

KI — EINE NEUE HOFFNUNG

Ausblick der Industrie zu künstlicher Intelligenz an der Schnittstelle zum Konsumenten

Juni 2024

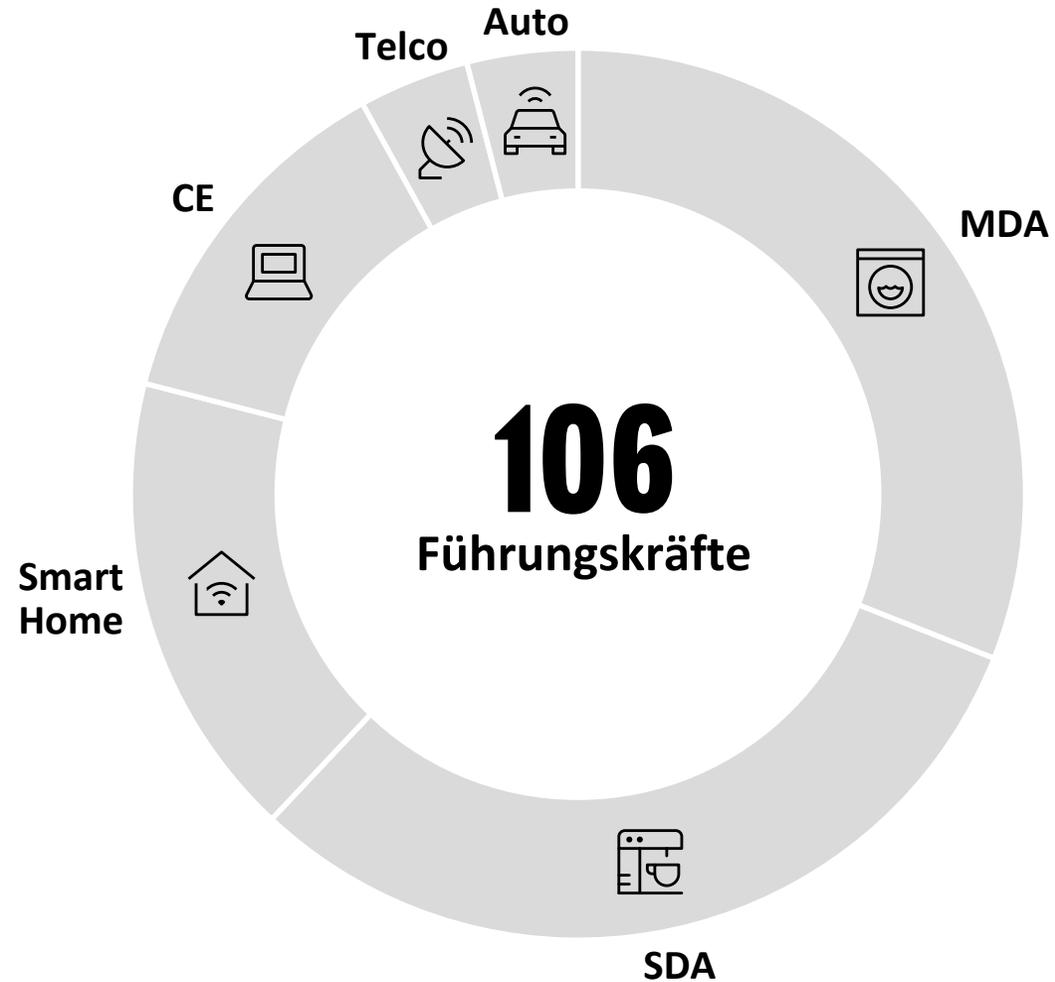
A business of Marsh McLennan

DIESE STUDIE WURDE IM MAI 2024 DURCHFÜHRT

Gemeinsame Studie der
GFU und Oliver Wyman

Umfrage unter Führungskräften,
durchgeführt in vier
Hauptindustrien im Mai 2024

Stichprobenumfang nach Branche



Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

WIR HABEN FÜHRUNGSKRÄFTE ZU KUNDEN- ORIENTIERTEN BEREICHEN VON KI-ANWENDUNGEN BEFRAGT

Sieben Bereiche für KI-Anwendungen an der Konsumentenschnittstelle

Phase der Kundenreise	AI-Anwendungsbereiche	Beispiele
Vor dem Kauf	 Werbung/ Performance-Marketing	KI-basierte Anzeigenoptimierung
	 Verkaufsberatung	Virtueller Einkaufsassistent im eigenen Webshop
Während der Verwendung des Produkts	 Personalisierung, Benutzeroberfläche oder Features/Funktionen	Vorgeschlagene Programme/ Arbeitsmodi basierend auf dem bisherigen Benutzerverhalten
	 Energiemanagement	Automatische Auswahl des Arbeitsmodus basierend auf erkanntem Verbrauch
	 Predictive Maintenance	KI-basierte Vorhersage des Wartungsbedarfs
After-Sales	 Kundendienst	Chatbots/KI-basierte Selbsthilfedienste
	 CRM/Verbraucherbindung	Personalisierte Newsletter/ Produktvorschläge

Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

FÜHRUNGSKRÄFTE ERWARTEN, DASS KI IN ALLE ASPEKTE IHRER UNTERNEHMEN EINFLIEßT



*Die KI wird so **einschneidend sein wie der Übergang von der Schreibmaschine zum Computer.***

*Wir erwarten, dass KI unsere **Mitarbeiter in die Lage versetzt, qualitativ bessere Arbeit zu leisten,** was sich in besseren Entscheidungen und Verbesserungen für unsere Kunden niederschlägt.*

*Durch den Einsatz von KI-Lösungen erwarten wir **nicht nur** Effizienzsteigerungen, sondern **auch eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit und eine bessere Entscheidungsfindung** auf der Grundlage umfassender Datenanalysen anstelle von Bauchgefühl und Erfahrung. Wir gehen davon aus, **dass KI langfristig autonom Routineentscheidungen treffen** wird — faktenbasierter und schneller als Menschen.*

Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

UNTERNEHMEN ENTWICKELN AKTIV KI-ANWENDUNGEN

Für Produkt-Personalisierung und ihren Kundendienst nutzen bereits mehr als 50% der befragten Unternehmen künstliche Intelligenz

Aktuelle Nutzung von KI-Anwendungen in verschiedenen Bereichen



Heute

>95%

der Unternehmen haben Anwendungen in mindestens **einem Bereich** eingeführt

68%

der Unternehmen haben Anwendungen in mindestens **drei Bereichen** eingeführt

7%

der Unternehmen haben Anwendungen in mindestens **fünf Bereichen** eingeführt

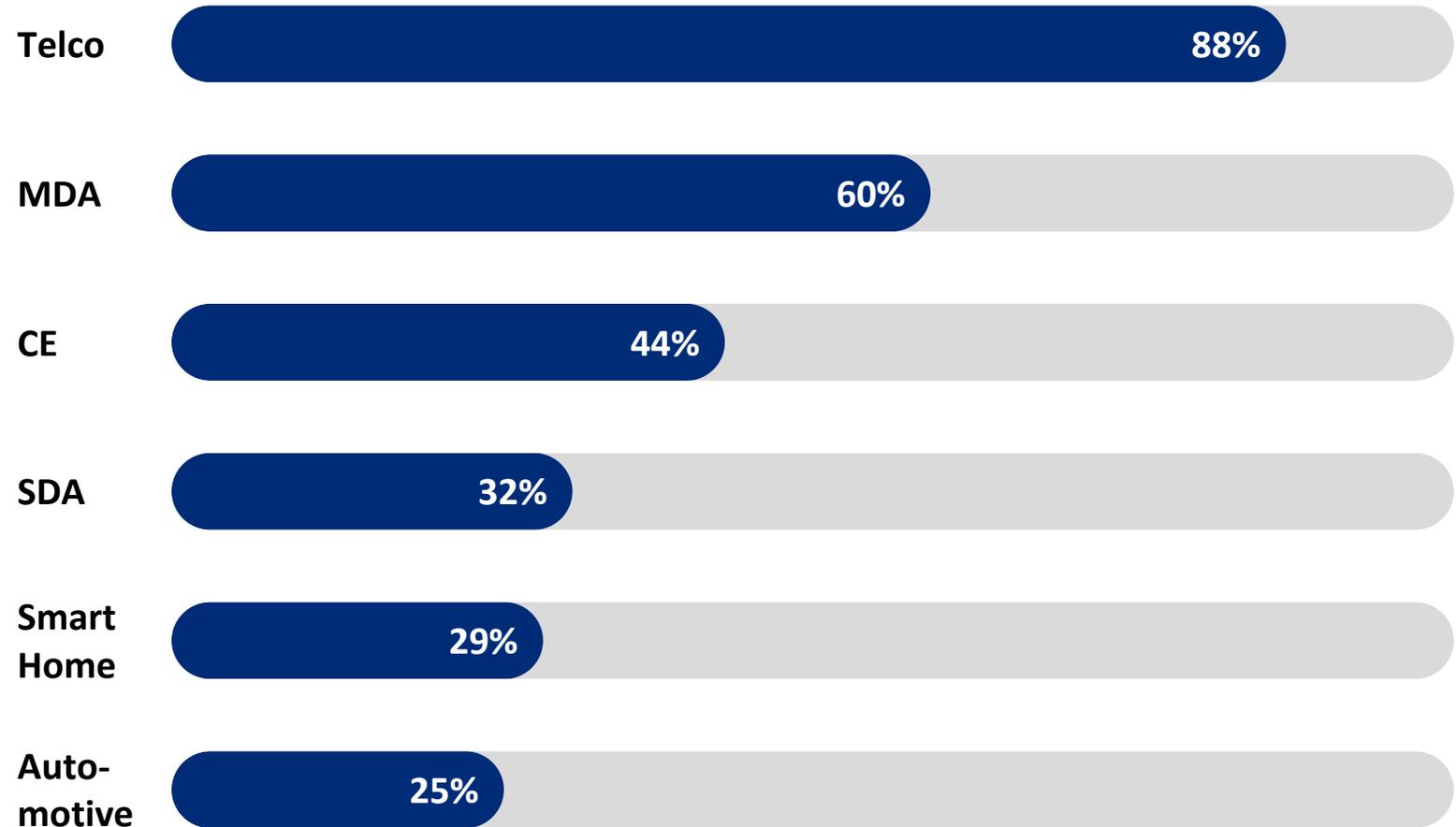
Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

DER REIFEGRAD VON KI-IMPLEMEN- TIERUNGEN VARIIERT JE NACH BRANCHE

Im Durchschnitt führt Telco mit Implementierungen in vier oder mehr Bereichen, während SDA Smart Home und Auto etwas zurückliegen

Aktueller KI-Einsatz pro Branche

% der Unternehmen mit implementierten KI-Anwendungen in mindestens 4 Bereichen



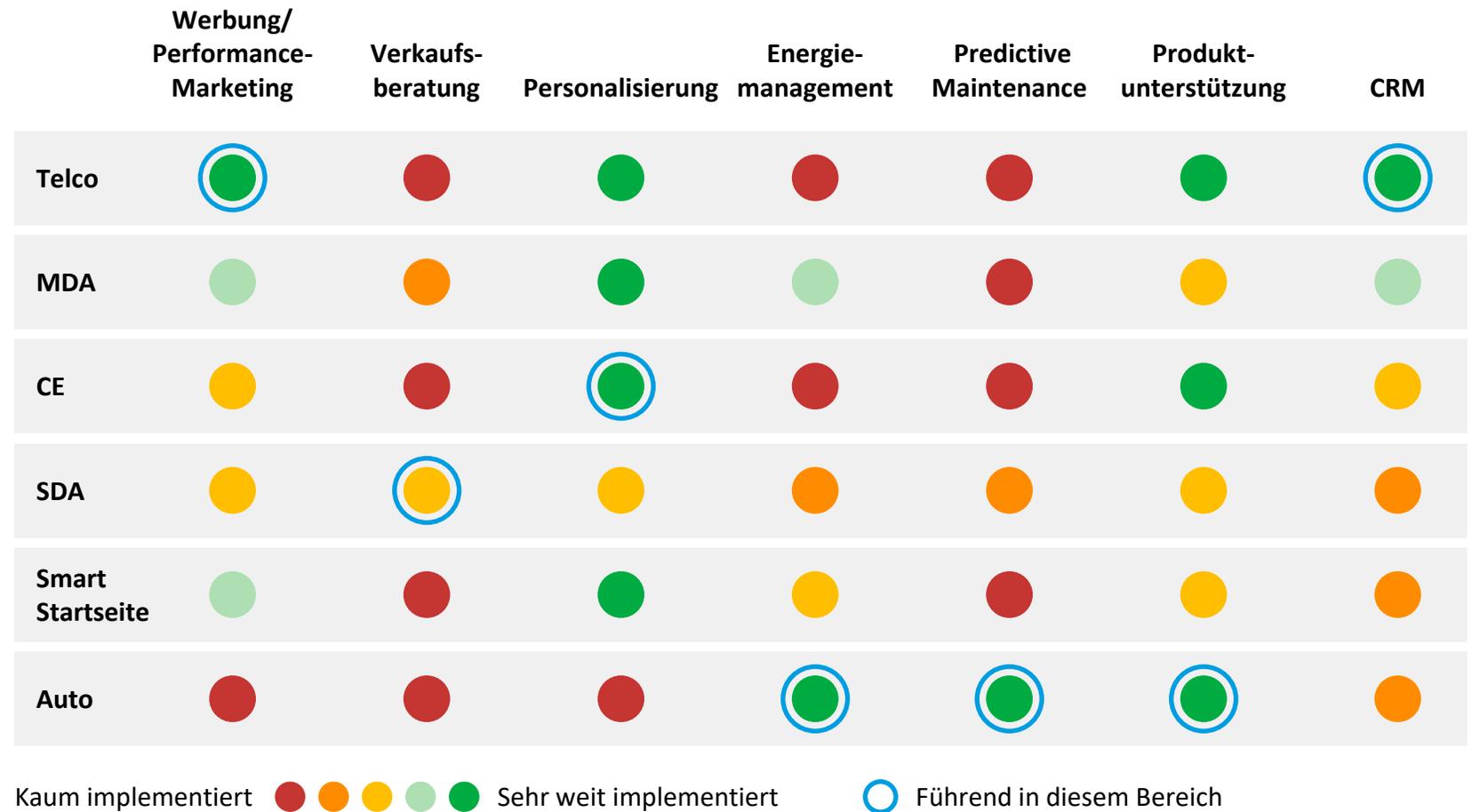
Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

CHAMPIONS SIND ÜBER ALLE BRANCHEN VERTEILT

Selbst relative „Nachzügler“
in einem Bereich können
in einem anderen Bereich
„führend“ sein

Derzeitige KI-Durchdringung pro Branche und Gebiet

% der Unternehmen mit implementierten KI-Anwendungen pro Branche



Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

UNTERNEHMEN ERKENNEN VIELFÄLTIGE VORTEILE VON KI

Verkaufsberatung und Werbung generieren einen starken Effekt auf alle Kennzahlen, andere KI-Bereiche mit gezielteren Auswirkungen

Derzeitige Auswirkungen von KI-Anwendungen nach Wirkungsmetrik Top-Anwendungsfälle für messbare Verbesserung durch KI, je Kennzahl

	Gesenkte Strukturkosten	Verbesserte Kundenzufriedenheit	Höherer Umsatz	Höherer Bruttogewinn
#1	Verkaufs- beratung	Verkaufs- beratung	Verkaufs- beratung	Werbung
#2	CRM	Predictive Maintenance	Werbung	Verkaufs- beratung
#3	Personalisierung	Werbung	Predictive Maintenance	Personalisierung
#4	Produkt- unterstützung	Produkt- unterstützung	CRM	CRM
#5	Werbung	CRM	Produkt- unterstützung	Energie- management
	3.4%	3.4%	2.8%	1.9%

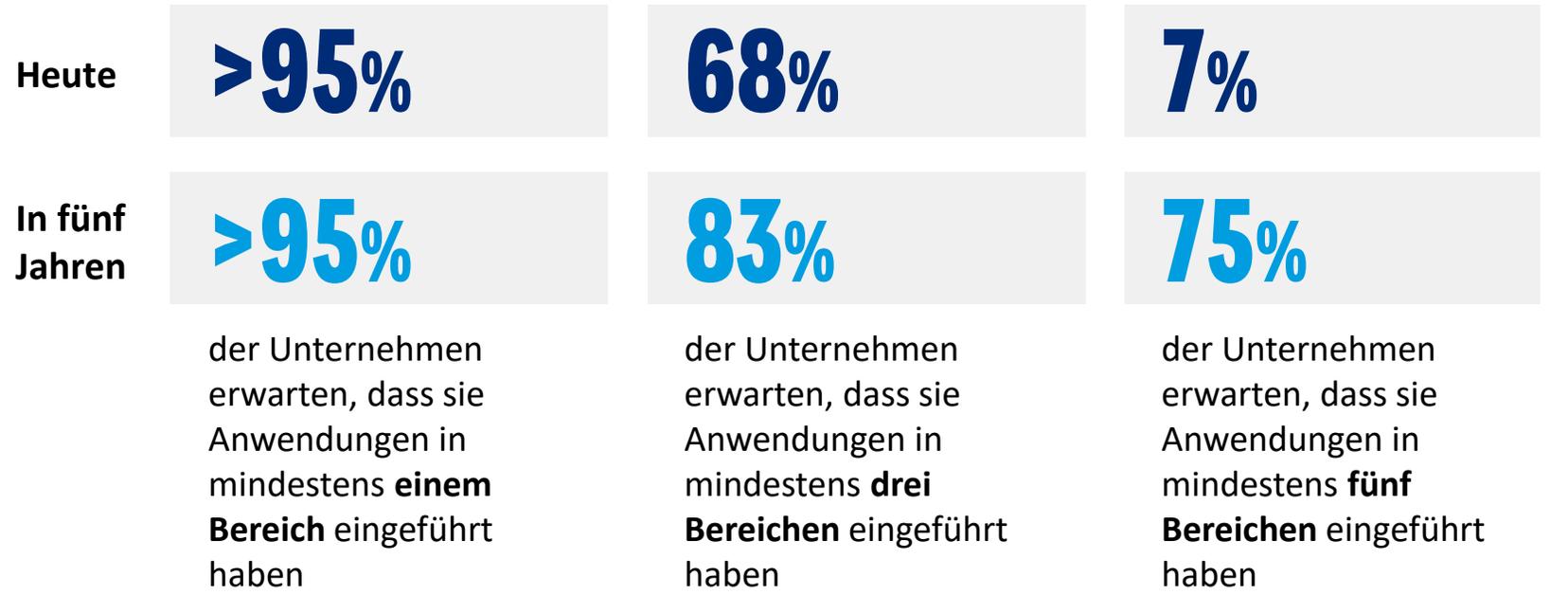
Durchschnittliche Verbesserung in %

Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

UNTERNEHMEN SIND EHRGEIZIG IN IHREN ROLLOUT-PLÄNEN

Ramp-ups sind in allen KI-Bereichen geplant: 90% der Unternehmen erwarten, bis 2028 in der Breite KI an der Konsumenten-Schnittstelle einzusetzen

Erwartete Nutzung von KI-Anwendungen in verschiedenen Bereichen

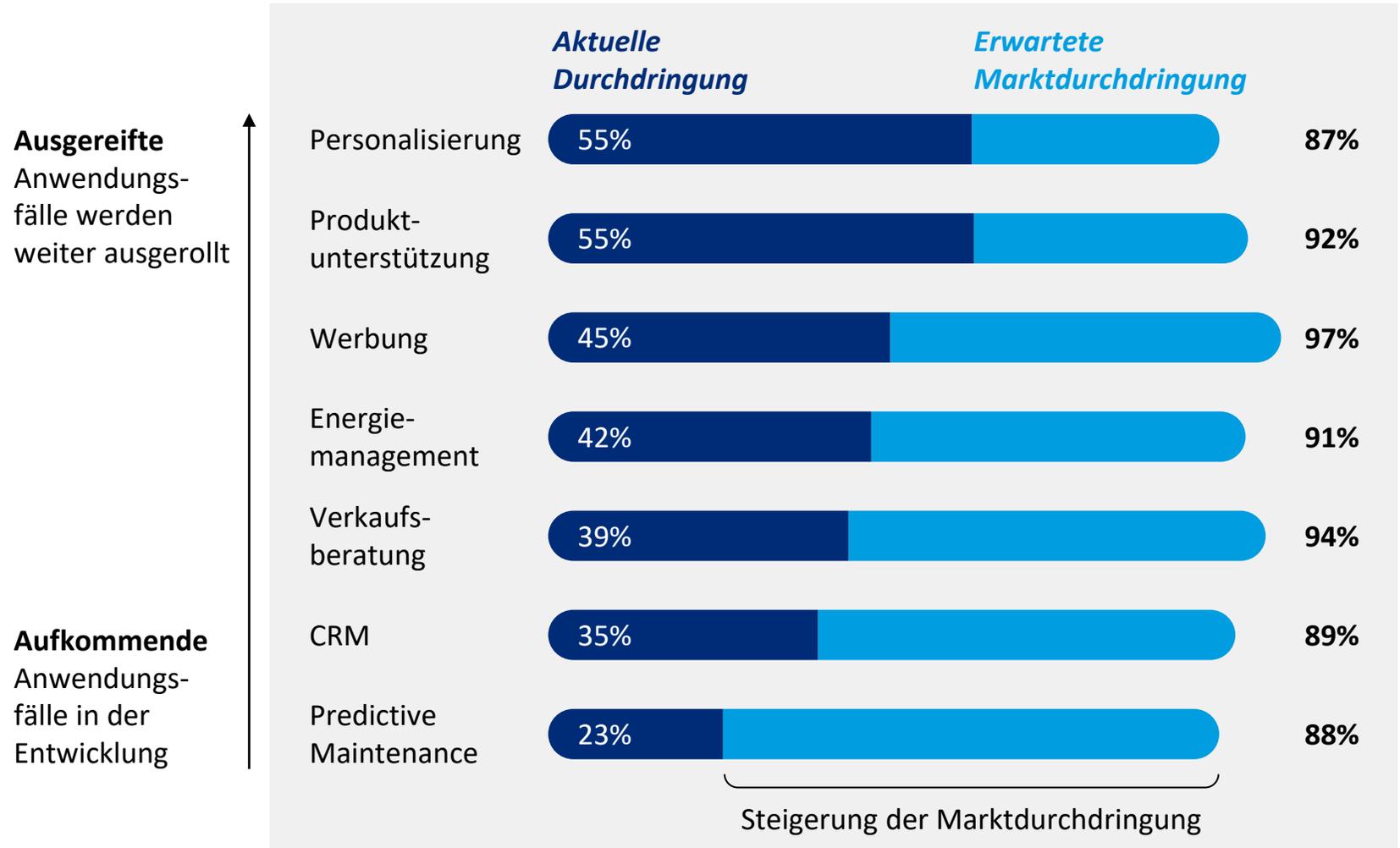


Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

UNTERNEHMEN, DIE IHRE KI-NUTZUNG AUF BREITER FRONT AUSBAUEN WOLLEN

Derzeit werden Personalisierung und Produktsupport am häufigsten live genutzt (55% der Unternehmen) — In Zukunft werden für alle KI-Bereiche eine Marktdurchdringung von ~90% erwartet

Derzeitige und erwartete Marktdurchdringung pro KI-Anwendungsbereich % der Unternehmen, die KI-Anwendungen bereits implementiert haben oder planen



Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

UM DAS MEISTE AUS KI HERAUSZUHOLEN, MÜSSEN SICH DIE ARBEITSWEISEN ÄNDERN



*Soft Skills werden immer wichtiger:
Man muss in der Lage sein, die
richtigen Fragen zu stellen, um das
Beste aus der KI herauszuholen.*

*In 10 Jahren **wird jeder Mitarbeiter
in der Lage sein, mit KI zu arbeiten.***

*KI wird in Zukunft eine
wichtige Voraussetzung sein.
Der **Schulungsaufwand ist im
Vergleich zu anderen technischen
Innovationen vergleichsweise gering.**
Gerade die junge Generation zeigt ein
starkes Interesse an KI und bildet
sich weiter.*

Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DER STUDIE



Führungskräfte **erwarten, dass KI in alle Aspekte ihrer Unternehmen** einfließen wird — mit positiven Auswirkungen auf finanzielle Ergebnisse, aber auch großen Vorteilen für Effizienz und Qualität auf allen Ebenen



Die KI-Implementierung ist in vollem Gange, aber der Reifegrad **unterscheidet sich** je nach Branche, wobei Telco und MDA führen. KI-unterstützte **Personalisierung und Kundenservice** sind heute am weitesten verbreitet



„KI-Nischen-Champions“ gibt es in allen KI-Bereichen und über **alle Branchen hinweg** — selbst relative „KI-Nachzügler“ in einem Bereich können „KI-Champions“ in einem anderen sein



Derzeit **wirkt sich KI** vor allem **auf die Strukturkosten** aus — die stärksten messbaren Effekte sehen Manager in **Werbung und Performance Marketing**. Zusätzlich sehen Unternehmen aber schon heute erhebliche Effizienz und Qualitätssteigerungen



Nach vorne geblickt, sind Unternehmen **sehr ehrgeizig bei der Einführung von KI in allen Bereichen** — 75% der Befragten glauben, in den nächsten 5 Jahren in 5 oder mehr Anwendungsbereichen KI ausgerollt zu haben



Die Einführung von KI führt zu einem **Wandel in den Unternehmensfähigkeiten von „Exekutions“ zu „Entscheidungskompetenz“** — Mitarbeiter sind von der Veränderung begeistert, brauchen aber Unterstützung, sie zu verwirklichen



A business of Marsh McLennan