

## **KI-Vorreiter zeigen sich von Corona-Pandemie unbeeindruckt**

78 Prozent der KI-Profis unter den Unternehmen führen ihre KI-Initiativen wie vor der Krise fort, 21 Prozent haben deren Umsetzung sogar beschleunigt

**Wien, 1. Juli 2020 – Unternehmen, die beim Thema Künstliche Intelligenz (KI) führend sind, zeigen sich von der Corona-Pandemie unbeeindruckt: 78 Prozent der KI-Vorreiter führen ihre KI-Initiativen wie vor der Pandemie fort, 21 Prozent haben deren Umsetzung sogar beschleunigt. Unter den Unternehmen, die KI noch nicht skalierbar einsetzen, fahren hingegen 43 Prozent ihrer Investitionen zurück und 16 Prozent haben ihre KI-Initiativen eingestellt. Weiterhin verzeichnen Unternehmen mit skalierbaren KI-Anwendungen messbare Erfolge bei der Absatzsteigerung und der Reduzierung von Sicherheitsrisiken und Kundenbeschwerden. Zu diesen und weiteren Ergebnissen kommt die Studie [„The AI Powered Enterprise: Unlocking the potential of AI at scale“](#), für die 950 Unternehmen aus elf Ländern und elf Branchen befragt wurden.**

Erfolgreich eingeführte und skalierbare KI-Anwendungen liefern greifbare Ergebnisse: Laut der aktuellen Studie des Capgemini Research Institute verzeichnen 79 Prozent der Vorreiter, die über skalierbare KI-Lösungen verfügen, einen Anstieg von mindestens 25 Prozent beim Vertrieb von Produkten und Services. 62 Prozent von ihnen konnten zudem die Anzahl an Kundenbeschwerden um mindestens 25 Prozent reduzieren, 71 Prozent gelang dies bezüglich der Sicherheitsrisiken. 35 Prozent der Unternehmen konnten ihre Vertriebsaktivitäten derart steigern und 39 Prozent ihre Sicherheitsrisiken minimieren. Insgesamt gehören 13 Prozent der befragten Unternehmen zu den Vorreitern, die KI-Anwendungen skalieren können und bereits mehrere KI-Anwendungen erfolgreich in unterschiedlichen Teams eingeführt haben. Dem gegenüber zählen 72 Prozent zu den „Nachzüglern“, die noch keines ihrer vor 2019 gestarteten KI-Pilotprojekte in eine produktive Anwendung überführen konnten. Im Vergleich zur [Studie von 2017](#) haben aktuell 53 statt 36 Prozent der Unternehmen mindestens die Pilotphase ihrer KI-Projekte abgeschlossen.

### **Branchen reagieren hinsichtlich ihrer KI-Investitionen unterschiedlich auf Corona**

Beim KI-Einsatz führend ist die Life-Science-Industrie, 27 Prozent der Unternehmen nutzen bereits verschiedene Anwendungen erfolgreich. Die Branche investiert 17 Prozent<sup>1</sup> ihres Umsatzes in Forschung und Entwicklung und im aktuellen Kontext sind virtuelle Assistenten, Chatbots und Corona-Warn-Apps im eHealth-Segment gefragt. So setzt die Weltgesundheitsorganisation (WHO) auf KI-basierte Anwendungen, um Informationen zur Pandemie zu sammeln und weiterzugeben.<sup>2</sup> An zweiter Stelle steht der Handel mit 21 Prozent Vorreitern, gefolgt von der Automobilbranche und den Konsumgüterherstellern (jeweils 17 Prozent) und den Telekommunikationsanbietern (14 Prozent).

<sup>1</sup> PR Newswire, [„Why Pharmaceutical R&D Global Spending Could Exceed \\$200 Billion by 2024“](#), 11. Dezember 2019.

<sup>2</sup> WHO, [„WHO launches a chatbot on Facebook Messenger to combat COVID-19 misinformation“](#), 15. April 2020.



Aufgrund der Corona-Pandemie haben zudem nur 38 Prozent aller Life-Science-Unternehmen ihre Investitionen in KI reduziert oder ganz eingestellt, während dies bei Versicherern (66 Prozent), im Bankensektor (64 Prozent) und den Energieunternehmen (64 Prozent) weitaus häufiger der Fall war. In der Automobilbranche und im Public Sector haben jeweils 49 Prozent ihre Bemühungen zurückgefahren.

*"Trotz der in jüngster Zeit weit verbreiteten Nutzung der KI gibt es immer noch einen Bedarf an stärkeren Verbindungen zwischen der Implementierung und den allgemeinen Geschäftszielen, um eine relevante Größenordnung zu erreichen", sagt **Andreas Hornich, Head of Insights and Data bei Capgemini in Österreich.** "Unsere Untersuchung zeigt, dass die erfolgreichsten Organisationen eine starke Datenverwaltung und die Förderung durch die Geschäftsleitung durch ein zentrales Team kombinieren und damit ihre Entschlossenheit signalisieren, Größenvorteile zu erreichen. Organisationen müssen auch eine Talentbasis aufbauen und pflegen und in die richtigen Startups und Partner-Ökosysteme investieren und mit ihnen zusammenarbeiten. Am wichtigsten ist, dass Organisationen bereits in der Anfangsphase der Systementwicklung ethische Grundsätze einhalten müssen. Organisationen, die dies nicht von Anfang an tun, müssen sich möglicherweise später wieder auf die ersten Prinzipien besinnen."*

### **Vertrauenswürdige und qualitativ hochwertige Daten sind entscheidend um KI zu skalieren**

Für KI-Vorreiter ist die Verbesserung der Datenqualität der wichtigste Ansatz, um zusätzliche Vorteile aus dem eigenen KI-System zu ziehen. Eine effektive Datenverwaltung sorgt demnach für die nötige Datenqualität und stellt sicher, dass Führungskräfte den Daten vertrauen. Notwendige Technologieplattformen wie hybride Cloud-Architekturen und ein gleichberechtigter Datenzugriff sind Grundlage dafür, KI umfassend einzusetzen.

### **KI-Experten sind maßgeblich um Unternehmensziele zu erreichen**

Für 70 Prozent der befragten Organisationen stellt der Mangel an Talenten auf mittlerem und hohem Erfahrungslevel eine wesentliche Herausforderung für die Skalierbarkeit von Künstlicher Intelligenz dar. So haben 58 Prozent der KI-Vorreiter einen KI-Leiter ernannt, der Richtlinien zur Priorisierung der Einsatzszenarios sowie hinsichtlich ethischer und sicherheitsrelevanter Aspekte etabliert. Weiterhin vermittelt sie dem Entwicklerteam die übergeordneten Ziele und harmonisiert die bei der KI-Entwicklung zum Einsatz kommenden Plattformen und Werkzeuge. Unternehmen sollten zudem die nötigen Fähigkeiten für den umfassenden KI-Einsatz vermitteln und über Trainings und Weiterbildung sicherstellen, dass diese intern vorhanden sind. Für skalierbare KI-Anwendungen sind neben den technischen Fähigkeiten zudem Qualifikationen von Business-Analysten und Change-Management-Experten gefragt.

### **Ethische KI-Interaktionen sind wichtig für Zufriedenheit und Vertrauen der Kunden**

Die Studie verdeutlicht, dass viele Unternehmen sich mit ethischen Aspekten nicht ausreichend auseinandersetzen, obwohl eine ethische KI im Fokus bei Verbrauchern und verschiedener Regulierungsmaßnahmen steht. Demnach geben nur knapp ein Drittel der Nachzügler (KI-Vorreiter: 90 Prozent) an zu wissen, wie und warum ihr KI-System zu den jeweiligen Ergebnissen kommt. Als Folge sinkt das Vertrauen von Führungskräften und auch der Kunden, da Mitarbeiter mit Kundenkontakt dem KI-System ihres Unternehmens selbst nicht vertrauen.



## **Eine hybride Steuerung hilft bei der Skalierung von KI**

Bei 79 Prozent der KI-Vorreiter (Nachzügler: 29 Prozent) gibt es ein zentrales Team, das KI-Initiativen definiert und steuert. Die Studie empfiehlt für die Skalierung einen hybriden Steuerungsansatz, der zusätzlich ein Netzwerk aus Kompetenzzentren zur Ideenentwicklung und Zusammenarbeit vorsieht, während die Ausführung durch die jeweiligen Geschäftsbereiche erfolgen soll.

Für die erfolgreiche Einführung von KI-Anwendungen sollten Unternehmen laut der Studie vier Prinzipien in den Mittelpunkt stellen:

- Den Aufbau einer soliden Basis, die Mitarbeiter befähigt, einfach auf vertrauenswürdige, qualitativ hochwertige Daten zugreifen zu können und diese mithilfe geeigneter Werkzeuge, Daten- und KI-Plattformen sowie agiler Praktiken verfügbar zu machen.
- Die Einführung von Künstlicher Intelligenz operationalisieren, anhand eines passenden Betriebsmodells, der Priorisierung von Initiativen sowie einer ausgewogenen Steuerung unter Berücksichtigung ethischer Kriterien.
- Die Förderung von benötigten Fähigkeiten und der Zusammenarbeit mit Partnern und Ökosystemen.
- Ein fortlaufendes Monitoring des KI-Modells hinsichtlich Genauigkeit und Leistung, um belastbare Ergebnisse zu erhalten und die Anzahl an Ergebnissen zu erhöhen.

Die vollständige Studie steht [hier zum Download](#) für Sie bereit.

## **Methodik**

Das Capgemini Research Institute hat 950 Organisationen mit fortlaufenden KI-Initiativen befragt und weiterführende Interviews mit Führungskräften durchgeführt, die für diese Initiativen verantwortlich sind. Die befragten Organisationen hatten im letzten Finanzjahr einen Umsatz von mindestens einer Milliarde US-Dollar und sind in den folgenden Branchen tätig: Automobil, Banken, Energie, Handel, Konsumgüter, Life Science, Manufacturing, Public Sector, Telekommunikation, Versicherungen und Versorgungsbetriebe. Die befragten Unternehmen stammen aus Australien, China, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Indien, Italien, Niederlande, Spanien, Schweden und den USA.

## **Über Capgemini**

Capgemini ist einer der weltweit führenden Anbieter von Beratungsleistungen, Digitaler Transformation, Technologie- und Engineering-Services. Als ein Wegbereiter für Innovation unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei deren komplexen Herausforderungen rund um Cloud, Digital und Plattformen. Auf dem Fundament von über 50 Jahren Erfahrung und umfangreichem branchenspezifischen Know-how hilft Capgemini seinen Kunden, ihre Geschäftsziele zu erreichen. Hierfür steht ein komplettes Leistungsspektrum von der Strategieentwicklung bis zum Geschäftsbetrieb zur Verfügung. Capgemini ist überzeugt davon, dass der geschäftliche Wert von Technologie von und durch Menschen entsteht. Das multikulturelle Unternehmen ist mit rund 270.000 Mitarbeitern in 50 Ländern weltweit vertreten. Einschließlich Altran erzielte die Unternehmensgruppe 2019 einen kombinierten Umsatz von 17 Mrd. €.

Mehr unter [www.capgemini.com/at](http://www.capgemini.com/at). *People matter, results count.*



### **Über das Capgemini Research Institute**

Das Capgemini Research Institute ist Capgeminis hauseigener Think-Tank in digitalen Angelegenheiten. Das Institut veröffentlicht Forschungsarbeiten über den Einfluss digitaler Technologien auf große Unternehmen. Das Team greift dabei auf das weltweite Netzwerk von Capgemini-Experten zurück und arbeitet eng mit akademischen und technologischen Partnern zusammen. Das Institut hat Forschungszentren in Großbritannien, Indien und den USA.