

Die meisten Führungskräfte sehen mehr Vorteile als Risiken in generativer KI

Für Unternehmen sind Tools mit generativer KI für Chatbots, Produkt- und Service-Design sowie für Customer Experience am wichtigsten

Zürich, 6. Juli 2023 – Die Risiken generativer künstlicher Intelligenz – wie Verletzungen des Urheberrechts oder der Cybersicherheit – sind offenkundig. Dennoch glauben international 70% der Manager, dass ihre Vorteile größer sind als die damit verbundenen Probleme.. Nahezu alle Führungskräfte (96 Prozent international) stellen fest, dass generative KI eine Schlüsseltechnologie für den Vorstand ist, und die Mehrheit bestätigt, dass ihre Entscheidungsträger starke Befürworter sind. Dies geht aus der neuesten Studie „Harnessing the value of generative AI: Top use cases across industries“ des Capgemini Research Institute hervor.

Während 21 Prozent der Führungskräfte international eine signifikante Disruption ihrer Branche durch diese Technologie erwarten, haben branchenübergreifend bereits vier von zehn der Unternehmen Teams und Budgets für ihren Einsatz aufgestellt; rund die Hälfte erwägt, dies im Laufe des Jahres zu tun. Die Unternehmen sind der Auffassung, dass die bedeutendsten KI-basierten Plattformen und Tools für ihre Branche Chatbots zur Automatisierung im Kundenservice und zur Verbesserung des Wissensmanagements (83 Prozent international) sowie zum Generieren, Erfassen oder Zusammenführen von Daten (75 Prozent international) darstellen.

Zahlreiche Vorteile innerhalb von drei Jahren erwartet

Die meisten Führungskräfte (78 Prozent international) glauben, dass durch generative KI die Entwicklung von Produkten und Services effizienter sowie benutzerfreundlicher und inklusiver (76 Prozent international) wird. Sie erwarten darüber hinaus, dass sich durch die KI-Technologie das Kundenerlebnis interaktiver und ansprechender gestaltet (71 Prozent international) sowie der Kundenservice sich durch automatisierten, personalisierten Support verbessern wird (67 Prozent international).

Bei erfolgreicher Integration von generativer KI in die IT-Infrastrukturen rechnen die Manager für die kommenden drei Jahre mit einer Reihe von Vorteilen: International gehen sie davon aus, dass die Integration der Technologie zu einem Umsatzplus von 8 Prozent und einer Kostensenkung von 7 Prozent führen wird. Darüber hinaus schätzen die Befragten, dass sie auf diesem Weg die Interaktion mit Kunden und deren Zufriedenheit sowie die operative Exzellenz um 9 Prozent verbessern können.

„Generative KI ist eine transformative Kraft und wird die Mensch-Maschine-Interaktion grundlegend verändern. Daher überrascht es nicht, dass die Technologie aktuell ganz oben auf der Agenda jedes Vorstands steht“, kommentiert Guido Kamann, CEO bei Capgemini in der Schweiz. „Generative KI bietet zahlreiche Chancen. Um die Technologie verantwortungsvoll einzusetzen und die Benachteiligung von Minderheiten auszuschließen, ist bei der Entwicklung auf Energieeffizienz zu achten und stets der Mensch in den Mittelpunkt zu stellen. So können Unternehmen die Akzeptanz sowie ein vertrauensvolles Arbeitsumfeld fördern und generative KI nachhaltig wertschöpfend einsetzen.“



Die High-Tech-Branche ist Vorreiterin bei der Integration generativer KI

Am stärksten überzeugt davon, dass generative KI sich insgesamt positiv auswirken wird, sind die Führungskräfte der Hightech-Branche (84 Prozent): Fast 70 Prozent berichten von Pilotprojekten mit generativer KI in ihrem Unternehmen; 18 Prozent geben an, dass sie generative KI bereits an einigen Standorten oder in mehreren Geschäftsbereichen eingeführt haben. Die häufigsten Anwendungsfälle sind 3D-Modellierung für detailgenaue Konturen und vorausschauende Wartung.

Die Mehrheit (67 Prozent) der Führungskräfte aller Branchen sieht das größte Potenzial für generative KI in der Unternehmens-IT. Dies gilt insbesondere für den Hightech-Sektor, in dem der größte Anteil der Führungskräfte (86 Prozent) angibt, dass ihr Unternehmen generative KI in der IT einsetzt oder einzusetzen plant. Weitere Bereiche, in denen Führungskräfte einen Mehrwert durch generative KI sehen, sind der Vertrieb (54 Prozent) sowie Marketing und Kommunikation (48 Prozent).

Generative KI bringt neue Jobprofile und Verantwortungsbereiche hervor und erfordert Weiterbildung

Nach Einschätzung von 69 Prozent der Unternehmen wird generative KI erste Konzepte und Entwürfe für Anwendungen liefern, wodurch die Mitarbeitenden weniger Zeit auf die Ideenfindung und Entwicklung verwenden und sich stärker dem Testing, der Validierung, Absicherung und Optimierung widmen werden. Diese Meinung teilen auch die Anwender: 70 Prozent von ihnen glauben, dass sie mit generativer KI ihre Arbeit effizienter gestalten, sich von fehleranfälligen Routineaufgaben befreien und den strategischen Aspekten ihrer Arbeit mehr Aufmerksamkeit widmen können¹, welche nicht von der Maschine übernommen werden können.

Wie die Studie zeigt, glauben 69 Prozent der Führungskräfte, dass generative KI zum Entstehen neuer Jobprofile und Verantwortungsbereiche wie KI-Auditoren und KI-Ethikern führen wird. Hinsichtlich der Integration der Technologie in die Arbeitswelt und der Etablierung solcher neuen, auf generative KI ausgerichteten Tätigkeitsprofile sind 68 Prozent der Führungskräfte der Meinung, dass erhebliche Investitionen in die Höherqualifizierung und die bereichsübergreifende Kompetenzentwicklung von Talenten benötigt werden.

Die meisten Unternehmen sehen die Notwendigkeit von nachhaltiger generativer KI

Vier von fünf Prozent der Unternehmen international haben erkannt, wie wichtig es ist, generative KI und Foundation Models nachhaltig zu implementieren und zu skalieren. Ebenso vielen ist bewusst, dass Foundation Models einen größeren ökologischen Fußabdruck als klassische IT-Entwicklung haben können. Dennoch hat von den Unternehmen, die eigene Modelle trainieren wollen (8 Prozent), bislang nur etwa die Hälfte vor, die Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren. Dies unterstreicht die Notwendigkeit konkreter Nachhaltigkeitskonzepte.

Methodik der Studie

Im Rahmen dieser Studie befragte das Capgemini Research Institute im April 2023 Führungskräfte aus 1.000 Unternehmen, die am Einsatz generativer KI interessiert sind. Sie sind in 13 Ländern des amerikanischen Kontinents, Europas und des asiatisch-pazifischen Raums tätig: Australien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, Japan, Kanada, den Niederlanden, Norwegen, Singapur, Spanien, Schweden und den USA. Parallel zu dieser Befragung wurden Tiefeninterviews mit 10 Führungskräften aus verschiedenen Branchen geführt. Die überwiegende Mehrheit (99 Prozent) der befragten Unternehmen verzeichnet einen Jahresumsatz von über einer Milliarde Dollar, mehr als die Hälfte (55 Prozent) von über fünf Milliarden Dollar.

¹ Dies geht aus der Studie „[Why Consumers Love Generative AI](#)“ des Capgemini Research Institute von Juni 2023 hervor.



Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Transformation ihres Geschäfts durch den Einsatz von Technologie. Die Gruppe ist jeden Tag durch ihren Purpose angetrieben, die Entfaltung des menschlichen Potenzials durch Technologie zu fördern – für eine integrative und nachhaltige Zukunft. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste und diverse Organisation mit einem Team von rund 360.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in mehr als 50 Ländern. Eine 55-jährige Unternehmensgeschichte und tiefgehendes Branchen-Know-how sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anvertrauen – von Strategie und Design bis hin zum Geschäftsbetrieb. Dabei setzt das Unternehmen auf die sich schnell weiterentwickelnden Innovationen in den Bereichen Cloud, Data, KI, Konnektivität, Software, Digital Engineering und Plattformen. Der Umsatz der Gruppe lag im Jahr 2022 bei 22 Milliarden Euro.

Get The Future You Want | www.capgemini.ch

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 Indien, Singapur, Großbritannien, und den USA.

Besuchen Sie uns und abonnieren Sie unsere Studien auf www.capgemini.com/capgemini-research-institute-subscription