07.09.2017 – 10:18 Uhr

Künstliche Intelligenz sorgt für mehr Jobs und steigende Umsätze

Zürich (ots) -

Neue Studie von Capgemini: Viele Unternehmen setzen bei Künstlicher Intelligenz auf komplexe Anwendungsfälle und vergeben dadurch Chancen

83 Prozent der befragten Unternehmen einer weltweiten Studie berichten, dass Künstliche Intelligenz (KI) neue Aufgaben und damit Jobs in ihren Organisationen geschaffen hat. Damit wirkt die Studie der Befürchtung entgegen, dass Künstliche Intelligenz kurzfristig zu einem massiven Stellenabbau führen wird. Zudem hebt sie die Wachstumschancen durch KI hervor: Drei Viertel der Unternehmen steigerten ihren Absatz um zehn Prozent, was sie direkt auf die Einführung von KI zurückführen. Dies sind die Kernergebnisse der Studie "Turning AI into concrete value: the successful implementers' toolkit" von Capgemini, für die fast 1.000 Unternehmen mit einem Umsatz über 500 Millionen US-Dollar befragt wurden. Alle teilnehmenden Organisationen setzen KI entweder im Rahmen eines Pilotprojekts oder in grösserem Stil(1) ein.

Mehr Arbeitsplätze für höher qualifizierte Mitarbeiter

Die Studie zeigt, dass vier von fünf Unternehmen (83 Prozent) durch Technologien der Künstlichen Intelligenz neue Jobs geschaffen haben. Dies sind in erster Linie Jobs für erfahrene Kräfte, zwei von drei Stellen entstehen im Führungskräfteumfeld. Ausserdem gaben mehr als 63 Prozent der Unternehmen, die KI im grossen Stil implementieren, an, durch KI keine Stellen abzubauen. "Wir wollen die Mitarbeiter gemäss ihren Fähigkeiten einsetzen", so Michael Natusch, Global Head AI bei Prudential. "KI spart jene Zeit, die die Menschen bisher für repetitive Aufgaben aufwenden und erlaubt ihnen, sich auf die Aufgaben zu konzentrieren, bei denen die menschliche Intelligenz Mehrwert schafft - für sie selbst und die Kunden." Dementsprechend bildet die Mehrheit der befragten Organisationen (71 Prozent) ihre Mitarbeiter aktiv in Umschulungen und Weiterbildungen aus. Bei den Befragten, die KI in grossem Stil einsetzen, glaubt die überwiegende Mehrheit, dass KI komplexe Arbeiten vereinfacht (89 Prozent) und intelligente Maschinen und Menschen in ihren Unternehmen Seite an Seite existieren werden (88 Prozent).

Verpasste Chancen: KI wird vielerorts noch zu komplex gedacht

Trotzdem müssen viele Unternehmen ihre KI-Investitionen noch auf ihre Geschäftschancen abstimmen - so die Studie. Unter Führung der Technologen priorisieren viele Unternehmen anspruchsvolle KI-Projekte und übersehen dabei naheliegende Nutzenaspekte. Mehr als die Hälfte (58 Prozent) konzentriert sich auf sehr komplexe Projekte mit hohem Nutzen (auch Need-to-do-Anwendungen genannt) wie etwa Themen rund um den Kundenservice oder autonomes Fahren. Dahingegen setzen nur 46 Prozent sogenannte "Must-do-AI-Anwendungen" mit hohem Nutzenpotenzial und geringer Komplexität um. Beispiele hierfür sind unter anderem Fehlererkennung und Performance-Management, die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben oder der Einsatz von Chatbots und virtuellen Assistenten. Auch können Unternehmen mit KI-Lösungen zum Beispiel im Kundendienst E-Mails autonom klassifizieren und so Zeit für stärker wertschöpfende Tätigkeiten gewinnen. Würden Unternehmen beides gleichzeitig anpacken, hätten sie einen deutlich höheren Geschäftsnutzen. So senken beispielsweise Unternehmen, die viele Must-do-Anwendungsfälle realisieren, ihren Ausschuss durchschnittlich um bis zu 26 Prozent.

Volker Darius, Head of Corporate Excellence & Transformation bei Capgemini Consulting: "Künstliche Intelligenz hat die Fähigkeit, jedes Geschäft in jeder Branche tiefgreifend zu verändern. Aber es zeigen sich starke Unterschiede zwischen denen, die KI-Lösungen bereits im grossen Stil einsetzen und die Früchte ernten und jenen, die die Technologie nur versuchsweise nutzen. Es ist zudem sehr aufschlussreich, dass Organisationen mehr Anstrengungen auf komplexe KI-Projekte verwenden und einfache Projekte, die schnell Rendite bringen könnten, vernachlässigen. Unternehmen sollten sich vielmehr auf diese weniger komplexen Projekte mit hohem Gewinn konzentrieren."

KI-Anwender haben Kundenerlebnis im Blick

Technikaffine Unternehmen nutzen KI aus folgenden Gründen: Sie steigern ihren Absatz und ihre operative Leistungsfähigkeit, vereinfachen die Interaktion mit Kunden und gewinnen Insights in ihr Geschäft. Dass dies funktioniert, belegt die Tatsache, dass drei Viertel aller Unternehmen ihre Verkaufszahlen bereits um zehn Prozent erhöhen konnten, seitdem sie auf KI setzen. Das Kundenerlebnis ist ein Schwerpunkt der KI-Anwender: 73 Prozent gehen davon aus, dass KI die Kundenzufriedenheit steigern kann und 65 Prozent glauben, dass sie die künftige Abwanderung von Kunden reduzieren kann.

Deutschland auf Spitzenplatz bei produktiver Anwendung von KI

Im Ländervergleich zeigt sich, dass die deutschen Organisationen bei der produktiven Anwendung von Künstlicher Intelligenz weltweit gesehen auf einem der Spitzenplätze liegen: Mehr als 40 Prozent der befragten deutschen Unternehmen setzen KI im grossen Stil ein. Damit liegt Deutschland hinter Indien, Australien und Italien, aber vor den USA, den Niederlanden und Frankreich.

Studie zum Download: http://ots.de/isoIM

Über die Studie

Die Studie des Digital Transformation Institute von Capgemini dreht sich um die Chancen und den Nutzen von Künstlicher Intelligenz für Unternehmen. Für den Report wurden 993 Personen aus neun Ländern befragt - darunter Australien, Frankreich, Deutschland, Indien, Italien, den Niederlanden, Spanien, Grossbritannien und den USA. Die Teilnehmer waren Führungskräfte mit KI-Fokus von globalen Unternehmen und Start-ups aus den folgenden sieben Branchen: Automobilindustrie, Banken, Versicherungen, Fertigung, Einzelhandel, Telekommunikation und Versorgungsunternehmen. Die teilnehmenden Unternehmen verzeichnen einen Umsatz von 500 Millionen US-Dollar oder mehr. Zwischen März und Juni 2017 wurde die Studie durchgeführt.

Über Capgemini

Mit mehr als 190.000 Mitarbeitenden ist Capgemini in über 40 Ländern vertreten und feiert 2017 sein 50-jähriges Firmenjubiläum. Als einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Technologie-Services sowie Outsourcing-Dienstleistungen erzielte die Gruppe 2016 einen Umsatz von 12,5 Milliarden Euro. Gemeinsam mit seinen Kunden entwickelt Capgemini Geschäfts-, Technologie- sowie Digitallösungen, die auf die individuellen Kundenanforderungen zugeschnitten sind. Damit sollen Innovationen ermöglicht sowie die Wettbewerbsfähigkeit gestärkt werden. Als multinationale Organisation und mit seinem weltweiten Liefermodell Rightshore® zeichnet sich Capgemini durch seine besondere Art der Zusammenarbeit aus - die Collaborative Business ExperienceTM. Erfahren Sie mehr unter http://www.ch.capgemini.com.

Rightshore® ist eine eingetragene Marke von Capgemini

Capgemini Consulting, die globale Strategie- und Transformationsberatung der Capgemini-Gruppe, unterstützt weltweit Organisationen bei der Konzeption innovativer Strategien bis hin zu deren Umsetzung. Im Zuge der umfangreichen Veränderungen von Wirtschaft und Gesellschaft durch die Digitalisierung begleitet Capgemini Consulting führende Unternehmen und öffentliche Institutionen insbesondere bei ihrer individuellen digitalen Transformation, immer mit einer klaren Ergebnisorientierung. Das Fundament hierfür bildet eine tiefgreifende Expertise rund um digitale Geschäftsmodelle, industriespezifische Unternehmenstransformationen sowie organisatorischen Wandel.

Erfahren Sie mehr unter http://www.de.capgemini-consulting.com

(1) "in grösserem Stil" meint Implementierungen, die über kleine Pilot- und Testprojekte hinausgehen und sich in grösserem Umfang über Geschäftsbereiche sowie Länder hinweg erstrecken.

Kontakt:

Capgemini
Achim Schreiber
Leutschenbachstrasse 95
8050 Zürich
+41 44 560 2604
achim.schreiber@capgemini.com

Johanna Wetzel
+49 89 38338-2673
johanna.wetzel@capgemini.com

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100005449/100806524 abgerufen werden.