. Aber es

braucht natürlich deutlich länger, bis das da durchgesickert ist. Und das hast du natürlich auch, je größer das Unternehmen ist.

INTERVIEWER: Ja. Meine achte Frage dazu wäre noch die klare Use Case Definition auf strategischen Level. Wie wichtig war eine klare Definition von Anwendungsfällen für die erfolgreiche Einführung generativer KI in Unternehmen und wie wurden diese Anwendungsfälle identifiziert?

INTERVIEWEE: Hm. Ähm, das ist tatsächlich ein interessanter Punkt, wo wir glaube ich auch bei uns intern unterschiedliche Meinungen zu haben. Ähm, bei meinem Kunden war der Einstiegspunkt und auch so der große Anschlag für generative KI, war Use Case Identifizierung und wir haben einen großen Use Case Funnel aufgebaut, im Prinzip also eine Ideenliste aufgebaut und die dann nach und nach gefiltert, um zu den sogenannten „High Value Top Use Cases“ zu kommen. Und ich glaube, das war auch für den Kunden genau der richtige, genau das richtige Vorgehen. Ähm, bei uns intern weiß ich ehrlich gesagt gar nicht, wie wir vorgegangen sind. Ich weiß aber, dass wir bei anderen Kunden eben nicht denen den Einstieg über Use Cases haben, sondern dass wir da, dass die Unternehmen dort stärker davon ausgehen, dass Use Cases eigentlich sehr dezentral aufploppen und auch dezentral umgesetzt werden können und dass das als Unternehmen für die Einführung eigentlich wichtiger ist, zentrale Grundlagen zu definieren und quasi irgendwie in einen Satz Tools oder ein Toolkit einzuführen, mit dem die Bereiche dann arbeiten können und auch irgendwie zentrales Enablement durchzuführen. Also dass der, dass man quasi erst eine Basis schafft und dann Use Cases definiert. Ich habe halt persönlich gesehen, dass das mit den Use Cases ganz gut funktioniert hat so und sich die Leute dann sehr konkret was drunter vorstellen konnten. Deswegen würde ich sagen, ist es sehr wichtig. Du kannst aber auch andersherum starten.

INTERVIEWER: Ja, mein letzter Punkt zu den strategischen Faktoren wäre noch die Überwachung und Bewertung. Da gehen wir noch mal später drauf ein. Welche Strategien oder Tools verwendet Ihr Unternehmen, um die Leistung und Auswirkungen generativer KI zu überwachen und zu bewerten?

INTERVIEWEE: Hm. Also die Leistung an sich. Ähm. Ich meine da. Also hast du ja auch wieder zwei Parameter. Das eine ist quasi die klassischen Anwendungs KPIs, die du beobachtest. So was wie äh, Latenz oder ähm, keine Ahnung, Ausfälle oder so was. Die brauchst du natürlich auch, wie bei jeder anderen Anwendung auch. Für generative KI spezifisch, ähm würde ich sagen ist es nach wie vor das Nonplusultra Feedback, Feedbackmechanismen einzubauen. Das machen die großen Softwareanbieter, die großen GenAI Softwareanbieter genau so. Du kannst bei ChatGPT einen Daumen hoch Daumen runter geben und die messen tatsächlich auch, wenn du den Copy Button drückst. Das ist eigentlich genau so ein Feedback Mechanismus. Das sind so die wichtigsten Tools quasi, die du einsetzen kannst. Und dann gibt es natürlich, also gibt es ja grundsätzlich Umfragen. Das hatten wir jetzt auch. Wir haben sehr viele Piloten durchgeführt, das letzte Jahr über und verschiedene Tools getestet. Und da gab es halt wöchentliche Umfragen an die Pilot Gruppe im Sinne von: Wie viel Zeit hast du ungefähr gespart mit folgendem Tool. Welche Tätigkeiten waren das? Das es halt auch strukturiert über einen längeren Zeitraum erfasst wurde.

INTERVIEWER: Dann gehen wir über zu den organisatorischen Faktoren. Da war meine erste Frage: Welche Anwendungsfälle und Best Practices, welche GenAI Anwendungen führt Ihr Unternehmen derzeit? Was ist in Planung? Und da wären Beispielbeispiele Wissensmanagement, Recherche und Kunden Chatbots. Ich kenne ja auch ein paar Tools die wie intern benutzen. Nur vielleicht, dass man einen groben Überblick hat, was es denn gibt.

INTERVIEWEE: Hm. Genau. Also Wissensmanagement? Ja, auf jeden Fall. Wir haben ja eh schon ein riesen Wissensmanagement, wie du selber weißt, was auch sehr, sehr sehr wichtig für uns ist. Und da quasi die, dass die Suche nach relevantem Wissen leichter zu machen, das ist definitiv ein Use Case und da haben wir auch schon eine Anwendung im Wissensmanagement Tool implementiert. ChatGPT als eine Art Digital Assistance, wenn man den Use Case so breit fassen möchte, da kann man halt auch relativ viel mit abbilden. Und letztlich haben wir über ChatGPT Enterprise auch die Recherche mit inkludiert. Wir haben eine Weile auch Bing pilotiert. Das ist aber, meine ich, gar nicht mehr, ist nicht mehr im Einsatz. Was wir auch noch pilotieren bisher ist ein Mail Tool, in dem man quasi direkt sich E-Mails generieren lassen kann, E-Mail Verläufe zusammenfassen kann und so einen Kram. Das ist finde ich, tatsächlich auch recht cool. Soll es aber auch demnächst in Outlook geben. Wahrscheinlich werden wir dann darauf umsteigen. Also das sind eher so die klassischen Productivity Tools. Wir haben auch ein eigenes Powerpoint Tool, was entwickelt wird, was auch gerade pilotiert wird schon in der in der Version Deckster, mit dem man sich quasi Slides generieren lassen kann oder auch Elemente auf Slides wie zum Beispiel: Ich wähle Textboxen mit Überschriften aus und bekomme dann direkt Icons vorgeschlagen oder Icons eingefügt und dann halt auch wieder so kleine Produktivitätstool für die Beraterarbeit.

INTERVIEWER: Ja sehr gut. Dann meine zweite Frage, die Einhaltung von Vorschriften. Vor welchen regulatorischen Herausforderungen oder Überlegungen stand Ihr Unternehmen bei der Einführung generativer KI? Wie wurden Compliance Probleme gelöst?

INTERVIEWEE: Da würde ich, würde ich eher auf das Kundenunternehmen gehen, weil ich da bei uns intern nicht involviert war. Ähm, aber genau das Thema Regulatorik ist für unseren Kunden super wichtig. Wir haben für die auch einen Überblick gegeben, welche Regulatorik überhaupt anwendbar ist. Und allen voran ist es natürlich der EU AI Act für alle, jegliche Applikationen bzw. für jede Anwendungsfälle, die in Europa eingesetzt werden sollen. Der ja gewisse Dinge regelt, aber ich würde sagen auch nicht, auch immer noch genug Spielraum lässt mit dem Unternehmen arbeiten können. Letztlich werden da ja auch Use Cases in Risikoklassen unterteilt, was jetzt auch nicht so viel anders ist wie das, was Unternehmen jetzt schon mit ihren Anwendungen im Risikomanagement machen. Du fügst nur nochmal eine andere Dimension hinzu. Wie löst man das? Beim Kunden Unternehmen ehrlich gesagt hauptsächlich dadurch, dass sie bisher, dass sie sich noch überlegt haben, welche zusätzlichen Risiken birgt GenAI. Und das sind dann halt Dinge wie Halluzination oder dass sich ich halt gewisse Dinge in so einem Modell auch einfach nicht nachvollziehen lassen, so wie die meisten Modelle aufgebaut sind und trotzdem aber der Nutzen überwiegt, so dass es sich lohnt, das Modell einzusetzen. Dann brauchst du aber eben andere Kontrollmechanismen und das quasi solche Kriterien und Risiken und entsprechende Mitigationsmaßnahmen, dass die in den bestehenden Risikoprozess eingebettet werden. Also es wird kein zusätzlicher GenAI Risikoprozess aufgebaut.

INTERVIEWER: Hm, ja. Meine dritte Frage dazu wäre noch die Governance von Benutzern. Wie werden die Aktivitäten von GenAI Benutzern innerhalb des Unternehmens verfolgt, wenn sie denn überhaupt verfolgt werden? Und ja, war das eine wichtige Anforderung bei der Implementierung?

INTERVIEWEE: Weiß ich ehrlich gesagt gar nicht. Ich glaube, also was wir bei einem anderen Kunden gemacht haben, da war ich aber nicht involviert. Die einfachste Möglichkeit ist auch, einfach mal die Netzwerk Logs auszulesen und zu schauen, wie viel Aufrufe denn ChatGPT zum Beispiel hat. Also die Chat OpenAI Website. Das war für einen Automobilhersteller schon mal ein ganz guter Anhaltspunkt, dass die Technologie auch genutzt wird, selbst wenn man keine eigene Applikation anbietet. Von daher, ich kenne es quasi aus dem Blickwinkel. Aber ein User Tracking an sich? Haben wir hatten wir bisher nicht betrachtet.

INTERVIEWER: Okay, ich werde jetzt mal ein paar Fragen überspringen, damit wir dann ungefähr von der Zeit her hinkomm. Ansonsten kommen wir später noch mal auf die zurück. Ähm, eine nächste sehr interessante Frage wäre meine siebte Frage, mangelndes internes Fachwissen und Bewusstsein. Wie ist Ihr Unternehmen mit dem Mangel an internem Fachwissen und Bewusstsein für die Verwendung neu eingeführter GenAI Modelle umgegangen? Und da wären klassische Beispiele, Schulungen, Prompting Schulungen, Demonstration von Use Cases, Newsletter durch die das verbreitet wird oder speziell ernannte GenAI Teams wie in dem jetzt du bist.

INTERVIEWEE: Na also. Ich glaube, auch da sind wir immer noch nicht da, wo wir sein wollen. Ich glaube, viele unserer Mitarbeiter haben noch überhaupt gar keine Ahnung von GenAI. Das Thema ist ja so nach und nach über das letzte Jahr bei uns angekommen und es gibt, glaube ich in jedem Unternehmen immer so einen Satz Leute, die halt intrinsisch an solchen Themen interessiert sind und sich dann auch einfach in ihrer privaten Zeit damit beschäftigen und irgendwie von Launch an sich quasi direkt einen Premium ChatGPT Account geholt haben und da auch immer mit vorne dabei waren. Ähm, ich kann es jetzt an meinem Fall auch so ein bisschen festmachen. Ich habe auch mal so ein bisschen mit der Public Version von ChatGPT rumgespielt am Anfang. Wusste aber auch nicht so recht, wie ich es dann wirklich nutzen soll, bzw. habe mir dann bei den meisten Dingen gedacht ja ähm, weil ich eben auch nicht nur nicht richtig prompten konnte oder auch nicht wusste, wie stark ich Dinge spezifizieren kann. Dann war halt irgendwie das Ergebnis so lala und ich habe mir gedacht, naja, okay, in der Zeit hätte ich es auch schnell selbst machen können. Ähm so, was ist dann passiert? Was glaube ich hilfreich ist, was aber viele überfordert. Wir haben so ein paar Slack Channels und das hat sich, ich würde sagen relativ von selbst gebildet. Und es gibt auch so ein paar GenAI Verteiler, die halt irgendwer dann einfach mal aufgesetzt hat, über die einfach sehr viel Wissen geteilt wird. Und das sind manchmal sehr konkrete Sachen, manchmal sehr basic Sachen. Ähm, und das war zum Beispiel was, als ich auf den Case bei dem Automobilhersteller gekommen bin, war mit so der erste Punkt, den der zuständige Direktor uns als Case Team auch mitgegeben hat, Leute folgenden Slack Channel beitreten und folgende Newsletterverteiler abonnieren und einfach immer screenen was da was dabei rumkommt. Und ich glaub der die beiden GenAI Verteiler, also E-Mail Verteiler, die haben vor einem halben Jahr schon über 1000 E-Mails drin gehabt, über 1000 Empfänger intern. Und ich bin mir sicher, das ist jetzt wahrscheinlich mindestens doppelt so viele. Also ja, das war quasi so das, was ich eh bottom up selbst entwickelt

hat. Mittlerweile ist das Thema schon noch deutlich größer aufgehangen. Es gibt eigentlich im Leadership in jeder Praxisgruppe, also in jeder Industrie, gibt es einen GenAI Verantwortlichen, auch einfach weil es ein Thema ist, was global sehr stark getrieben wird. Das ist quasi die Go to Market Perspektive. Ähm, für uns intern wird jetzt eben dieses Blackbelt Programm ausgerollt, wo wir dann auch, ich sage mal, ich als Blackbelt bin dazu angehalten, das Thema in meinem Office zu treiben und voranzubringen. Und ich werde da ja auch dann quasi Material bekommen, um zum Beispiel Learning Sessions aufzusetzen. Das war sehr ausführlich. Nee?

INTERVIEWER: Nee, das ist sehr gut. Dann zu den technischen Faktoren, vielleicht dass wir da noch paar abdecken können. Meine erste Frage, Modell Auswahlkriterien. Wie hat Ihr Unternehmen das am besten geeignete GenAI Modell ermittelt und welche Kriterien wurden beim Auswahlprozess berücksichtigt? Und dabei geht es jetzt vielleicht um ***** selbst, aber auch vielleicht beim Kunden. Da gibt es ja verschiedene Lösungsmöglichkeiten, wie z. B. das ChatGPT Enterprise Modell oder online Modelle oder auch Modelle, die man benutzt, die sozusagen nur auf internen Daten laufen und gar nicht aufs Web zugreifen?

INTERVIEWEE: Ja, ich glaube, im Kern ist die erste Entscheidung die du treffen musst, eine Make or Buy Entscheidung. Und das hängt im Wesentlichen davon ab, ob es am Markt eine passende Lösung gibt, eine fertige Lösung, die dein Use Case schon ausreichend abdeckt. Und das kann zum Beispiel eben über eine ChatGPT Enterprise Lizenz sein, wenn man sehr viele, ich sage mal so kleinst Use Cases hat, bei denen man einfach gerne einen Helfer nebendran sitzen hätte. Wenn es das nicht gibt, also wenn quasi Kauf Software Kauf Lösungen diese Anforderungen nicht erfüllen oder wenn man ganz besondere Anforderungen an seine Datensicherheit hat, kann dann ein Make also ein selber bauen Sinn machen und dann kommt man quasi auf die nächste Ebene, wo man sich aber auch die Frage stellt: Trainiere ich jetzt selbst ein Modell oder nutze ich ein vortrainiertes Modell? Und wenn vortrainiert, möchte ich das noch Feintunen oder nutze ich das so wie es vortrainiert wurde und binde meine proprietären Daten zum Beispiel über einen RAG-Ansatz, Retrieval Augmented Generation ein. Also das ist quasi diese Entscheidungen. Da läuft man quasi einen mehrstufigen Entscheidungsbaum entlang, würde ich sagen.

INTERVIEWER: Hm. Genau damit sind wir schon auf die zweite und eine spätere Frage eingegangen.

INTERVIEWEE: Vielleicht noch tatsächlich so als Beobachtung, als erste Beobachtung: Bei den meisten Anwendungsfällen, die ich jetzt in Unternehmen gesehen habe, greift man eigentlich auf ein vortrainiertes Large Language Model zurück, also noch nicht einmal die irgendwelche kleinen Open Source Modelle, sondern die meisten nutzen entweder zB die GPT APIs von Open AI über einen ChatGPT Enterprise Account oder den Azure Open AI Service. Aber letztlich steckt dahinter das gleiche GPT Modell. Und es gibt ein paar Anwendungsfälle bei dem Automobilhersteller war das zum Beispiel das Thema in der Fahrzeugentwicklung, die Bilder Generierung, dass da die die Anforderungen an den Output so Unternehmen spezifisch sind, weil da sollte halt da muss genau das Modell rauskommen was das Unternehmen haben möchte und das darf auch nur Komponenten enthalten die das Unternehmen so verbaut und das darf halt nicht irgendwie dann plötzlich ja die Stoßstange von einem anderen Hersteller oder sowas mit drin haben.

INTERVIEWER: Dann geh ich mal gleich auf die sechste Frage noch ein, die wär auch noch sehr interessant, das wäre die Modelle Erklärbarkeit und Interpretierbarkeit. Wie ist Ihr Unternehmen angesichts der Bedeutung von Transparenz mit der Herausforderung im Zusammenhang mit Modell Erklärbarkeit und Interpretierbarkeit beim Einsatz generativer KI umgegangen? Ein Beispiel wäre natürlich jetzt das Angeben von Quellen wenn ChatGPT irgendwas ausspuckt.

INTERVIEWEE: Ja, ähm, genau. Also das Bereitstellen von Quellen ist glaube ich ein wichtiger Punkt. Das kann ChatGPT über die 4.0 Version und die Browserintegration ganz gut. Dabei zeigt sich dann aber auch immer wieder also die Limitationen des Ganzen. Um ein Beispiel zu geben, ich habe letztens ChatGPT genutzt, um GenAI Use Cases für ein Unternehmen zu brainstormen, was auch also Unternehmen von einer anderen aus einer anderen, sehr speziellen Branche. Und das erste was ChatGPT gemacht hat ist auf die ***** Seite zu gehen, also von ner anderen Beratung. Und ich habe sogar im Prompt mitgegeben: „Ich bin ein ***** Consultant“. Also es war, ja daran sieht man quasi auch da ist kein logisches Reasoning dahinter, sondern die sind dann auch irgendwie sehr sehr opportunistisch, das was sie halt irgendwie am schnellsten finden, was möglicherweise passen könnte, wird dann halt auch genutzt. Was da also das auf der anderen Seite ja ist für uns Erklärbarkeit super wichtig wenn wir Output oder wenn wir Informationen auf unseren Kunden Projekten verwenden. Deswegen auch ganz klar die Ansage Ihr tragt weiterhin die Verantwortung für den Content, der da generiert wird und dafür, was ihr verwendet. Nichtsdestotrotz hilft es eben auch, gerade wenn man jetzt, Beispiel das geht dann auch so in Richtung Wissensmanagement. Wenn ich zum Beispiel im rechtlichen Bereich unterwegs bin. Was zum Beispiel sehr gut funktioniert, ist wenn man das haben wir auf einem anderen Kunden Kontext getestet, wenn du quasi, du nimmst ein vortrainiertes LLM oder quasi ganz normalen LLM Service und du gibst aber die relevanten Rechtsgrundlagen, also irgendwie im Zweifel, irgendwie ein BGB gibst du in eine Vektor Datenbank, hinterlegst du quasi als Wissen und du lässt das Modell dann nur mit diesem bereitgestellten Wissen arbeiten und lässt dir auch die die entsprechenden Textpassagen geben. Das funktioniert super gut und ist auch wenn du dann mal einen überschaubaren Datenbestand hast, Wissensbestand, der für dich relevant ist, würde ich sagen auch immer die sicherste Lösung.

INTERVIEWER: Ja, auf jeden Fall. Das hilft auf jeden Fall auch immer bei der Nachvollziehbarkeit, wenn man weiß, worauf sich die Daten beziehen, wenn man das jetzt nur auf einem internen Datensatz laufen hat.

INTERVIEWEE: Genau.

INTERVIEWER: Dann vielleicht noch eine Frage zur Nutzungsbeschränkung. Da wäre meine Frage, welche Einschränkungen aktuell gelten. Ich weiß selber glaube ich, dass wir keine Bilder Erzeugung aktuell nutzen dürfen. Hast du irgendwelche anderen Erfahrungen, was vielleicht noch für Beschränkungen gelten?

INTERVIEWEE: Dürfen wir sogar, weil ChatGPT über die DALL.E Integration auch Bilder erzeugen kann. Und die dürfen wir auch verwenden. Einschränkungen gelten auch insofern, und das ist jetzt gelebte Praxis, dass wir gerade wenn wir zum Beispiel Bilder verwenden oder auch Videos generieren lassen, dass wir immer sehr klar kennzeichnen, was generiert ist und was von Menschen erzeugt wurde. Auch um da auf Nummer sicher zu gehen, so ein Disclaimer mitzugeben. Ansonsten haben wir halt

Tools beschränkt. Es gibt einen Satz Tools, die man verwenden darf. Gerade wenn man auf einem GenAI Projekt ist, gibt es aber auch nochmal Sonderregelungen. Wir haben zum Beispiel bevor ChatGPT offiziell ausgerollt wurde, hatten wir auch schon alle privat premium Accounts. Auch um einfach da nachvollziehen zu können, was das Tool schon kann.

INTERVIEWER: Ähm meine achte Frage dazu noch, zu den verschiedenen Rollout Ansätzen, die man durchführen kann. Welche verschiedenen Rollout Ansätze hat Ihr Unternehmen durchgeführt? Und da wären jetzt Beispiele, Pilotprojekte die du jetzt schon genannt hattest oder iterative Entwicklung, Schritt für Schritt, Big Bang dass man alles auf einmal released oder halt in Wellen und Phasen wie es glaube ich bei uns auch der Case ist.

INTERVIEWEE: Ja genau, ich glaube kannst dann fast an alles einen Haken machen, je nachdem welches Tool und welche Phase. Jetzt gerade an dem Beispiel ChatGPT, haben wir eben auch, oder mit jeder Kauf Software, haben wir einen Pilot gefahren über das letzte Jahr und darüber auch evaluiert. Ist das etwas, was wir ausrollen wollen oder nicht? Bei ChatGPT war dann eben die Entscheidung wir wollen es ausrollen und das erfolgt jetzt in so einem, ich würde fast schrittweisen Big Bang sagen, über einen sehr kurzen Zeitraum hinweg. Ähm, also das soll jetzt glaube ich oder ist innerhalb von zwei Wochen, drei Wochen letztlich ausgerollt worden. Dann sind es eigentlich schon Phasen. Wobei, ja ist Definitionssache, aber über einen sehr kurzen Zeitraum hinweg. Andere Beispiele, wenn ich jetzt gerade das Deckster Tool nehme, was quasi eine von uns selbst entwickelte Powerpoint Integration ist, die im ***** Stil ja letztlich Folien erstellt oder auch Inhalte aus dem Wissensmanagement zur Verfügung stellt, ohne dass man selbst danach suchen muss. Das läuft auch über einen Pilot und wir haben da aber auch zu jedem Piloten dedizierte Slack Channels mit den Produkt Verantwortlichen. Also sowohl mit OpenAI zum Beispiel haben wir das, aber eben auch jetzt mit den internen Entwicklern dieses Deckster Tools und da geben wir halt, also immer wenn man einen Bug erkennt, gibt man im Prinzip Feedback oder stellt eine Frage dazu. Und dann sind wir bei iterativer Entwicklung.

INTERVIEWER: Genau. Eigentlich ist da dabei immer alles abgedeckt, je nachdem, welches Tool jetzt ausgerollt wird. Das muss man eben anpassen. Ähm, vielleicht noch eine interessante Frage. Meine elfte Frage hier, kontinuierliche Überwachung und Optimierung. Ähm, da das Stichwort auch Robustness. Hatten wir vorhin auch schon kurz drüber gesprochen. Inwieweit war die kontinuierliche Überwachung und Optimierung von GenAI Modellen entscheidend für den nachhaltigen Erfolg? Und welche Tools oder Prozesse wurden zu diesem Zweck implementiert? Ein Beispiel da wäre jetzt die Feedbackschleife mit Endnutzern. Ein anderes was ich aus deinem Podcast gehört hatte, dass die ***** glaube ich genannt hatte, war „human in the loop“, also das immer noch mal jemand eigentlich drüber schaut. So wie ich das verstanden habe. Ähm genau was da vielleicht noch wichtige Aspekte sind.

INTERVIEWEE: Punkt „human in the loop“ definitiv, gerade bei ich sag mal kritischeren Anwendungsfällen oder Anwendungsfälle wo einfach wichtig ist, dass die Qualität der Ausgabe hoch ist oder dass da kein Mist passiert, kannst auf jeden Fall einen human in the loop zwischenschalten. Das skaliert aber halt auf Dauer nicht. Also es ist für mich immer nur eine temporäre Sache. Ansonsten kannst du dir das auch sparen im Prinzip. Was glaube ich zusätzlich zu dem Thema noch ist auch zusätzlich zu den Feedbackschleifen, ich glaube jede GenAI Anwendung braucht wie normale

Anwendungen letztlich auch einen Anwendungsverantwortlichen, der oder die sich ganz konkret auch mit den Anforderungen an den GenAI Teil davon auseinandersetzt. Und dazu braucht es zum Beispiel vielleicht auch ein extra Monitoring Dashboard oder irgendein Monitoring Interface, mit dem ein GenAI Anwendungsverantwortlicher zum Beispiel stichprobenartig Antworten nachkontrolliert. Und das sind halt Sichten, die hast du in klassischen Anwendungen üblicherweise so nicht.

INTERVIEWER: Ja ich stimme dir auf jeden Fall zu, human in the loop zu dem Stichpunkt, wenn immer noch mal jemand drüber schauen muss bei jedem Case. Das bremst eigentlich dann die Skalierbarkeit. Also langfristig muss man davon auf jeden Fall wegkommen.

INTERVIEWEE: Genau. Aber das ist halt eine Zwischenmöglichkeit. Quasi, du startest mit einem human in der loop als Gate Keeper und gehst dann irgendwann an den Punkt, wo du sagst okay, du vertraust jetzt der Lösung so weit, dass du nur noch stichprobenartig kontrollierst und irgendwann ich meine, du kannst ja auch zur Kontrolle wiederum deine GenAI Modelle einsetzen. Haha, dann kontrolliert die KI die KI. Aber es funktioniert tatsächlich ganz gut. Da müssen wir uns auch aus meiner Sicht hin entwickeln.

INTERVIEWER: Vielleicht um das Ganze abzuschließen, zum Outro vielleicht zusammenfassend, meine erste Frage: Was waren die entscheidenden Erfolgsfaktoren deiner Meinung nach für die erfolgreiche Integration von GenAI Tools und Best Practices in Unternehmen?

INTERVIEWEE: Ich würde auf jeden Fall sagen Nummer eins Leadership Commitment. Ganz klar, das ist ein Thema, das muss jemand von oben treiben. Und da muss auch jemand von oben dran glauben, dass das einen Effekt hat und dass das dann entsprechend die Mittel bereitstellen und das ins Unternehmen treiben. Neben dran und oder das folgt eigentlich so ein bisschen daraus bedingt sich gegenseitig. Ich glaube, du musst schnell sein. Gut, jetzt bin ich natürlich auf der Seite auch der Leute, die, die gerne sehr, sehr früh mit dabei sind bei solchen Sachen. Du kannst jetzt gerade ein sehr gutes Momentum mitnehmen, weil sich einfach auch viel am Markt tut, weil du darüber auch tatsächlich marketingmäßig auch bei deinen Kunden auch gerade ein Momentum hast, wenn du da als Unternehmen jetzt coole Lösungen an den Markt bringst oder auch einen richtig geilen Chatbot zum Beispiel oder automatisierten Kundenservice, kannst du das halt auch noch zusätzlich ausschachten.

INTERVIEWER: Und vielleicht noch auf der anderen Seite, meine zweite Frage: Was waren die wichtigsten Methoden zur Minderung der mit der Einführung verbundenen Risiken? Genau das wäre meine abschließende Frage.

INTERVIEWEE: In Richtung gerade von Kauf Software oder den Einsatz der Lösungen selbst: Enablement, den Mitarbeitern sehr klar mitgeben, was darf ich damit machen? Was kann ich gut damit machen und was halt auch eher nicht? In Richtung selbstgebaute Lösungen oder auch, ich sage mal dezentralen Umsetzungen, eigentlich sind das zwei verschiedene Punkte. In Richtung, wenn man selbst was baut, ganz klar durchdachte Architektur, in der festgelegt ist, wie viel, also wie viel Freiraum möchte ich einem LLM in meiner Lösung geben? Das ist genau die Überlegung. Also wenn das Modell irgendwas unternehmensspezifisches machen soll, will ich das wirklich finetunen? Oder nutze ich eben den besagten RAG-Ansatz, der für mich halt

in vielen, in vielen Anwendungsfällen super funktioniert. Das andere Thema, dezentrale Umsetzung, haben wir tatsächlich auch bei dem Automobilhersteller festgestellt. Dass eben diese technologieaffinen Bereiche, die machen selbst was, die warten nicht drauf, dass die IT um die Ecke kommt und sagt: Hier, guck mal, wir haben dir was entwickelt, das kannst du jetzt nutzen. Deswegen ist es aus einer IT Perspektive superwichtig, dass du den Leuten eben auch ein Handwerkszeug an die Hand gibst und dass du das schnell tust, dass du denen zum Beispiel eine Sandbox bereit stellst, dass halt die Data Analysts, die du eh schon in der Fahrzeugentwicklung massenweise sitzen hast, in der Logistik, im Vertrieb, die machen ja auch alle schon ihre Analysen, dass du denen jetzt halt was zum Ausprobieren gibst und dass die im Zweifel auch ihre eigenen Use Cases umsetzen können und darüber ja auch die die Einführung, die die Technologie weiterskaliert im Unternehmen.

INTERVIEWER: Ja, auf jeden Fall sehr interessant. Vielen Dank für die ganzen wertvollen Insights. Damit wir jetzt auch pünktlich aufhören können um sieben, bedanke ich mich auf jeden Fall noch mal! Ich stopp jetzt gleich mal das Screen Sharing und die Aufzeichnung.

END OF RECORDING

Transcript 2

Title: Chief Technology Officer	Date: 21.12.2023
Company: [Software development]	Start time: 5PM
Original interview language: English	Duration: 41 minutes

START OF RECORDING

INTERVIEWER: Should work now. Yeah. Okay. Well, I would start off with some introductory questions, just two small questions. And my first one would be, can you briefly introduce yourself and your background in the field of AI and business position and company and the role and context of GenAI implementation in your company and where you are located?

INTERVIEWEE: Yeah, sure. So I'm the chief technology officer of *****, which means I'm responsible for products, engineering, IT and cybersecurity. In terms of my background in terms of AI, my background is really from a software engineering background. So I've been in software engineering for, gosh, 30 plus years now. I started writing code and then moved on to leadership roles and bigger and bigger leadership roles basically. I think specifically in terms of AI, I would say I don't have any formal education as such. I mean, I've done a bunch of self study training courses, played around with the tech quite a lot, I would say. But yeah, I mean my background on AI specifically is more I guess I've come at it more from an engineering perspective. How can I leverage AI, infuse AI into products, leverage AI for productivity gains and things like that. So hopefully that answers your question?

INTERVIEWER: Yeah, yeah, definitely. Just to get a short introduction. And my second

INTERVIEWEE: I was going to say I'm located in the UK, just south of London.

INTERVIEWER: Yeah, cool. I actually just came back from London last week.

INTERVIEWEE: Oh, nice, Nice. Did you enjoy it?

INTERVIEWER: Yeah, yeah, definitely. But it was very full, Christmas time.

INTERVIEWEE: That's pretty the busiest time of the year.

INTERVIEWER: Yeah. My second question would be, how advanced is your company currently utilizing or considering the use of generative AI, especially in form of large language models?

INTERVIEWEE: Yeah. So I guess, as we think of the use of large language models. So actually, let me back up a bit. In terms of AI specifically, we have a couple of products where we've been using AI for a few years now. Let's put it like that. We have been exploring specifically large language models over the course of the last year, pretty much since kind of all the hype around ChatGPT etc., came up. Too early to go into this, but we're really focused on two areas. One is kind of how can we leverage generative AI to really give us productivity gains, kind of make people more productive. And the other is how can we leverage generative AI and kind of really infuse that into our products to enhance the capabilities of those products?

INTERVIEWER: Okay, perfect.

INTERVIEWEE: And more detail on that if you'd like me to.

INTERVIEWER: Yeah, definitely. This is just an introductory question to, like get a quick overview. Now, my next my main questions are set up into three main themes, strategic factors, then second my organizational factors and third are my technical factors. I'm going to start off with one question and then jump right to the technical factors. I think that's quite interesting to get your perspective on those especially. And then if we have some time in the half an hour, then we can jump back up to some strategic questions and so on.

INTERVIEWEE: Yeah, sure.

INTERVIEWER: So just to get the first in-depth overview, my first organizational factor question would be the use cases and best practices. What GenAI applications is your company currently running and what is it planning? And for example, this would be chat bots, research, knowledge management, those areas.

INTERVIEWEE: Yeah, so about six months or so ago, we rolled out in engineering. We rolled out a product called GitHub Copilot, which basically is an AI powered programming assistant. So that helps our developers be more productive, learn quicker. It's basically kind of suggests code to them. So it's quite a quite a big uplift under the covers that uses effectively uses open A.I. technology. So we've adopted that for, I would say probably about a third, one third of our engineers six months ago. Then in January, I plan to roll out to all of engineering, basically. And again, the focus is very much on productivity. That's specifically to engineering. My door's wrong. Let me just see if it's been answered.

INTERVIEWER: Yeah, no problem.

INTERVIEWEE: I think it is. One second, sorry. Can you just give me one minute?

INTERVIEWER: Yeah, of course.

INTERVIEWEE: Sorry Julian, just a Delivery. So that was engineering. We've also rolled out ChatGPT across the company. However, we haven't actually rolled out ChatGPT. What we've rolled out is OpenAI Playground. And so, yeah, basically that same kind of chat bot capability. However, the reason we've rolled out Playground is because, really for kind of information leakage reasons. So with ChatGPT effectively your data, everything you put into it can be used for training. And so if we have people in the company that are using ChatGPT, putting in information in there that they shouldn't, there's the possibility of that effectively leaking out. It could leak out to a competitor or whatever. The chances are probably on the smaller side, but nonetheless, there is a risk of that. So, I think we and you'll find most other companies are quite conservative about that. So, we don't use ChatGPT, but we do use Playground and Playground with the OpenAI Playground, basically your data isn't used to train the model. It's just in your own domain. So we've done that. We're doing a bunch of research looking at other products in other areas as well. But those are the ones that have actually been rolled out today.

INTERVIEWER: Okay, perfect. I have several questions on that data leakage problem. So, to my technical factors, my first question would be the model selection criteria. You kind of also already answered that, is how did your company determine the most suitable GenAI model and what criteria were considered in the selection process? And that's exactly ChatGPT Enterprise or like what you just mentioned. And so that was probably the main reason then why you chose that.

INTERVIEWEE: I mean, I think the main reason is, certainly from what we've looked at, we've done a bunch of research, it seems to be the most mature at this point. But it's a really fast moving market, right. And things are changing quickly. So it's not like we've adopted OpenAI and we'll stick to it, you know, like so we're keeping an eye on what's going on. I think more broadly, we also use the OpenAI models in Microsoft Azure's cloud environment as well. And so, they're the same models just hosted by Azure. But we also have done a little bit of work looking at some of the other models like LLaMA, for example, but not, not a lot. We've done a little bit of playing around in a hackathon using those models.

INTERVIEWER: So, your Playground model, just to get it exact, is an online model and you put your information there, but it's not used to train the model, the information you provide.

INTERVIEWEE: Yeah. So, with Playground, with OpenAI Playground, you basically pay for all of the usage and you also get access to the API as well. Everything you do in Playground is not, like that data is not used to train OpenAI's models. That's the key differentiator because we don't want to leak data outside. There's informational risk there.

INTERVIEWER: Yeah. So, the model is still based on all the web content and not like only on company specific data.

INTERVIEWEE: Yeah. Just to be clear. With the OpenAI Playground, we're still using GPT 4 or 3.5. You get a choice of actually the model selection. It's actually more choice than what you get in ChatGPT. You can also play around with things like temperature, which is, I'm sure you know, is the randomness of the model. You play around with token length size. There's a whole bunch of, shall we say, more configuration that you can play around with. But fundamentally the same models. It's more about the way that your data is protected. Yeah, that's why we use playground.

INTERVIEWER: Yeah. Okay. So that also kind of already answers my second question, which is based on data quality and availability. Since you don't train your own model, you're using an OpenAI model.

INTERVIEWEE: We don't train our own model. However, we have done a bunch of work experimenting. I call it experimentation. We've run two hackathons where we've looked at different scenarios. Some of those scenarios we've done fine tuning of the model, which is effectively training. We've used the embedding technology to kind of yeah, to basically leverage that to kind of search content and so on and so forth.

INTERVIEWER: So yeah, so my third question would be on infrastructure requirements. What specific infrastructure requirements did your company need to

address when integrating GenAI such as computing power, extra storage, network capabilities, etc..

INTERVIEWEE: Yeah. So when we come to like, when we come to actually leverage generative AI for our product. Almost certainly we use a service, right? So we probably use the Azure service. Azure effectively allowed, provides the OpenAI models as a service that gives you the same API endpoint that you get through OpenAI, but arguably a better kind of uptime, better kind of reliability, etc.. So, when we go into production, we will almost certainly go with the Azure hosted OpenAI models. Exactly the same models just hosted by, say, Microsoft on their Azure cloud. So, in terms of computing power, storage, blah blah blah, that's kind of all taken care of you. It's basically, especially if you're familiar with the platform as a service. So in cloud computing, as a term "platform as a service", which basically means you kind of, it's a consumption model, you pay for what you use. So, all of that, that power usage, the storage, the network costs, that's all rolled up into a single fee that you pay based on the amount that you use the service. So that's how we will leverage it in a production environment. And that's actually how we're currently leveraging it even with Playground as well. It's a consumption model.

INTERVIEWER: So yeah, that makes sense. So, you're paying by user or by like data volume transferred or?

INTERVIEWEE: So it's by usage. Typically it's per API call, but it's a bit more complex than that. But in general, it's per API call. But there's other dimensions that come into it, such as the amount of data that you send to the model and the amount of data that you get back as well. But fundamentally it's it's per API call.

INTERVIEWER: Yeah.

INTERVIEWEE: And so, if you don't use it one month, you pay zero. If you use it a boatload the next month, you'll pay more.

INTERVIEWER: That makes sense. My fourth question would be on integration with existing software. I don't know how far you have it integrated with existing software. How seamlessly did the respective GenAI model integrate with your existing software and applications? And were there any unexpected technical challenges maybe?

INTERVIEWEE: I think. So, we haven't productionized it yet, but we've integrated it into our product with a couple of different scenarios that we've looked at. We've done that successfully, but we've done it more in a what you might call a prototyping fashion. So mostly done through hackathons. We've done two, two hackathons where we spent four days kind of looking at GenAI, trying to solve particular problems, integrating them. We again use the APIs from either OpenAI or Azure. So basically, integrating generative AIs via the APIs that are surfaced. I think in terms of technical challenges, the challenges are more around, I would say more around prompt engineering is a real thing. Like getting those prompts right is a real thing. And I think we've learned a lot from that. In terms of technical challenges, it's actually pretty simple to integrate and use these models via API. And if you get an OpenAI Playground, they even kind of show you the example in the sample code that make it super easy to use. So, I would say the challenges aren't really technical or such. The challenges are typically more

on things like prompt engineering, data engineering, making sure your data is in the right format, it's clean, so on and so forth. So yeah, hopefully that makes sense.

INTERVIEWER: Yeah. Yeah, definitely. I have some questions on that, on the organizational and strategic side. On the questions above that are on like trainings, internal trainings, prompt trainings, for the users inside the company. We can get back to that later. My fifth question also we already talked about, that is data security and privacy measures. Are data security and privacy concerns addressed in the technical implementation of GenAI and were there specific measures taken to protect the sensitive information. For example, third party data if you do anonymization.

INTERVIEWEE: Yeah. So, we have an AI policy which everyone in the company is educated on and it has basically green, amber and red use cases for how you can use generative AI. And basically those use cases talk to the types of data that you find to pass to Gen AI and the types of data that you need explicit approval for, which is amber, and then the types of data that you explicitly cannot pass to any GenAI. Those are the red use cases. So that's kind of an internal document everyone is made aware of it, everyone is aware the policy, we remind people frequently. So that's one way we ensure. Second way is what I talked about earlier, is that we don't allow ChatGPT and instead we use Playground, which basically means our data isn't being used for training the models. In terms of third party data, I think you mean PII data, I think personal information. Yeah, I mean people shouldn't be putting PII data into general models. That's part of our policy.

INTERVIEWER: Yeah. My sixth question would be on model explainability and interpretability.

INTERVIEWEE: Sorry, just one point before we move on. I think the challenges around data security, I would say are more around confidential company information. I think the risk is higher in that category. So, for example, I don't know, if someone was to talk or ask a question about expansion into another region and how would competitor X, Y, Z I mean like stuff that is of strategic importance to *****. We wouldn't want that information getting out. It's conceivable that that could then be used in a GenAI model. Someone asked a question and then that information comes out. So yeah.

INTERVIEWER: I've just recently heard of a term called prompt hacking or something similar to that, where people through a public chat bot, for example, of a company, get them all to release company information that it shouldn't.

INTERVIEWEE: Yeah, exactly.

INTERVIEWER: Yeah, it's quite interesting. But it shouldn't happen if the model is not trained on the data.

INTERVIEWEE: Exactly. So, prevention is the best course of action, right?

INTERVIEWER: Yeah so, the sixth question would be on model explainability. Given the importance of transparency, how did your company address the challenges related to model explainability and interpretability when using GenAI? The biggest example would be providing sources for employees when they use it or anything.

INTERVIEWEE: Yeah, I mean I don't think anyone has really cracked this with large language models. What I would say is, all of the scenarios we're looking at, there's a human in the loop. So we are certainly not using it in any scenarios where there's no human in the loop. So that's probably the closest we come to solving this. I think in terms of explainability of the models themselves, I don't think anyone's cracked that at the moment.

INTERVIEWER: Yeah, that's correct. My next question would be on using restrictions. You already mentioned some in your policies that you have. Any other specific restrictions, for example, that image generation is not allowed to use or voice imitation? I think ***** mentioned that they use it for blog postings for marketing. For example, if you would use it to generate images, is that allowed? Is it not allowed, especially copyright related problems there?

INTERVIEWEE: Um, yeah, it's allowed. I mean, I've used it and I've used it in a bunch of presentations actually. And I did one on GenAI to illustrate some of the problems with the kind of the technology. So yeah, no, that's allowed.

INTERVIEWER: Okay. My next question would be on rollout approaches. What different rollout approaches did your company conduct? I think you already mentioned, for the engineering side, you had one third already rolled out and then the rest is.

INTERVIEWEE: Yeah, maybe I can maybe I can expand a little bit on that actually. So for the GitHub copilot rollout. Let me explain it this way. So, the reason I was interested in it at all is because it allegedly gives a productivity boost to developers of 30 to 40%. Given its cost, which is like \$20 per user per month. If that's true, then it's a no brainer from a commercial point of view, right. So, give it a 30% boost. However, what I didn't want to do was just: "Hear you go, developers take it, run with it, see if you like it". I wanted to take a more scientific approach. And so, what we've done is we've done effectively A / B testing, whereby we rolled it out to a group of engineers and we have engineering metrics, tooling that allows us to understand, the current performance of those engineers. So, we benchmark that performance, benchmark that against other teams. We've rolled it out and now we've been monitoring it for the last four months just to see the impact of that tool. And we've taken both a quantitative and qualitative approach to understanding impact. So, we look at the engineering metrics with the teams using it, compare it to the teams, not using it and comparing to what those teams are like before they used it as well as the quantitative comparison. And then we also take a qualitative approach to we survey them about every six weeks or so just to kind of ask questions along the lines of the impact of that tool, so on and so forth. So that's generally the approach and that's been really successful. So now we're going to roll it out to the rest of the engineers. But I guess my point is, is that the roll out approach is really, really important, to firstly understand the impact. But there's also another angle which is around adoption, because if you just give it to people, probably 30% will really use it and really get into it, but 60% or whatever, 70% will probably not even bother to use it. And so, you want to get the engagement up, you want to get people using it, build a certain level of excitement and get that adoption so you really get the value from it. So that's kind of the approach that we've taken. For the infusing of GenAI into the products aspect, we're taking a different approach there. So, the rollout approach, we haven't got to roll out yet, but the approach is really: Do a hackathon. Do a prototype. Figure out what is possible. Start to narrow down some of the scenarios where we think we can get impact and add value for the products. Then take those

prototypes to the next level and then roll them out. So, we're in that kind of middle phase for one of the product enhancements that we're going to make. We haven't rolled it out yet, but we're getting further down the product ideation route.

INTERVIEWER: Thank you. My ninth and tenth question is kind of redundant then. It's on scalability challenges and user interface. Since you're using a given model, it's probably not too much fine tuning to user experience or anything.

INTERVIEWEE: Not really.

INTERVIEWER: And my eleventh question is on continuous monitoring and optimization, kind of exactly just what you mentioned, what extent it is being tracked? And especially if you have feedback loops with end users to get feedback and improve maybe on certain things.

INTERVIEWEE: Yeah, that's exactly what I just talked to. Yeah. Yeah, exactly. So we, we have engineering metrics. We have other metrics that we use. We do qualitative surveys as well. There's another set of tools we plan on rolling out in January and we'll take the same approach as well just to kind of understand adoption benefit and yeah, just to make sure we get the best value from it.

INTERVIEWER: Just in respect to your time, do you have an extra 5 or 10 minutes?

INTERVIEWEE: Yeah, that's fine.

INTERVIEWER: Perfect. So fine tuning and customization. I think we already kind of talked about that. And there's probably also not too much fine tuning inside the model.

INTERVIEWEE: Not at this stage.

INTERVIEWER: It's probably too early for that. And yeah, security measures and protocols is also something what we already talked about. Maybe, is there anything specific against attacks that you have implemented?

INTERVIEWEE: I mean, I think it's more of a threat at the moment. So, we recognize that GenAI potentially makes it easier to kind of attack your businesses like ours. We're kind of quite paranoid anyway from a cybersecurity perspective. But yeah, the whole GenAI thing is, you know we do think about it as both a positive thing, but also how could it disrupt us? How could it attack us? Those sort of aspects. So yeah, those are things that we definitely consider.

INTERVIEWER: Yeah. Then I'm going to jump up to other questions. There's one on the ethical bias concerns, which I find quite interesting. How has your company address ethical considerations and potential biases in the data used to train the model or in the output in this case? And maybe how was it communicated with the users?

INTERVIEWEE: We have training on ethics and bias as part of ***** anyway. We haven't specifically tweaked that for GenAI. But we've talked to it. People are aware they need to be careful. And like I said, there's always a human in the loop. So, I feel at this stage, given the way that we're using it, we're covered. But it's something that you've always got to be careful with.

INTERVIEWER: Yeah, this is also a very important question, acceptance by employees. It's just about any employees show rejection stance towards usage. For example, to age related factors or fear of using the model, lack of training and awareness. And maybe to follow on the second question I also have, what kind of training do you offer inside your company?

INTERVIEWEE: Yeah, sure. Accept as an adoption is an interesting one. I think across my organization it's been pretty high and pretty fast and to the point where we didn't really have to push it or drive it or encourage people. People just naturally, engineers are naturally curious, right? They want to try out stuff. So, adoption rate has been, I'd say, really good across tech. I think what I see across other parts of the company is a bit of fear. And the way I would describe it, it's more than the people, there's an element a lot of people seem to view it as being like technically difficult for some reason. I don't fully understand that because you don't actually need to be putting out code or anything. You just need to be able to construct a prompt. And so, I think it's interesting because, adoption has been decent, but not as high as I would have expected it to be. I don't think it's age related. I don't think it's a distrust. I think it's more a little bit of fear and a little bit of "well I don't know how to start. I don't know how to do this." and kind of, you know, so I did a talk on it and gave a bunch of examples. And I think showing people how you can use it. So for example, I did an example creating a ***** job spec and I detailed the prompt with exactly what sections I wanted in there, what was important, what the role was, seniority, location, and it just generated the jobs spec. And it was 95% there, a couple of tweaks. But so, I think like showing people scenarios like that really helps because it just kind of fires up their imagination or showed a bunch more as well. In terms of training, we do have some training within ***** that is designed to kind of help people. But in general adoption has been, I would say okay, but not as high as I would have expected.

INTERVIEWER: And the trainings you offer, are they mandatory for everyone? Or is it like through newsletters that people get aware of it?

INTERVIEWEE: At the moment it's not mandatory, but we might think about making it mandatory – hahaha.

INTERVIEWER: Yeah. My last main question would be on collaboration and communication. I think mainly you're using it inside the company, but still, how do you communicate to your clients that you're using it if you are?

INTERVIEWEE: A good question, we are using internally at the moment. We haven't released it in the product, so we haven't communicated it. I think when we do, we will put a statement out there. But for now, we're not doing that so we haven't. In general, we've not communicated to our clients, as far as I'm aware anyway, just because it's internal to all things. If someone's using it to draft an e-mail, then you know.

INTERVIEWER: Yeah, thanks a lot. So, my outro questions, I have just two or three we can pick on. What are the key factors, key success factors for integration of GenAI. Maybe also for other companies that you would.

INTERVIEWEE: I think key success factors are, you really got to work on driving adoption, even though it's pretty obvious what the benefit is, you still got to actually

work on getting people to adopt it and kind of structuring the rollout as I described earlier. You really have to put some effort into that and also measure the benefit. I think that's one thing. I think success factors. We've learned a lot. Like I said earlier, we've run two hackathons and they've both been focused on GenAI. And from those two hackathons, we've learned a huge amount. And the way that I tackled that, I brought into for each of them, I brought into external experts that were really kind of very deep in GenAI to really help mentor and guide people when they had questions and stuff. So, I think certainly for technology that's been really successful and I would say we've gone from most people not really knowing anything about it to now being pretty proficient on how they can use that technology. So that's been good. Yeah, I think there's an element of showing people what possible is. And then encouraging them to use it as well. There's that aspect as well.

INTERVIEWER: And maybe on the other side, what are the key risks that you see with the adoption?

INTERVIEWEE: Risks, I mean, I think there is some more people not adopting it. From what I can see. There's one risk. The other risks, the kind of obvious ones like people just relying on the output and not proofreading it, you know, like drafting an email, not proofreading it, just sending it straight out to colleagues or, you know, external customers, etc. Those are the risks. And the other risks are kind of what we talked about, like information leakage. That's obviously a risk and something we're kind of all over. So those are the main things that come to mind.

INTERVIEWER: Yeah. Thank you very much. Definitely some valuable insights that I can use for my bachelor thesis. I have one more in my last interview probably tomorrow. And then, towards the end of Jan, I'm done. So, if you want a small excerpt or the whole, I'm definitely willing to send it to you if you're interested.

INTERVIEWEE: I'd be very interested. Yeah, I'd love to read it.

INTERVIEWER: Yeah. Thank you. Do you have any questions from your side? Otherwise, I would be done.

INTERVIEWEE: Just curious. What's your thesis on? Actually, what is it, a master's or a bachelor's degree?

INTERVIEWER: Bachelor thesis at the Technical University of Munich. And the title is development areas and success factors for the adoption of GenAI in companies. So that's basically, I'm trying to identify the main problems and pain points and the success factors and to get that all together, because there's not too much research papers on that, specific to the integration. There is a lot on large language models, a ton, but not on the actual adoption for companies. So, I'm trying to identify those problems and hopefully find some solutions and wright it together.

INTERVIEWEE: Yeah. Nice. Very good. That sounds good. One area actually we didn't talk about was Microsoft 365 Copilot. So, we're going to start rolling that out next year. And that is a tool that's going to have impact, I hope, across a much broader population of the staff at the company. But I think it's always important to kind of ask a question why, what, what's the benefit as well. So yeah, certainly with a lot of those tools I talked about, it's about productivity getting more out of your people, get more productivity, but

also it can be about enhancing the product capability. So yeah. Interesting. Very good. Well good luck with the rest of you your thesis.

INTERVIEWER: Thank you and thanks for your time and I'll stay in touch.

INTERVIEWEE: Yeah, great stuff. Thanks, Julian. Take care.

INTERVIEWER: Bye!

INTERVIEWEE: Cheers.

END OF RECORDING

Transcript 3

Title: Head of Brand Creative and Communication	Date: 12.12.2023
Company: [Software development]	Start time: 5:15 PM
Original interview language: English	Duration: 38 minutes

START OF RECORDING

INTERVIEWER: Okay. Well, let's start with the first question. A short introduction to who you are. Can you briefly introduce yourself and your background in the field of AI in business?

INTERVIEWEE: So *****. My position is head of brand creative and communication at *****. I'm located in Munich, Germany, but the headquarters is in Berlin. But we are a hybrid company.

INTERVIEWER: Okay. Thank you. And can you give some context in the role of AI?

INTERVIEWEE: Yeah. So AI plays a very important role in our company. We have the chief technology officer driving this throughout the organization. He has created a working group with one representative from each department and I am the marketing representative for the company. We are a team of 40 people in marketing, and I'm the one, let's say, speaking and giving input on behalf of marketing for AI within the company. In addition to that, I would be responsible for rolling it out across the marketing department, especially within my business area.

INTERVIEWER: Okay. The second question would be how advanced is your company currently utilizing or considering the use of generative AI? Especially compared maybe to other companies.

INTERVIEWEE: Um, I would think. I mean, we are a technology company, so we are software as a service. So it's SaaS, a software company providing software to digitize the office of the CFO. So we provide a software for things like financial consolidation, reporting, disclosure management, treasury solutions, etc.. So being that we are a technology company, I would like to think that we are more advanced than other organizations. We are considered a mid sized company, so we have 700 employees, international, let's say across Europe, Singapore, China and the US. Being that technology is in the focus, our product is technology and any any tool that helps us move faster, be more agile and improve our overall business needs are being considered within the organization. We've already launched Open Playground, I would say in the middle of this year it was launched across the company. Everyone has been given access to open playground and I would say a good percentage, I don't know, I think ***** our CTO will know how many people are actually using it. In my team, within my team, we are definitely active using it in the area of content marketing and social media. Just within my specific team.

INTERVIEWER: Yes. Thank you. Next up would be my main explorative of questions. These are divided into three different themes strategic factors, organizational factors, and technical factors. I have sent you the questions before the interview. We can go through the questions or you can say where your expertise lies and we can focus on specific questions. I will start of with the strategic questions, if that's okay.

INTERVIEWEE: Yeah.

INTERVIEWER: And of course, any time we can jump questions or skip questions.

INTERVIEWEE: Yeah.

INTERVIEWER: Yeah. Okay. My first strategic question would be for strategic alignment. How does the use of generative AI align with your company's overall strategic goals and objectives?

INTERVIEWEE: I would say it's a very much in focus with our company's overall strategic goals and objectives. We are doing everything in our power to automate any process within our organization. Like I said, within the marketing department, like I said, content marketing, I left one thing out of social media, but also our translations. So we also use in our translation service also I for certain level of translations as well. So it very much fits because we are trying to reduce, let's say overhead, reduce anything manual and AI is the biggest support function. It's also being used across all the different departments with a strong focus on customer success. So helping them to, let's say for request for proposals, inquiries or certain questions that are repeated over and over again that I can support, that they're using it also in the development of our software as well for coding. Yeah. And then I think also within the marketing department, they want to use it to analyze our data and our customer base to optimize and cluster data, etc. as well. But that's something they're just starting.

INTERVIEWER: Yeah. Okay. More on that, maybe later when we talk about use cases. The second question would be on competitive advantage. In what ways do you see generative AI providing a competitive advantage to your company?

INTERVIEWEE: Well, I can't speak for the whole company, but in general we are much faster with AI. We can just do things much more quickly, whether it's writing a blog post or creating an email or or translating a marketing asset. So the quicker we are, the better we are. So I see it as a way to improve speed and maybe even improve the amount of work that we can do as well.

INTERVIEWER: Yeah. Okay. So mainly time efficiency. My third question would be on risk management. What are the perceived risks associated with the integration of generative AI and how does the company manage and mitigate these risks?

INTERVIEWEE: That's definitely for *****, the risk part.

INTERVIEWER: Okay. My fourth question would be initial resistance. How did you manage initial resistance or skepticism within the organization towards the adoption of general AI, especially considering any concerns or misconceptions among employees?

INTERVIEWEE: I mean, like I said, being that we're a tech company, we have a different mindset. There's, of course, always early adopters, the people who are first to jump on it. And then there are people who have not even registered for open playground, for example. So I think what you know, what they've done, we've had multiple, let's say, company wide meetings where our CTO introduced it, showed how to use it, showed some of the benefits. They also conducted a hackathon with several business problems in Romania, I think with 80 people trying to solve problems and

also shared this also with the company. We also have had trainings in the company where people have been educated showing how it works and also on prompt engineering, how to because I think the biggest challenge is the prompt engineering. People try it and they're like, okay, it doesn't work, but it's really quite experimental and people have to just keep trying. So I'm even within my department pushing back to other departments who come to my department saying, Hey, can you write us a customer email, blah blah blah, saying, Hey, just go to open playground, have it, write it for you yourself, basically. So it's also a way to, I guess, people to do work they would normally do as well. So people who are not very good and writing, for example, in English could go to open playground, give it the right prompting the right messaging, and they would check out some type of whatever customer letter or something like this. So.

INTERVIEWER: Yeah. My fifth question would be ethical and bias concerns. How has your company addressed ethical considerations and potential biases in the data used to train generative AI? And what measures were taken to minimize such concerns?

INTERVIEWEE: This would probably also be for *****.

INTERVIEWER: Okay. Sixth question would be on executive support and leadership. To what extent the executive support and leadership contribute to the success of generative AI adoption and what role did they play in overcoming challenges?

INTERVIEWEE: I mean, the executive leadership our C-level is definitely the driving force of AI. So I think that's essential. It will not work in any organization if it's not sitting at the C-level because it's expensive and the rollout is very complicated. So I would say it's 100% the reason why it's been rolled out and why it's working. And it's just it's become a top priority within the organization.

INTERVIEWER: Yeah. Okay. My seventh question would be adaptability. How does your size and kind of company relate to adaptability, for example challenges, specific to company size and kind and readiness of your organization for adopting and integrating generative AI models?

INTERVIEWEE: I think like I think I said earlier, being that we are small or mid sized company, we are very agile and very quick. So we have quick, very quick, very flat hierarchy, very quick decision making processes. So I think if you're in a large organization, I don't know a BMW or a Siemens, I can just imagine it takes two years to even get approved, right, because of all the risks and challenges there. So I would think being a mid-sized tech company, that gives us a huge advantage there that we just adapt. We were constantly changing all the time. That's just part of our growth strategy, we are a company that's growing 50% a year and that this is helping us do it even faster. You have to know that we're also a private equity invested company with the intention to exit. So we're on this fast value creation program to improve the value of the company. So AI plays a key role there.

INTERVIEWER: Yeah. So my eighth question would be clear use case definition and keep in mind we are in the strategic factors. So my question would be, how important was a clear definition of use cases in the successful adoption of generative AI within your company? And how were these use cases identified? So just to clarify, it's about: Was it important to define use cases for explaining it, to get approvals, to get people to use it, stuff like that.

INTERVIEWEE: Definitely use cases, especially for people who are not so familiar with it. I mean, I have to say that I'm working on that right now on behalf of the marketing department to collect use case examples where we could use AI and then supposed to bring it back into the AI group to get on the project list to so that they can work on it. There's a team of people who work with AI trying to find the best possible solution. So do you want specific use cases or just knowing that they are essential?

INTERVIEWER: We can go more specific on use cases later.

INTERVIEWEE: Okay.

INTERVIEWER: Thank you. So my ninth question will be monitoring and evaluation. What strategies or tools does your company use to monitor or evaluate the performance and impact of general applications, if you have any?

INTERVIEWEE: I'm not aware of any. That would be another ***** question.

INTERVIEWER: Okay. So now to my second part of my questions, the organizational factors. My first question here would be on use cases and best practices. So what general applications is your company currently running? What is in planning? Examples would be customer chat bots, research applications, knowledge management, etc..

INTERVIEWEE: Yeah, I mean, I'll start with marketing. So social media, email campaigns, are you looking just for a list of where we're using it like this? Content marketing, so, for example, writing a blog or an article. We're using it for translations. I'm trying to think where else we're really focused. I mean, we want to use it, we're not quite there yet, but we plan to use it, like I said, to analyze our customer data. And so within our database, also customer chat bots, definitely in planning customer success area for, like I said, for RFQs and RFPs and knowledge management. But probably the rest ***** would know because they're across the different departments. So I can always kind of say what we're doing.

INTERVIEWER: Okay. Thank you. My second question would be regulatory compliance. What regulatory challenges and considerations did your company face during adopting generative AI, and how were these compliance issues navigated?

INTERVIEWEE: ***** , I don't know.

INTERVIEWER: The third one is governance of users. How are the activities of GenAI users inside the company being tracked? If they are being tracked and what is an important requirement for the implementation?

INTERVIEWEE: I'm not really sure on the tracking. I do know that being OpenPlayground everything is closed. I do think they're thinking about finding a way to document everything in SharePoint, but I don't know if it's there yet. So that's another technical ***** question for sure. He'll have something on that.

INTERVIEWER: Okay. My fourth question would be legal barriers. Were there any legal challenges during the different integration process steps, for example, copyright claims by AI model providers, etc. that you've maybe encountered?

INTERVIEWEE: I've only had one in marketing. And I think that they said that if we write a blog using AI and more than a third or more than half than we have to put on the article that it's AI generated. So that's a little bit of a restriction there. So the team, I don't ask them to let the AI write the entire thing, but to give them a framework. So that's something that would be awkward if we always have to write produced by AI. It doesn't seem very authentic any more than the content.

INTERVIEWER: Okay. My fifth question would be on integration with existing processes. Can you elaborate on the challenges encountered during integrating generative AI into existing business processes? And how were these challenges overcome?

INTERVIEWEE: I haven't really had any. I can only speak for marketing on this one. I think there was really no huge challenge. The biggest challenge was understanding the prompt engineering, I'd say, and just trying to understand how to set the you have the creativity level, you've got the assistant or who is from and all these different elements just managing that so that you get the best possible outcome, I think is the biggest challenge. Getting people to fully understand it. You have to work with it quite a bit until you've kind of got it down.

INTERVIEWER: Yeah. My next question. My sixth question would be acceptance by employees. Did any employees show a rejection stance towards usage. For example, due to distrust, age related factors, fear, generational related factors, maybe lack of training or awareness that the models even exist inside the company.

INTERVIEWEE: I would say I haven't seen any outright rejections. I would just say some people are just simply not using it. So that for me is a silent rejection. But nobody protesting about the risk of AI that I've been aware of. So it's just some people are too busy with their day to day to give it a shot. But I have really encouraged my team because in content creation it's a huge, huge asset for us. We can move much more quickly.

INTERVIEWER: Yeah. Okay. My seventh question would be lack of in-house expertise and awareness basically building upon the last question. How did your company address the lack of in-house expertise and awareness for using newly introduced GenAI models? Examples Here would be trainings for correct prompting, showing example use cases, in house newsletters, designated AI teams that push the use cases.

INTERVIEWEE: So definitely like we have all hands meetings where people are informed. That's where the entire company is invited to, to the management meeting on teams. There have been training days for AI. Especially with a strong focus on prompt engineering and there's this working group that I told you about. There has been a hackathon with use cases as well, and this information has been shared. It's on our confluence on the website, internal website, Confluence page. And you have the designated AI teams. And yeah, the contact person is our entire IT team. And if we have questions, we write a ticket. So if it's very big question, strategic questions, then it's ***** and the AI team and some of his people. So that that's what's happened so far. There might be more things that I'm unaware of, though.

INTERVIEWER: Yeah. My last organizational factors question would be collaboration and communication. My eighth question. How important is collaboration communication between different departments or teams and towards users to ensure the successful integration of GenAI? And how was the rollout communicated?

INTERVIEWEE: It's definitely really, really crucial because if one department sees has success, then they need to share it with the other departments, right. I'm sure some that are moving more quickly than others. So extremely important. Same channels as I've already mentioned. And the rollout is, like I say, being initiated within this AI group that I told you about. So people meet there. They come up with the use cases and then it's decided which use cases are going to be moved forward with a team of people who just focus on those use cases and try and solve the problem using AI. So we have a team of people. We also have a collaboration with *****, which is our investor. It's a very large investor, \$120 Billion. And they also have a huge AI program or department or however you want to call it. So we get a lot of input from our investor *****. So they have a very advanced AI that we actually want to buy into. It's just a matter of cost, right? That has a lot more advanced features, which I'm sure ***** can explain to you about.

INTERVIEWER: Yeah.

INTERVIEWEE: You asked about communicated to our customers or clients. I'm not aware that we've communicated that yet. I think it's more in the background, not customer facing at this stage.

INTERVIEWER: Yeah. I assume since you're only selling software, not directly in contact with a service, you don't use it on client information?

INTERVIEWEE: I think that they probably I mean, that's definitely looking into client information. The sites I was talking about, our database, this is client information. So I think that one of the main use cases was how can we optimize the client information using AI, right? Whether it's segmenting the customer database or filling out empty gaps in their like addresses or whatever. So I'm not really sure what they're doing, but I think the customer area is probably top priority and the development software development area. So customer sales, sales, customer success, priority, anything customer related, anything that we can do to improve the the customer experience. And then also on the software side so that we can develop faster. So using it for coding as well. So I think those are probably the two priority areas.

INTERVIEWER: Okay. So next would be my technical factor questions.

INTERVIEWEE: Not sure I know about this.

INTERVIEWER: Otherwise we can skip them. The first one is on model selection criteria. So my question would be which exact model you're using and how you determined the right model to use.

INTERVIEWEE: I know what we're using, but I don't know how they determined. It's OpenPlayground. And it's definitely determined by the technology team and the CTO who you'll be speaking with.

INTERVIEWER: Yeah.

INTERVIEWEE: And our investor.

INTERVIEWER: My second question be on data quality and availability. What challenges does your company face in terms of data quality and availability when implementing GenAI, and how were these challenges addressed? For example, if you're using a primarily offline model only trained on internal data or an online model.

INTERVIEWEE: That's a ***** question. Sorry.

INTERVIEWER: The next one would be infrastructure requirements, probably also ***** question. The fourth one is also on integration with existing software. The fifth one is on data security and privacy measure.

INTERVIEWEE: That's definitely *****.

INTERVIEWER: The sixth one is on model explainability and credibility mainly. Maybe that's a small question you could answer to. Let me read it out real quick. Given the importance of transparency, how does your company address the challenges that are related to the model explainability and interpretability when using GenAI mainly, for example, if you use it, do you provide sources, does your model provide sources, do you communicate the sources that the AI used when publishing, for example, marketing blog posts or whatever?

INTERVIEWEE: No we like I said, there's only this rule that if it's a certain percentage that is from AI, then we have to put it at the bottom of the article. And that would be mostly only for blog articles, right? So that's the only time we're not naming the sources. Usually we know or we maybe provide to the AI.

INTERVIEWER: Okay. Next question is user restrictions. What restrictions are in place? For example, does your model not allowed to generate any images or no voice imitation, etc.?

INTERVIEWEE: I'm not aware that we have voice. We have image. It's called... Forgot what it's called. It has a name.

INTERVIEWER: Dalle?

INTERVIEWEE: Dalle could be. I think it is Dalle, because we have so we do have that. I'm not aware that we have voice. The restrictions are that it just has to everything has to be done on open playground. We're not allowed to go outside to, let's say, ChatGPT on our private devices and and use that at all.

INTERVIEWER: Okay. Next question would be on rollout approaches, which different rollout approaches does your company conduct, for example, through pilot projects, iterative development, step by step rollout? Big Bang all at once or roll it out in waves and phases.

INTERVIEWEE: I would say pilot projects and step by step. But that's a ***** question, he could give it to you in more detail. I mean, that's just how I've experienced it since I've started.

INTERVIEWER: Yeah. The next question would be scalability challenges. Were there any scalability challenges encountered, especially as the users expanded across the company.

INTERVIEWEE: That, I don't know.

INTERVIEWER: The tenth question would be user interface and user experience. To what extent did the technical implementation of GenAI consider the user interface and experience? So any specific adjustments made to your AI model to your company?

INTERVIEWEE: That's *****. All these technical things he would know.

INTERVIEWER: The 11th question would be continuous monitoring optimization, especially robustness. Are there maybe any feedback loops with end users, used to improve on the model.

INTERVIEWEE: I would say yes, but that's ***** too, because he's the one who's rolled it out and tested it. So I don't know the feedback. I wasn't part of that one.

INTERVIEWER: So same with the 12th question, fine tuning customization and the 13th questions security measures.

INTERVIEWEE: Yeah those are all very IT focused questions.

INTERVIEWER: Okay. So to conclude this interview, I have a couple of outro questions. My first one being what were the key success factors for the successful integration of GenAI. Which tools, which best practices were the most important in your company?

INTERVIEWEE: I can't speak for the company. I can only speak for marketing. And for me, I mean, the best practice is exactly what I said we've been doing, is that that we have the ability to to to turn out content at a much higher speed. So like I said, the translations are very good, let's say, and it saves cost and the ability to produce content. I have a lot of German people in my team who have to write English native content, so they also use the Open I because they're not as good in English, so they get the content back out in English. So it helps people with languages, you know, people who aren't, let's say mother tongue English. A disadvantage would be the AI is not as good in other languages as it is in English. So it's not bad, but it's not as good as English, but maybe comes over time. So that's only for marketing. But like I said, ***** can probably help you with the other departments.

INTERVIEWER: My second question would be the most important methods for mitigating risks is probably also a question for *****. Then additional insights, is there any additional inside perspective you would like to share regarding the successful use and maybe company specific insights you gained?

INTERVIEWEE: I don't know if this fits. Insights that I've gained? I only wonder when everyone or when every company is using AI and also, let's say in marketing, producing content, whether content becomes obsolete because there's too much, right? So every company can write 100 blogs a day and put keywords in there, so we put keywords in for search engine optimization. And right now it's all about building content around your website to be found by Google. And by doing that, you put this

content on your website, you put special keywords that people are searching in the text. How can you stay ahead of the game? Because content will no longer be self-generated, it will be always generated by an AI. And I just kind of wonder where that's going to go, right? Because to me it will lose its meaning. So how do you know when content is really authentic moving forward? So that's just me, a risk I see in the future. I know that's not exactly fitting your question, but yeah, it's just something I wonder about when it's in full effect in, say, five years from now. So I guess that was kind of like my inside advice for others.

INTERVIEWER: Yeah. So are there any advices for other companies?

INTERVIEWEE: I would say if you snooze, you lose, right? Because, you know, it's like, you know, people hesitate to move with technology. They always fall behind. If you look back, I know this is before your time, but BlackBerry and Nokia were the biggest phones on the market. And then Apple came out with the completely new concept with the iPhone. It just completely changed the industry and the companies, you know, and Nokia went completely out of business and so did BlackBerry because they didn't follow the technology. And I think that will be seen for companies. So the early adopters will have the edge, but they have also the challenges because they have to do all the learning curve for, I'm sure, more industry related regulations, governmental regulations. A lot of things will pop up GDPR, whatever will become a bigger deal with AI. But if you don't do it, you're definitely going to fall behind because the speed with AI is incredible, right? So it just advances companies in every way if they're fully integrated and across all the departments, you just really optimizing everything. So companies who don't do it, they have no chance to keep up. My thought.

INTERVIEWER: Yeah. My fifth question would be future plans. What are your company's future plans and aspirations regarding the use of GenAI, and how do you envision its role evolving? Kind of already answered it, but any additional thoughts?

INTERVIEWEE: Yeah, I mean, I think that in our company, being a tech company, it's an integral part of our business. And I know that ***** is already working on the next generation AI for our company, something better than OpenPlayground. And he can probably explain to you what that is. It's very expensive. And like I said, I think we're getting it. But only 50% of the company will have access to it because it's so expensive, the licenses. So what that new version is, it's from *****. So they custom designed an AI system, whatever it's called, and it has a lot more features on it. And so we're already progressing to the next level of AI. So that's, I would say, our future plans. And I think that the company is looking for every possibility to optimize every single department.

INTERVIEWER: Yeah. Okay. My last question would be if there are any questions from your side towards me.

INTERVIEWEE: My only question is, was what I said at all helpful? Because I'm at a much lower level. I'm not in the IT department. Is that help for you to get people across different departments input, or are you really looking for more people with more in-depth knowledge like *****?

INTERVIEWER: Yes, definitely. I'm trying to gather information from all different kinds of perspectives, especially end users and IT implementing people. So definitely helpful. I'll send you the transcript afterwards if you want to adjust on anything. And yeah, thank you for the interview.

INTERVIEWEE: Thank you.

END OF RECORDING

Transcript 4

Title: Manager Information Security	Date: 28.12.2023
Company: [Insurance]	Start time: 10AM
Original interview language: German	Duration: 37 minutes

START OF RECORDING

INTERVIEWER: Dann share ich mal einen Screen. Ich habe recht viele Fragen, also sie sind sehr umfangreich. Und wir müssen auf keinen Fall alle beantworten. Aber genau jetzt schaue ich mal, dass der Screen funktioniert.

INTERVIEWEE: Ja.

INTERVIEWER: Genau, du siehst die Frage?

INTERVIEWEE: Ja.

INTERVIEWER: Vielleicht vorab, bevor wir anfangen. Der Hauptteil ist in drei Themen aufgeteilt, das sind die strategischen Faktoren, die technischen Faktoren und organisatorischen Faktoren, die die Einführung von GenAI, beeinflussen. Ich weiß nicht, wo du am meisten Erfahrung hast. Ähm, jetzt können wir da anfangen und darauf fokussieren. Ansonsten würde ich einfach durch skippen.

INTERVIEWEE: Ich würde sagen, wir fangen einfach mal oben anfangen. Schon okay.

INTERVIEWER: Okay. Super. Dann erst meine erste Frage. Erst mal eine kleine Einführung wäre, ähm. Können Sie sich und Ihren Hintergrund im Bereich KI in Unternehmen kurz vorstellen? Welche Position du aktuell ausübst, wo du dich befindest, ob und welche Rolle du in, ähm im Rahmen der GenAI Implementierung hast, welche Erfahrungen du da gemacht hast. Ganz grob.

INTERVIEWEE: Ja, ähm, ja. Ich bin aktuell bei der Versicherungsgesellschaft von ***** angestellt als Informations-Sicherheitsmanager. Sprich jetzt erst mal mit KI nur sekundär was zu tun. Auf der anderen Seite, wenn es jetzt darum geht, um die Einführung von KI oder jetzt auch von ChatGPT oder sonstigen AI Sachen, wurden wir auch hinzugezogen. Und dann war die Frage okay, wollen wir das erlauben? Wollen wir das generell verbieten. Unter welchen Umständen wollen wir es erlauben? All die Fragen haben wir dann auch in den letzten Monaten auch schon diskutiert. Und sie teilweise schon beantwortet. Ja.

INTERVIEWER: Ähm, ja. Und ich glaube, du befindest dich auch in Deutschland. Also das Ganze ist im Rahmen innerhalb Deutschlands, oder ist das übergreifend?

INTERVIEWEE: Ja, also ich und mein Team sitzen in Deutschland. Am Ende sind wir aber für ganz Europa zuständig. Ähm, ja. Also. Ja.

INTERVIEWER: Ja. Ähm. Dann meine zweite Frage, um da auch nochmal einen Überblick zu bekommen ist, wie fortgeschritten ist Ihr Unternehmen derzeit bei der

Nutzung generative KI bzw. wird sie schon angewendet? Insbesondere von Large Language Models, also generativer KI eben wie ChatGPT usw. und wie du das vielleicht im Vergleich zu anderen Unternehmen sehen würdest.

INTERVIEWEE: Ähm, da muss man vielleicht unterscheiden. Auf der einen Seite haben wir als Versicherung natürlich auch ein riesen Interesse an KI Lösungen und auf der einen Seite natürlich, um unseren Kunden dann maßgeschneiderte Lösungen zu bieten, dass man halt genau voraussagen kann, ok die Wahrscheinlichkeit dass der Julian hier ein Unfall baut ist 0,0 % weil er in München wohnt und sonst irgendwas. Und da nutzen wir auch schon seit Jahren oder haben quasi ein eigenes nicht Startup, aber ein eigenes Unternehmen in der Gruppe, was sich nur auf AI Lösungen konzentriert, quasi NextGen Insurance Lösungen anbietet, ob die jetzt generative AI oder Large Language Models nutzen, weiß ich ehrlich gesagt nicht. Ich gehe aber stark davon aus, weil die zumindest aktuell in der Presse sind, dass es so super toll ist, in dem was zu machen. Auf der anderen Seite, wenn wir jetzt intern schauen, also interne Lösungen, ChatGPT oder auch generative AI Lösungen, sind wir noch nicht ganz so weit. Was wir aktuell in der in der Einführung haben, ist so ein eigenes quasi company gebrandetes ChatGPT, wo die Daten auch nicht in die USA gehen sondern in Europa bleiben, was eventuell dann auch mit verschiedenen internen Daten gefüttert wird, mit Handbüchern zum Beispiel oder internen Richtlinien. Ist aber auch noch in der Einführung. Was wir Anfang des Jahres als Frage hatten, die wahrscheinlich auch in die Richtung der Frage geht. Wollen wir jetzt die ChatGPT oder auch allgemein alle anderen AI Lösungen erlauben? Wenn ja, unter welchen Bedingungen? Wir haben uns auch mit den anderen Einheiten bei anderen Unternehmensgruppen abgestimmt. Teilweise haben die generell ChatGPT geblockt, dahingegen dass wir nicht wissen, wo die Daten hingehen und wir wissen nicht, was mit den Daten passiert, die man einträgt, weil man wird nicht blockiert. Das wollten wir nicht machen, weil die Frage ist dann erst mal, wo hörst du auf. ChatGPT zu blocken im Unternehmen ist einfach, aber was ist mit DeepL zum Beispiel ist ja auch AI im Hintergrund. Die Daten werden auch analysiert, zumindest in der kostenlosen Version. Und wenn man alle Versionen und ChatGPT und andere Sachen dann blockiert, das macht irgendwie keinen Sinn und klappt auch wahrscheinlich nicht. Wir haben uns dann dazu entschieden, dass wir, naja das ist keine 100 % Lösung aber erst mal sondern generelle Kommunikation an alle Mitarbeiter rausschickt und sagt „Hey, ihr dürft so was nutzen, wir wollen das nicht blockieren, aber wenn ihr es macht, dann tragt doch bitte keine vertraulichen Daten das System ein. Seid euch bewusst, dass die Daten auch, also die Antworten teilweise nicht stimmen können, dass es teilweise ja einfach erfunden ist.“ So was, also das, ob das jetzt hundert prozentig funktioniert, ob die Leute sich immer daran halten, weiß ich nicht. Wahrscheinlich nicht. Aber es ist zumindest ein erster Schritt. Was ein tochter Unternehmen von uns aktuell macht, es ist ein ähnlicher Weg. Die haben gesagt, dass zuerst die ganzen AI Systeme freischalten, sobald die Mitarbeiter ein verpflichtendes Training gemacht haben. Das ist ein kurzes e-learning, wo dann eigentlich die gleichen Sachen noch mal erklärt werden, was generative AI überhaupt ist, wie das funktioniert, wie man Prompt auch macht. Wenn man sich überlegt, wo ist unserer Mitarbeiter, ist 50 plus oder noch älter. Die können Google benutzen, aber dann richtige Antworten aus ChatGPT rauszukriegen ist dann schon was anderes. Oder auch zu hinterfragen, ob das wirklich stimmt, dass sie wissen, dass es halt erfunden sein kann. Das wird in dem Training ganz schön erklärt und ist glaub ich auch so ein weiterer Schritt in die Richtung, das den Mitarbeitern zu erklären.

INTERVIEWER: Ja, das stimmt auf jeden Fall. Da habe ich auch schon ähnliche Erfahrungen gemacht bei uns. Ähm genau vielleicht dann direkt zu den, also ein paar Fragen hast du schon ein bisschen mit beantwortet. Da komme später auf jeden Fall noch mal drauf zurück. Dann zu den explorativen Fragen, meine strategische Faktoren. Dort wär meine erste Frage, die strategische Ausrichtung. Also wie passt der Einsatz generativer KI zu den allgemeinen strategischen Zielen und Vorgaben Ihres Unternehmens? Du hast das ja auch schon kurz angeschnitten bezüglich dem Versicherungswesen, dass es da natürlich AI allgemein eigentlich schon interessant ist.

INTERVIEWEE: Also ich würd sagen, wenn so ein next big thing, da ein großes Buzzword haben willst dass da aktuell von der IT von Insurance getrieben wird, dann ist es halt KI, dass die Modelle da noch besser werden. Ähm, ja, wer das am Ende nicht macht, der der wird wahrscheinlich verlieren. Also ich sehe es so, dass alle großen Versicherungen am Ende irgendwelche AI Lösungen anbieten werden, weil ansonsten ist halt ja, vielleicht viel schlechter.

INTERVIEWER: Ja, und da kommen wir eigentlich auch direkt zur zweiten Frage zum Wettbewerbsvorteil. Auf welche Weise bietet generative KI Ihrer Meinung nach einen Wettbewerbsvorteil für Ihr Unternehmen? Vor allem jetzt im Vergleich zu anderen Versicherungsunternehmen. Ist ja eigentlich dann schon die Frage, wenn alle eine KI Lösungen anbieten, inwiefern die sich.

INTERVIEWEE: Die Frage ist aber, wie gut sind die? Also sind alle gleich gut oder hat die ***** dann doch noch 200 Millionen Daten mehr von den Kunden und kann noch bessere Vorhersagen machen? Das wird schon ein Vorteil sein. Und auf der anderen Seite auch wenn man jetzt intern zum Beispiel in den Entwicklungsprozessen zum Beispiel keine KI Lösungen so nutzen würde, wenn die Kollegen da immer noch in der alten Welt programmieren würden. Wär es mit Sicherheit viel langsamer, also etwas ineffizienter. Ja, also demnach wird gerade in den nächsten Jahren wird das glaube ich noch effizienter. Auch jetzt wird das intern noch viel besser werden, dass man halt viel mehr Zeit einspart, demnach auch günstiger intern wird.

INTERVIEWER: Ja eigentlich fast schon zum Teil auch ein Datenwettrennen in dem Bereich jetzt vor allem.

INTERVIEWEE: Ja, das ist ja das Problem mit den großen Tech Unternehmen, dass die halt vielleicht wenn man, in Deutschland haben wir doch Aleph Alpha oder wie das heißt als ein generative AI Anbieter. Auf der andern Seite haben die nicht so viele Daten und auch nicht so viel Geld. Also da mitzuhalten, das wird schwierig werden.

INTERVIEWER: Ähm, da meine dritte Frage wäre zum Risikomanagement. Welche wahrgenommenen Risiken sind mit der Integration generativer KI verbunden und wie verwaltet und mindert Ihr Unternehmen diese? Wenn ihr schon da Maßnahmen habt?

INTERVIEWEE: Ja, hab ich auch schon teilweise beantwortet. Auf der einen Seite natürlich ist ein Risiko, dass die Mitarbeiter einfach alles mögliche in diese KI reinklatschen, also rein reinschreiben, dass sie interne Vertragsdaten zum Beispiel reinklatschen und sagen „fass mir das zusammen“ und dann am Ende hochsensible Daten in der KI drin sind. Gab es glaub ich auch von Samsung vor ein paar Monaten

schon mal so ein Fall, dass dann die Daten geleakt wurden oder zumindest auch abrufbar sein könnten von der anderen Seite. Ähm, das kann man halt nicht verhindern. Wie man es verhindern kann, ist halt mit awareness schaffen und Schulungen der Mitarbeiter. Ein anderes Risiko ist natürlich, dass die Mitarbeiter auch einfach die Antworten eins zu eins übernehmen. Das war auch so ein Punkt ist bei uns bei den internen Chatbots einführen wollen. Da wollten die Kollegen zum Beispiel Handbücher hinzufügen, was für Schritte man durchführen muss, um einen ganzen Versicherungsfall zu bearbeiten. Wenn jetzt die KI auf einmal einen Schritt weglassen würde, ist das für die KI wahrscheinlich scheiß egal. Aber für uns könnte es am Ende sein, dass wir den Prozess nicht ordentlich oder rechtlich korrekt beantworten. Der Mitarbeiter merkt es nicht mal, weil der fragt nur die KI und denkt „okay antwortet richtig“. Ist natürlich dann auch ein riesiges Problem, was man zumindest wissen muss. Also wenn man 100 % akkurate Antworten haben will, ist es glaube ich schwierig aktuell noch, das zu nutzen. Ein anderer Punkt ist natürlich, wenn man in die Richtung Datenschutz oder auch Informationssicherheit schaut. Die Daten, also was mit den Daten passiert, ist eigentlich komplett unklar. Ob die US-Unternehmen die komplett analysieren und komplett speichern. Auch wenn sie sagen, dass in den Unternehmens Versionen, die Daten nicht verarbeitet werden, muss man denen am Ende glauben.

INTERVIEWER: Ja, das stimmt. Da kommen wir später auch noch mal darauf zurück. Es gibt ja diverse Enterprise Versionen usw. von ChatGPT, die manche Unternehmen nutzen. Und klar, denen muss man natürlich großes Vertrauen schenken, dass sie dann auch wirklich diese Daten nicht verarbeiten und fürs Training des Modells benutzen.

INTERVIEWEE: Genau.

INTERVIEWER: Das ist auf jeden Fall richtig. Dann vielleicht zur vierten Frage, Anfänglicher Widerstand. Wie haben Sie den anfänglichen Widerstand oder die Skepsis innerhalb der Organisation gegenüber der Einführung generativer KI bewältigt oder mitbekommen? Insbesondere Bedenken wie Misstrauen gegenüber der Modelle?

INTERVIEWEE: Muss ich ehrlich sagen, gab es nicht wirklich. Ähm, also da das Thema jetzt im Vergleich zu anderen Themen ja wirklich durch die Öffentlichkeit eher in die Unternehmen reingetrieben wurde, war es eher so, dass die Mitarbeiter es eh genutzt haben, ohne auf eine Erlaubnis von uns zu warten, von dem Unternehmen selber. Man hat sehr versucht das einzufangen. Also das ist das Problem, das versuchen wir mit dem Training herauszukriegen, dass wir sagen okay, Leute, wenn ihr das nutzt, dann achtet da drauf, was ihr eingibt. Achtet darauf, was rauskommt. Aber wirklich Widerstand, dass man es nicht einführen will, gab es jetzt eher weniger, zumindest bei uns im Unternehmen. Ich kenne aber auch andere Unternehmen, wo man am Anfang sagte „Hey, ChatGPT das ist ein neues Unternehmen, das blocken wir komplett“. Ob die es mittlerweile immernoch blocken, weiß ich nicht. Kann ich mir auch nicht vorstellen, weil dann hast du dann so eine Spiegelseite, die einfach ChatGPT spiegelt und dann geht es trotzdem. Dann ist es nicht geblockt. Wenn die Mitarbeiter es nutzen wollen, dann können sie es im Zweifel auf ihrem privaten Rechner im Homeoffice machen. Wege gibt es immer die Sache zu umgehen.

INTERVIEWER: Ja, das stimmt. Meine fünfte Frage wär zum ethischen Bedenken und Model Bias. Ähm, in eurem Fall ihr trainiert jetzt kein Modell per se, aber vielleicht

trotzdem die Model Bias, die es betrifft, wenn es Daten ausspuckt. Also in den Trainings, erwähnt ihr das irgendwie spezifisch, solche Bedenken?

INTERVIEWEE: Ähm für unsere Endnutzer, also für unsere Mitarbeiter nicht. Was sie tun ist natürlich das in unserem AI Lab machen. Ähm, da ist natürlich beides ein Riesenthema, dass die KIs nicht so eingestellt sind, dass Leute aus dem Vorort keine Versicherung bekommen. Das wird sich auch in der Zukunft mit dem AI Act von der EU nochmal krass verändern, dass man das wirklich sicherstellen muss. Aber ja, da sind wir. Weiß ich nicht, ob das schon komplett immer beachtet wird, aber wird auf jeden Fall in den nächsten Monaten Beachtung finden müssen.

INTERVIEWER: Ja, meine sechste Frage wäre zur Unterstützung durch Führungskräfte. Inwieweit trug die Unterstützung durch Führungskräfte zum Erfolg der Einführung generative KI bei? Welche Rollen spielten sie bei der Bewältigung von Herausforderungen? Im Prinzip gemeint damit ist, kam das jetzt, wie du schon gesagt hast, von außen rein getrieben durch die Öffentlichkeit das Thema. Kam das vom Leadership Team runtergetrieben oder von den Mitarbeitern hochgetrieben das Thema, dass man da irgendwie Lösungen anbietet innerhalb des Unternehmens.

INTERVIEWEE: Also wenn es jetzt zum Endkunden geht, also quasi, dass wir KI Lösungen in die Versicherungssystem einbauen, dann wird es wahrscheinlich von unserem Management aktiv getrieben. Es gab vor mehreren Jahren schon Lösungen für unsere Mitarbeiter. Es gab wenig Forderungen bisher wie das Management noch normal Mitarbeitern das machen soll. So Punkte wie Microsoft Co-pilot haben wir zum Beispiel auch noch nicht eingeführt wird aber nächstes Jahr auf jeden Fall auch sehr interessant.

INTERVIEWER: Dann zur siebten Frage. Haben wir zum Teil auch schon beantwortet, diese ist zur Anpassungsfähigkeit, also wie hängen die Größe und Art des Unternehmens mit der Anpassungsfähigkeit zusammen? Spezifisch zur Adaption von GenAI. Also gibt es jetzt irgendwelche Vorteile, Nachteile, die ihr bemerkt habt, wenn es um das Thema geht, die zurückzuführen sind auf die Art des Unternehmens oder Größe.

INTERVIEWEE: Sehe ich erst mal nicht so kritisch. Was man durchaus beachten muss, wenn man einen Hilfsspot zum Beispiel seinen Mitarbeitern anbieten will, der mit irgendwelchen Unternehmensdaten gefüttert wird, muss man natürlich darauf achten, wenn man jetzt in den verschiedenen Ländern unterwegs ist, sind die Daten, mit denen man ihn füttert, für alle Länder gleich oder müsste man die dann auch unterscheiden, dass die KI das da nicht vermischt? Ja, aber ansonsten sehe ich das nicht als großes Problem.

INTERVIEWER: Dann zu meiner achten Frage. Da geht es um die klare Use Case Definition. Wie wichtig war eine klare Definition von Anwendungsfällen für die erfolgreiche Einführung generativer KI im Unternehmen? Und wie wurden die Anwendungsfälle identifiziert. Ähm, genau das gleich als Überleitung zu den organisatorischen Faktoren. Welche Anwendungsfälle ihr denn habt?

INTERVIEWEE: Also ordentlich jetzt definiert haben wir glaube ich nicht. Oder zumindest kenne ich sie nicht. Da hast du auf der einen Seite den externen Faktor, wenn es um Kunden Lösungen geht. Die andere Sicht wäre, interna den Mitarbeitern

ja eine Pflicht, eine vertrauliche und sichere Lösungen anzubieten, dass sie nicht ChatGPT nutzen müssen, dass die Prozesse besser werden können durch Unterstützung. Ja, detailliertere Anforderungen habe ich jetzt bisher noch nicht gesehen.

INTERVIEWER: Habt ihr einen Chatbot oder ähnliches?

INTERVIEWEE: Bisher noch nicht, aber das ist die Gelegenheit, daran zu arbeiten. Also wir wollen nicht die Enterprise Version von ChatGPT nutzen, sondern die hatten da irgendwas anderes, wo die Daten dann wirklich nicht in die USA gehen können. Ja, ist aber aktuell noch im Aufbau.

INTERVIEWER: Ja, Überwachung Bewertung fällt damit weg. Ich würde dann gleich weitergehen zur zweiten und dritten Frage bei den organisatorischen Faktoren. Da geht es jetzt um die Einhaltung von Vorschriften. Je nachdem, wie weit ihr die schon beantworten könnt. Vor welchen regulatorischen Herausforderungen oder Überlegungen stand ihr Unternehmen bei der Einführung generativer KI und wie wurden die Compliance Probleme gelöst? Du hast ja schon benannt, hauptsächlich das Problem von den sensiblen Daten.

INTERVIEWEE: Genau. Also natürlich keine sensiblen Daten in das Thema eintragen. Und auch personenbezogene Daten haben wir unsere Mitarbeiter explizit gesagt. Technisch verhindern tun wir es aktuell nicht. Auch nachvollziehen, ob die Mitarbeiter es wirklich nicht eintragen, machen wir bisher noch nicht. Wenn du selbst auf die nächste Falle schaust, die Aktivitäten werden nicht wirklich verfolgt. Ähm, ich kenne anderen Unternehmen, die hat halt wirklich alle AI Seiten erst mal generell gesperrt, für die Mitarbeiter. Das machen wir nicht.

INTERVIEWER: Ähm, dann vielleicht zu den rechtlichen Hindernissen. Sind dir da irgendwelche bekannt? Die jetzt die jetzige Einführung sozusagen bremsen oder verhindern?

INTERVIEWEE: Aus meiner Branche jetzt gerade nicht. Aber wenn man zum Beispiel in ne andere Branche schaut, zum Beispiel Marketing in der Agentur oder auch in einer Beratungsfirma. Und wenn du jetzt als Berater ein Schaubild zum Beispiel mit einer KI herstellst und am Ende dem Kunden verkauft als dein Werk, das aber nicht deines ist, sondern die KI einfach irgendwas, irgendwelche Copyright Rechte verletzt hat. Das kann natürlich ein erhebliches Problem bringen und muss natürlich beachtet werden. Ich kenne das von anderen Beratungsunternehmen, dass die erst mal vom Kunden die Erlaubnis holen müssen, dass sie Tool X nutzen dürfen. Gerade wenn es größere Konzerne sind. Und da ist sowas natürlich schon sehr wichtig, weil es ansonsten sehr schnell nach hinten losgehen kann. Da sind die Großunternehmen schon sehr vorsichtig.

INTERVIEWER: Ja, ja, genau, die Erfahrung hatte ich auch schon in anderen Interviews gemacht bezüglich der Bildgenerierung. Da gibt es immer wieder die Frage mit dem Copyright.

INTERVIEWEE: Thema rechtliche Hintergründe oder Hindernisse. Aktuell sehe ich es so nicht aber, wenn der AI Act wirklich gilt der EU, dann muss er halt auch befolgt

werden bzw. dass es dann nochmal viele Anforderungen gibt, die beachtet werden müssen.

INTERVIEWER: Ja. Ähm, dann zur fünften und sechsten Frage. Meine fünfte wäre zur Integration in bestehende Prozesse? Je nachdem, wie weit du da jetzt schon Erfahrung gemacht hast, welche Herausforderung da liegen, wahrscheinlich noch keine spezifischen. Erst wenn es ausgerollt wird.

INTERVIEWEE: Ja, genau. Also kann ich nichts zu sagen.

INTERVIEWER: Zur sechsten Frage, Akzeptanz durch Mitarbeiter, hattest du ja auch schon gesagt, dass du jetzt persönlich keine große, keinen großen Widerstand erlebt hast. Also dabei geht es um Ablehnungshaltungen gegenüber der Nutzung, die auf verschiedene Faktoren zurückgreifen können, also auf Angst oder Misstrauen gegenüber der Modelle.

INTERVIEWEE: Ich glaube, das hängt davon ab wie man die Frage sagt. Hältst du deine Mitarbeiter dazu, dass sie die Tools auch nutzen, wenn du so was anbietest? Das ist glaube ich schon auf der einen Seite natürlich eine Frage, was für einen Job haben die Leute und sind das normale Sachbearbeiter, die ihr Leben lang nur telefoniert haben und vielleicht mal privat ab und zu Google nutzen? Oder sind das alte Leute in unserem Alter, die jetzt ja mit diesen Themen aufgewachsen sind, die also, wo es selbstverständlich ist, ja AI auch zu nutzen? Ähm, also selbst wenn wir jetzt den Chat Bot bei uns einführen würden, glaube ich, dass viele Kollegen oder gerade ältere Kollegen es einfach nicht nutzen werden, die sehen den Mehrwert davon nicht, bzw. die Hemmschwelle ist auch wirklich zu nutzen und selber auf die Idee zu kommen. Das wird lustig. Angst könnte auch ein Faktor sein, mangelnde Schulung, dass man nicht weiß, wie man mit den Themen umgehen kann? Ja, wenn man nichts macht, sondern wenn man einfach sagt „hier hast du deinen Co-Pilot, kannst du nutzen“. Das sehe ich als Problem. Gerade wenn man nicht weiß, dass die KIs teilweise auch die Informationen erfinden, die sie anzeigen. Also das muss man schon den Mitarbeitern beibringen, ansonsten handelt man teilweise auch fahrlässig.

INTERVIEWER: Ja, das ist auf jeden Fall auch ein kritisches Thema, das ich in meiner Arbeit behandle. Wenn man dann ein Tool einführt und es ausrollt, wie man das ausrollt, wie man das kommuniziert mit den Mitarbeitern, wie man dann sie dazu bringt, es wirklich zu nutzen.

INTERVIEWEE: Aber auch Beispiele zu zeigen, für was man es nutzen kann, für was nicht. Also dass man jetzt nicht seinen Arbeitsvertrag damit machen sollte. Sondern nur, wenn es jetzt nicht per se kritische Daten sind, die kann man natürlich dann oder wenn es zu einer [...] Generierung geht, dann ist eine KI super. Aber für die Unternehmensstrategie oder die Unternehmenszahlen sollten vielleicht nicht da eingetragen werden.

INTERVIEWER: Ja. Ja, richtig. Ähm, zur siebten Frage. Die haben wir auch schon zum Teil beantwortet. Da geht es um das mangelnde interne Fachwissen und Bewusstsein. Ja, also die Awareness eben. Und du hattest schon glaube ich eine Schulung genannt. Gibt es da schon was in die Richtung Prompting Schulungen?

INTERVIEWEE: Also was wir generell gemacht hatten, ist halt wirklich wieder ein Tochterunternehmen von uns, die haben ein E-Learning bereitgestellt für alle Mitarbeiter. Und nur wenn das abgeschlossen wird, dann darf man den ChatGPT oder DeepL auch zum Beispiel nutzen. Ähm, da wird halt generell erklärt, okay, das ist generative AI, so nutzt du es richtig, so promptst du richtig, das sind die Risiken. Schulungen und Training für Prompting alleine haben wir jetzt nicht. Wurde bisher aber auch noch nicht angefragt.

INTERVIEWER: Ja, das heißt das Training ist erst mal eine grobe Einführung in das Thema, damit die Leute verstehen, was es ist, welche Risiken das vielleicht auch birgt.

INTERVIEWEE: Genau und nur wenn man das abgeschlossen hat, darf man auch die Anwendung nutzen.

INTERVIEWER: Vielleicht noch bei der Frage zu ernannten KI Teams, du hattest vorhin schon was von einem GenAI Lab erwähnt?

INTERVIEWEE: Ja, also alle unsere Mitarbeiter die an den Next Gen Versicherungsdienstleistungen arbeiten bei uns sind halt in einem eigenen Unternehmen, in einem Tochterunternehmen von uns. Und das ist halt unser AI Lab. Die sind aber auch nur, also die sind jetzt nicht unsere internen KI Experten. Also klar sind sie schon, aber jetzt nicht, wenn man jetzt fragt, okay, wer ist der Experte für AI für unsere Mitarbeiter? Dann sind die jetzt nicht unsere Ansprechpartner.

INTERVIEWER: Ja. Meine achte Frage wäre zur Zusammenarbeit und Kommunikation, hatten wir auch schon bereits bisschen darüber geredet. Da geht es darum, wie, ja wie wichtig die Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens ist, wie der Rollout kommuniziert wurde, wenn er schon stattgefunden hat und ob der Einsatz mit den Kunden, mit dem Endkunden kommuniziert wird, der Einsatz von KI.

INTERVIEWEE: Zum Endkunden haben wir es bisher noch nicht. Also haben keinen Chatbot für unsere Endkunden. Wird aber auch wahrscheinlich irgendwann kommen. Also wenn das jetzt nicht bei anderen großen Versicherungen negativ aufkommt. Ähm, ja. Ansonsten ausgerollt haben wir das auch noch nicht. Also das wird auch noch kommen. Aber da ist Kommunikation auf jeden Fall absolut entscheidend. Dass man die Leute dann abholt, dann die Vorteile erklärt nochmal, Nachteile, Risiken. Technische Faktoren wird es ein wenig schwieriger werden. Da bin ich nicht so sehr drin wie meine Kollegen.

INTERVIEWER: Genau da können wir mal, ich skipp mal kurz durch und schaue ob was noch interessantes relevantes dabei ist. Also Auswahlkriterien nicht. Da geht es darum, also genau um ChatGPT Enterprise usw., Playground und oder welches Modell man sozusagen nutzt.

INTERVIEWEE: Welches wir am Ende nutzen weiß ich nicht, was aber auf jeden Fall bei der Auswahl jetzt super wichtig ist, dass die Daten nur in der EU liegen, dass da jetzt idealerweise kein US-Unternehmen dahinter steckt. Das ist zumindest unseren Datenschützern sehr wichtig. Und auch, dass wenn wir irgendwelche Daten, unternehmensinterne Daten da eintragen, muss es funktionieren, dass die halt nur bei uns liegen und nicht übertragen werden.

INTERVIEWER: Es gibt ja auch die Entscheidung, es gibt verschiedene Modelle, bei denen man entweder einen Online-Modell nutzt, bei denen die Daten ja doch irgendwo hochgeladen werden. Und ja, also wo das Large Language Model auf internetbasierten Daten funktioniert. Und es gibt natürlich welche, die jetzt nur auf unternehmensinternen Daten laufen, also sozusagen nur innerhalb der Unternehmensstruktur suchen und nur auch darauf trainiert sind. Das ist immer auch ein großes Kriterium bei der Auswahl, aber das liegt jetzt dann natürlich noch nicht vor. Datenqualität, Verfügbarkeit, genau da geht es auch um die Daten. Infrastrukturanforderungen, dabei geht es dann ja, um Speicher, Netzwerkfunktionen, Rechenleistung usw., die vielleicht zusätzlich noch notwendig wäre. Ähm bei der Integration in bestehender Software und Datenschutzmaßnahmen, genau da geht es dann um, ja vor allem die Anonymisierung von Daten, wenn man was hochlädt. Ähm usw.. Modell Erklärbar-/Interpretierbarkeit, vielleicht hast du da noch irgendwelche Erfahrungen zu? Vielleicht jetzt nicht bei euch im Unternehmen, weil ihr es noch nicht eingeführt habt. Aber da ist es ja doch immer recht wichtig, dass man nachvollziehen kann, was die KI gemacht hat. Und das ist ja meistens das Hauptproblem, dass man es nicht kann und wie man da vielleicht Quellen bereitstellt. Es gibt ja verschiedene Möglichkeiten.

INTERVIEWEE: Also was ist bei uns, bei unserer internen Lösung die wir grad am aufbauen sind, angezeigt wird, ist also, wenn die Information auf internen Quellen beruhen, also zum Beispiel wenn also eine Checkliste rauskommt oder Schritten, die man bearbeiten soll, dann wird auch angezeigt, aus welchem Handbuch das jetzt kommt. Also das ist quasi so wie bei Bing, da wird ja auch immer jeweils angezeigt bei der Bing KI Suche aus welchen Quellen das beruht. So ähnlich wird es bei uns dann auch gemacht. Ist glaube ich auch super wichtig damit, falls der Mitarbeiter sich da unsicher ist, nochmal direkt nachschauen kann und nicht Stunden suchen muss.

INTERVIEWER: Ja, zur Nutzungsbeschränkung meine siebte Frage vielleicht noch. Habt ihr euch schon Gedanken drüber gemacht, was ihr einschränken würdet.

INTERVIEWEE: Nee.

INTERVIEWER: Und dann genau meine achte Frage zu den Rollout Ansätzen, ob man das auf einmal ausrollt oder Schritt für Schritt oder in Pilotprojekten.

INTERVIEWEE: Klassischerweise kein Big Bang, ich glaube grad bei sowas dann, wenn man es mit internen Daten füttert, werden wir wahrscheinlich mit Piloten anfangen. Dann schauen ok wie kommt das an an, welche Daten könnte man noch rein machen, welche Use Cases machen Sinn und das dann Schritt für Schritt weiter studieren.

INTERVIEWER: Genau die neunte Frage wäre dann zu den Skalierbarkeitsherausforderungen und zu den Benutzeroberflächen. Also, wenn man vielleicht dann das Modell fine tuned auf gewisse Cases oder auf das Unternehmen. Genau dann kontinuierliche Überwachung und Optimierung. Da geht es darum, wie man die Endnutzer dann vielleicht mit einbindet in Feedbackschleifen, um da ein bisschen Feedback zu bekommen und dann Feinabstimmung, Anpassung und Sicherheitsmaßnahmen, wäre meine letzte Frage. Ähm, da hatten wir jetzt auch schon ausgiebig drüber gesprochen, bezüglich der Datenschutzthemen. Genau, dann wäre ich schon bei meinem Outro Questions. Vielleicht zum Abschluss da nochmal, was

würde deiner Meinung nach, was sind die wichtigsten entscheidendsten Erfolgsfaktoren für die Einführung generativer KI in Unternehmen allgemein?

INTERVIEWEE: Ganz einfach nicht einfach machen, sondern vielleicht sich wirklich eine Strategie überlegen. So banal wie es klingt, aber sich wirklich überlegen, welche Use Cases machen Sinn und an welchen Stellen kann man es nutzen? Auch auf das Feedback der Mitarbeiter hören und nicht an ihnen vorbei irgendwas entwickeln und dann sagt „hier habt ihr die Lösung, die Mitarbeiter denken sich, was soll das, das brauche ich mir überhaupt nicht.“ Ja, also best practices. Aber was auch schwierig ist, man sollte sich überlegen und ok was macht man mit dem Thema Datenschutz. Will man das Thema mal ordentlich mit den Legal Teams besprechen und dann eine Lösung zu finden oder irgendwie so eine Grauzone haben. Und dann wissen die Mitarbeiter nicht, ob sie jetzt KI oder ChatGPT nutzen dürfen oder nicht, das ist auch immer blöd. Also da Transparenz schaffen, den Mitarbeitern auch fair gegenüber sein. „Hey Leute, wir wollen das jetzt nicht blockieren, ihr dürft so was nutzen, aber nur wenn ihr das das und das befolgt“.

INTERVIEWER: Ja, genau da ein klares Framework eigentlich geben und klar kommunizieren. Das ist sehr wichtig. Und die zweite Frage dann auf der anderen Seite, die wichtigsten Methoden zur Minderung der verbundenen Risiken.

INTERVIEWEE: Awareness, also ein ganz großes Thema wie bei vielen Sachen, also wenn die Mitarbeiter erst mal nicht wissen, was für Risiken es gibt oder was sie da auch eintragen dürfen, dass die Daten eventuell da auch abfließen. Das wissen viele nicht, wenn sie nicht in der IT oder in der Nähe arbeiten. Da erstmal das Bewusstsein schaffen und dann auch aufzeichnen, so was wie zum Beispiel in dem einen Trend aufzeigen, das Erfinden von Informationen. Wenn man jetzt einträgt, wer ist Julian Meyer? Das hatten wir mit dem CEO glaube ich gemacht und dann hatte die KI glaube ich verschiedene Antworten einfach erfunden die überhaupt nicht stimmen. Wenn man das dann den Leuten zeigt „das ist nicht okay, aha, da ist vielleicht doch nicht alles hundertprozentig richtig“. Also wirklich mit Beispielen zeigt, dann ist das schon meistens viel besser, als wenn man einfach nur generell sagt okay, das klappt nicht, bitte vorsichtig sein.

INTERVIEWER: Ja, auf jeden Fall. Da den Mitarbeitern Awareness mitgeben und vielleicht denen, wie du gerade gesagt hast, an Beispielen klar machen, dass es ja auch nur eine künstliche Intelligenz ist und da kein wirkliches „reasoning behind is“ und keine vollkommene Nachvollziehbarkeit, das auf jeden Fall. Genau das waren eigentlich schon meine Hauptfragen, sonst hättest du noch die Möglichkeit, wenn du irgendwelche zusätzlichen Erkenntnisse teilen willst oder irgendwelche Fragen an mich hättest. Ansonsten wären wir durch mit den Fragen von meiner Seite.

INTERVIEWEE: Hätte ich jetzt keine weitere.

INTERVIEWER: Okay, super. Dann vielen Dank für deine Zeit. War sehr informativ. Dann wie gesagt, bin ich am 25. Januar fertig. Falls du da Interesse hast, kann ich dir natürlich gern was zukommen lassen oder einen OnePager. Ich werde wahrscheinlich am Ende eine kurze Zusammenfassung erstellen, falls es für dich interessant ist, sende ich das natürlich dir gerne zu.

INTERVIEWEE: Was war so das Feedback von den anderen Leuten, die du gesprochen hast?

INTERVIEWER: Ähm, ist recht unterschiedlich. Also ist jetzt natürlich unternehmensspezifisch, wie weit die in der Einführung schon waren. Es gibt natürlich verschiedene Perspektiven. Ich habe mit einigen schon auch gesprochen, die es schon ausgerollt hatten. Und was auf jeden Fall eine Erkenntnis ist, dass es verschiedene Ansätze gibt, wie man es ausrollt. Das ist sehr interessant. Also manche machen das eben über eine kleine Fokusgruppe, Pilotprojekte und dann sehr spezifisch. Andere rollen das ganze Tool aus und gehen dann über Use Cases und sagen „hier das sind Use Cases, so könnt ihr es benutzen“. Andere tun wiederum nur das Tool zur Verfügung stellen und sagen sozusagen zur Abteilung „ja, ihr identifiziert die Use Cases, das kommt dann zurück“ und dann also iterativ praktisch. Das ist auf jeden Fall eine Erkenntnis. Also da gibt es eben verschiedene Ansätze. Und die zweite, die muss ich jetzt natürlich erst noch erarbeiten, ist dann das eigentliche Modell, auf das man zurückgreift. Das ist aber auch so der andere entscheidende Faktor.

INTERVIEWEE: Ja, Spannend.

INTERVIEWER: Und auf jeden Fall die Kommunikation. Also das wird definitiv auch unterschätzt. Also, dass man klar innerhalb des Unternehmens kommuniziert, da ein klares Framework schafft für die Nutzer innerhalb des Unternehmens, ist auf jeden Fall extrem wichtig. Weil man darf eben nicht davon ausgehen, dass jeder mit dem selben Wissensstand zu diesem Thema anfängt oder einsteigt.

INTERVIEWEE: Ja das wird lustig.

INTERVIEWER: Vielen Dank, ich stoppe schon mal das Recording.

END OF RECORDING

Appendix C – Information and Interview Guide



Information & Interview Guidelines

15.12.2023

Dear,

thank you for your interest in supporting my thesis titled “**Success factors and development areas for the implementation of Generative AI in companies**”.

What is the main research question?

Which strategic, organizational, and technical factors influence the successful use and integration of Generative AI (e.g., ChatGPT) in companies, and how can they be optimally designed? As a result of this thesis, the central strategies and success factors for the introduction and application of Generative AI in companies will be identified. The focus lies on the identification of established best practices regarding LLMs and their integration into business processes.

Quick overview: How does participation in the interview work?

- Zoom / teams meeting
- ≈ 40 min
- English or German
- No paperwork
- Prepared questions (see excerpt p.2)
 - Colored categories (strategic, organizational, technical)
 - Not everything needs to be answered

Why are you being asked to take part in this research?

As a part of my thesis, I am conducting a few expert interviews with representatives of different companies who may have experience with the use and integration of GenAI

in their companies. Both successful implementation projects as well as problems blocking/hindering the integration (e.g., data privacy, ethics, feasibility, etc.) are of high interest to this study.

Audio Transcription

If you agree, the interview will be recorded (audio recording). After the interview has been completed, I will transcribe it and the data will be stored securely. If you wish so, the interview will be anonymized afterward. After transcription and summarization of your answers and before using anything, I will come back to you and ask if everything is correct and if you want to change/exclude any answers given.

What are your rights in the study?

Your participation in the interview is of course voluntary. You can interrupt, break off or give no answer at any time, even after the interview has started, without having to give a reason. It is also possible to switch off the recording device during the interview. All information you give me will be treated confidentially. The documents and recordings will be kept in a safe place.

What happens to the information you provide?

Your interview will be scientifically evaluated by me. The evaluation of the study will serve as the basis for my bachelor's thesis. I will be happy to send you a copy of my bachelor's thesis once I have completed my studies.

I will be happy to answer any further questions you may have.

Julian Meyer

Tel.: *****

E-Mail: *****

Julian Meyer

Interview Consent

I agree with the recording, processing and storage of the data collected during the interview as described above. I am aware that I can always withdraw my consent. I am aware that interview data can only be reused in strictly anonymized form.

First Name, Last Name

Place, Date / Signature

Appendix D – Questionnaire

Note:		
This is an <u>extensive</u> list of questions that would exceed the regular interview length. The questions asked during the live interview are adapted to the expertise of the interviewee. Therefore only selected questions and not all questions are applicable. Interview procedures differ from person to person, dynamically evolving during the session. For example a certain interviewee could mainly focus on the technical aspects of AI integration.		
Date:	Interviewee:	Start time: End time:
Company:		
Question	Answered/ Relevant?	Comments/ Notes
Intro		
1	<p>**Can you briefly introduce yourself and your background in the field of AI and business?*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Position in company? - Role in the context of GenAI implementation in your company? - Where are you located? 	
2	<p>**How advanced is your company currently utilizing or considering the use of Generative AI, especially in the form of Large Language Models (LLMs)?*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compared to other companies (own estimation) 	
Explorative Questions		
Strategic Factors		
1	<p>**Strategic Alignment:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - How does the use of Generative AI align with your company's overall strategic goals and objectives? 	
2	<p>**Competitive Advantage:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - In what ways do you see Generative AI providing a competitive advantage for your company? 	
3	<p>**Risk Management:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - What are the perceived risks associated with the integration of Generative AI, and how does your company manage and mitigate these risks? 	
4	<p>**Initial Resistance:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - How did you manage initial resistance or skepticism within the organization towards the adoption of Generative AI, especially considering any concerns or misconceptions among employees? 	
5	<p>**Ethical and Bias Concerns:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - How has your company addressed ethical considerations and potential biases in the data used to train Generative AI models, and what measures were taken to minimize such concerns? 	
6	<p>**Executive Support and Leadership:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - To what extent did executive support and leadership contribute to the success of Generative AI adoption, and what role did they play in overcoming challenges? 	
7	<p>**Adaptability:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - How does size and kind of company relate to adaptability (challenges specific to company size and kind)? - Readiness of your organization for adopting and integrating Generative AI? 	
8	<p>**Clear Use Case Definition:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - How important was a clear definition of use cases in the successful adoption of Generative AI within your company, and how were these use cases identified? 	
9	<p>**Monitoring and Evaluation:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - What strategies or tools does your company use to monitor and evaluate the performance and impact of Generative AI applications? 	
Organizational Factors		
1	<p>**Use Cases and Best Practices*</p> <ul style="list-style-type: none"> - What GenAI applications is your company currently running? What is in planning? - Customer Chatbots, Research, Knowledge Management 	
2	<p>**Regulatory Compliance:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - What regulatory challenges or considerations did your company face in adopting Generative AI, and how were compliance issues navigated? 	
3	<p>**Governance of Users*</p> <ul style="list-style-type: none"> - How are the activities of GenAI users inside the company being tracked ? - Was this an important requirement for the implementation? 	
4	<p>**Legal Barriers*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Were there any legal challenges during the different integration process steps? - For example copyright claims by AI model providers in case of image generation? 	

5	<p>**Integration with Existing Processes:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - Can you elaborate on the challenges encountered in integrating Generative AI into existing business processes and how these challenges were overcome? 		
6	<p>**Acceptance by Employees**</p> <ul style="list-style-type: none"> - Did any employees show a rejection stances towards usage? - For example due to distrust, age-related factors, fear, generational-related factors, lack of training or awareness 		
7	<p>**Lack of In-House Expertise and Awareness:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - How did your company address the lack of in-house expertise and awareness for using newly introduced GenAI models? - Trainings, "correct prompting" trainings, showing example use cases, in-house newsletter, designated AI teams / contact persons? 		
8	<p>**Collaboration and Communication:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - How important is collaboration and communication between different departments or teams and towards users to ensure the successful integration and use of Generative AI? - How was the rollout communicated? - How is the use of GenAI communicated with clients? 		
Technical Factors			
1	<p>**Model Selection Criteria:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - How did your company determine the most suitable GenAI model, and what criteria were considered in the selection process? - ChatGPT Enterprise, Company incorporated LLM models, on local server running LLMs - Which provider is used? 		
2	<p>**Data Quality and Availability:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - What challenges did your company face in terms of data quality and availability when implementing GenAI, and how were these challenges addressed? - Perhaps "offline models" only trained/access to internal data 		
3	<p>**Infrastructure Requirements:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - What specific infrastructure requirements did your company need to address when integrating Generative AI, such as computing power, storage, and network capabilities? 		
4	<p>**Integration with Existing Software:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - How seamlessly did the respective GenAI models integrate with your existing software and applications, and were there any unexpected technical challenges during the integration process? - IT processes / DevOps tools required? 		
5	<p>**Data Security and Privacy Measures:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - How were data security and privacy concerns addressed in the technical implementation of GenAI, and were there specific measures taken to protect sensitive information? - Third party data, client data, anonymization 		
6	<p>**Model Explainability and Interpretability:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - Given the importance of transparency, how did your company address the challenges related to model explainability and interpretability when using Generative AI? - Providing sources? 		
7	<p>**Using Restrictions**</p> <ul style="list-style-type: none"> - What restrictions are in place? - No image generation, no voice imitation 		
8	<p>**Rollout Approaches:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - What different rollout approaches did your company conduct? - Pilot projects, iterative development, step by step, big bang or rollout in waves and phases? 		
9	<p>**Scalability Challenges:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - Were there any scalability challenges encountered, especially as the usage of Generative AI expanded within your company, and how were these challenges mitigated? 		
10	<p>**User Interface and User Experience:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - To what extent did the technical implementation of Generative AI consider user interface and user experience? 		
11	<p>**Continuous Monitoring and Optimization (Robustness):**</p> <ul style="list-style-type: none"> - To what extent was continuous monitoring and optimization of GenAI models crucial for sustained success, and what tools or processes were implemented for this purpose? - Maybe feedback loops with end users? 		
12	<p>**Fine-Tuning and Customization:**</p> <ul style="list-style-type: none"> - To what extent did your company engage in fine-tuning or customizing Generative AI models to align with specific business requirements, and what tools or methodologies were used for this purpose? 		

13	**Security Measures:** - What specific security measures and protocols were implemented to safeguard Generative AI models, especially considering potential vulnerabilities and attacks?		
Outro / Lessons Learned			
1	**What were the key success factors for the successful integration of GenAI tools/best practices in your company?*		
2	**What were the most important methods for mitigating risks involved in the adoption?*		
3	**Additional Insights:** - Is there any additional insight or perspective you would like to share regarding the successful use and integration of Generative AI in companies?		
4	**Advice for Others:** - Based on your experience, what advice would you give to other companies looking to adopt and integrate GenAI?		
5	**Future Plans:** - What are your company's future plans and aspirations regarding the use of Generative AI, and how do you envision its role evolving?		
6	**Any Questions from your side?*		