

Perception of IPA Governance

STATEMENT	ID	KEY STATEMENT (eng)	KEY STATEMENT (ov: ger)
AI ethics is a central concern, emphasizing the need to ensure AI inference documentation in regulated industries. This involves responsible AI development and deployment, including oversight of self-optimizing systems and data access controls.	3.1.1	Personally, I have significant concerns regarding AI ethics because, with the large corporations that could have a substantial impact, I believe AI ethics is not necessarily a top priority. Consequently, I foresee the potential for significant issues. Even for a company like [TECHNOLOGY COMPANY], we observe ourselves that AI ethics is a major topic. I believe greater emphasis needs to be placed on this, both within our organization and, more importantly, across many other companies, particularly perhaps American ones.	Daran angelegt hab ich persönlich große Sorge, was KI-Ethik anbelangt, weil ja, bei den großen Unternehmen, die da einen großen Impact haben könnten, ich glaube, da wird KI-Ethik nicht zwingend ganz groß geschrieben. Und ich glaube, da könnten wir auch in große Probleme kommen. Selbst für so eine [TECHNOLOGIEUNTERNEHMEN], sehen wir ja selber, dass bei uns KI-Ethik ein großes Thema ist. Ich glaube, da muss mehr der Fokus drauf gelegt werden, sowohl bei uns, aber vor allem auch bei vielen anderen, vielleicht auch amerikanischen Unternehmen.
	3.7.14	The most impacted organizations within [TECHNOLOGY COMPANY] are the Business-AI Organization, but also AI ethics teams because the AI-Act has requirements on the safety and responsibility of the AI systems and models.	
	3.7.15	The requirements of the AI-Act also impact our AI ethics policy.	
	3.8.2	Anything that can impact an individual negatively is a red flag.	
	3.8.17	So basically, [the AI Ethics team works on] operationalization of AI ethics principles that we have here at [TECHNOLOGY COMPANY].	
	3.8.24	Even if you are legally compliant but there are some practices that you should incorporate. Those are the things we are working on.	
	3.3.6	Otherwise, it's the classic IT topics [challenges] that will come up [in the next 5 years]: standards, exchange formats, quality assurance, and documentation. [...] At the last AI Summit [...] customers were very enthusiastic about the fact that it was about maturity meaning the AI's assessment of how high the level of confidence is, and also the topic of source: where does the information that's being presented to me actually come from? So I can see the source data. [...] Are these things born from an AI hallucination, or are they really based on facts? And everyone wants to be able to double-click on that [to see it]. [...] I also want to see how sustainable this answer is within my system when it comes to automation. Am I over-tightening the screw to the point where it breaks, or have I tightened it just enough so that it's secure and fits well? I think those are areas that still need work.	Ansonsten sind es die klassischen IT-Themen [Herausforderungen], die [in den nächsten 5 Jahren] hochkommen werden: Standards, Exchange-Formate, Qualitäts-sicherung und Dokumentation. [...] Auf dem letzten KI Summit [...] waren die Kunden sehr angetan davon, dass es um Maturity ging. Also die Einschätzung der KI, wie hoch der Level der Confidence ist und auch das Thema der Source, also woher kommen diese Erkenntnisse, die mir präsentiert werden? Also ich hab die Source Daten, die ich mir anzeigen lassen kann. [...] Sind das jetzt Dinge, die aus einer Halluzination der KI geboren sind, oder basieren sie wirklich auf Fakten? Und da möchte jeder gerne den Doppelklick darauf haben [um sich das anzeigen zu lassen]. [...] dass ich auch gezeigt bekomme, wie sustainable diese Antwort jetzt auf meinem System im Thema Automation ist. Überdrehe ich die Schraube, dass sie bricht, oder habe ich sie genau so weit gedreht, dass sie jetzt fest ist und gut sitzt? Ich glaube, das sind noch mal Punkte an denen gearbeitet werden muss.
Data governance and security are critical and consistently highlighted as major challenges and considerations. Addressing customer concerns about data location, access, and protection is essential, particularly in sensitive sectors like the public sector, finance, and insurance, and when handling sensitive data such as personal data, which may require explicit consent.	3.3.2	On the subject of AI automation, everyone wants a system that optimizes itself. [But] does every board member honestly want a system that optimizes itself without knowing what the system is doing? Let alone have someone overseeing that it is optimizing itself in the way that they would like it to do? I would say no.	Gerade das Thema KI-Automation: Jeder möchte gerne ein System, was sich selbst tätig optimiert. [Aber] Will jeder Vorstand ehrlich n System, was sich selber opti-miert, ohne dass er weiß, was das System tut? Geschweige denn er jemanden hat, der überwacht, dass das auch sich nur so optimiert, wie er es gerne hätte? Behaupte ich mal nein.
	3.5.4	On the issue of security, compliance [...] the customers are asking: Who has access to everything? [...] This is a very important topic, [...] the standard answer is always that your user system stands out. If I have access to HR data [...] How secure is my data? Do you have any certification in the area of AI? [...] the answer: [It] is practically like a regular cloud solution, because [...] the same security aspect can be applied there.	Zu dem Thema Sicherheit, Compliance [...] die Kunden Fragen dazu: Wer hat alles darauf Zugriff? [...] Das ist n ganz wichtiges Thema, [...] immer so die Standardantwort dein Nutzersystem sticht durch. Wenn ich Zugriff auf HR-Daten hab [...] wie sicher sind meine Daten? Habt ihr irgendwelche Zertifizierung in dem Bereich AI? Da kommt aber die Antwort: [Es] ist praktisch so, wie reguläre Cloud Lösung, weil [...] dort derselbe Sicherheitsaspekt angesetzt werden kann [...].
	3.1.2	A potentially greater challenge, in my view, lies with clients in the public sector. [...] They harbor significant concerns about utilizing AI that stores any kind of data.	Wo ich fast eine größere Schwierigkeit sehe, sind Kunden im Public Bereich. [...] für die kommt es dann natürlich erst recht nicht in Frage. Eine KI zu nutzen, die sich dann irgendwelches, was speichert.

Regulatory Landscape is Evolving: The emergence of AI regulations, particularly the EU AI Act, is a significant factor shaping AI governance. There are challenges related to understanding, interpreting, and complying with these regulations, along with a call for clearer guidance and harmonization.	3.2.2	[Also important is the entire topic of:] What happens [...] with the data? [...] Customers who already have issues migrating to the public cloud [will have the same concerns regarding AI.]	[Wichtig ist auch das ganze Thema:] Was passiert [...] mit den Daten? [...] Kunden, die heute schon Probleme haben, in die Public Cloud zu gehen [werden beim Thema KI dieselben Bedenken haben.]
	3.2.6	[Especially] when it [...] concerns analyzing employee behavior [which is a very sensitive topic in Germany, for example, regarding data protection and the works council].	[Gerade] wenn es [...] darum geht, Mitarbeiterverhalten [zu analysieren - das ist in Deutschland ein ganz sensibles Thema z. B. in Bezug auf Datenschutz und Betriebsrat].
	3.5.4	On the issue of security, compliance [...] the customers are asking: Who has access to everything? [...] This is a very important topic, [...] the standard answer is always that your user system stands out. If I have access to HR data [...] How secure is my data? Do you have any certification in the area of AI? [...] the answer: [It] is practically like a regular cloud solution, because [...] the same security aspect can be applied there.	Zu dem Thema Sicherheit, Compliance [...] die Kunden Fragen dazu: Wer hat alles darauf Zugriff? [...] Das ist n ganz wichtiges Thema, [...] immer so die Standardantwort dein Nutzersystem sticht durch. Wenn ich Zugriff auf HR-Daten hab [...] wie sicher sind meine Daten? Habt ihr irgendwelche Zertifizierung in dem Bereich AI? Da kommt aber die Antwort: [Es] ist praktisch so, wie reguläre Cloud Lösung, weil [...] dort derselbe Sicherheitsaspekt angesetzt werden kann [...].
	3.6.2	The [customers] still partly do not want to share their data, also because the great level of security isn't simply there yet.	Die [Kunden] möchten zum Teil immer noch nicht ihre Daten teilen, auch weil einfach noch nicht die große Sicherheit da ist.
	3.6.3	Where is my data located? Privacy, data protection, how secure is all of this? What happens if a cable is cut somewhere? Will my company grind to a halt?	Wo liegen meine Daten? Privacy Datenschutz wie sicher ist das alles? Was ist, wenn irgendwo ein Kabel durchgeschnitten wird? Steht mein Unternehmen still?
	3.8.10	If you are using personal information that is again a more crucial use case. If you are using information that needs consent [...]	
	3.7.1	The AI-Act is the first binding worldwide horizontal regulation on AI.	
	3.3.5	[...] This is an area where I believe the EU still needs to grow closer. If the EU [AI] Act serves as a good starting point for this, then that's positive. [...] I believe that the topic of AI is more likely to be something that prompts a rethink and also brings greater priority to the issue.	[...] Das ist ein Thema, wo ich glaube, dass die EU noch weiter zusammenwachsen muss. Wenn der EU [AI] Act dann dafür ein guter Startpunkt ist, dann ist das gut. [...] Ich glaube, dass das Thema AI eher ein Thema ist, was jetzt für ein Umdenken sorgt und auch für mehr Priorität auf das Thema.
	3.3.6	As [TECHNOLOGY COMPANY], we are often told: 'Hey [TECHNOLOGY COMPANY] has to ensure that these rules are complied with and that the certifications are in place.'	Als [TECHNOLOGIE UNTERNEHMEN] kriegen wir halt oft gesagt: 'Hey [TECHNOLOGIE UNTERNEHMEN] muss dafür sorgen, dass diese Regeln eingehalten werden und die Zertifikate da sind.'
	3.7.7	Also, we don't know and we don't understand yet because it's not clear by the law how to classify high risk when it comes to more complex AI use cases.	
Customer Adoption Challenges Exist: There are hurdles in getting customers to adopt AI solutions, stemming from concerns about data security, regulatory compliance, lack of clarity on responsibilities, and a mismatch between perceived value and implementation effort.	3.8.1	So basically the AI-Act talks about a risk based approach.	
	3.8.19	We are in sync with EU-AI-Act itself. Going forward, there are some more articles of the act that would come into picture.	
	3.2.1	Insurance companies and banks exhibit relatively less interest in [the deployment of AI], which is naturally linked to data protection regulations, data center considerations, and related factors.	Versicherungen und Banken haben eher weniger Interesse daran [an KI-Einsatz], was natürlich auch mit Datenschutzgründen, Rechenzentren und so weiter zusammenhängt.
	3.2.7	It is a new facet [...] that on the one hand evokes extreme interest, but on the other hand can be equally off-putting.	Es ist eine neue Facette [...] die zwar einerseits extrem Interesse weckt, aber andererseits auch genauso abschreckend wirken kann
	3.3.1	I still believe it's unclear who the AI responsible party [within the customer's company] is, meaning who is the AI trainer, who is, so to speak, the guide for the AI?	Ich glaube das immer noch nicht geklärt ist, wer denn der KI Verantwortliche [im Kunden-Unternehmen] ist, also wer ist der KI-Trainer, wer ist sozusagen der Guide für die KI?
	3.3.2	Especially the topic of AI automation: everyone would like a system that optimizes itself. [But] Does every executive board truly want a system that optimizes itself without them knowing what the system is doing?	Gerade das Thema KI-Automation: Jeder möchte gerne ein System, was sich selbst tätig optimiert. [Aber] Will jeder Vorstand ehrlich n System, was sich selber optimiert, ohne dass er weiß, was das System tut?
	3.4.1	It can be clearly stated that inquiries are currently less frequent, for example, from the public sector [...] relatively few inquiries [regarding AI-powered process automation] are being received at this time.	Ganz klar kann man sagen, dass Anfragen jetzt weniger häufig sind [...] also an der Stelle kommen jetzt wieder relativ wenige Anfragen [zu KI-gestützter Prozessautomation].

	3.5.3	[...] Requirements and effort are not always proportionate. The customer wants something, and it's technically feasible, but it requires a significant amount of capacity [...] However, the customer doesn't see the value in that.	[...] Anforderungen und Aufwand stehen nicht immer im Verhältnis zueinander. Der Kunde möchte etwas, und es ist technisch möglich, aber dafür musst du richtig viel Kapazität [...] in die Hand nehmen [...]. Aber das ist es dem Kunden nicht wert.
Documentation and Process Maturity are Key: The importance of proper documentation and mature processes for AI implementation is emphasized. Lack of documentation and ill-defined processes can hinder effective AI deployment and automation.	3.5.1	I had a client who wanted to automate an HR process, and we ultimately used AI to read documents. We then had to [...] start documenting the process, and what's very important: what data flows in, where does it come from, and where should it flow to? And none of that was recorded. [...], if they [the company] had used a BPMN module [...] beforehand [...], there would have already been a 30% time saving simply if it had been reasonably well documented [...].	Ich hatte einen Kunden, der ein HR Prozess automatisiert haben wollte und da haben wir am Ende KI zum Einsatz gebracht, um Dokumente auszulesen, und wir mussten [...] anfangen, den Prozess zu dokumentieren und was ganz wichtig ist: Welche Daten fließen rein und woher kommen die und wohin sollen die abfließen? Und das war alles nicht erfasst. [...], wenn die [das Unternehmen] schon vorher ein BPMN Modul [...] benutzt hätten [...] da wäre schon 30% Zeitersparnis gewesen einfach wenn es halbwegs sauber dokumentiert wäre [...]
	3.3.3	Yes, that [the documentation of AI process automation] will become more complex, but if it provides a business advantage over another provider, then one will naturally continue to pursue such a path accordingly.	Ja, dass [die Dokumentation von KI-Prozessautomation] wird komplexer, aber wenn das ein Geschäftsvorteil bringt gegenüber einem anderen Anbieter, dann geht man natürlich auch so einen Weg entsprechend weiter.
	3.5.2	Yes, so documentation, the first stage [towards AI-powered process automation], is where the problems already lie [with customers].	Ja, also Dokumentation, die erste Stufe [zur KI-gestützten Prozessautomation], da hapert es schon [bei Kunden].
	3.8.12	Right now, everyone is doing the same amount of documentation, so that is again an area we need to fine tune a little.	
	3.8.13	The review process needs to be dynamic that if it's a bigger use case, the review process needs to be more involved, while a smaller use case owner should have an easier life.	
	3.8.21	The handbook is a detailed on version of the policy. [...] The handbook helps in implementing those policies.	
Collaboration is Essential: Effective AI governance requires collaboration among various stakeholders, including technology providers, customers, regulators, and AI ethics teams. This collaboration is crucial for addressing ethical concerns, ensuring regulatory compliance, and fostering responsible AI innovation. The implementation of the EU AI Act presents significant challenges, particularly in regulated industries where strict documentation and human oversight are required. Stakeholders demand clarity about the source and reliability of decisions to avoid AI hallucinations. Organizations are unprepared for implementation, lacking basic documentation of business processes, which hinders legal compliance and effective AI deployment	3.1.2	Further effort in understanding their specific requirements and exploring ways to support them would, from my perspective, be beneficial.	Und da noch so ein bisschen mehr, deren Anforderungen sich anzuhören und dann zu überlegen wie kann man die auch unterstützen, wäre aus meiner Perspektive sinnvoll.
	3.3.6	As [TECHNOLOGY COMPANY], we are often told: 'Hey [TECHNOLOGY COMPANY] has to ensure that these rules are complied with and that the certifications are in place.'	Als [TECHNOLOGIE UNTERNEHMEN] kriegen wir halt oft gesagt: 'Hey [TECHNOLOGIE UNTERNEHMEN] muss dafür sorgen, dass diese Regeln eingehalten werden und die Zertifikate da sind.'
	3.7.16	So our AI ethics team is taking into consideration all emerging laws applying being applied to AI and also international organizations activities in this respect. For example, United Nations or G7 and the Hiroshima process, OECD as well.	
	3.7.17	[TECHNOLOGY COMPANY] is part of the AI-Pact, which is an initiative by the European Commission of, let's say, goodwill entities that signed the pact promising that they are going to abide with principles and objectives set up in the AI-Act when it comes to safety and ethical use of the AI.	
	3.8.14	There needs to be a more closer collaboration with the government.	
	3.8.15	If the EU-AI-Act comes as just the act itself, and there's no assistance or no discussions, no open forums that happen with the implementation, it's going to be a hurdle.	

3.3.7	<p>Exactly, that's a very relevant topic [regulations that hinder customers from using AI-driven process automation]. We also have large pharmaceutical clients who need to document everything within a regulated environment. The question is always: how guided is the process automation, so to speak? In other words, is something being suggested, and then a person can still approve it, say "yes, I'd like it that way," or even reject it and say "no, that's not how we do it"? These are aspects [...] that ultimately tie back into the topic of change management as well.</p>	<p>Genau, so also ein sehr gutes Thema [Regulierungen welche Kunden an KI gestützter Prozessautomation hindern] da haben wir auch große Pharmaziekunden, die im ge-regelten Environment Sachen auch dokumentieren müssen. Da ist immer die Frage, wie guidet ist denn sozusagen die Prozessautomation. Also wird was vorgeschlagen und eine Person kann das dann noch mal genehmigen oder kann sagen, das hätte ich gerne oder kann auch sagen nee, so machen wir so nicht? Ja, das sind Punkte [...] die sich aber auch wieder, [...] mit dem Thema Change beschäftigen.</p>
3.3.8	<p>Otherwise, it's the classic IT topics [challenges] that will come up [in the next 5 years]: standards, exchange formats, quality assurance, and documentation. [...] At the last AI Summit [...] customers were very enthusiastic about the fact that it was about maturity meaning the AI's assessment of how high the level of confidence is, and also the topic of source: where does the information that's being presented to me actually come from? So I can see the source data. [...] Are these things born from an AI hallucination, or are they really based on facts? And everyone wants to be able to double-click on that [to see it]. [...] I also want to see how sustainable this answer is within my system when it comes to automation. Am I over-tightening the screw to the point where it breaks, or have I tightened it just enough so that it's secure and fits well? I think those are areas that still need work.</p>	<p>Ansonsten sind es die klassischen IT-Themen [Herausforderungen], die [in den nächsten 5 Jahren] hochkommen werden: Standards, Exchange-Formate, Qualitäts-sicherung und Dokumentation. [...] Auf dem letzten KI Summit [...] waren die Kunden sehr angetan davon, dass es um Maturity ging. Also die Einschätzung der KI, wie hoch der Level der Confidence ist und auch das Thema der Source, also woher kommen diese Erkenntnisse, die mir präsentiert werden? Also ich hab die Source Daten, die ich mir anzeigen lassen kann. [...] Sind das jetzt Dinge, die aus einer Halluzination der KI geboren sind, oder basieren sie wirklich auf Fakten? Und da möchte jeder gerne den Doppelklick darauf haben [um sich das anzeigen zu lassen]. [...] dass ich auch gezeigt bekomme, wie sustainable diese Antwort jetzt auf meinem System im Thema Automation ist. Überdrehe ich die Schraube, dass sie bricht, oder habe ich sie genau so weit gedreht, dass sie jetzt fest ist und gut sitzt? Ich glaube, das sind noch mal Punkte an denen gearbeitet werden muss.</p>
3.3.5	<p>Everyone [customers] want it, everyone thinks it's cool, [but] then when you ask, "Hey, do you know your business processes?" Not all of them. "Are the [business processes] transparent, as of today? Have they been monitored? No, neither. Then, of course, you have to do the basic work to go in the direction [of AI-powered pro-cess automation] at all.</p>	<p>Alle [Kunden] wollen es gerne haben, jeder findet es cool, [aber] wenn man dann [...] fragt „Hey, kennt ihr eure Geschäftsprozesse?“ Nicht alle. "Sind die [Geschäftsprozesse] transparent, Stand heute? Schon gemonitored?" Auch nicht. Dann ist natürlich erstmal die Basisarbeit zu leisten, um überhaupt in die Richtung [von KI-gestützter Prozessautomation] zu gehen.</p>