

KI – EINE NEUE HOFFNUNG

Ausblick der Industrie zu künstlicher Intelligenz an der Schnittstelle zum Konsumenten

Juni 2024

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

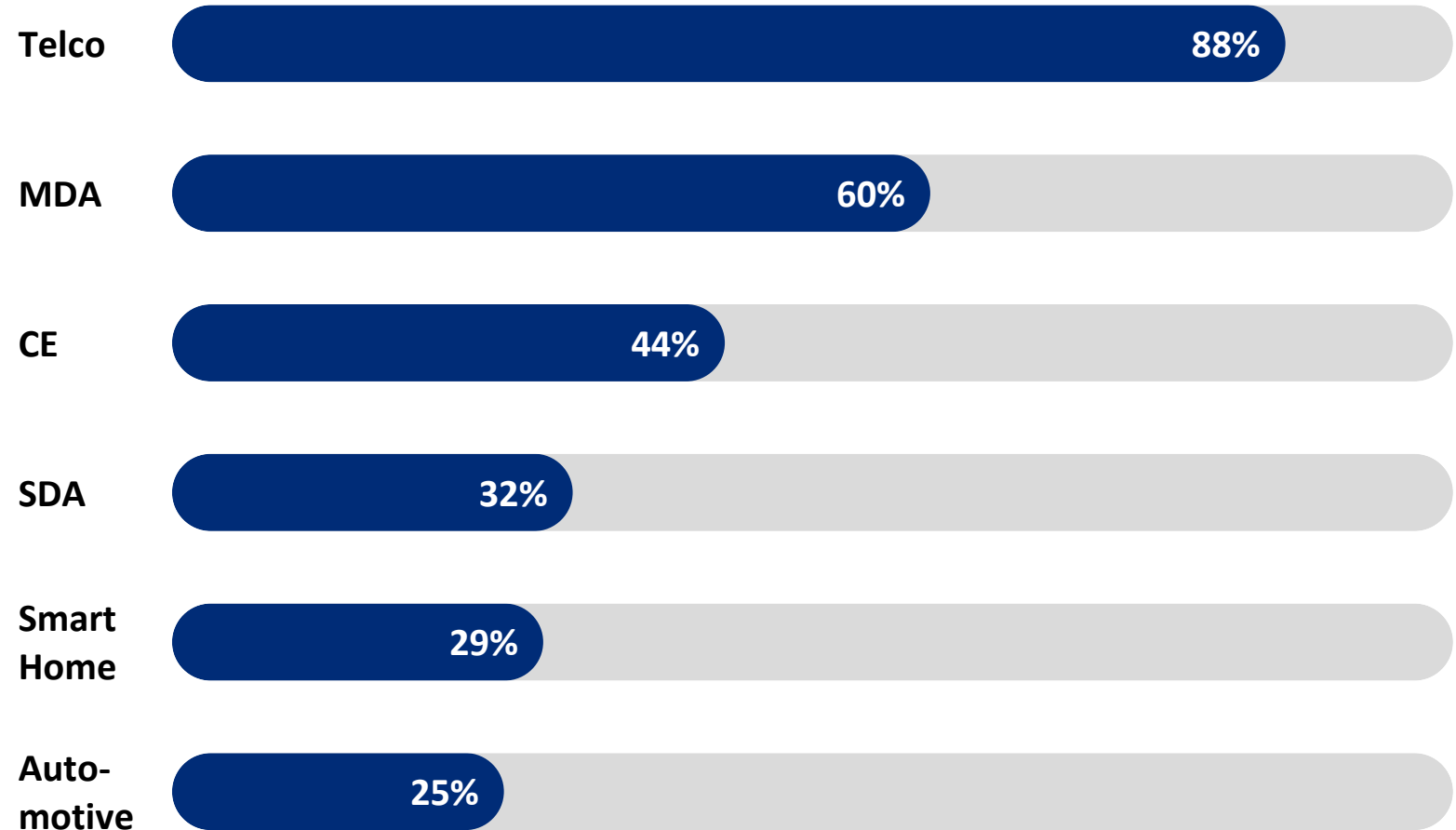
Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

DER REIFEGRAD VON KI-IMPLEMENTIERUNGEN 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



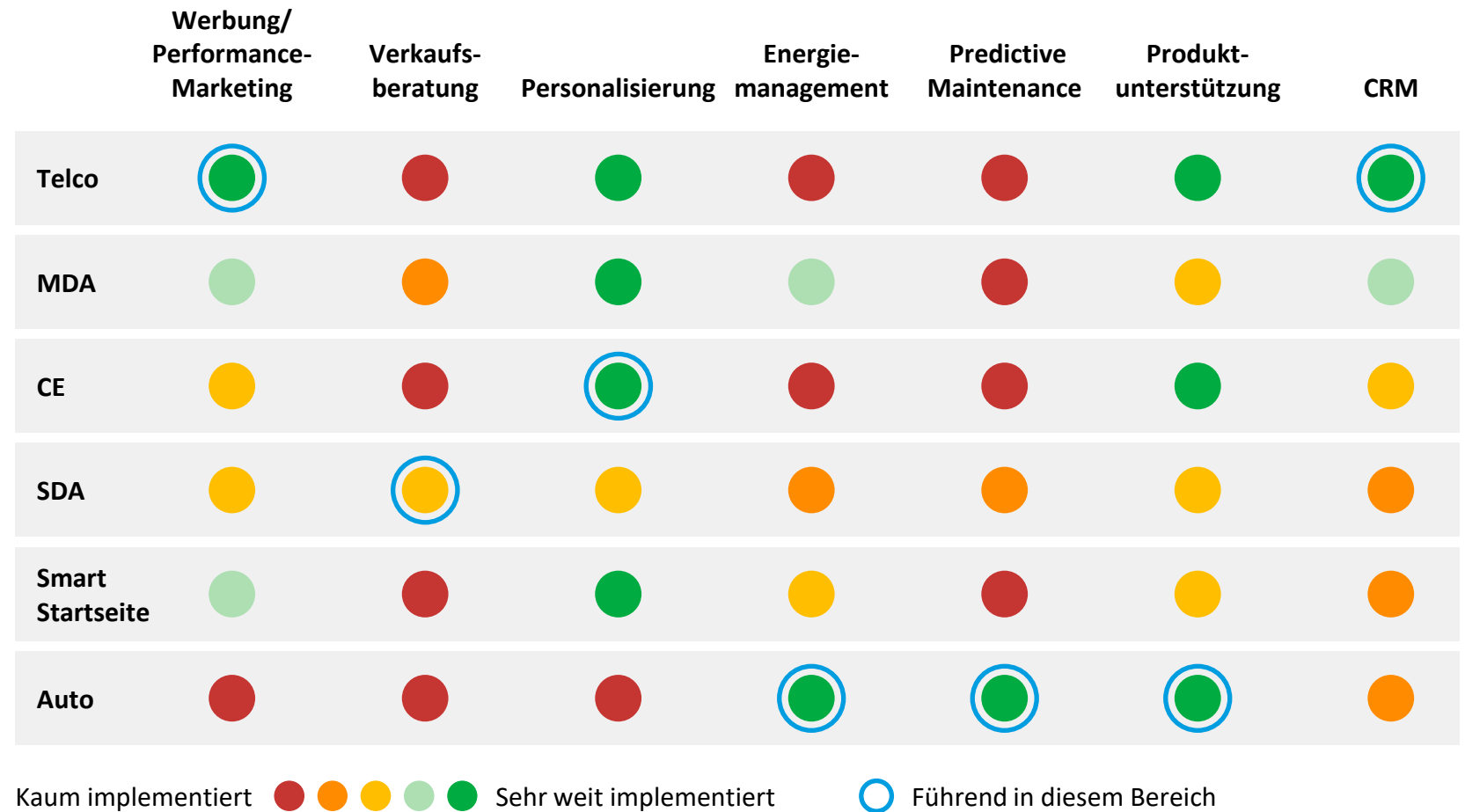
Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

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

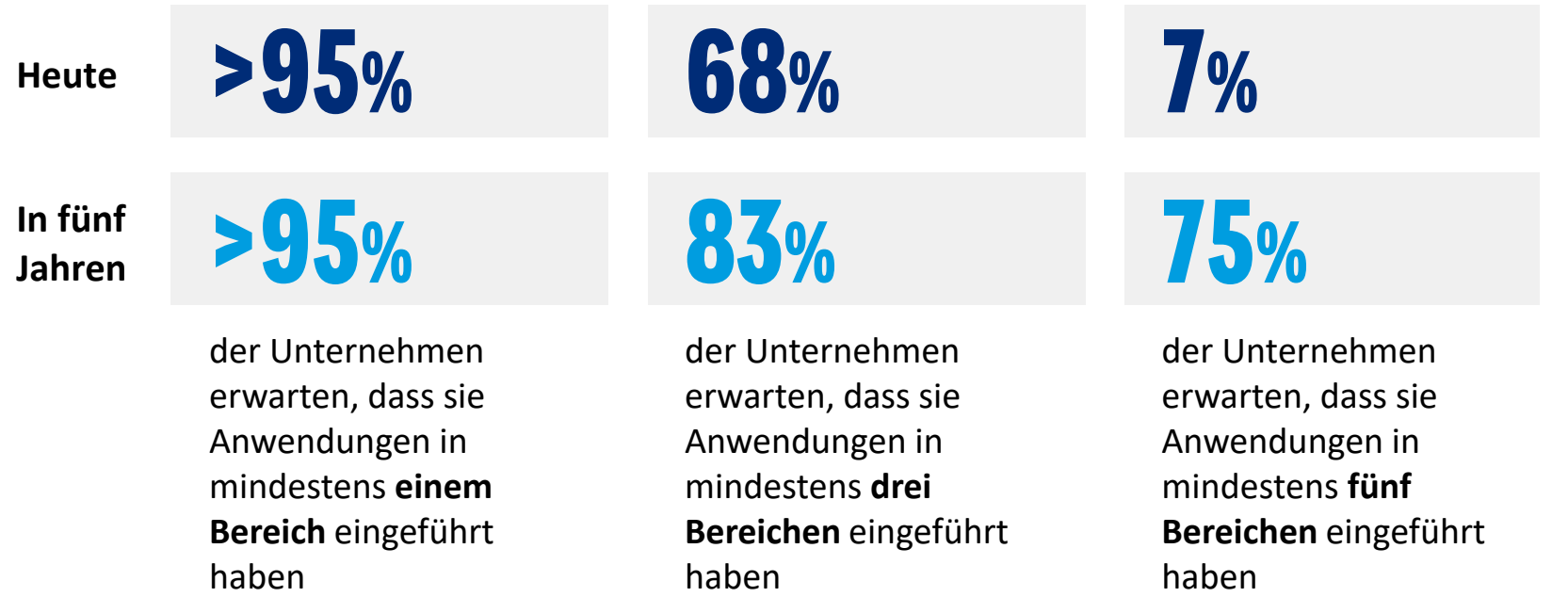
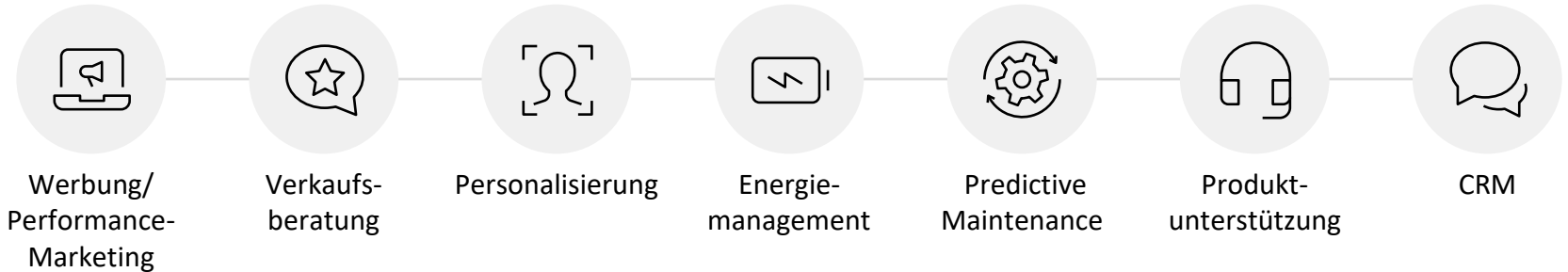


Quelle: Oliver Wyman Executive Survey, n = 106

UNTERNEHMEN 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

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



A business of Marsh McLennan