

Tartalom

01

Bevezetés: Agentic AI ma

04

Az agentic AI ROI-ja: elvárás nem csupán egy mérőszám

02

Az agentic AI ROI-jának leggyakoribb akadályai

05

Következő lépések

03

Hogyan maximalizálható az agentic AI-ból származó ROI



Bevezetés: Agentic AI ma

Az agentic AI villámgyorsan érik koncepcióból valódi versenyelőnyé. Bár a technológia csak nemrég jelent meg a piacon, az üzleti vezetők már most mozgósítanak, hogy kiaknázzák átalakító potenciálját. Az IBM Institute for Business Value felmérése szerint a vezetők 76%-a arról számolt be, hogy szervezetük autonóm AI-ügynökökre épülő proof of concept megoldásokat fejleszt, vezet be vagy skáláz.¹

A vállalatok már túllépnek a kísérletezés szakaszán, és valódi ROI-t keresnek az AI-ügynökök alkalmazásával: a megkérdezett vezérigazgatók 61%-a szerint szervezetük aktívan vezeti be az AI-ügynököket, és felkészül azok nagy léptékű bevezetésére.² Az autonóm rendszerek többé nem kísérleti újdonságok – üzleti valósággá váltak.

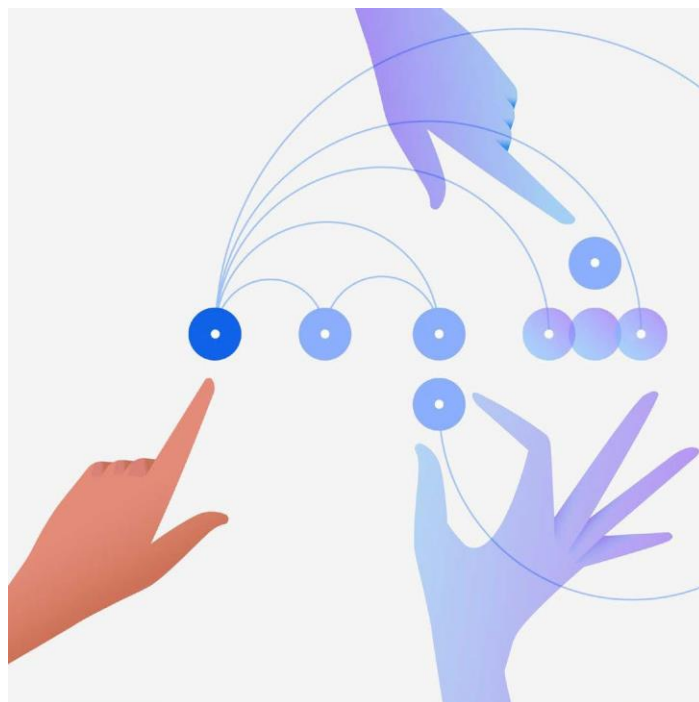
A bevezetési szándék ellenére az AI-kezdemenyyezések mindössze 25%-a hozta a várt ROI-t, és csupán 16% jutott el a vállalati szintű skálázásig.²

Már nem elegendő csupán néhány programot kipróbálni, vagy egyedi AI-ügynököket bevezetni. A vállalatoknak reálisan elérhető célokat kell kitűzniük olyan paraméterek mentén, mint a termelékenység, bevételnövekedés, költségmegtakarítás, valamint a munkavállalói és ügyfél-elégedettség. Ehhez olyan integrált és összehangolt agentic AI-ra van szükség, amely erős irányítási mechanizmusokat biztosít, és zökkenőmentes interoperabilitást tesz lehetővé. Emellett a szervezeteknek azokra a területekre kell fókuszálniuk, ahol a legnagyobb megtérülést érhetik el.

Az agentic AI ROI-jának leggyakoribb akadályai

A gyors AI-bevezetés számos következménnyel jár, hiszen a rosszul megvalósított AI a már gyenge folyamatokat tovább ronthatja.

Íme három gyakori akadály, amelyek megakadályozzák a vezetőket abban, hogy az agentic AI-ból a kívánt ROI-t realizálják.



Adatminőség

Az AI-t nem lehet teljes potenciáljában kihasználni anélkül, hogy a saját, szellemi tulajdonként kezelt üzleti adatokat használnánk. Ha azonban adatai nincsenek jól strukturálva, vagy szigetelt rendszerekben szóródnak, az AI-kezdemenyezések valószínűleg kudarcot vallanak. Az agentic AI rendszerek, hasonlóan az emberi munkaerőhöz, kontextusra van szükségük a hatékony működéshez. Ez a kontextus magas minőségű, releváns és jól strukturált adatokból származik. Kontextus nélküli, üzleti logikára épülő tudás hiányában az ügynökök „vákuumban” működnek, ami hibákhoz, hatékonyságcsökkenéshez és elmaradt lehetőségekhez vezet. A szervezeteknek fel kell mérniük, hogy adat-infrastruktúrájuk eléggé érett-e az autonóm döntéshozatal támogatására.

Irányítási kockázatok

A governance nem csupán egy megfelelőségi jelölőnégyzet – ez az, amire a kiváló AI épül. Sok szervezet siet az önálló AI-ügynökök bevezetésével, és eközben nem fordít elegendő időt arra, hogy rendszereiket úgy alakítsák ki, hogy az ügynökök felügyelete és irányítása biztosított legyen. Ahogy a vállalatok az AI-t különböző funkciókban és folyamatokban skálázzák, a világos szabályok, felügyeleti mechanizmusok és felelősségi keretek hiánya kiszámíthatatlan ügynöki viselkedéshez vezethet, különösen valós adatok és dinamikus környezetek esetén. Ahogy a szervezetek felkészülnek több ügynök párhuzamos bevezetésére, a megfelelő governance lesz az, ami sikeressé vagy kudarccá teszi az agentic AI előrehaladását.

Ha nincs megfelelő irányítás, káosz alakul ki. Valaki, aki a kockázatkezelésért felelős, azt fogja mondani: „Állj meg...” – és ez csökkenti a piacra jutás sebességét. Ezért a skálázáshoz szükséges folyamatok egyik kritikus alapját a megfelelő irányítás jelenti..

Manish Goyal

Senior Partner - Enterprise AI Strategy & Governance,
Global Offering Leader, IBM Consulting

A feladatok előtérbe helyezése a munkafolyamatok átalakítása helyett

Az egyik leggyakoribb buktató, ha a szervezet a feladat-automatizálásra összpontosít ahelyett, hogy az end-to-end folyamatátalakításra törekedne. Ha túlzottan konkrét feladatokra fókuszálnak, az számos különálló, egymással nem összekapcsolt ügynökhöz vezethet, amelyek nem mind ugyanazt a célt és rendszert szolgálják. A fragmentált ügynök-környezet az ellenkezőjét eredményezheti a hatékonyságnak: ügynökszétszóródást az alkalmazások, funkciók és munkafolyamatok között. A vállalatoknak és vezetőiknek az AI-vezérelt vállalati átalakulásra kell fókuszálniuk azzal, hogy az agentic AI-t a kulcsfolyamatokba és munkafolyamatokba integrálják.

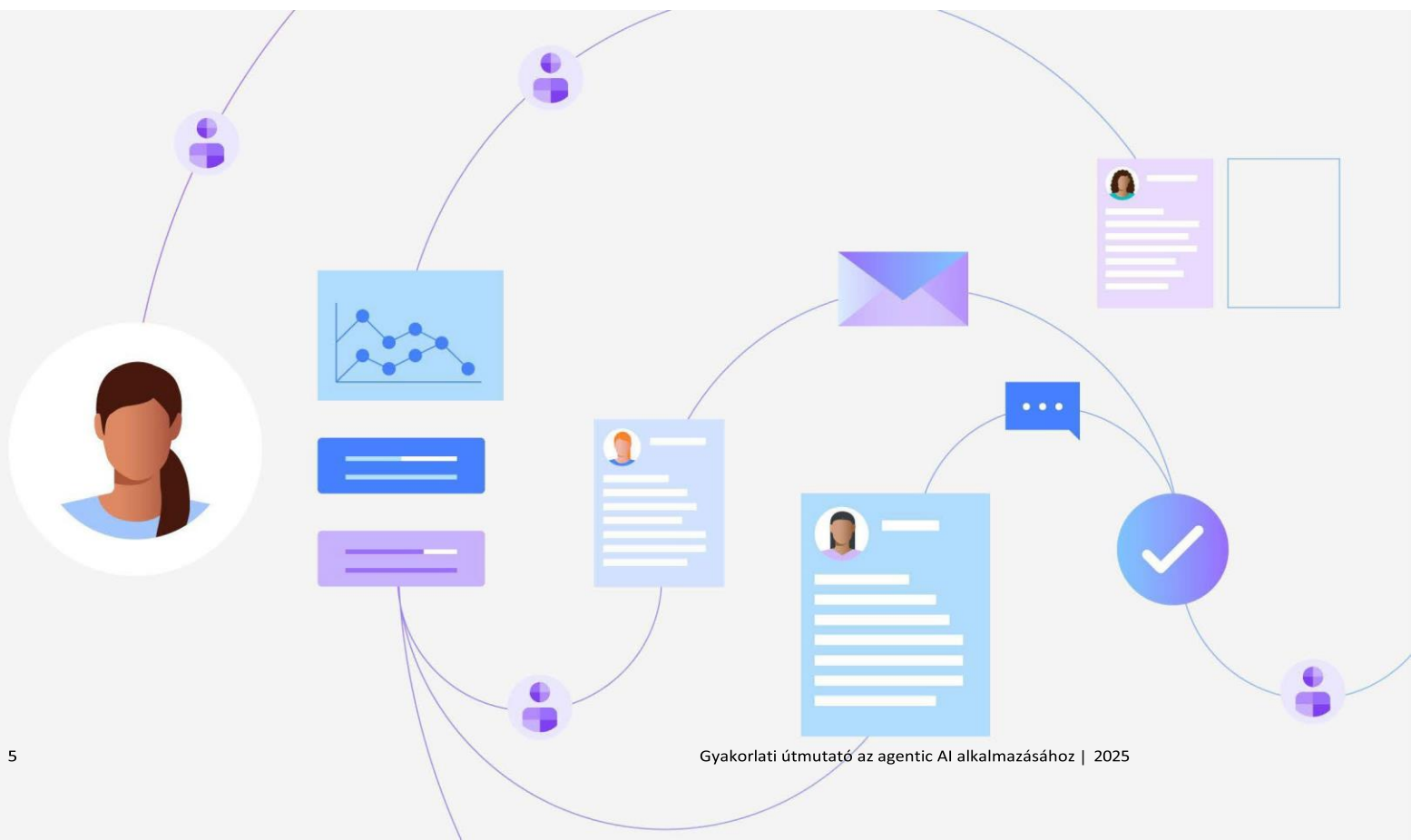
Ha ezt egy robusztus AI-orkesztrációs stratégia támogatja, az agentic AI példátlan termelékenységnövekedést kínálhat, és kulcsfontosságú hajtóereje lehet az ügynökök által vezérelt üzleti átalakulásnak.

Ráadásul, end-to-end átalakítási stratégia nélkül csak marginális bevétel- és hatékonyságnövekedés érhető el, így a nagyobb üzleti lehetőségek teljesen kárba vesznek.

Amikor egy agentic AI megoldást vizsgál, győződjön meg arról, hogy valóban a kívánt üzleti eredmények felé halad. Eléri-e a korábban meghatározott célokat, vagy csupán a feladatok automatizálásánál ragadt meg?

Francesco Brenna

VP & Senior Partner - Global Leader AI
Integration Services Consulting



Hogyan maximalizálható az agentic AI-ból származó ROI

Ha helyesen alkalmazzák, az AI-ügynökök segíthetnek a szervezeteknek a termelékenység, a bevételnövekedés, a munkavállalói és ügyfélelégedtség, valamint a folyamatok optimalizálásában. Íme négy lépés, amelyek segítenek maximalizálni az agentic AI-ból származó ROI-t.

Határozza meg az ROI-t

A ROI-célok és a kapcsolódó KPI-k meghatározása kulcsfontosságú az agentic AI hatalmas potenciáljának kiaknázásához, legyen szó költségcsökkentésről, a sebesség növeléséről vagy az ismétlődő feladatok automatizálásáról. Íme négy paraméter a ROI mérésére.

A meghatározott KPI-k és célok valójában az üzleti eredményről szólnak, amelyet el szeretne érni — legyen szó folyamatok hatékonyságáról, költségmegtakarításról vagy bevételnövekedésről.

Francesco Brenna

VP & Senior Partner - Global Leader AI Integration Services, IBM Consulting

Termelékenységnövekedés

A szervezetek a termelékenységet kulcsfontosságú mutatóként használják az agentic AI-ból származó ROI mérésére. Ez lehetővé teszi számukra, hogy számszerűsítsék, milyen értéket ad az agentic AI az üzleti működéshez. Amikor az ügynökök automatizálják a feladatokat és felgyorsítják a munkafolyamatokat, közvetlen hatással vannak a kimenetre és a hatékonyságra. Például az IBM a termelékenységnövekedést használja a ROI mérésére, és 2025 végére 4,5 milliárd USD termelékenységnövekedést vár. Az IBM célja, hogy a világ legproduktívabb vállalatává váljon, automatizált munkafolyamatokkal és a manuális erőfeszítés csökkentésével.

Mivel az agentic AI elvégzi az unalmas, időigényes feladatokat, a munkavállalók a valódi innovációra koncentrálhatnak, a vezetők a nagyobb képre fókuszálhatnak, és a szervezetek példátlan növekedést érhetnek el. Például az UFC a ROI mérésére a termelékenység javulását választotta, és olyan rendszereket és folyamatokat vezetett be, amelyek gyorsabb betekintést biztosítanak, így a munkavállalók gyorsabban tudnak tartalmat előállítani és válaszokat adni az ügyfeleknek.⁴

Nem az agentic AI teljesítményének méréséről van szó, hanem arról, hogy a szervezet minden funkciójában mennyire jól használják ezeket az eszközöket, hogy növeljék a bevételt és fokozzák a termelékenységet.

Manish Goyal

Senior Partner - Enterprise AI Strategy & Governance, Global Offering Leader, IBM Consulting

ROI az agentic AI révén

26,000

A D&B Ask Procurement, az IBM által a Dun & Bradstreet számára fejlesztett beszerzési asszisztens, évente becslések szerint 26 000 munkaórát takarított meg.⁵

75%

Az IBM AskHR, a belső HR-ügynök, több mint 80 HR-feladatot automatizált, és 2016 óta 75%-kal csökkentette a beérkező támogatási jegyek számát.⁶

Bevételnövekedés

A bevéternövekedés szintén a siker mérésének egyik módja. Egy felmérés szerint az AI-vezérelt vállalatok mérhető bevéternövekedést tapasztalnak, és a legjobban teljesítő cégek 18%-os ROI-t értek el, ami jóval az átlag felett van.⁷ Még fontosabb, hogy a megkérdezett szervezetek közel fele 2022 óta folyamatos bevétern- és működési nyereségnövekedést tapasztal az AI alkalmazásának köszönhetően.⁷ A mérhető bevéternövekedés eléréséhez a vállalatoknak egy összehangoló réteg kiépítésére kell fókuszálniuk, amely biztosítja, hogy az AI-ügynökök, asszisztensek és automatizációk együtt-működjenek a különböző funkciók között, lebontsák a szigeteket, és egyesítsék az agentic AI-ba fektetett üzleti befektetéseket a nagyobb hatás érdekében.

Költségcsökkentés

A megkérdezett vezetők 67%-a szerint az agentic AI egyik legnagyobb előnye a költségcsökkentés,⁷ ami szintén életképes mérőszámmá teszi a ROI meghatározásában. Egy másik kutatás szerint a válaszadó vezérigazgatók 85%-a 2027-re pozitív ROI-ra számít a skálázott AI-hatékonysági és költségmegtakarítási beruházások esetében.² Ezek a megtakarítások a kulcsfontosságú munkafolyamatok automatizálásával és az olyan területeken történő működés optimalizálással érhetők el, mint az ellátási lánc, a HR és az IT, miközben javul a hatékonyság és a skálázhatóság. A hatékonyság növelésével az agentic AI lehetővé teszi a vállalatok számára, hogy egyszerre növeljék bevételeiket és csökkentsék költségeiket.

Munkavállalói- és ügyfél-elégedettség

Az agentic AI jelentős, nehezen számszerűsíthető előnyöket is biztosíthat, többek között a jobb munkavállalói élményt, a magasabb ügyfél-elégedettséget, valamint az agilis és önkiszolgáló IT-rendszereket. Egy felmérés szerint a válaszadó vezetők 44%-a a javuló munkavállalói élményt, míg 42% a tehetségmegtartást jelölte meg az agentic AI legfontosabb előnyei között.⁸ Egy másik felmérés szerint a megkérdezett vezetők 2027-re 53%-os növekedést várnak az AI-alapú, személyre szabott önkiszolgáló megoldások terén, valamint 47%-os javulást az AI által támogatott önkiszolgáló hívásmegoldások hatékonyságában.¹ Megfelelő megvalósítás mellett az agentic AI képessé teszi a munkavállalókat és az ügyfeleket azáltal, hogy automatizálja az unalmas, időigényes feladatokat, és felszabadítja kapacitásukat a stratégiaibb, nagyobb hozzáadott értékű tevékenységekre való fókuszálásra.

83%

A válaszadók 83%-a arra számít, hogy az AI-ügynökök alkalmazásával javulni fog az általános folyamathatékonyság és a teljesítmény.⁷

<50%

Az elmúlt évben az AI-vezérelt szervezetek a bevéternövekedésük és az üzemi eredményjavulásuk több mint felét az AI-kezdeményszékeknek tulajdonítják.⁷

90%

A válaszadó vezetők 90%-a szerint 2027-re az AI-ügynökök képessé teszik a működési szakembereket arra, hogy a hagyományos jelentéskészítésnél tovább lépve valós idejű, cselekvésre alkalmas betekintéseket nyújtsanak.¹



Az irányítás (governance) fontossága

Ahogy az agentic AI a vállalati stratégia központi elemévé válik, a robusztus governance jelenti a valódi üzleti érték és a pusztá hype közötti különbséget. Kutatások szerint a válaszadó vezérigazgatók 56%-a elhalasztja a generatív AI-hoz kapcsolódó jelentősebb beruházásokat addig, amíg nem rendelkezik egyértelmű képpel a governance-szabványokról.⁹ Ez a bizonytalanság azt tükrözi, hogy egyre nagyobb a felismerés: megfelelő felügyelet nélkül az AI gyorsabban teremthet kockázatot, mint amilyen ütemben megtérülést hoz. Éppen ezért kulcsfontosságú, hogy a csapatok már a kezdetektől az AI-stratégia szerves részeként tekintsenek a governance-re.

Az agentic AI rendszerek autonóm módon működnek: önállóan hoznak döntéseket és hajtanak végre feladatokat. Megfelelően átgondolt governance nélkül ezek a rendszerek hallucináció, elfogultság és megfelelőségi kockázatok forrásává válhatnak. Egy erős AI-governance eszköz ügynökspecifikus mérőszámokat vezet be – például a kontextus relevanciáját, a megbízhatóságot, a megfelelőséget és a válaszok minőségét –, amelyek segítségével nyomon követhető az ügynökök viselkedése, és korán felismerhetők az eltérések. Emellett az üzleti célokkal és szabályozói elvárásokkal való összhang biztosítása is elengedhetetlen a hatékony governance-gyakorlatokhoz. Figyelemre méltó, hogy az AI-vezérelt szervezetek 68%-a – vagyis azok, amelyek a legmagasabb ROI-t érik el – érett governance-keretrendszerrel rendelkezik, szemben a többi szervezet mindössze 32%-ával.⁷

Ha az agentic AI-től egyszerre várunk költségmegtakarítást és bevételnövekedést, a governance elengedhetetlen az agentic AI sikeres bevezetéséhez. Ez teremti meg a fenntartható, skálázható és mérhető siker alapját.

Az agentic AI bevezetésének összehangolása

Az agentic AI arra készíti a vállalatokat, hogy újragondolják működésük módját. Ugyanakkor az AI-ügynökök együttműködésének és kommunikációjának, valamint az automatizációk és adatok üzletszerte történő hatékony összehangolása nélkül – a meghatározott és kívánt célokkal összhangban – a szervezetek széttöredezett kezdeményezések és elaprózott megtérülés kockázatának teszik ki magukat. Éppen ezért ahhoz, hogy a marginális eredményekről vállalati szintű hatásra váltsanak, a vállalatoknak stratégiai összehangoló réteget kell kiépíteniük. Ez nemcsak az AI-víziót kiszolgáló technológiai architektúra kritikus eleme, amely valódi üzleti értéket teremt, hanem elősegíti az integrációt és az információmegosztást az üzleti funkciók és munkafolyamatok között is. Megfelelő megvalósítás esetén biztosítja, hogy a megfelelő adatok a megfelelő ügynökökhöz, a megfelelő időben, a megfelelő kontextussal és biztonsági modellekkel jussanak el. Hatékony orkestráció nélkül az AI-ügynökök nehezen tudják megoldani a kritikus problémákat és végrehajtani az összetett feladatokat.

Egy hatékony összehangolási stratégia azzal kezdődik, hogy a munkafolyamatokat az agentic AI-hoz optimalizáljuk. Jelenleg a szervezetek AI-költségvetésének 64%-át az alapvető üzleti funkciókra fordítják, és ez az arány várhatóan 2027-re 70%-ra emelkedik.⁷ Továbbá az AI-val támogatott munkafolyamatok várhatóan nyolcszorosára bővülnek 2026-ra, miközben a vezetők arra számítanak, hogy az AI-ügynökök átalakítják a folyamatokat és alkalmazzuknak a munkafolyamatokhoz.⁷

Az összehangolás segíti a szervezeteket abban, hogy az AI és az automatizáció elszigetelt alkalmazásaitól egy összefüggő, skálázható rendszer felé lépjenek, amely valódi megtérülést biztosít.

83%

A válaszadó vezetők 83%-a szerint az AI ügynökök révén a folyamatok újratervezése és a munkafolyamatok átalakítása hatékonyabbá válik.⁷

71%

A válaszadó vezetők 71%-a arra számít, hogy az AI-ügynökök autonóm módon alkalmazkodnak a változó munkafolyamatokhoz és környezethez.⁷

75%

A válaszadó vezetők 75%-a szerint az AI-ügynökök két éven belül autonóm módon hajtják végre a tranzakciós folyamatokat és munkafolyamatokat, biztosítva a 24/7-es rendelkezésre állást.¹



Munkavállalókból nagykövetek

Az AI, különösen az agentic AI bevezetése során a szervezet sikere nagymértékben a munkavállalóktól függ. A válaszadó vezetők 81%-a úgy véli, hogy a versenyelőny megragadásához a megfelelő emberekre van szükség a megfelelő pozíciókban, a megfelelő ösztönzőkkel.⁴ A munkavállalók viszont gyakran szkeptikusak az AI-val szemben, ami káros lehet bármely szervezet AI-ambícióira és általános növekedésére. Egy Forbes-felmérés szerint a munkavállalók 31%-a elismeri, hogy aktívan akadályozza a cég AI-stratégiáját.¹⁰

A vezetőknek meg kell nyerniük a munkavállalókat is, és nagykövetekké kell alakítaniuk őket, mind felülről lefelé, mind alulról felfelé irányuló megközelítéssel. Egyik módja ennek, ha az alkalmazottakat AI-eszközökkel ruházzák fel, hogy fejlesszék képességeiket és kiegészítsék munkájukat, ahogyan az IBM tette az IBMer watsonx-szel® A Challenge az IBM éves, munkavállalóik számára meghirdetett AI-versenye. A program ösztönzi az alkalmazottakat, hogy AI-megoldásokat javasoljanak, amelyeket végre lehet hajtani és skálázni lehet, a 2025-ös watsonx Challenge-en pedig több mint 167 000 résztvevő és összesen 15 555 beküldés volt.¹¹ A szervezetek ösztönözhetik azokat a munkavállalókat is, akik elfogadják a technológiát, így a szkeptikusokat hívókké alakítva, és segítve őket megérteni, hogy az agentic AI nem a helyettesítésüket, hanem képességeik kiegészítését szolgálja.

Az agentic AI ROI-ja: elvárás nem csupán egy mérőszám

Ahogy a vállalatok túllépnek az agentic AI kísérleti fázisán, a vezetők számára egyértelmű a teendő: építsék ki azokat a folyamatokat és governance-struktúrákat, amelyek az agentic AI-t a lehetőségből valódi teljesítménnyé alakítják. Határozzák meg a ROI KPI-okat, helyezték előtérbe a governance-t, és a feladatok automatizálása helyett a teljes folyamatok átalakítására koncentrálnak

Az agentic AI-transzformáció megkezdése előtt:



Határozza meg világosan,
mit jelent a ROI



Helyezze a governance-t
előtérbe már a kezdetektől



Építsen fel stabil
összehangolási stratégiát



Tegye a munkavállalókat
nagykövetekké

Követlező lépések

Ismerje meg, hogyan valósíthatja meg ROI-céljait az IBM segítségével

Fedezze fel az IBM AI-megoldásait, amelyek segíthetnek átalakítani az agentic AI környezetét és maximalizálni a ROI-t.

IBM® watsonx Orchestrate®

Alakítsa át agentic AI-portfólióját egy az egész vállalatra alkalmazható megoldással, amely lehetővé teszi AI-asszisztensek és ügynökök létrehozását, bevezetését és kezelését a folyamatok és munkafolyamatok automatizálására. Biztosítson zökkenőmentes együttműködést az AI-asszisztensek és ügynökök között. Használja a előre elkészített ügynököket, vagy építsen testreszabott ügynököket az igényeinek megfelelően..

IBM watsonx.governance®

Építse ki agentic AI-ökoszisztémáját a szilárd governance alapjára, egy end-to-end eszköztárral az AI irányításához, amely kezeli a kockázatokat, a megfelelőséget és az AI teljes életciklus.

IBM watsonx.data®

Érje el az agentic AI valódi képességeit az egyetlen hibrid, nyílt data lakehouse segítségével a vállalati AI számára.

Referenciák

1. [Orchestrating agentic AI for intelligent business operations, IBM Institute for Business Value, 12 May 2025](#)
2. [5 mindshifts to supercharge business growth, IBM Institute for Business Value, May 2025](#)
3. IBM belső előrejelzése alapján
4. [Boosting fan engagement with AI-powered insights, IBM case study, 2025.](#)
5. [Will AI Make IBM the World's Most Productive Company?, Bloomberg, 24 April 2024.](#)
6. [Transforming HR support with agentic AI, IBM case study, 2025.](#)
7. [From AI projects to profits: How agentic AI can sustain financial returns, IBM Institute for Business Value, 9 June 2025.](#)
8. [IBM Study: Businesses View AI Agents as Essential, Not Just Experimental, IBM Newsroom, 10 June 2025.](#)
9. [Why invest in AI ethics and governance?, IBM Institute for Business Value, 16 December 2024.](#)
10. [Are Your Employees Sabotaging Your AI Initiatives? They Might Be, Forbes, 4 April 2025.](#)
11. IBM belső adatok alapján

© Copyright IBM Corporation 2025

IBM, the IBM logo, IBM, watsonx Orchestrate, watsonx.governance, watsonx.data and IBM Business Partner Mark are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corporation, in the United States and/or other countries. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on ibm.com/legal/copytrade. The IBM products and/or services described herein are provided by an IBM Business Partner who is an independent reseller/dealer. The fulfillment of any conditions or offers described herein are the sole responsibility of the IBM Business Partner. IBM is not responsible for the actions or performance of IBM Business Partners. IBM Business Partner special offers, products, and prices may be withdrawn or modified at any time without prior notice.

This document is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time.

Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

Examples presented as illustrative only. Actual results will vary based on client configurations and conditions and, therefore, generally expected results cannot be provided.

The client is responsible for ensuring compliance with all applicable laws and regulations. IBM does not provide legal advice nor warrant that its services or products will ensure that the client is compliant with any law or regulation.

IBM's statements regarding its plans, directions, and intent are subject to change or withdrawal without notice at IBM's sole discretion. Information regarding potential future products is intended to outline our general product direction and it should not be relied on in making a purchasing decision. The information mentioned regarding potential future products is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. Information about potential future products may not be incorporated into any contract. The development, release, and timing of any future features or functionality described for our products remains at our sole discretion.