

Einsatz von generativer KI in Unternehmen vervierfacht sich gegenüber 2023

- 80 Prozent der Unternehmen international haben ihre Investitionen in generative KI im Vergleich zum Vorjahr erhöht
- Laut drei Viertel der Unternehmen trägt generative KI zu Umsatzsteigerungen und mehr Innovationen bei
- Fast alle Unternehmen (97 Prozent) erlauben ihren Mitarbeitern den Einsatz von generativer KI zumindest teilweise

Wien, 1. August 2024 – Unternehmen setzen zunehmend auf generative Künstliche Intelligenz (generative KI / Gen AI). Getrieben wird diese Entwicklung durch gestiegene Investitionen und durch den Nutzen der Technologie. Generative KI hat sich über Branchen und Unternehmensabteilungen hinweg durchgesetzt und verändert Abläufe und Geschäftsmodelle. Zu diesem Ergebnis kommt die neue Studie des Capgemini [Research Institute](#), „Harnessing the value of generative AI 2nd edition: Use cases across sectors“. Die [Untersuchung](#) zeigt, dass der Einsatz generativer KI in sämtlichen Unternehmen sowie entlang der Wertschöpfungskette deutlich zugenommen hat. International führt fast ein Viertel der Unternehmen die Technologie derzeit an einigen oder den meisten Standorten bzw. Abteilungen ein – ein Anstieg gegenüber sechs Prozent im Jahr 2023.

Unternehmen, die schon früh auf die Technologie gesetzt haben, verzeichnen bereits Erfolge – von Produktivitätssteigerungen in den klassischen Geschäftsprozessen über ein intelligentes Kundenerlebnis bis hin zu Umsatzzuwächsen. So konnten Unternehmen die Kundenbindung und -zufriedenheit in Bereichen, in denen generative KI bereits eingesetzt oder pilotiert wurde, im vergangenen Jahr international um durchschnittlich 6,7 Prozent steigern.

„Generative KI ist dabei, die Unternehmen zu verändern. Kurzfristig überschätzt und langfristig unterschätzt liegt in diesem Jahr der Fokus auf der Wertschöpfung. Einige Unternehmen verzeichnen bereits Profitabilitäts- und Umsatzsteigerungen, andere einen Digitalisierungs- und Innovationspush, erklärt Martina Sennebogen, Vorstandsvorsitzende bei Capgemini in Österreich. „Die zunehmenden Investitionen fließen in industrie- und kontextspezifische, multimodale KI-Systeme¹. Damit beginnt ein neues Zeitalter der Mensch-Maschine-Interaktion, welche die Arbeitsweisen als auch die Kommunikation grundlegend verändern wird. Da bereits heute KI-Experten anhand der Inhalte nicht mehr entscheiden können, ob diese von einem Menschen oder einer Maschine generiert wurden, ist der vertrauenswürdige, menschenzentrierte KI-Einsatz stets in den Fokus zu setzen.“

KI-Chatbots entwickeln sich zu Multiagentensystemen² und beschleunigen die Wertschöpfung

Ein Großteil der Unternehmen gibt an, dass sich mithilfe generativer KI Umsatz und Innovationskraft steigern lassen (74 Prozent). Aufgrund der disruptiven KI-Entwicklungen wird generative KI nicht mehr nur

¹ Multimodale KI-Systeme sind künstliche Intelligenzsysteme, die in der Lage sind, verschiedene Arten von Daten gleichzeitig zu verarbeiten und zu integrieren. Dies umfasst Text, Bilder, Audio und Video. Ein Beispiel für ein multimodales KI-System ist OpenAI's GPT-4, das sowohl Text als auch Bilder verstehen und generieren kann. Diese Systeme spiegeln eher die Art und Weise wider, wie Menschen mit der Welt interagieren, indem sie mehrere Sinneseindrücke nutzen.

² Multiagentensysteme sind Technologien, die übergeordnete Ziele verfolgen, diese planen und reflektieren und dabei unabhängig funktionieren. Sie können komplexe Arbeitsabläufe mit minimaler oder begrenzter menschlicher Kontrolle ausführen. Multiagentensysteme weisen gewisse Eigenschaften auf, über die normalerweise nur Menschen verfügen. Dazu zählen die Entscheidungsfindung sowie die Planung von Arbeitsabläufen und das Anpassen dieser Abläufe anhand von Input, vordefinierten Zielen und Umgebungsdaten.



unterstützen, sondern zunehmend auch komplexe Aufgaben teilweise autonom übernehmen. Das ermöglicht es Unternehmen, Geschäftsabläufe effizienter zu gestalten und Datenmehrwert aus den KI-Investitionen zu schöpfen.

Dieses Wertschöpfungspotenzial hat zur Entstehung von Multiagentensystemen beigetragen, einer sich schnell entwickelnden Technologie mit hohem Innovationspotenzial. Laut der Studie genießen KI-Agenten großes Vertrauen, wenn es um die Ausführung bestimmter Aufgaben geht – beispielsweise beim Verfassen geschäftlicher E-Mails, dem Schreiben von Code oder der Datenanalyse. Allerdings sind sich Führungskräfte laut der Untersuchung bewusst, dass bei der Entwicklung und dem Einsatz von KI bestehendes Vertrauen erhalten und ethische Transparenz gewahrt werden muss.

Einsatz von generativer KI nimmt entlang der Wertschöpfungskette zu – insbesondere durch öffentlich verfügbare Technologie-Bausteine

Der stark gestiegene Einsatz generativer KI in den vergangenen zwölf Monaten beschränkt sich nicht auf bestimmte Geschäftsbereiche. Einerseits, da mittlerweile nicht nur Experten die Technologie verwenden können und andererseits, da zunehmend die Konsumenten intelligente Produkte und Dienstleistungen einfordern. Durch die jüngsten technologischen Entwicklungen kann jede Person auf öffentlich verfügbare Applikationen zurückgreifen. International haben nur drei Prozent der Unternehmen die Verwendung von öffentlich verfügbaren Gen AI-Technologien am Arbeitsplatz untersagt. Fast alle Unternehmen (97 Prozent) erlauben ihren Mitarbeitern den Einsatz von generativer KI zumindest teilweise. Für die Verwendung generativer KI hat international mehr als die Hälfte der Unternehmen spezielle Richtlinien für ihre Mitarbeiter erlassen.

Angesichts der schnell zunehmenden Verbreitung von generativer KI weist die Studie darauf hin, dass Unternehmen verantwortungsbewusst und transparent vorgehen sollten. Entscheidungen von Multiagentensystemen müssen anhand klarer Leitlinien validiert werden können, um Transparenz und nachvollziehbare Verantwortlichkeiten sicherzustellen. So lassen sich die Risiken für Unternehmen mindern, die künftig durch die Nutzung öffentlich verfügbarer Technologien entstehen können.

Die vollständige Studie können Sie hier herunterladen: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/generative-ai-in-organizations-2024/>

Link zur gesamten Presseinformation: <https://www.capgemini.com/at-de/news/press-releases/einsatz-von-generativer-ki-in-unternehmen-vervierfacht-sich-gegenuber-2023/>

Methodik

Das Capgemini Research Institute hat 1.100 Führungskräfte in Unternehmen mit einem Jahresumsatz von über einer Milliarde US-Dollar befragt. Die Unternehmen stammen aus 14 Ländern – darunter Australien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Indien, Italien, Japan, Kanada, die Niederlande, Norwegen, Schweden, Singapur, Spanien und die USA – und sind in elf Branchen tätig. Fast alle (96 Prozent) dieser Unternehmen erkunden bereits, wie sie generative KI einsetzen können. Die weltweite Umfrage fand im Mai und Juni 2024 statt. Die befragten Führungskräfte sind mindestens auf Director-Ebene tätig und stammen aus verschiedenen Abteilungen.

Über Capgemini

Capgemini ist ein globaler Business- und Technologie-Transformationspartner für Organisationen. Das Unternehmen unterstützt diese bei ihrer dualen Transformation für eine stärker digitale und nachhaltige Welt – stets auf greifbare Fortschritte für die Gesellschaft bedacht. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste, diverse Unternehmensgruppe mit einer über 55-jährigen Geschichte und 340.000 Mitarbeitenden in mehr als 50 Ländern. Kunden vertrauen auf Capgemini, um das Potenzial von Technologie für die ganze Breite ihrer Geschäftsanforderungen zu erschließen. Capgemini entwickelt mit seiner starken Strategie, Design- und Engineering-Expertise umfassende Services und End-to-End-Lösungen. Dabei nutzt



das Unternehmen seine führende Kompetenz in den Bereichen KI, Cloud und Daten sowie profunde Branchenexpertise und sein Partner-Ökosystem. Die Gruppe erzielte 2023 einen Umsatz von 22,5 Mrd. Euro.

Get the future you want | www.capgemini.com/at-de

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 auf <https://www.capgemini.com/insights/research-institute/>

Abonnieren Sie unsere Studien auf www.capgemini.com/capgemini-research-institute-subscription