

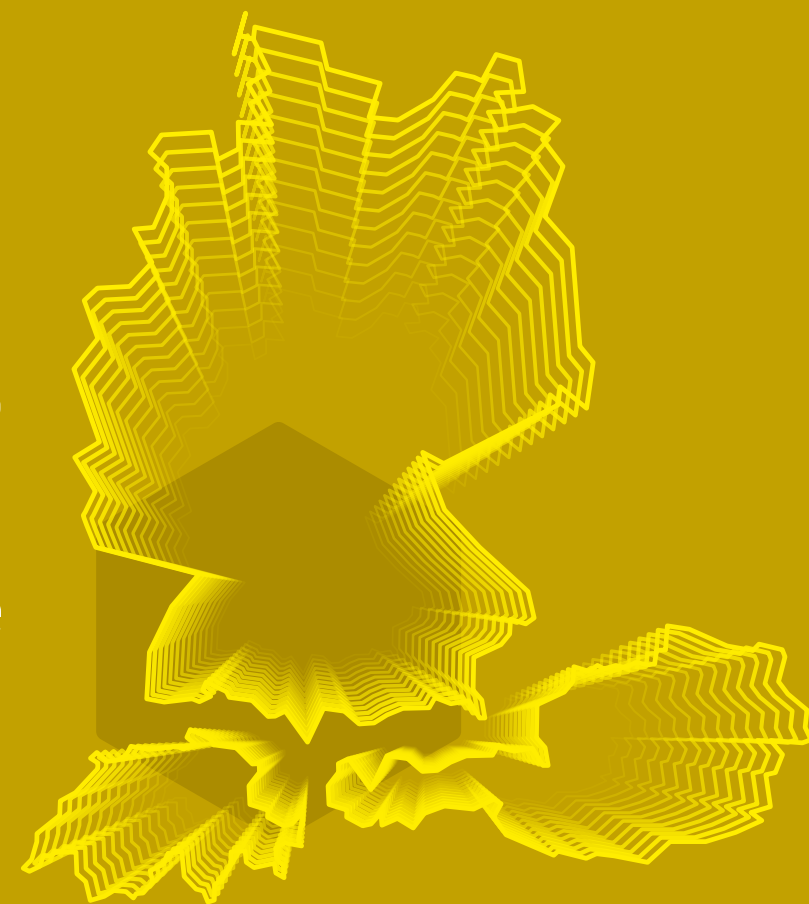
REPORT

KI – eine
Bestands-
aufnahme

20
21

Zum Status von KI in D-A-CH

Pläne | Prognosen | Projekte



Studie mit fast
2.000
Befragten

Künstliche Intelligenz verändert den Blickwinkel

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wenn Sie knapp 1.000 Verantwortlichen eine Frage über KI stellen könnten, was würde Sie interessieren? Wie weit die KI-Projekte schon gediehen sind? Wo sie die größten Hürden in ihren Unternehmen sehen? Welches Potenzial sie der Technologie langfristig zutrauen?

In unserer 2021er KI-Umfrage hatten wir die Gelegenheit, diese und weitere Fragen zu stellen. Entscheiderinnen und Entscheider gaben uns einen Einblick in ihre Pläne, Projekte und Prognosen. Ergänzt wird diese Analyse durch die Befragung von 1.000 Endverbraucherinnen und -verbrauchern. Uns interessierte hier insbesondere, wie offen sie dem Einsatz von KI gegenüber sind. Überwiegen Bedenken oder Begeisterung? Zwei Aspekte finde ich besonders spannend: Wie neu die Technologie für viele Unternehmen noch ist. Und wie offen Kundinnen und Kunden dem Einsatz von KI gegenüberstehen.

Über 70 Prozent der Verantwortlichen stimmen der Aussage zu, dass der Einsatz von KI noch in seinen Anfängen steckt. Eine spannende Phase für Unternehmen: Quer durch alle Branchen und Aufgabengebiete investieren sie in Organisation, Technologien, Prozesse und Fachwissen. Sie schaffen jetzt die Grundlagen, die den zukünftigen Erfolg sichern. Und bei diesem Erfolg wird KI eine wichtige Rolle spielen. Da ist sich die überwältigende Mehrheit der Expertinnen und Experten sicher: 81 Prozent sind davon überzeugt, dass Investition in KI mittelfristig zu Wettbewerbsvorteilen führen.

Der Blick auf die Kundenseite zeigt: Der Großteil der Befragten hält KI-Anwendungen wie Chatbots für nützliche Werkzeuge. Ängste – beispielsweise davor, im eigenen Job durch KI ersetzt zu werden – hat nur eine Minderheit. Wenn Verantwortliche über KI-Technologien in Kommunikations- oder Serviceprozessen nachdenken, können sie auf eine breite Zustimmung bauen.

Mehr Details über KI: ki. adesso.de

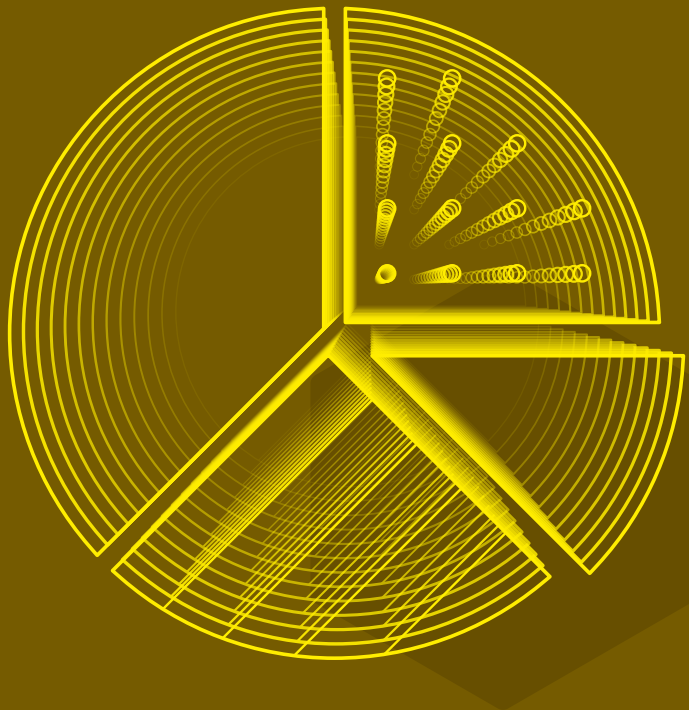
Dieser Report beleuchtet auf den folgenden Seiten weitere Aspekte der KI-Ist-Situation: vom Ländervergleich Deutschland, Österreich, Schweiz bis zum Einsatz von Cloud-Technologien. Wir hoffen, dass die Informationen Ihnen beim Auf- und Umsetzen Ihrer KI-Initiativen helfen.



Verstehen Sie diesen Report als Anstoß zur Diskussion. Über Ihren Blickwinkel auf KI. Und wie wir Sie – mit unserer Erfahrung, unserem Technologieverständnis und unserem Branchenwissen – unterstützen können.

Ich freue mich auf das Gespräch von Mensch zu Mensch – so ganz ohne KI dazwischen.

**Viele Grüße
Ihr Volker Gruhn**



DER BLICK AUF DIE LÄNDER

Die Analyse auf Landesebene offenbart große Unterschiede in der Bewertung der KI-Aufstellung des eigenen Landes: In Deutschland bewerten 68 Prozent der Entscheiderinnen und Entscheider die KI-Situation mit mittelmäßig oder schlecht. In Österreich teilen immer noch 54 Prozent diese negative Einschätzung. Deutlich positiver bewerten die Verantwortlichen aus der Schweiz die Situation ihres Landes (mittelmäßig oder schlecht: 39 Prozent)

Optimismus bestimmt das Bild.

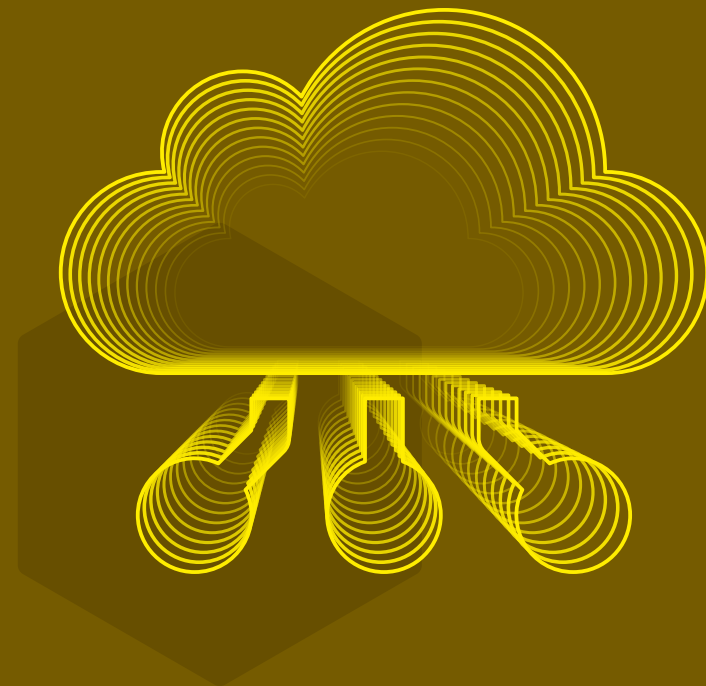
MANAGEMENT SUMMARY

Optimismus auf der einen, durchwachsene Stimmungslage auf der anderen Seite

Die Umfrage unter Unternehmensverantwortlichen aus der D-A-CH-Region sowie Verbraucherinnen und Verbrauchern ergibt ein zwiespältiges Bild der KI-Situation: Einerseits sind beide Gruppen KI-Technologien gegenüber offen. So lassen sich bei den Privatpersonen weniger Bedenken und Vorurteile feststellen als die Berichterstattung in den Medien vermuten ließe. Die Angst vor dem KI-bedingten Jobverlust ist gering (15 Prozent), die Hoffnung auf persönliche Vorteile durch den KI-Einsatz groß (64 Prozent). Entscheiderinnen und Entscheider in Unternehmen sind nahezu ausnahmslos von der hohen Bedeutung der Technologien für den wirtschaftlichen Erfolg überzeugt. Andererseits erkennt die Mehrheit der Verantwortlichen, dass KI noch in seinen Anfängen steckt (75 Prozent). Die Mehrheit der Unternehmen schöpft die Potenziale nicht im großen Maßstab aus.

Dies zeigt sich auch bei der Analyse möglicher KI-Anwendungsfälle: Der Anteil der Unternehmen, die KI-Projekte bereits umsetzten, hält sich quer durch alle abgefragten Szenarien in Grenzen. Am weitesten verbreitet sind hier Anwendungen, die auf dem Erkennen und Verstehen natürlicher Sprache basieren.

Der Schwerpunkt der Umfrage unter Kundinnen und Kunden lag auf dem Thema Chatbots. Auch hier ist die positive Grundeinstellung gegenüber KI zu erkennen: Der Großteil der Personen, die bereits Erfahrung mit Chatbots haben, bewerten die Gespräche in Summe positiv (59 Prozent). Auch die Bereitschaft, Chatbots zu nutzen, ist hoch – schwankt aber stark mit dem Anwendungsfall. Als Berater beim Online-Einkauf kommt er für viele infrage, als Assistent bei der Geldanlage nur noch für eine Minderheit. Unternehmen können beim Einsatz von Chatbots im Kundenservice mit einer hohen Akzeptanz bei Kundinnen und Kunden rechnen. Aber es gilt, den Anwendungsfall weise zu wählen – und an der Tiefe des Informationsangebotes zu arbeiten. Der Aussage „Der Chatbot weiß zu wenig“ stimmen über 79 Prozent der Befragten zu.



DER BLICK IN DIE CLOUD

Knapp 60 Prozent der Befragten setzen im KI-Umfeld auf Cloud-Technologien. Diese Angebote setzen sich im großen Maßstab durch. Beim Blick auf die Vorteile der Cloud-Nutzung sind sich die Entscheiderinnen und Entscheider einig: Das Beziehen vorkonfigurierter KI-Anwendungen ist für 76 Prozent das zentrale Argument. Aber eine Angst schwingt bei vielen Verantwortlichen mit: In Abhängigkeit von einem Cloud-Anbieter zu geraten. Diese Befürchtung haben über 60 Prozent der Befragten.

Über
70 %

der Entscheiderinnen und Entscheider glauben, dass KI noch in den Anfängen steckt.

Erst
52 %

der Kundinnen und Kunden haben den Begriff Chatbot schon einmal gehört.

Immerhin noch
38 %

der Entscheiderinnen und Entscheider sind davon überzeugt, dass es im eigenen Unternehmen viele Widerstände gegen KI gibt.

Nur
25 %

der Kundinnen und Kunden macht das Thema KI Angst.

Fast
60 %

der Entscheiderinnen und Entscheider setzen beim Umgang mit KI-Anwendungen bereits auf Cloud-Lösungen.

DEMOGRAFIE

Tausende Stimmen – ein Stimmungsbild

Im Januar und Februar 2021 führten wir gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Heute und Morgen GmbH eine Umfrage unter Unternehmensentscheidern/-entscheiderinnen und Endkunden/-kundinnen aus der D-A-CH-Region durch. Auf Basis der Befragung dieser Zielgruppen zeichnen wir ein detailliertes Bild der KI-Ist-Situation. Wie sehen Erwartungen und Abneigungen aus? Welche Pläne haben Unternehmen, welche Hoffnungen die Privatpersonen? Wie schätzen die Befragten die KI-Aufstellung der eigenen Organisation oder des eigenen Landes ein?*

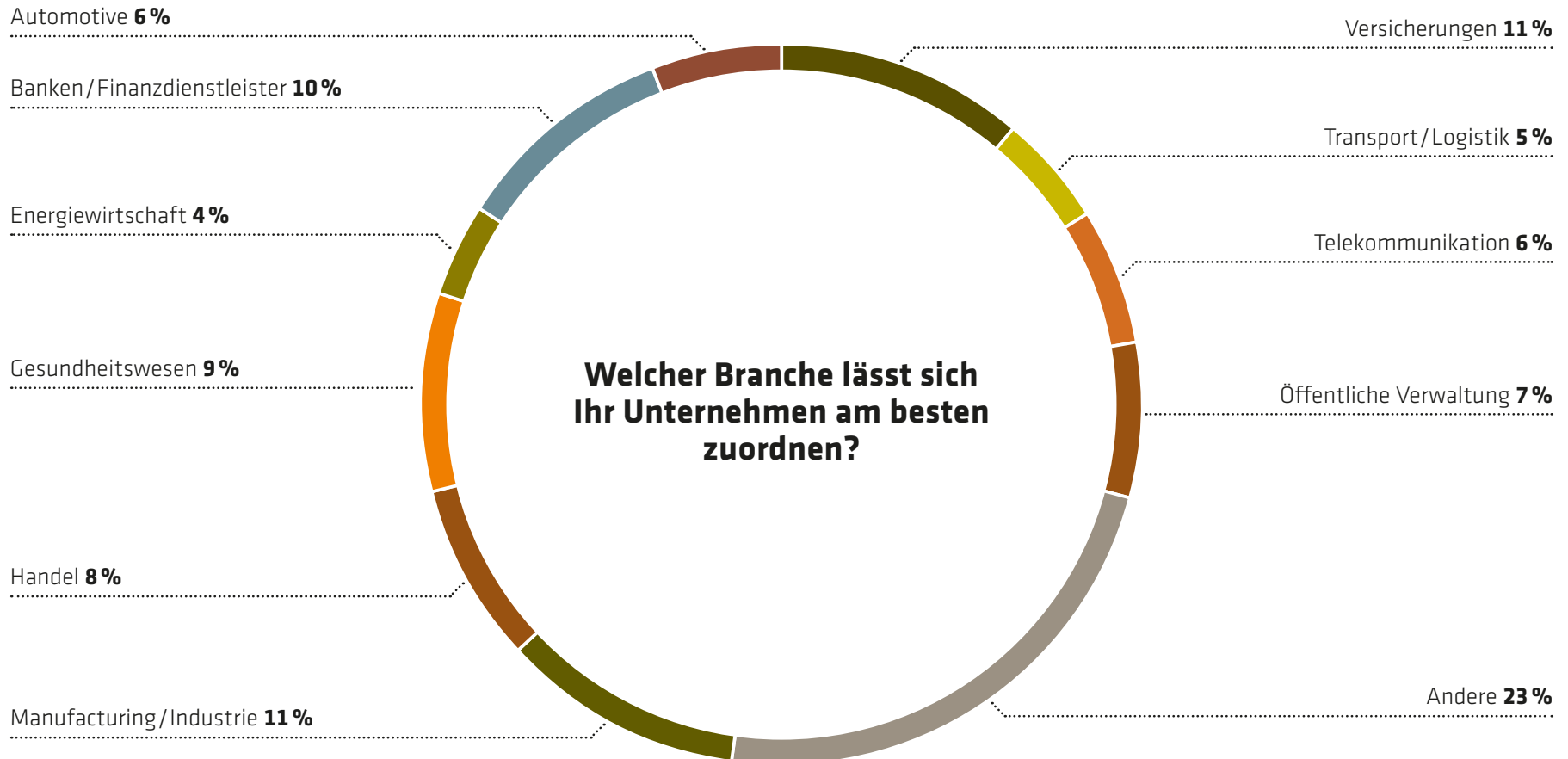
Umfassend:
956 Unternehmens-
verantwortliche und
1.000 Endkunden/
-kundinnen nahmen
an der Online-
Umfrage teil



* Wenn nicht anders vermerkt, beziehen sich die Angaben auf die D-A-CH-Region.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

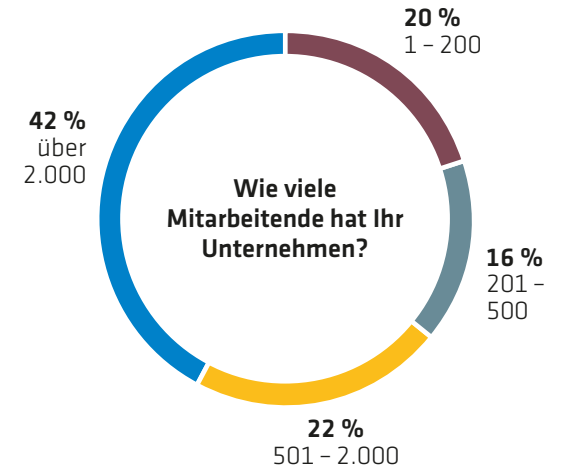
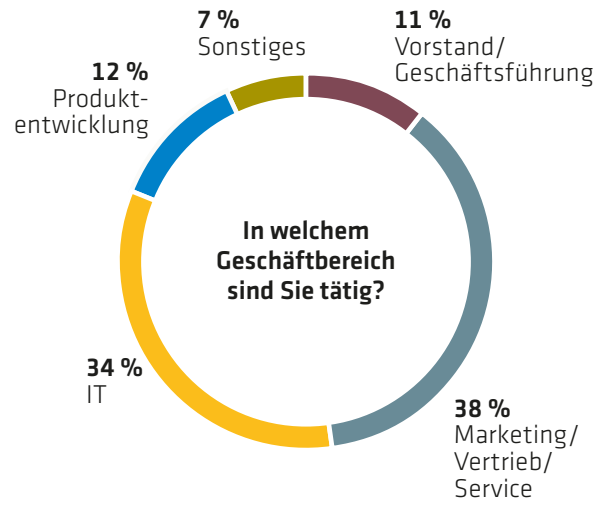
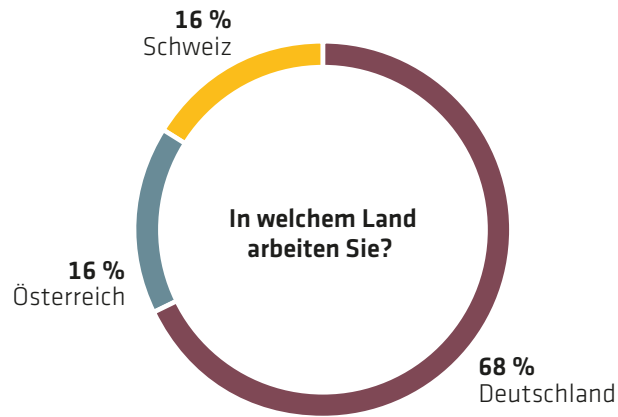
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

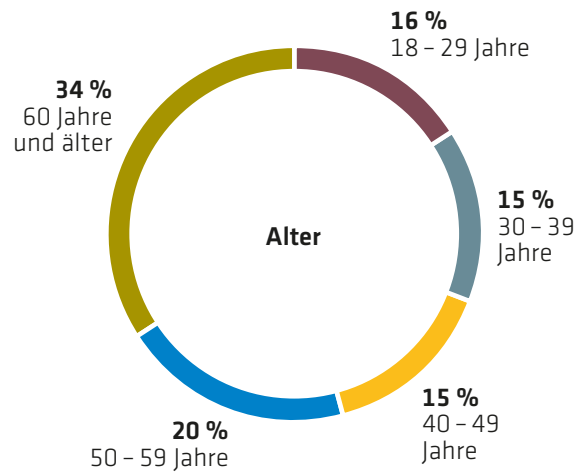
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

Überraschend:
Neue digitale Wett-
bewerber sind nur für
gut jeden Zehnten
ein Top-Thema.

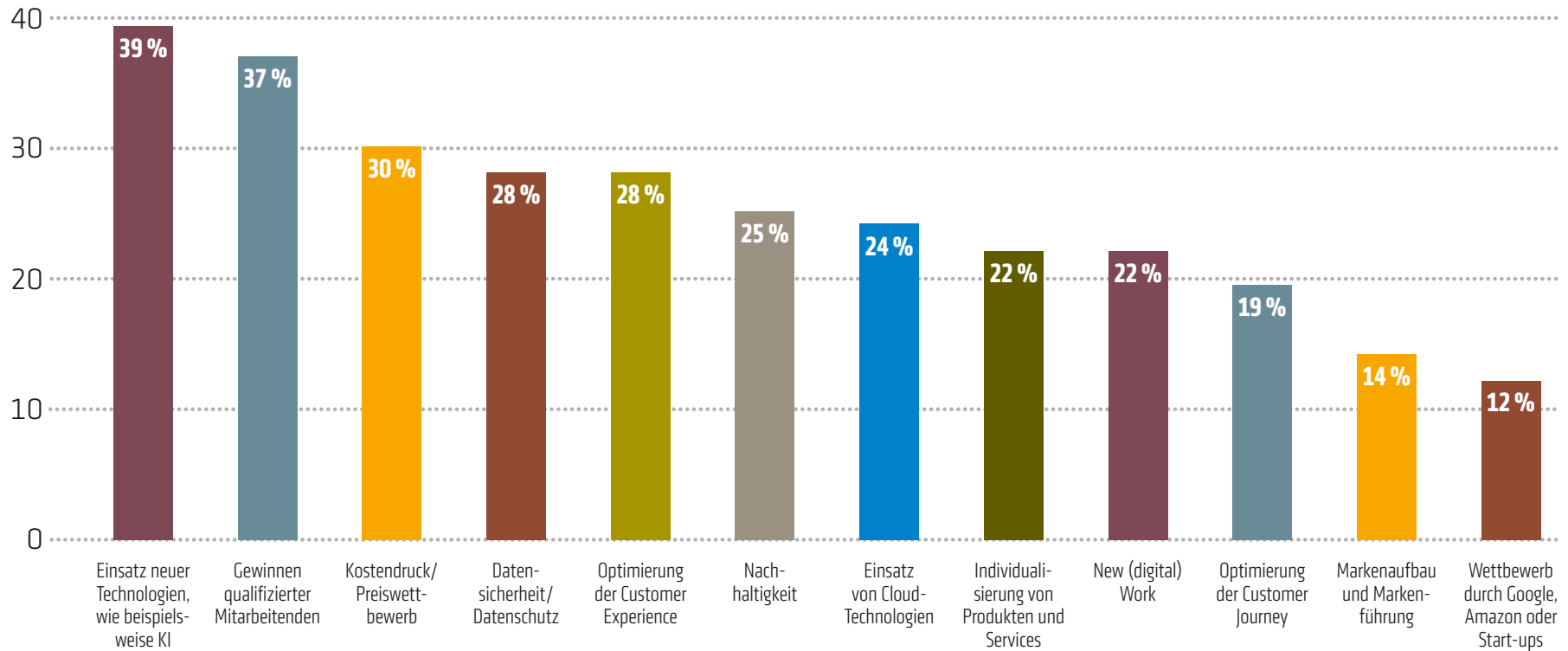
THEMEN

Was man so auf dem Schirm hat

Drei Jahre sind in der Unternehmenswelt eine lange Zeit. Trotzdem baten wir die Verantwortlichen, die Entwicklung für die nächsten 36 Monate vorherzusehen: Welche Aspekte werden die zentralen Herausforderungen? Was steht oben auf der Agenda? Wenig überraschend sind neue Technologien wie beispielsweise Künstliche Intelligenz das Top-Thema in den Unternehmen. Eng damit verknüpft: Das Gewinnen qualifizierter Mitarbeitenden. Auf dem dritten Platz landet der Klassiker Kostendruck/Preiswettbewerb.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER KUNDINNEN/KUNDEN

Welche Aspekte sind in den nächsten drei Jahren zentrale Herausforderungen?



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

EINSCHÄTZUNG

Mehr Licht als Schatten, eher Hoffnungen als Ängste

Der Optimismus, den Endkundinnen und -kunden dem Thema KI entgegenbringen, lässt sich in zwei Zahlen zusammenfassen: Der Anteil der Befragten, die keine Angst davor haben, dass KI sie im Job ersetzt: 88 Prozent. Und der Anteil derjenigen, die sich von KI persönlich Vorteile versprechen: 64 Prozent. Die Akzeptanz in der Bevölkerung ist hoch.

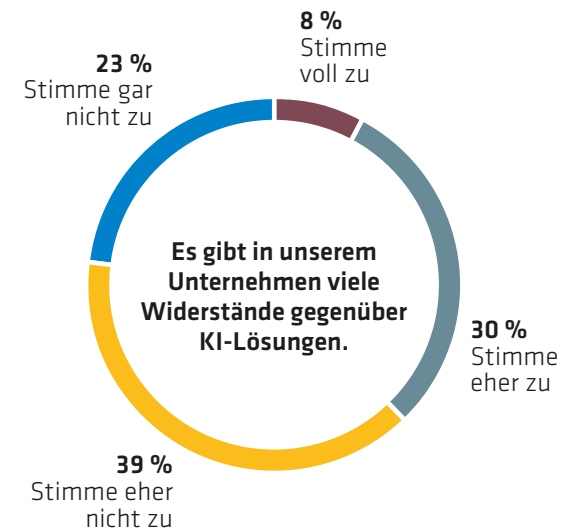
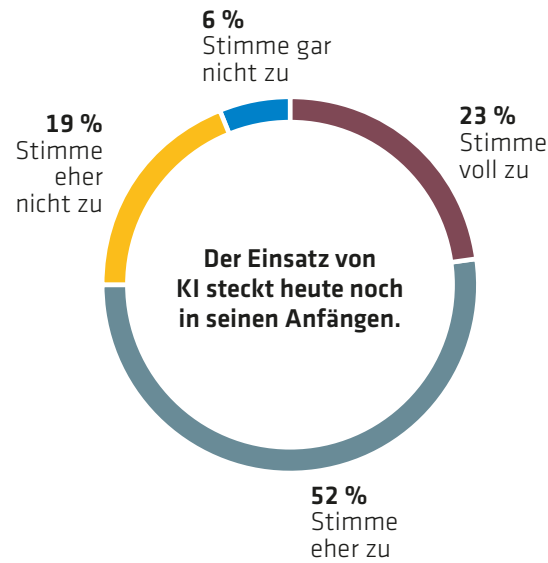
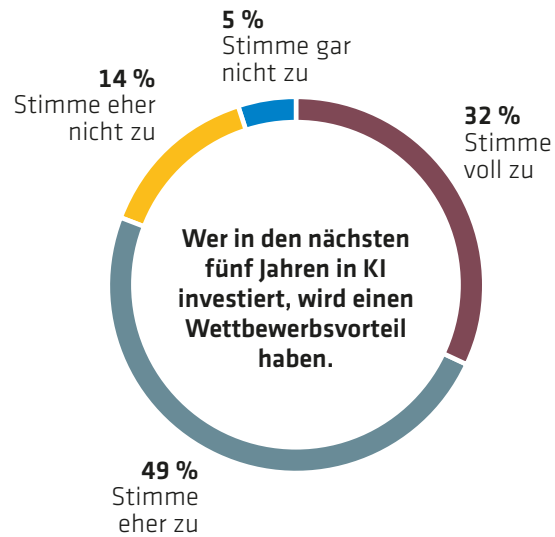
Ähnlich hoch ist die Bedeutung, die Unternehmensverantwortliche der Technologie beimessen: Über 80 Prozent sind davon überzeugt, dass ein Investment in KI mittelfristig für Wettbewerbsvorteile sorgt. Gleichzeitig ist in den Unternehmen noch jede Menge Luft nach oben: Dreiviertel der Befragten glauben, dass KI noch in den Anfängen steckt.

Furchtlos:
75 Prozent
haben keine
Angst vor
KI.



ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

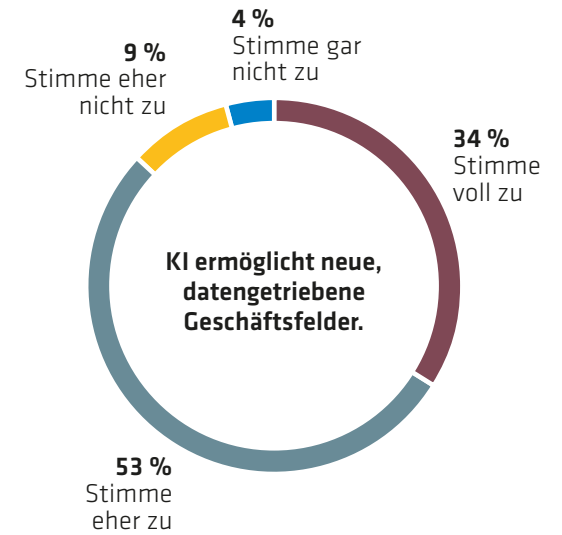
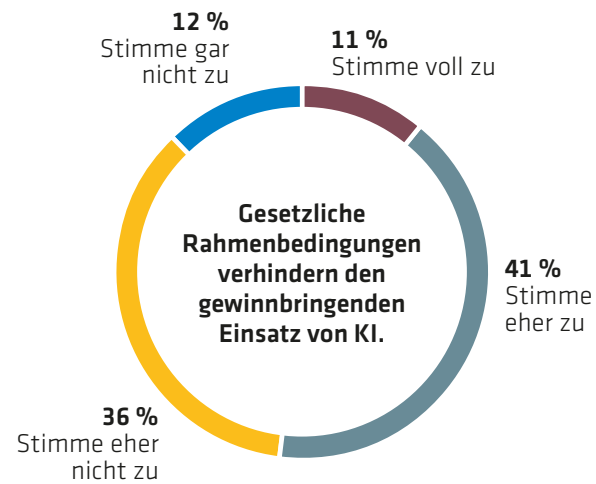
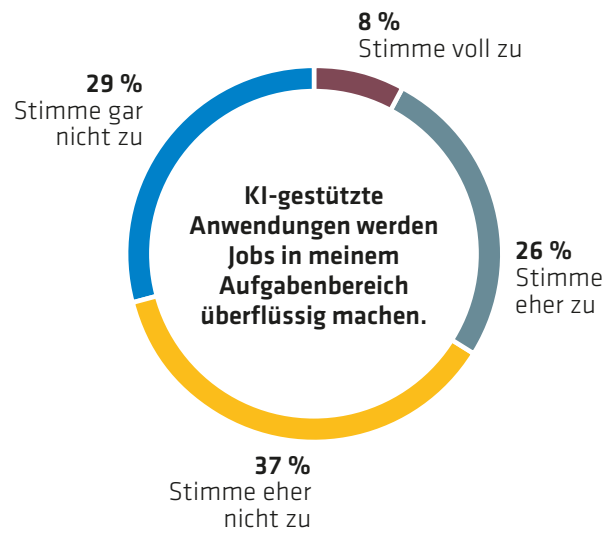
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

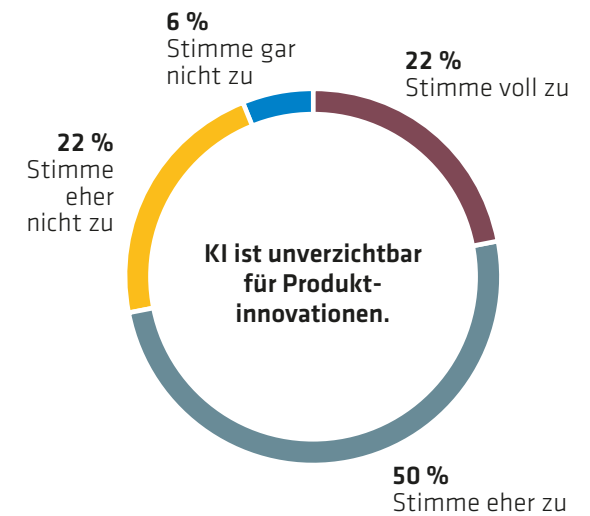
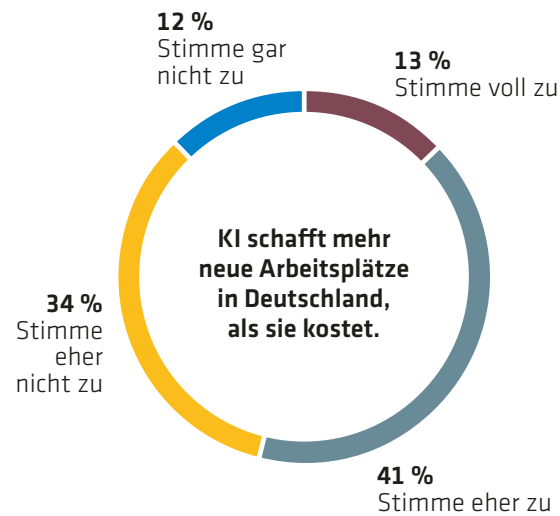
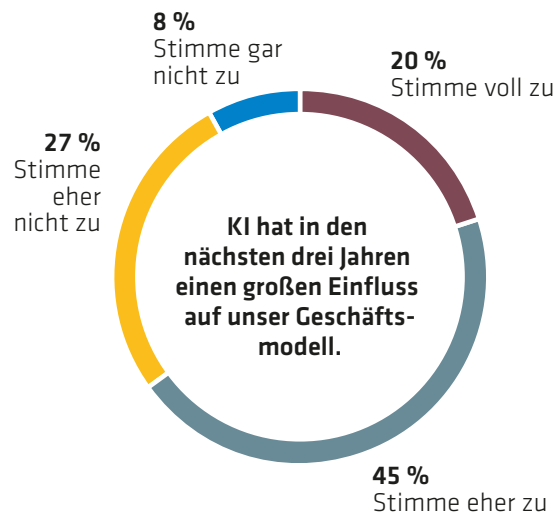
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

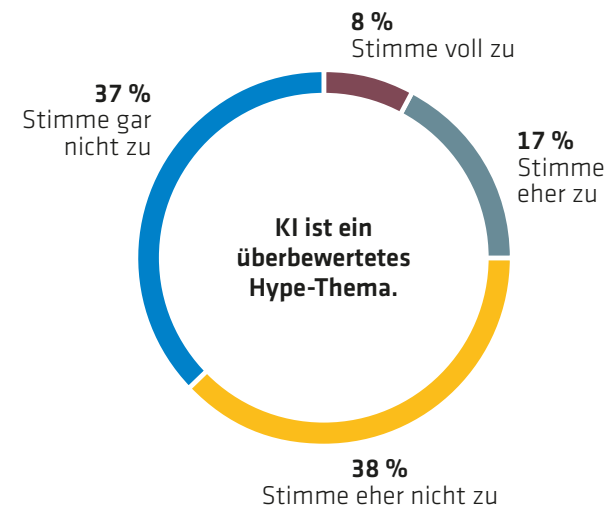
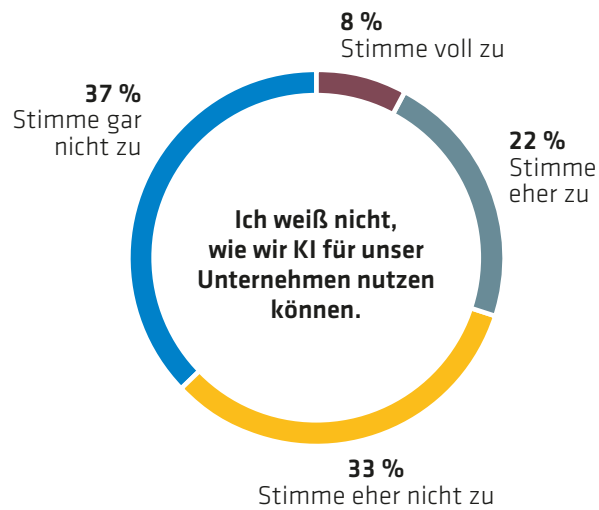
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

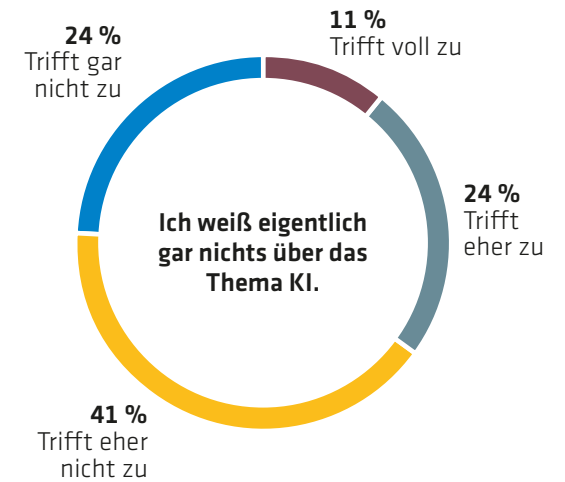
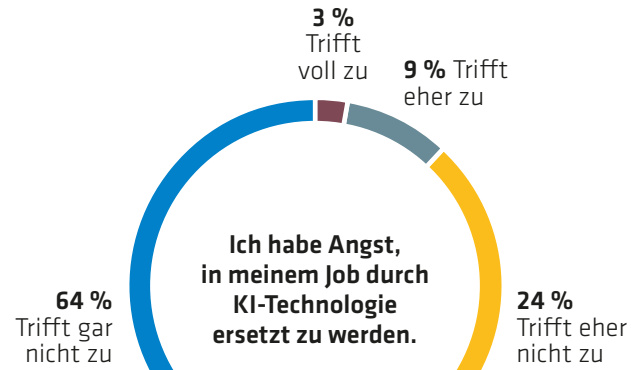
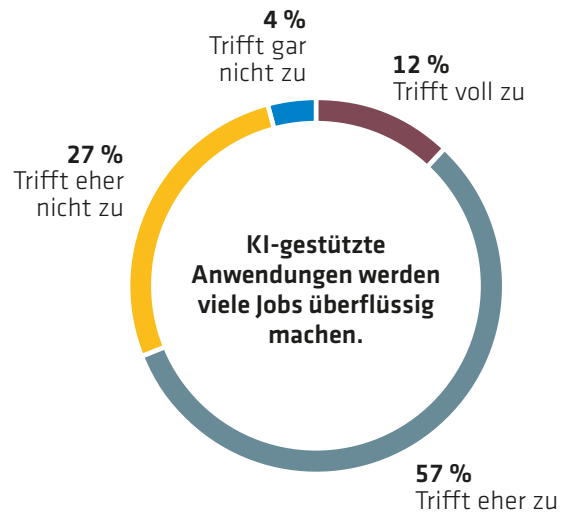
ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

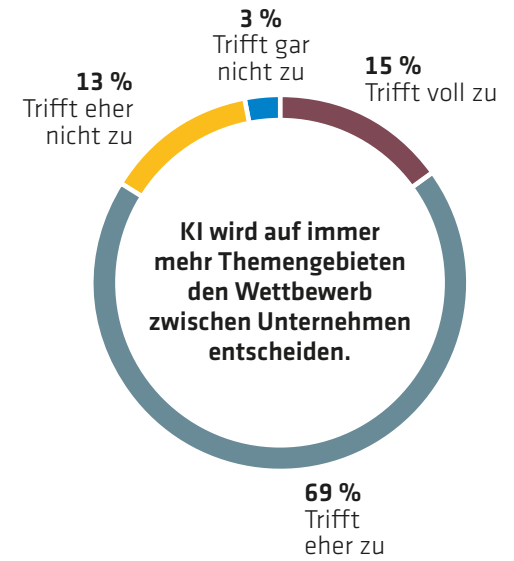
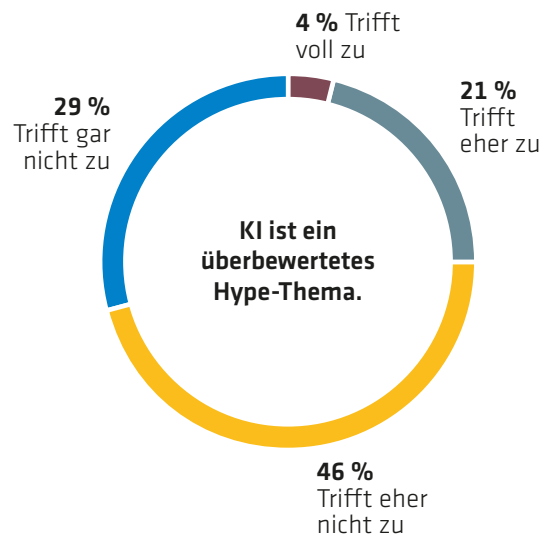
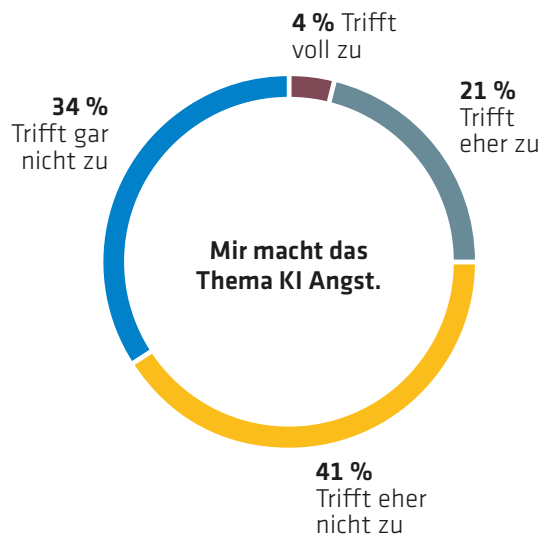
ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

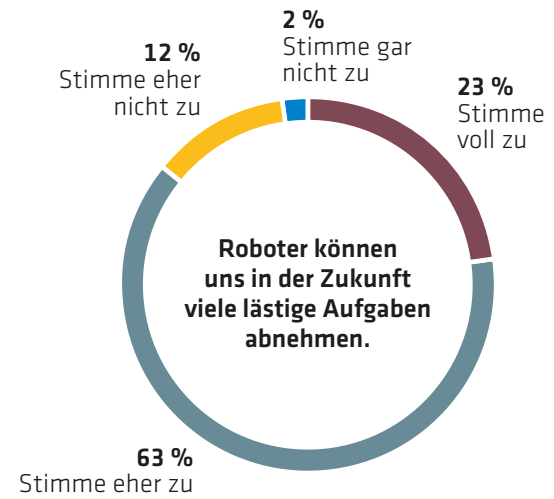
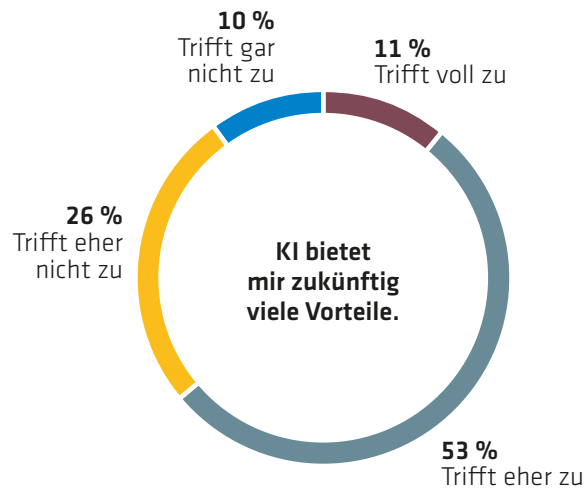
KUNDINNEN/KUNDEN



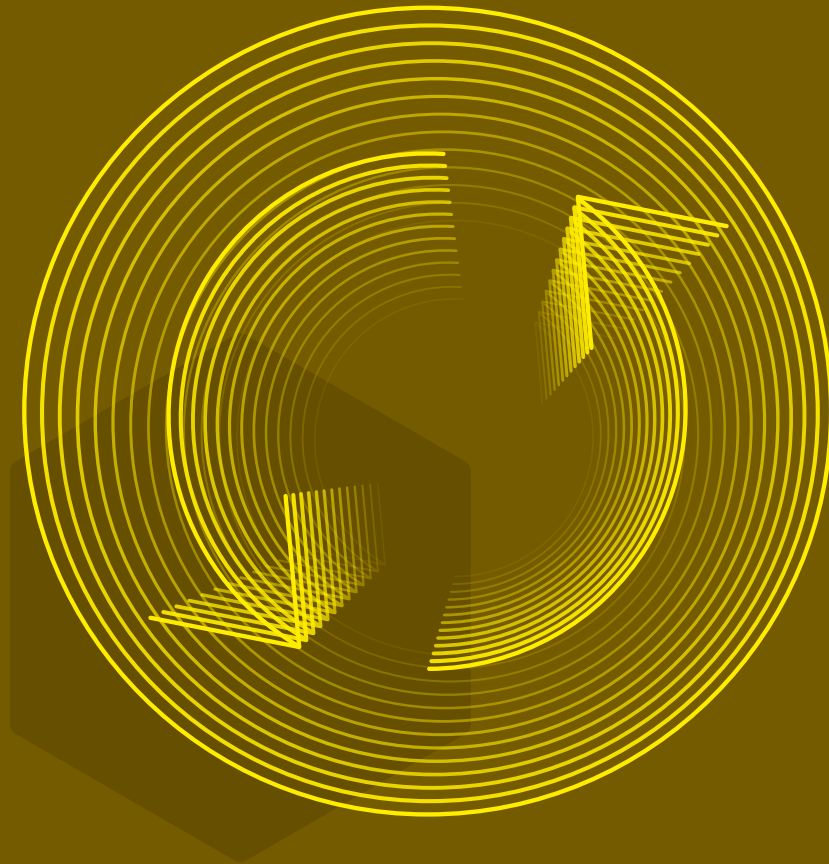
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de



AUFSTELLUNG

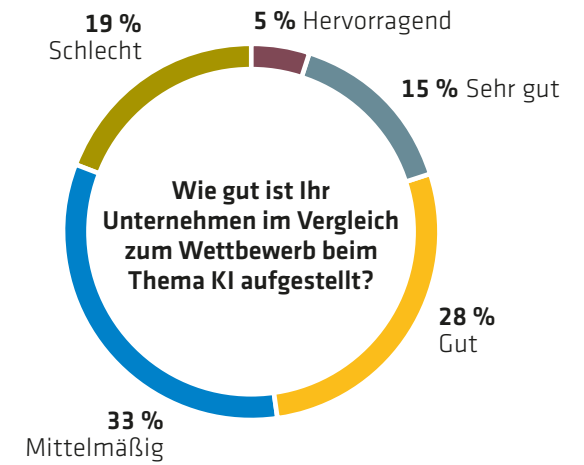
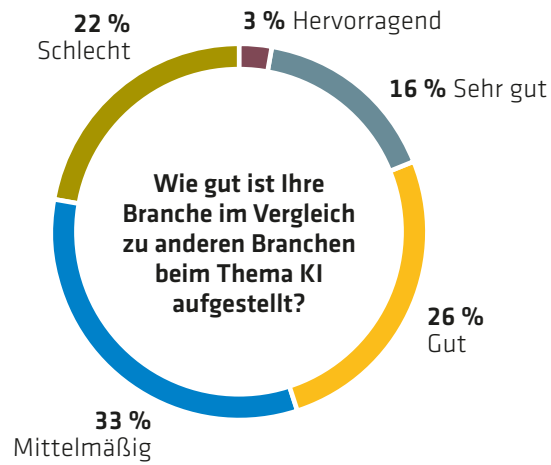
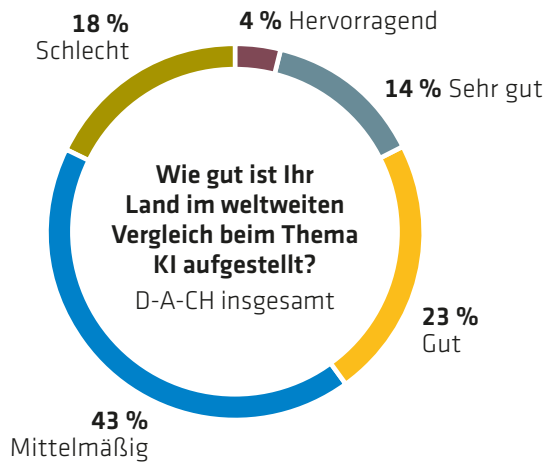
Eher Mittelmaß als Klassenbester

Die Aufstellung des eigenen Landes, der eigenen Branche und des eigenen Unternehmens überzeugt die Unternehmensverantwortlichen nicht wirklich. So hält jede/r Fünfte die eigene Organisation für schlecht auf KI vorbereitet. Bei der Länderanalyse fällt auf: Von den Unternehmensverantwortlichen aus Deutschland halten 68 Prozent ihr Land für mittelmäßig oder sogar schlecht aufgestellt. In Österreich kommen dagegen „nur“ 54 Prozent zu dieser schlechten Einschätzung. In der Schweiz sogar nur 39 Prozent. Beim Blick auf die Branchen offenbaren sich große Unterschiede: So schätzen 60 Prozent der Befragten aus dem Finanzwesen die KI-Aufstellung im Vergleich zum Wettbewerb gut oder besser ein. In Versicherungen nur 47 Prozent.

Durchwachsen:
Knapp 60 Prozent der Marketingverantwortlichen bewerten das eigene Unternehmen mittelmäßig und schlechter.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN

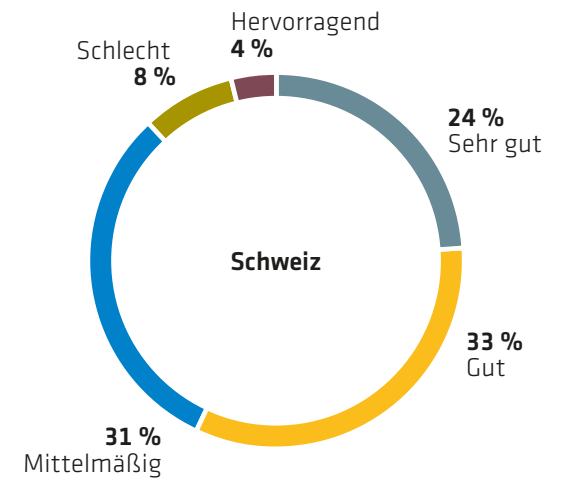
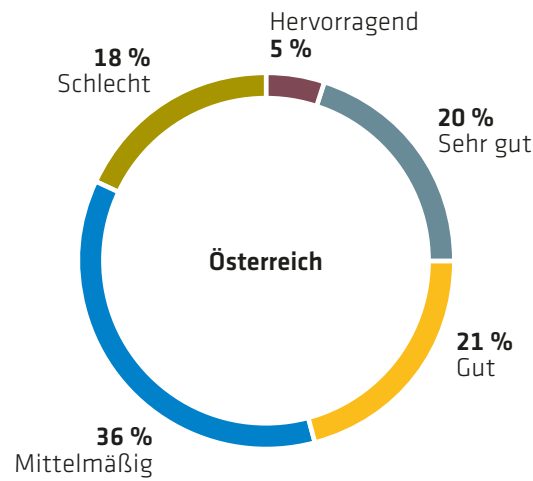
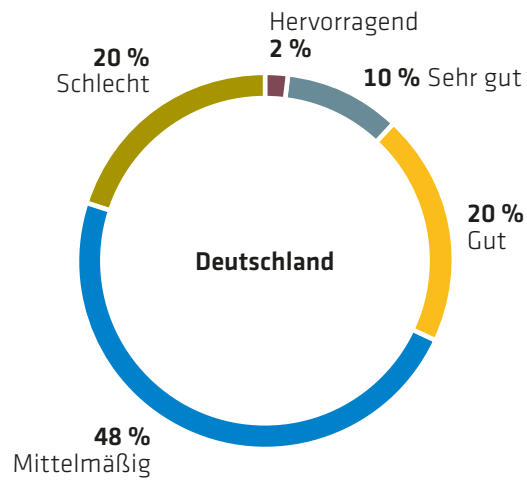


Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN

Wie gut ist Ihrer Meinung nach Ihr Land im weltweiten Vergleich beim Thema KI aufgestellt?

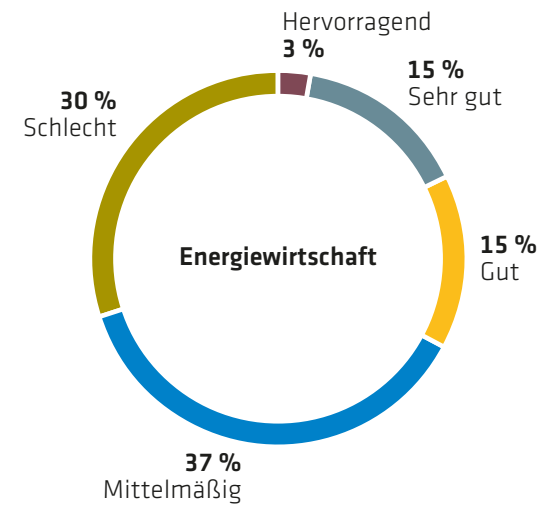
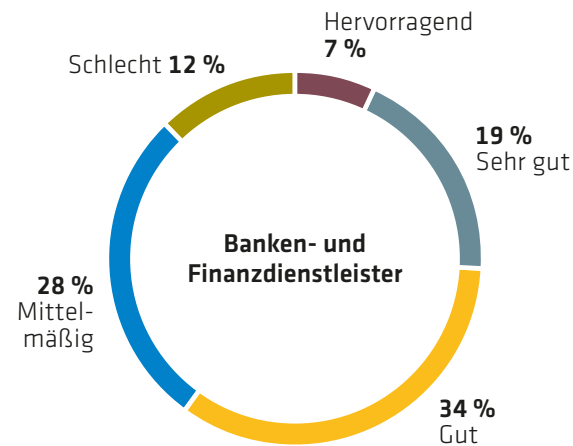
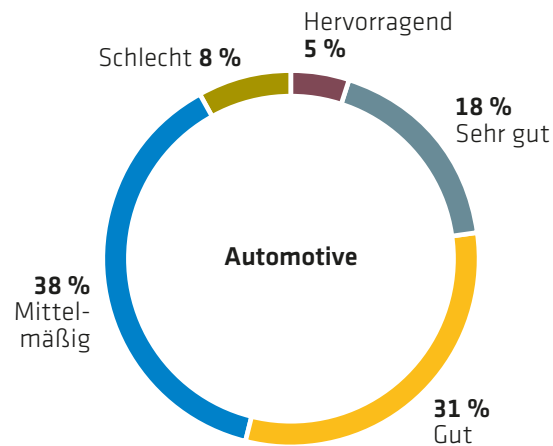


Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN

Wie gut ist Ihrer Meinung nach Ihr Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb beim Thema KI aufgestellt?*
(Branchenvergleich)

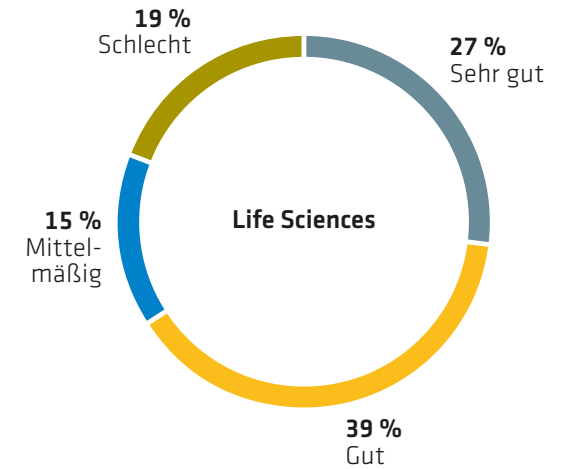
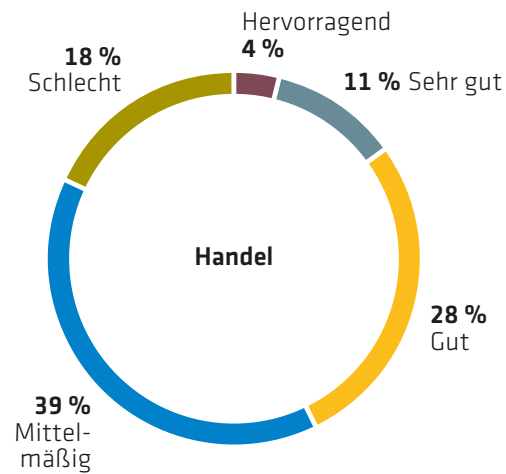
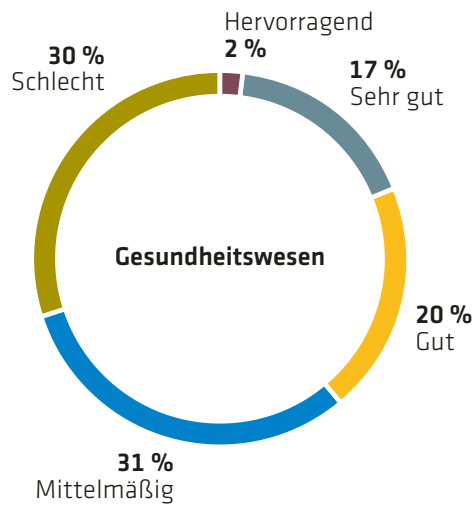


Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

*Detaillierte Auswertungen zu ausgewählten Branchen finden Sie auf ki.adesso.de.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER KUNDINNEN/KUNDEN

Wie gut ist Ihrer Meinung nach Ihr Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb beim Thema KI aufgestellt?*
(Branchenvergleich)



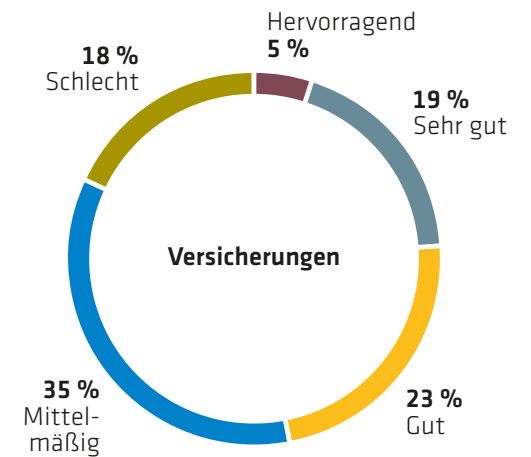
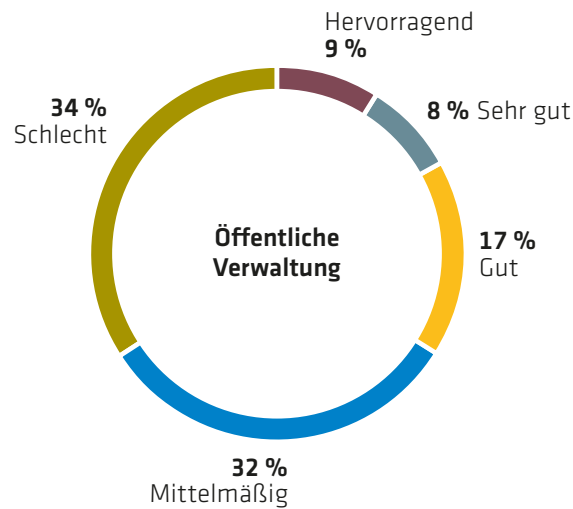
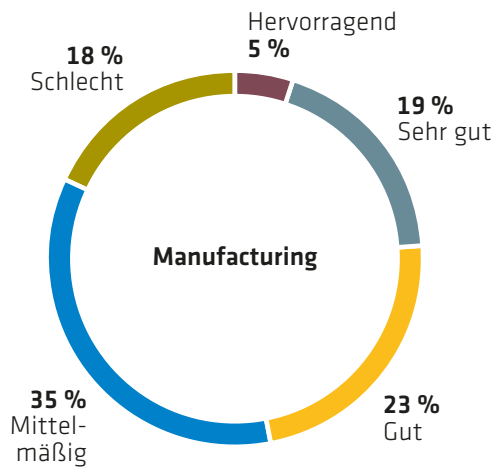
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

*Detaillierte Auswertungen zu ausgewählten Branchen finden Sie auf ki.adesso.de.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN

Wie gut ist Ihrer Meinung nach Ihr Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb beim Thema KI aufgestellt?*
(Branchenvergleich)

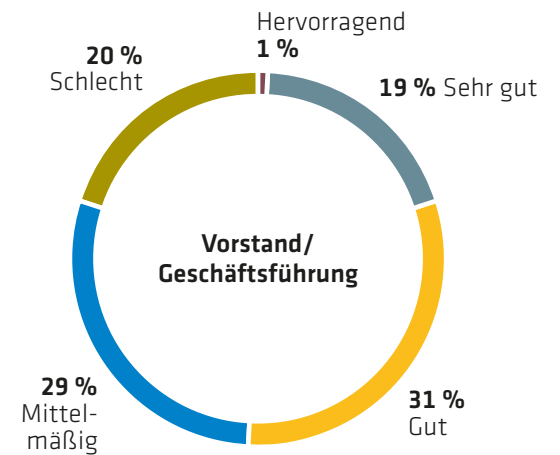
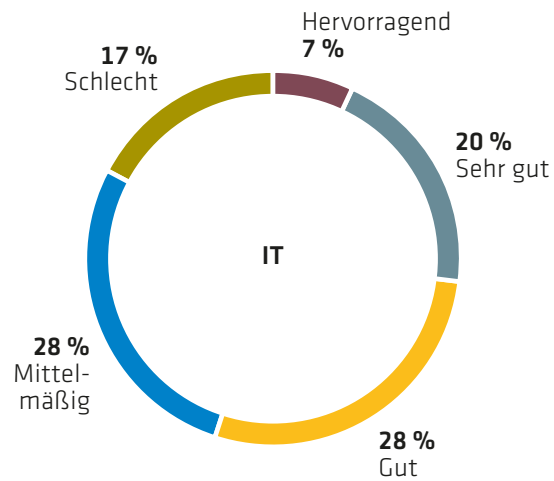
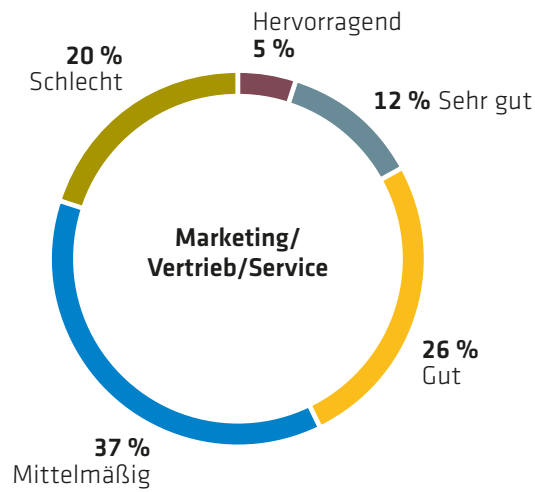


Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

*Detaillierte Auswertungen zu ausgewählten Branchen finden Sie auf ki.adesso.de.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER KUNDINNEN/KUNDEN

Wie gut ist Ihrer Meinung nach Ihr Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb beim Thema KI aufgestellt?*
(Ressortvergleich)



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

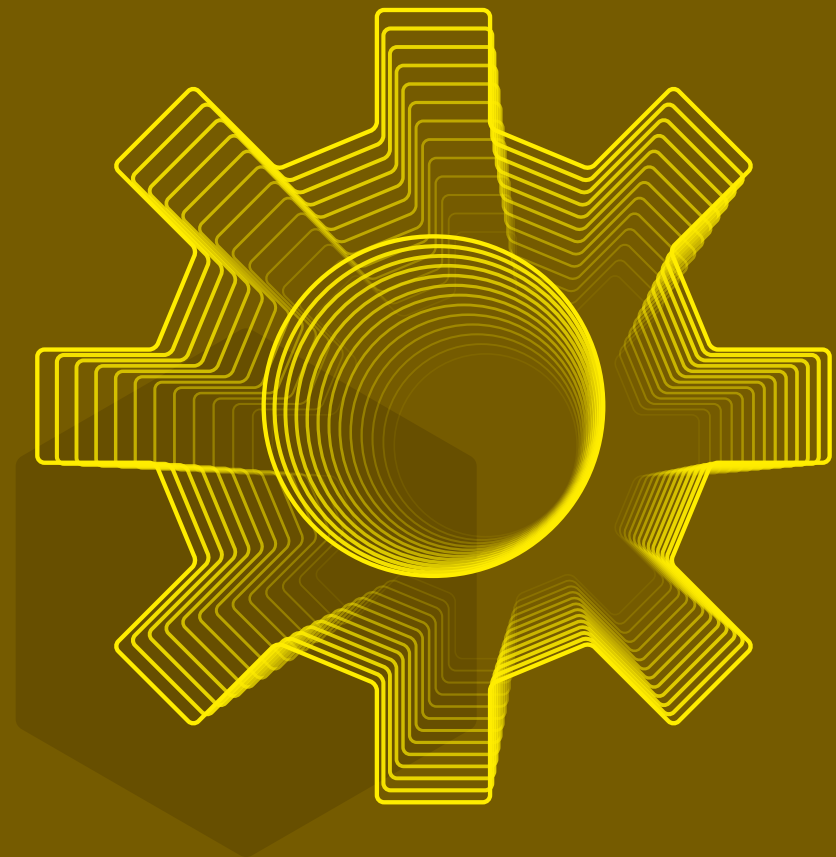
*Detaillierte Auswertungen zu ausgewählten Ressorts finden Sie auf ki.adesso.de.

Erfreulich:
Fast 30 Prozent
setzen bereits auf
Weiterbildungs-
maßnahmen.

MASSNAHMEN

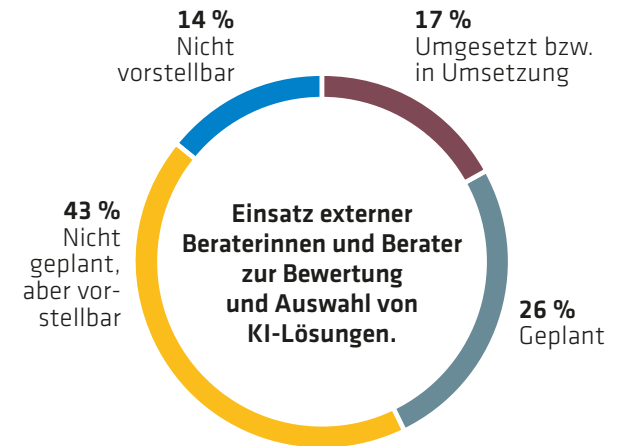
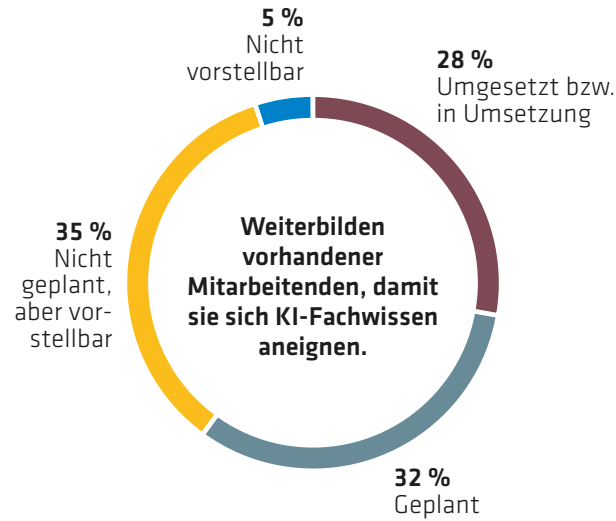
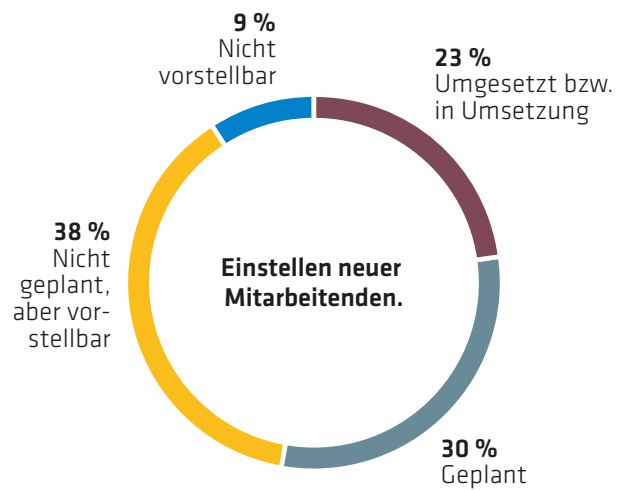
Möglichkeiten, soweit das Auge reicht

Von neuen Mitarbeitenden bis zu externen Beraterinnen und Beratern, vom individuellen Pricing bis zur Bilderkennung: Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, sich dem Thema KI zu nähern beziehungsweise Anwendungsfälle, die umgesetzt werden können. Im Rahmen der Umfrage bewerteten die Verantwortlichen den Grad der Umsetzung in eigenen Unternehmen. Ein Szenario, auf das bereits 22 Prozent setzen: das Erkennen und Verstehen natürlicher Sprache. Ähnlich verbreitet ist der Einsatz von KI-Komponenten im CRM-System.



ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

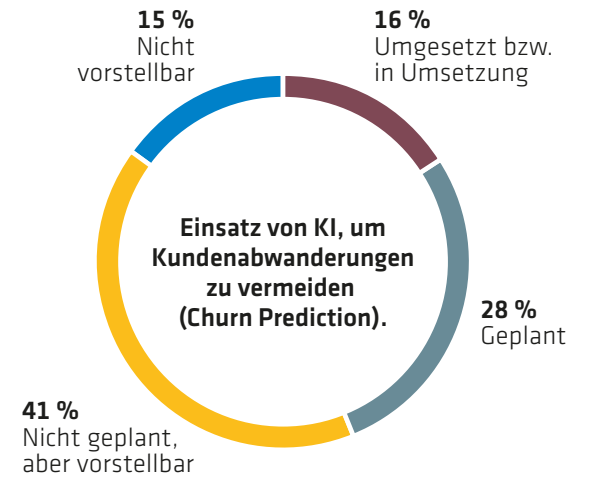
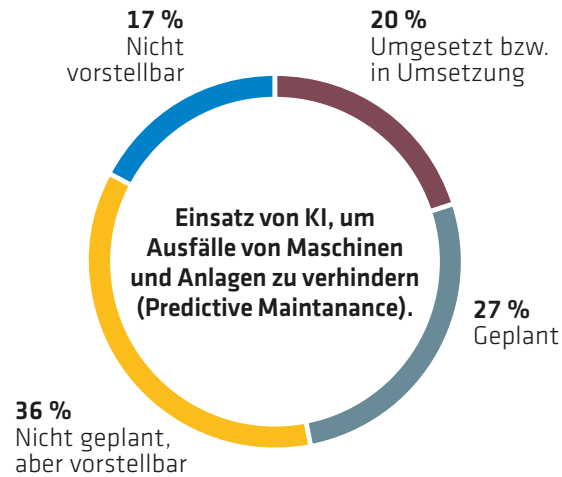
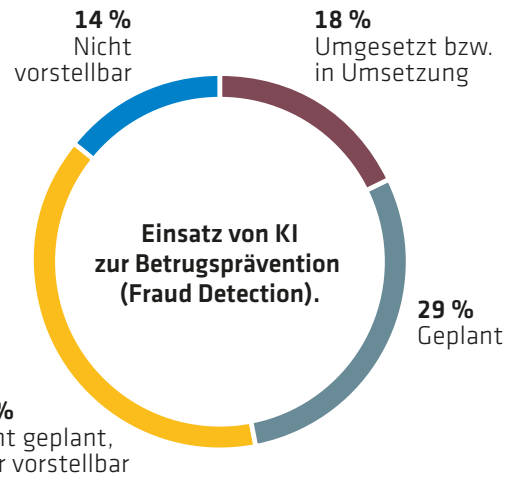
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

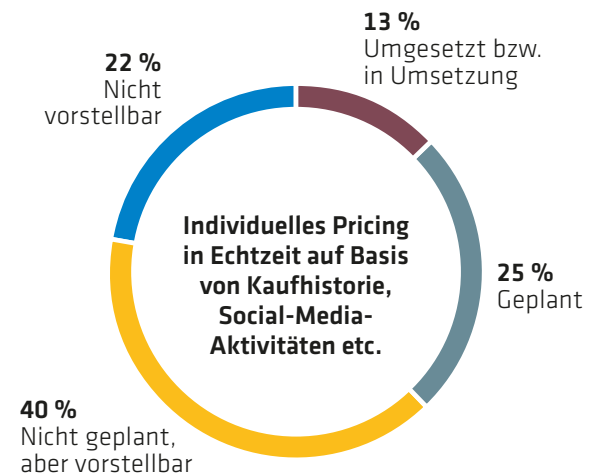
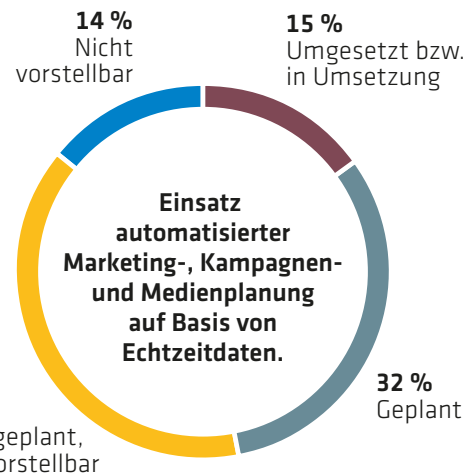
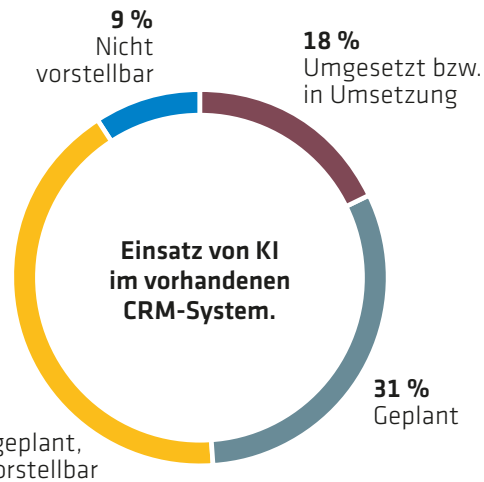
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

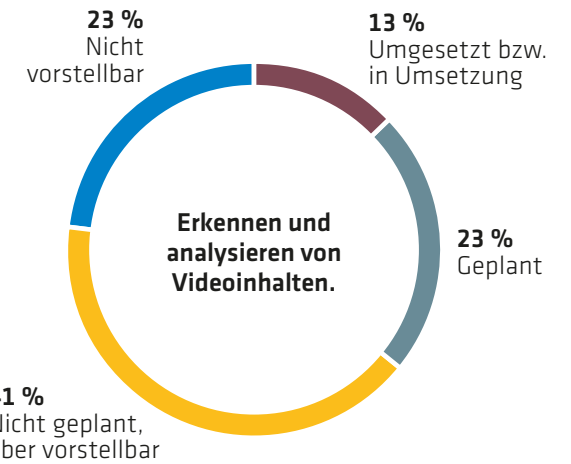
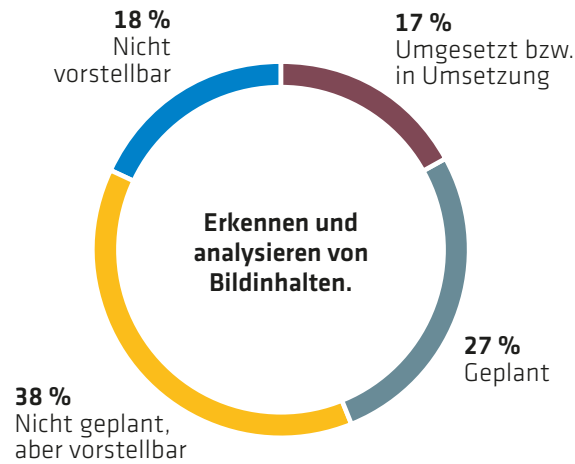
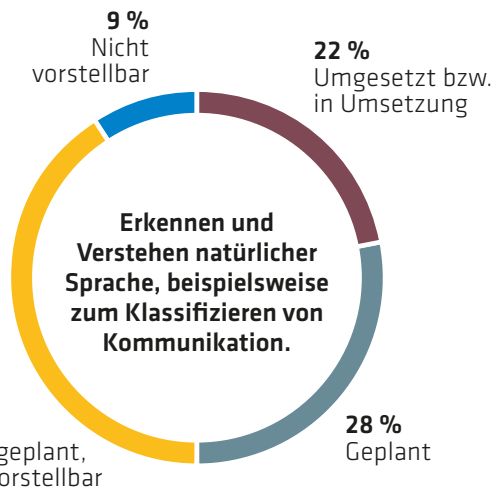
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

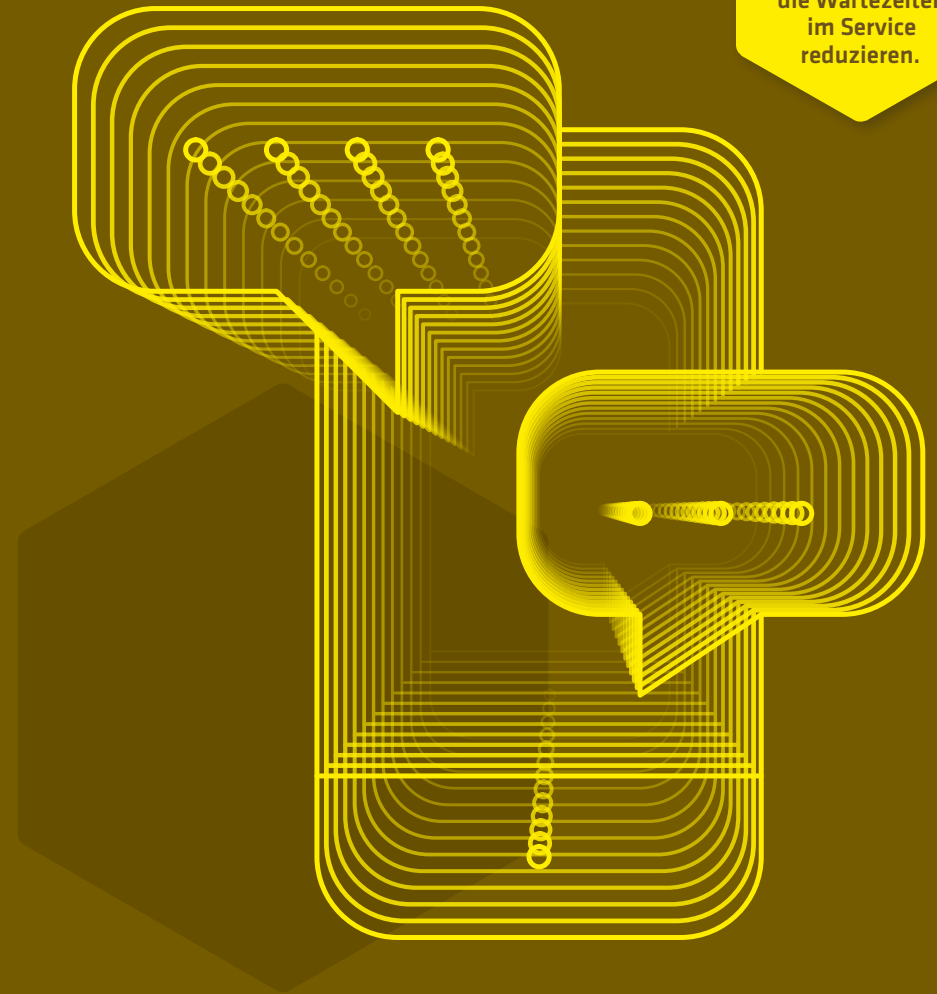
SPECIAL CHATBOTS

Können Sie mich verstehen?

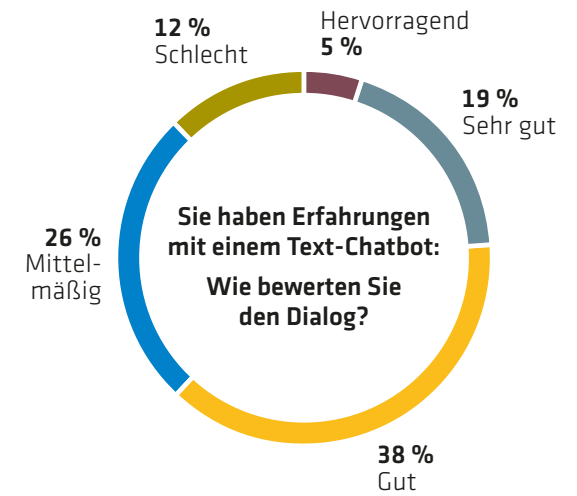
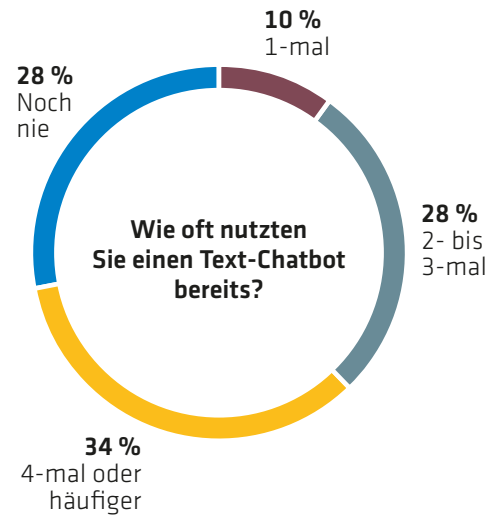
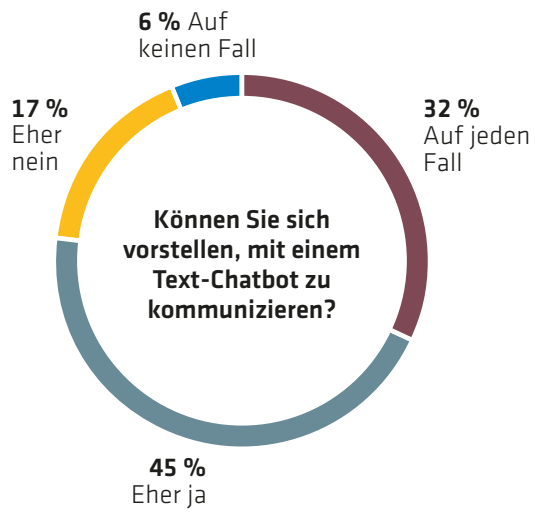
Für die einen ist es eine der praktischsten Anwendung von KI-Technologien überhaupt. Für die anderen die Wiedergeburt nerviger Assistenten wie Microsofts Karl Klammer. Zum Thema Chatbots gibt es unzählige Meinungen. Die Akzeptanz auf Seiten der Kundinnen und Kunden war einer der Schwerpunkte der Umfrage. Und die Zustimmungswerte sind hoch: Fast 80 Prozent der Befragten können sich das Nutzen eines Chatbots in Form eines Text-Chats vorstellen. 62 Prozent bewerten ihre Erfahrung mit so einem System mit gut oder besser.

Aber es kommt auf den Anwendungsfall an. So können sich nur 41 Prozent der Befragten vorstellen, einen Chatbot für das Eröffnen eines Kontos zu nutzen beziehungsweise haben das auch schon getan. Als Berater beim Online-Kauf kommt so eine Anwendung aber für 77 Prozent in Frage.

Schneller:
88 Prozent glauben,
dass Chatbots
die Wartezeiten
im Service
reduzieren.



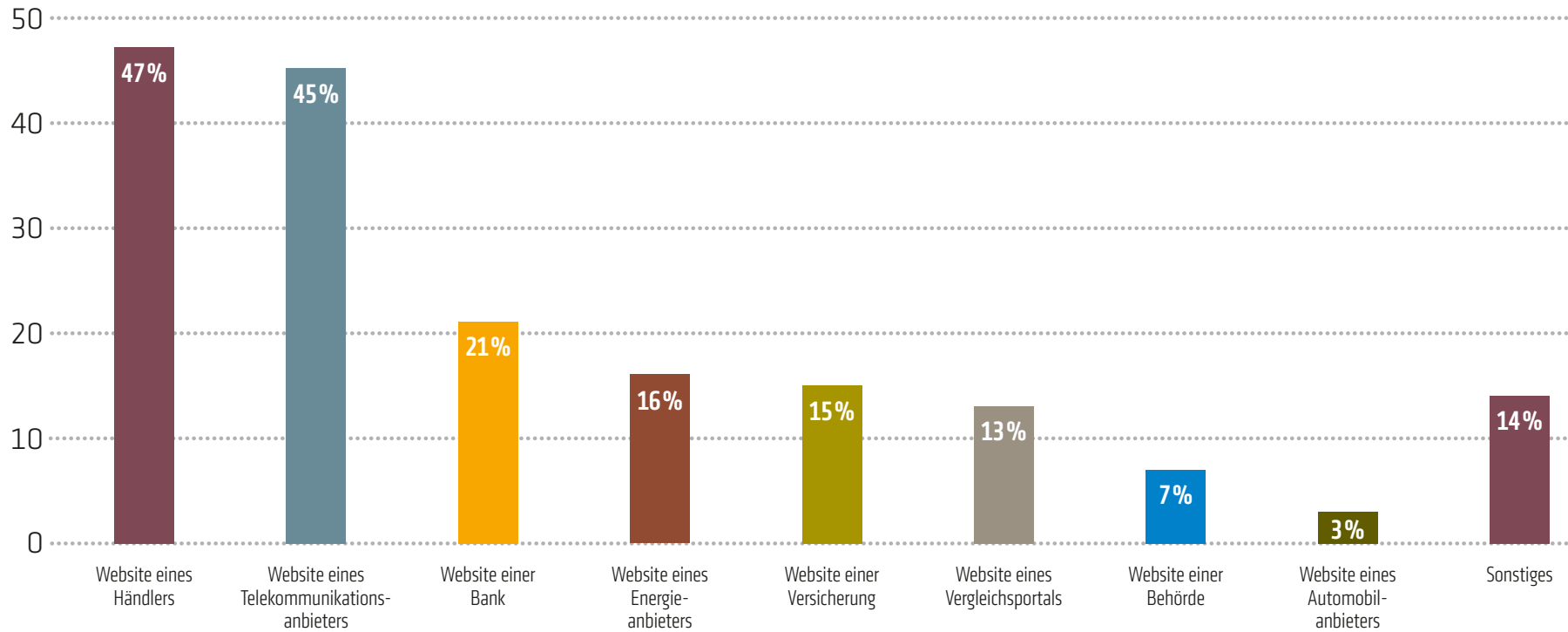
ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER **KUNDINNEN/KUNDEN**



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

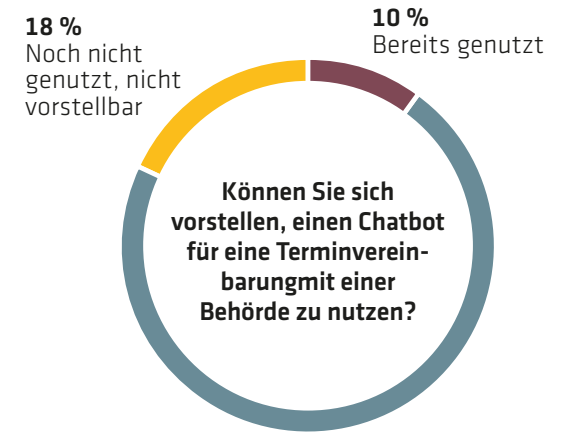
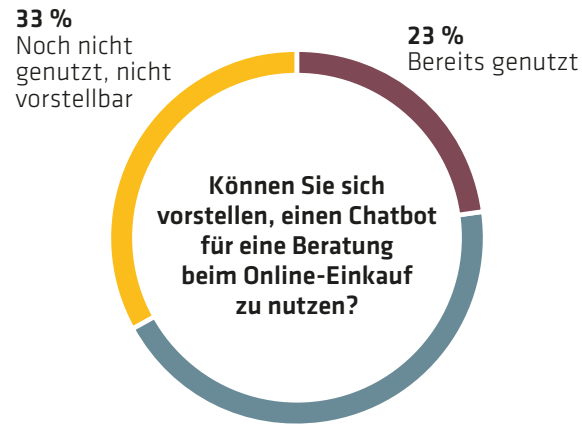
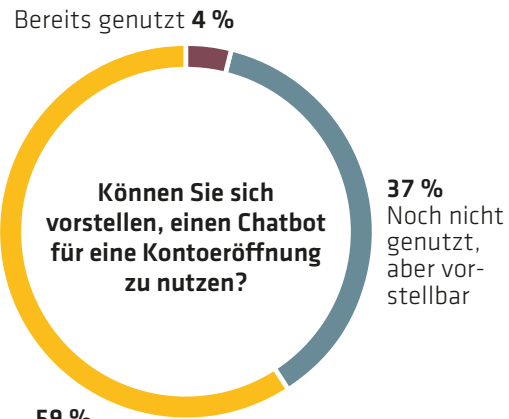
ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER **KUNDINNEN/KUNDEN**

Falls Sie schon Erfahrungen mit einem Chatbot haben, wo nutzen Sie so ein Angebot?



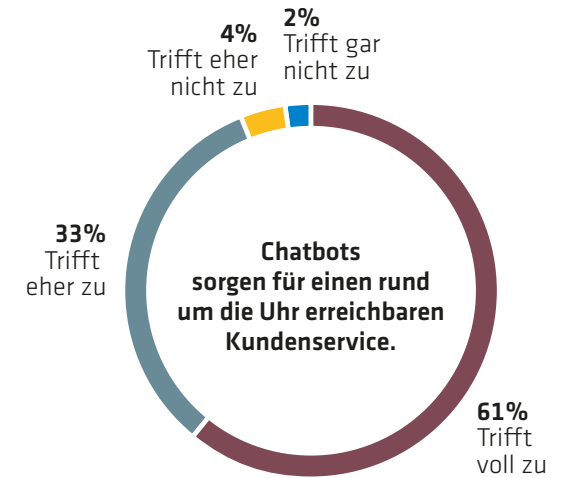
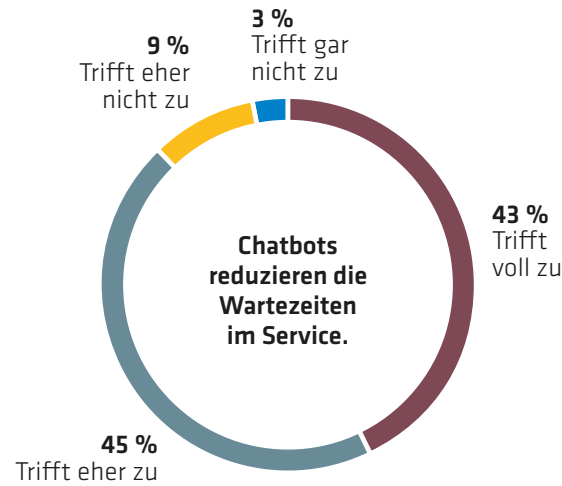
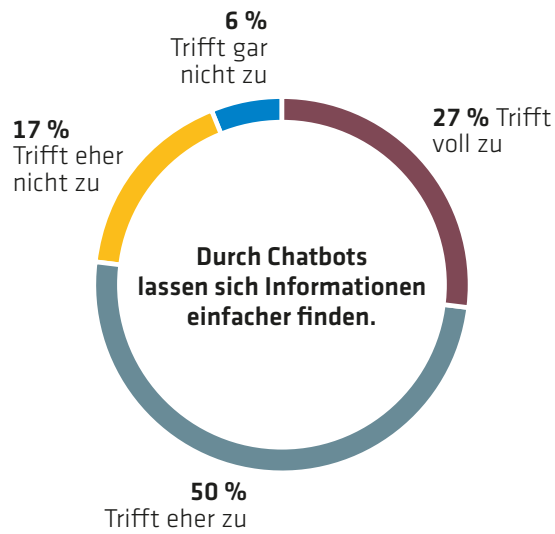
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER **KUNDINNEN/KUNDEN**



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

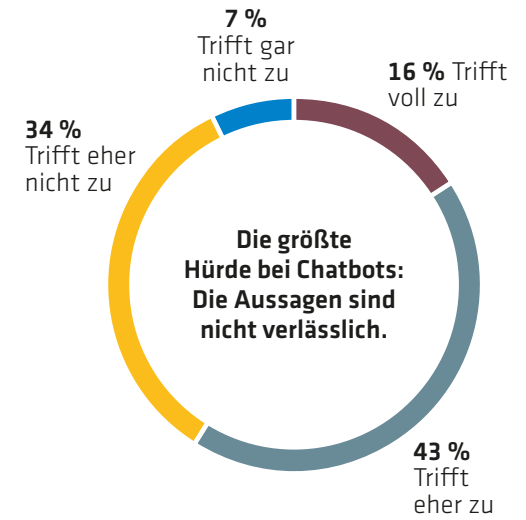
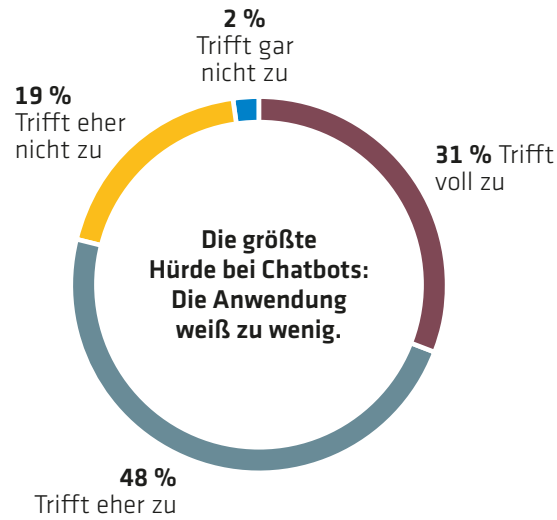
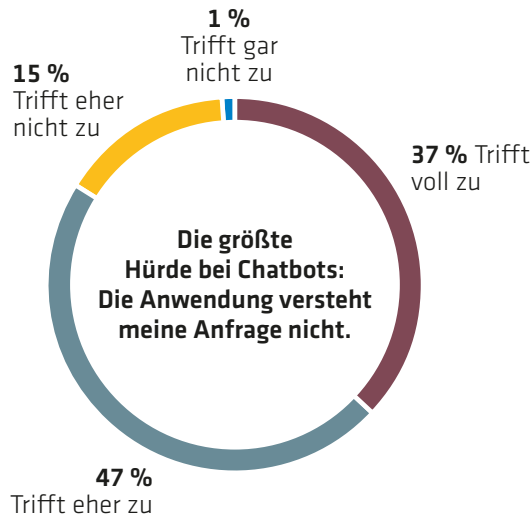
ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER **KUNDINNEN/KUNDEN**



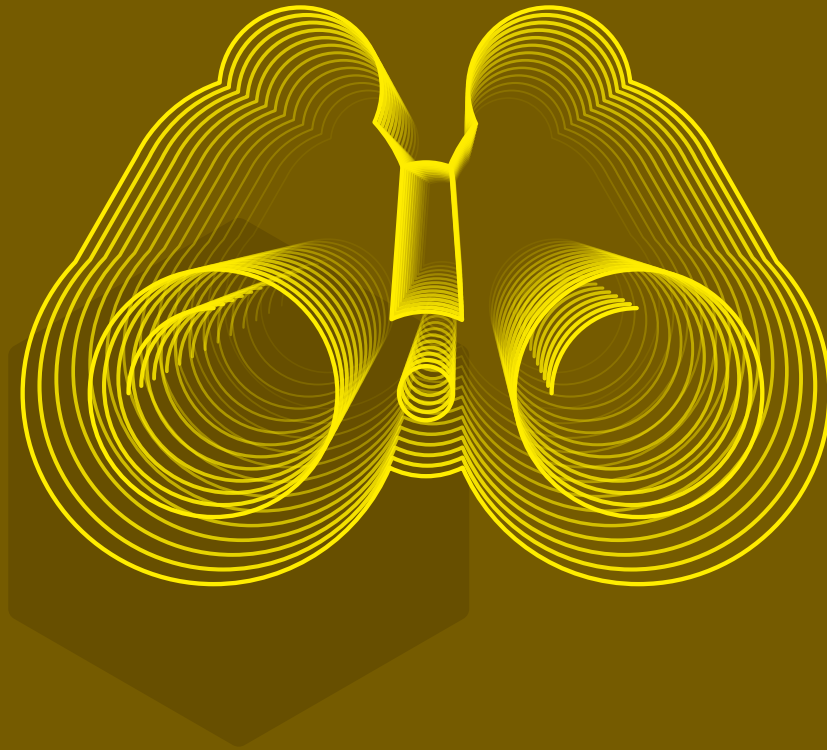
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de



SPECIAL CLOUD

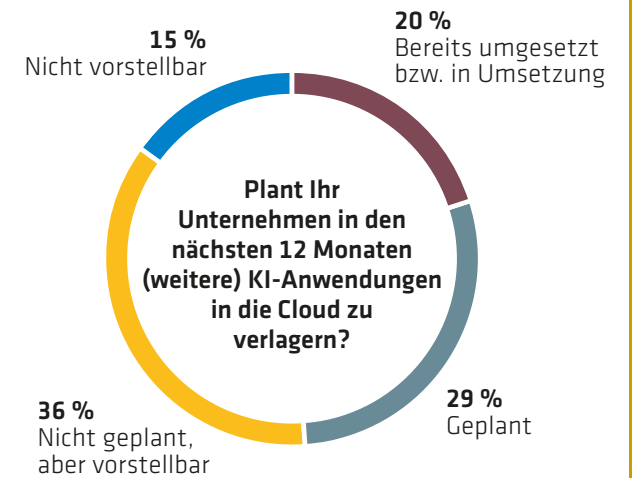
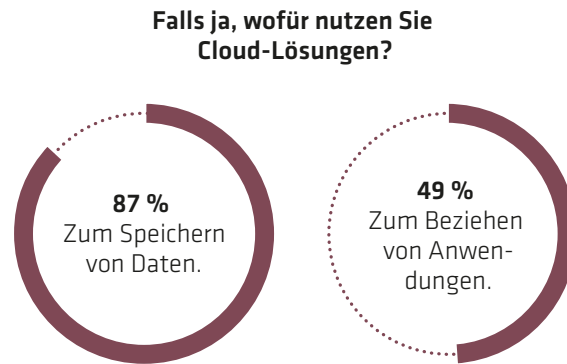
Wolkig mit Aussicht auf KI

Die Technologie hinter vielen anderen Technologien: Auch im KI-Umfeld spielen Cloud-Angebote diese Rolle. Und das inzwischen für eine stattliche Anzahl der Befragten: 57 % der Unternehmen, die bereits Erfahrungen mit KI-Anwendungen haben, setzen in diesem Umfeld auf Cloud-Lösungen. Das sind im Vergleich zur 2020er Umfrage 6 Prozentpunkte mehr. Und der Boom geht weiter: Knapp 50 Prozent planen, (weitere) KI-Lösungen zu verlagern beziehungsweise haben das bereits initialisiert.

Ganz klassisch sehen viele Verantwortliche Vorteile bei den Kosten und – eng damit verbunden – bei dem geringeren Investment in eine eigene Infrastruktur. Beim Thema KI kommt die Möglichkeit hinzu, vorkonfigurierte Anwendungen über Cloud-Angebote zu beziehen. Für 76 Prozent der Entscheiderinnen und Entscheider ist das der zentrale Cloud-Vorteil. Wenig überzeugend sind dagegen die Datenschutzgarantien der Cloud-Anbieter: 62 Prozent sehen darin die größte Hürde im Cloud-Umfeld.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

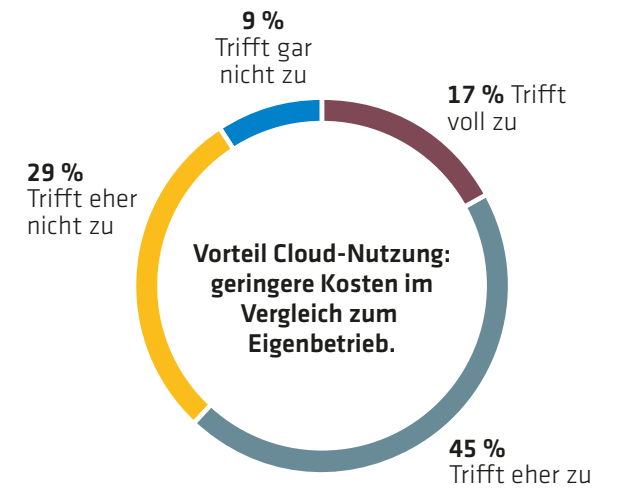
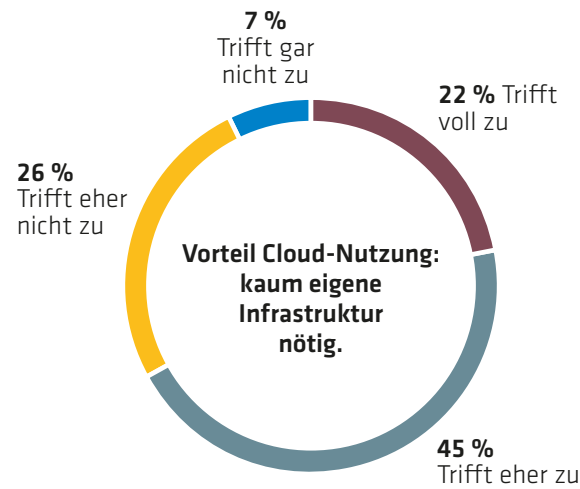
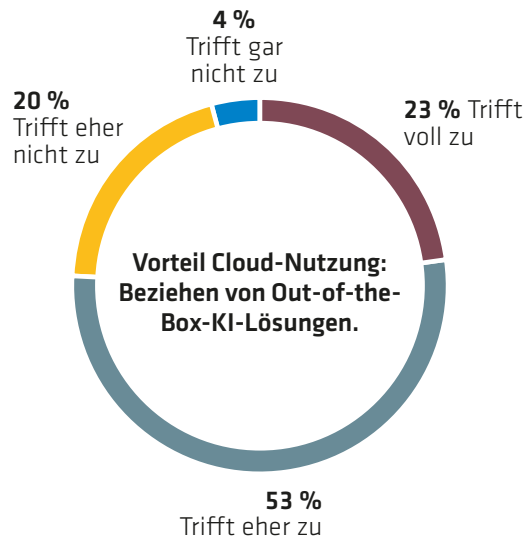
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

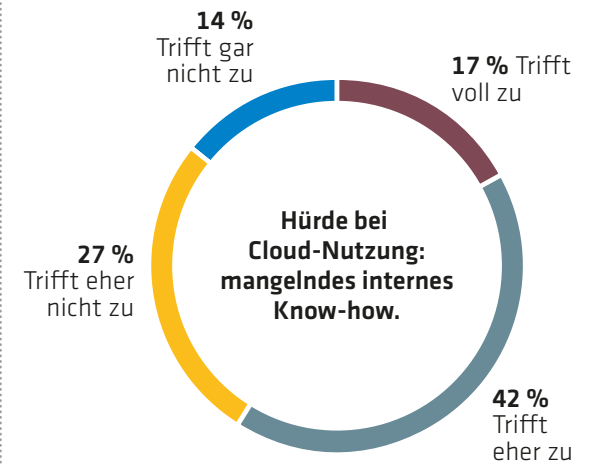
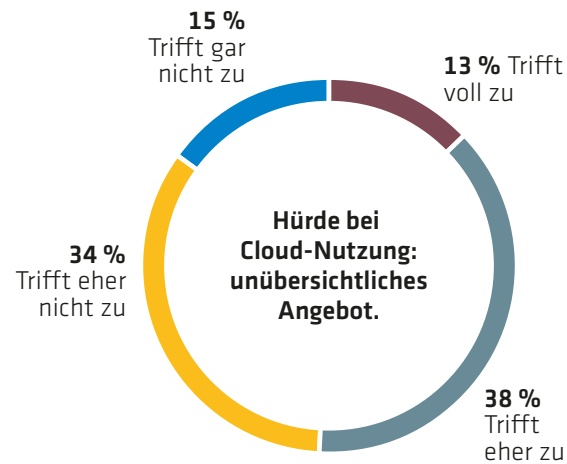
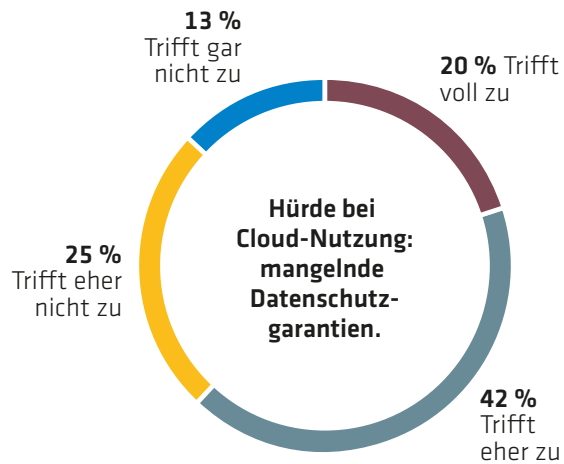
KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

KUNDINNEN/KUNDEN



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

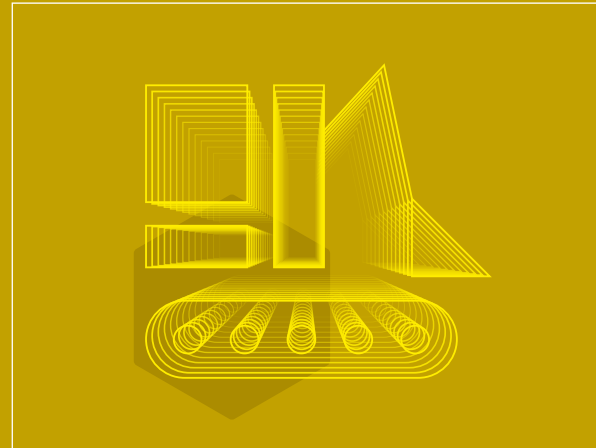
Prozesse anders sehen – Systeme anders bauen



ANWENDUNGSFÄLLE ENTDECKEN

Abstrakte Gedankenspiele helfen Ihnen nicht dabei, KI-Potenziale zu sehen. Aber unsere Anwendungsfälle. Vom Chatbot bis zur Textanalyse, von automatisierten Vertriebs- bis zu automatisierten Kommunikationsprozessen. Werfen Sie einen Blick darauf, was KI hier und jetzt verändert: im Fußball, im Auto, im Geschäft – und bald in Ihrem Unternehmen.

www.ki.adesso.de



KI-SYSTEME BAUEN

KI-Anwendungen sind das Ergebnis von sauber auf- und umgesetzten Projekten. Aber: Diese Systeme stellen andere Herausforderungen an das Entwickeln als klassische Informationssysteme. Das wirkt sich auf die Struktur von Projekten aus, das wirkt sich auf das nötige Fachwissen der Beteiligten aus. Das Vorgehensmodell „Building AI-based Systems“ ist unsere Antwort auf diese Besonderheiten.

www.ki.adesso.de



PROFIS FINDEN

Beim Thema Künstliche Intelligenz werfen wir über 20 Jahre Erfahrung als IT-Dienstleister in die Waagschale. Wir bringen Instrumente, Vorgehensmodelle und Prozesse mit, die zu Ihren Zielen und Anforderungen passen. Unsere KI-Profis kennen die aktuellen Technologien und verstehen es, auf dieser Basis Geschäftsmodelle und Anwendungen zu entwickeln.

www.ki.adesso.de



Frage?

ki@adesso.de | ki.adesso.de

adesso SE

Adessoplatz 1
44269 Dortmund
Telefon 0231 7000-7000
Telefax 0231 7000-1000
info@adesso.de
www.adesso.de

