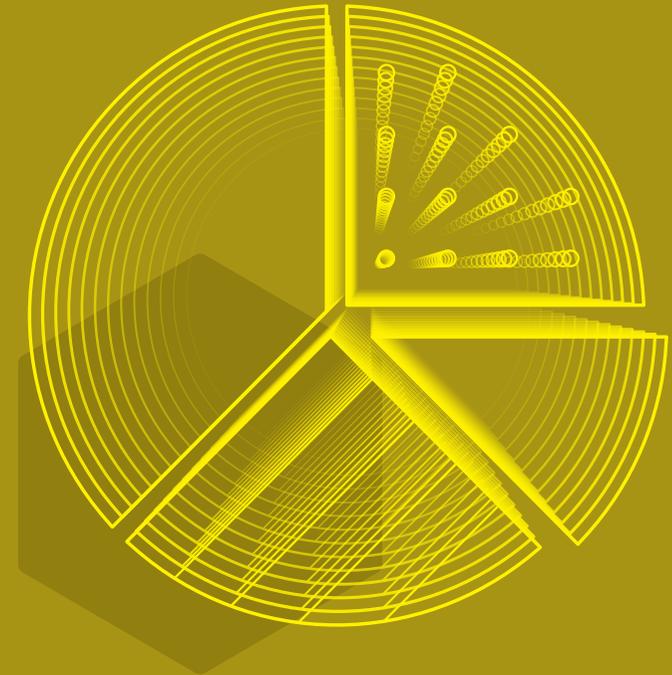


REPORT

Eine
Bestands-
aufnahme

01

Künstliche Intelligenz verändert den Blickwinkel



START



Mehr Details
über KI:
ki. adesso.ch

VORWORT

Vor der Künstlichen ist die menschliche Intelligenz gefragt

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Ist Künstliche Intelligenz ein überbewerteter Hype? Von allen Fragen, die wir Ihnen im Rahmen unserer Umfrage zum Thema KI stellten, interessierte uns die Antwort auf diese am meisten. Wie sehen Sie, die Verantwortlichen in Unternehmen, die aktuelle Diskussion? Schliesslich liegt es an Ihnen, auf dieser technologischen Basis neue Abläufe, Angebote oder Geschäftsmodelle zu entwickeln. Kein Hype, sondern Gegenstand vieler Planungen – aber noch weniger Projekte. So lassen sich Ihre Antworten zusammenfassen. Die Frage nach dem Hype bejahen die Wenigsten. Hingegen ist die überwältigende Mehrheit davon überzeugt, dass das Investment in KI-Lösungen Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil verschafft. In nahezu allen Kategorien – Wettbewerb, Kommunikation, Produktentwicklung – geniesst KI hohe Zustimmungswerte.

Woran es noch mangelt, sind praktische Erfahrungen mit KI-Anwendungen. Hier und da ein Chatbot-Projekt, das war es dann auch schon. Dafür sind Ihre Planungs-Pipelines gut gefüllt. Ob KI-Komponenten im CRM-System oder Anwendungen für Sprachassistenten: Sie prüfen derzeit viele Optionen. Einiges davon werden Sie in den kommenden Monaten umsetzen. Dieser Schritt von der Planung zum Projekt ist im Umfeld von KI-Lösungen nicht ohne. Denn noch mangelt es an Erfahrungen und Blaupausen für das Entwickeln KI-basierter Anwendungen. Sie benötigen eine angepasste Projektstruktur und stellen andere Anforderungen an das Fachwissen der Beteiligten. Unter ki. adesso.ch haben wir Informationen über unser Vorgehensmodell „Building AI-based Systems“ zusammengestellt. Vielleicht hilft Ihnen dieser Ansatz dabei, Ihre eigenen Projekte auf- und umzusetzen.



Verstehen Sie diesen Report als Anstoss zur Diskussion. Über Ihren Blickwinkel auf KI. Und darüber, wie wir Sie – mit unserer Erfahrung, unserem Technologieverständnis und unserem Branchenwissen – unterstützen.

**Ich freue mich auf das Gespräch von Mensch zu Mensch – so ganz ohne KI dazwischen.
Viele Grüsse**

Ihr Hansjörg Süess



Das Potenzial von KI-Anwendungen ist fast allen bewusst. Für mehr als die Hälfte der Befragten ist der „Einsatz neuer Technologien wie KI“ die zentrale Herausforderung für die nächsten drei Jahre. Knapp dahinter liegen die Themen „Optimierung der Customer Experience“ und „Individualisierung von Produkten und Services“.

Überraschenderweise spielt das Gewinnen neuer qualifizierter Mitarbeiter nur für etwas mehr als ein Drittel eine wichtige Rolle in ihren Planungen.

Wenig ist realisiert, viel ist geplant.

MANAGEMENT SUMMARY

Eine Bestandsaufnahme aus der Schweizer Perspektive und Problemen

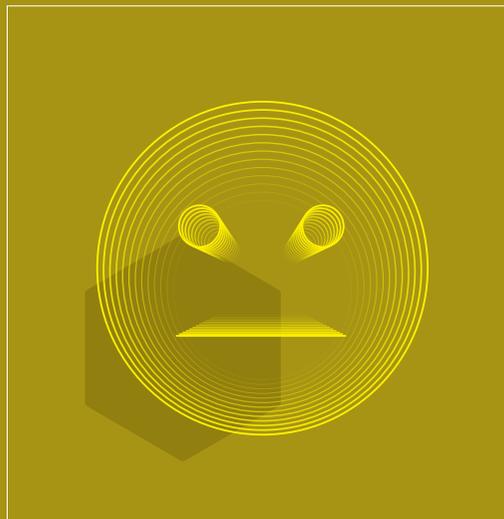
Mehr über den Stand der Dinge in Unternehmen erfahren: Das ist die Grundidee hinter unserer Umfrage rund um Künstliche Intelligenz (KI). Uns interessiert, woran Entscheider gerade arbeiten, auf welche Themen sie setzen und was sie in den nächsten Jahren auf der Agenda haben (siehe Seite 7). Erste Anwendungen und Projekte zeigen: KI-Anwendungen haben einen Reifegrad erreicht, der sie für den praktischen Einsatz interessant macht. Noch haben sich die neuen Anwendungen nicht in der Breite durchgesetzt. Aber Unternehmen schaffen jetzt die Grundlagen – insbesondere die fachlichen –, um Planungen umzusetzen (siehe Seite 17 ff.).

Dabei fällt auf: Die Entscheider aus der Schweiz stehen dem Thema KI bei fast allen abgefragten Aspekten und Massnahmen optimistisch gegenüber. Die positive Grundeinstellung und die gut gefüllte Planungspipeline lassen darauf hoffen, dass die Technologie sich in kurzer Zeit in den Schweizer Unternehmen durchsetzt.



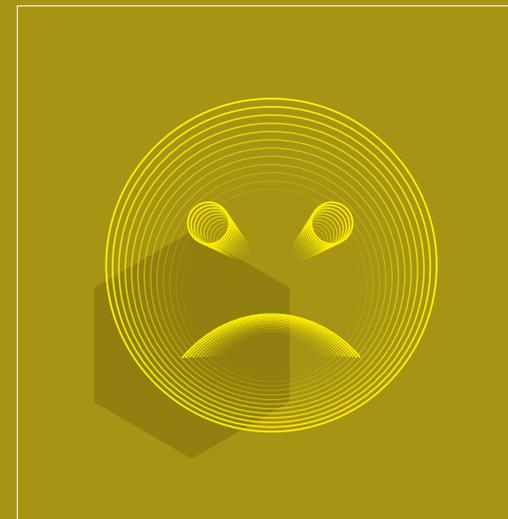
KI ist in den Köpfen angekommen, das Potenzial ist erkannt: 87 Prozent der Befragten geben an, dass die Technologie ein wettbewerbsentscheidender Faktor ist. Eine unverzichtbare Rolle bei Produktinnovationen spielt sie für 59 Prozent.

Gross ist auch die Bereitschaft, KI-basierte Anwendungen auszuprobieren. Von Sprachtechnologien als Kommunikationskanal über Lead Scoring bis hin zu Chatbots im Service: Die Befragten schliessen keins der vorgestellten Szenarien aus.



Die Auswertung zeigt: Wirklich realisiert wurde bisher nur wenig. Chatbot-Projekte hat jeder dritte Befragte bereits umgesetzt beziehungsweise ist gerade dabei. Bei anderen Anwendungsszenarien wird es dünn. Viele Unternehmen befinden sich noch in der Planungsphase.

Auch wenn nur 19 Prozent der Befragten meinen, sie haben keine genaue Vorstellung davon, wie sie KI einsetzen können: Es ist noch zu früh, um eine klare Fokussierung auf Themen zu erkennen.



Der Blick auf das eigene Unternehmen stimmt nur die wenigsten Befragten glücklich: Über 60 Prozent bewerten die eigene Aufstellung rund um KI schlechter als die der Wettbewerber. Es mangelt Unternehmen an Vertrauen in die Voraussetzungen, um mit KI erfolgreich zu werden.

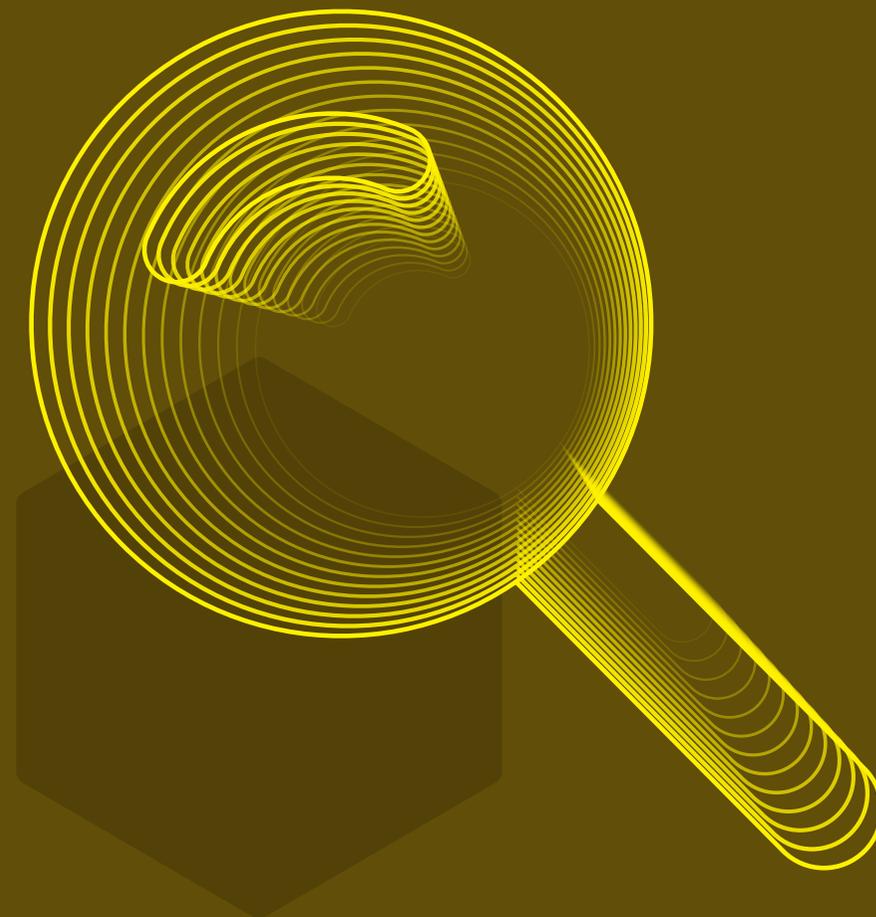
Trotzdem haben nur 19 Prozent der Befragten digitale Wettbewerber – seien es Giganten wie Amazon oder Google, seien es Start-ups – als einen der wichtigsten Aspekte ihrer Agenda. Eine Fehleinschätzung.

DEMOGRAFIE

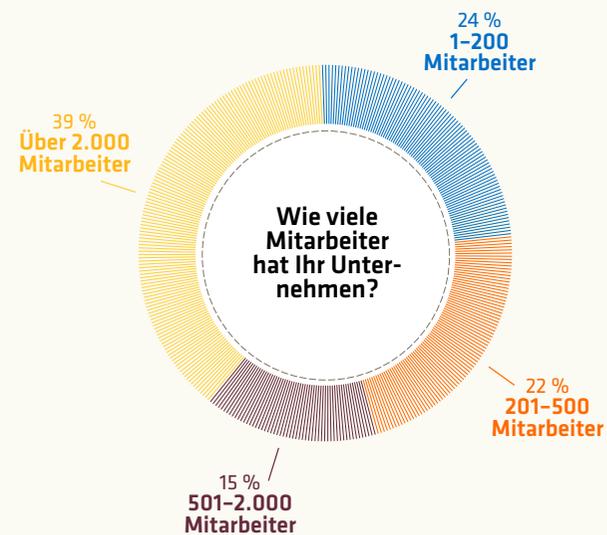
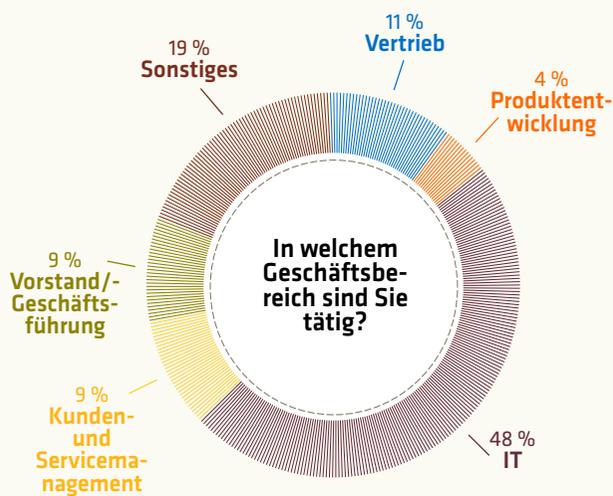
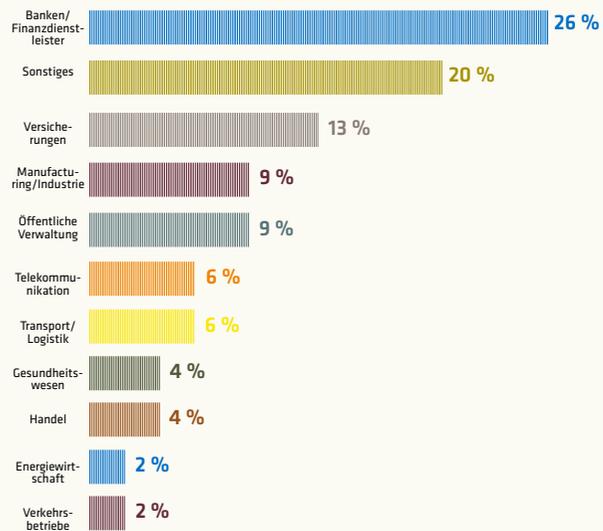
Mit Entscheidern über Entscheidendes

Im Januar und Februar 2019 führten wir gemeinsam mit unserem Marktforschungsinstitut Heute und Morgen GmbH eine Umfrage unter Entscheidern in Unternehmen durch. Thema waren Fragestellungen rund um Künstliche Intelligenz. Unser Ziel ist es, auf Basis der Antworten ein detailliertes Bild über den Stand der Dinge, die Erwartungen und die Planungen zu gewinnen. 54 Entscheider aus der Schweiz füllten den Online-Fragebogen aus.

Über 50
Entscheider
kamen zu Wort.



Welcher Branche lässt sich Ihr Unternehmen am besten zuordnen?



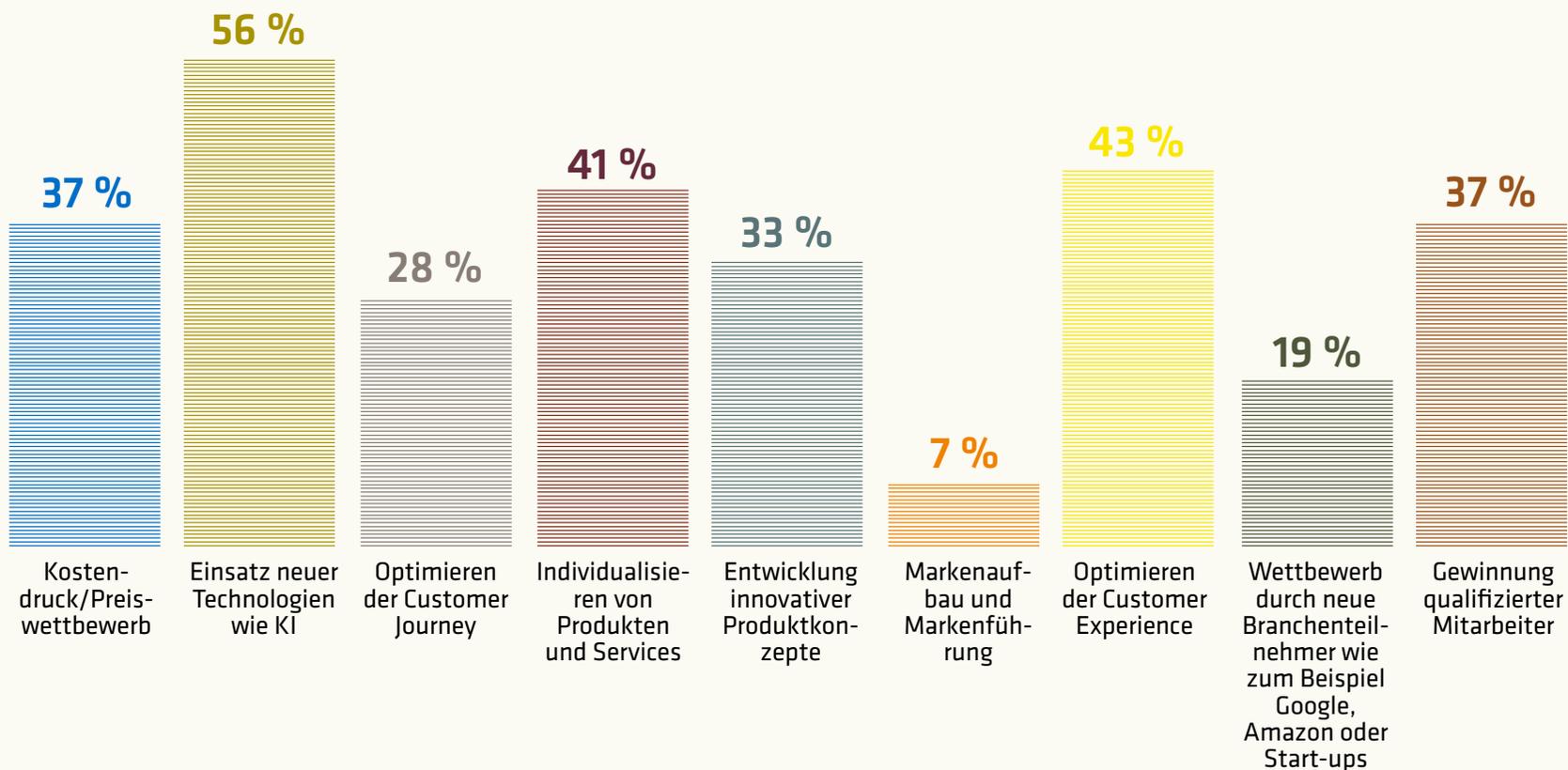
Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch

THEMEN Ein Blick auf die Agenda

Welchen Stellenwert haben Technologien wie Künstliche Intelligenz in den Überlegungen der Unternehmen? Welche anderen Themen beschäftigen die Verantwortlichen? Wir haben die Teilnehmer über ihre Agenda für die nächsten drei Jahre befragt. Wenig überraschend: Über die Hälfte hat Künstliche Intelligenz auf dem Zettel. Eher überraschend: Den Wettbewerb durch globale IT-Giganten wie Google oder Amazon beziehungsweise Start-ups sehen nur knapp 20 Prozent als eine der wichtigsten Herausforderungen an.



Welche Aspekte sind in den nächsten drei Jahren zentrale Herausforderungen?



Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch

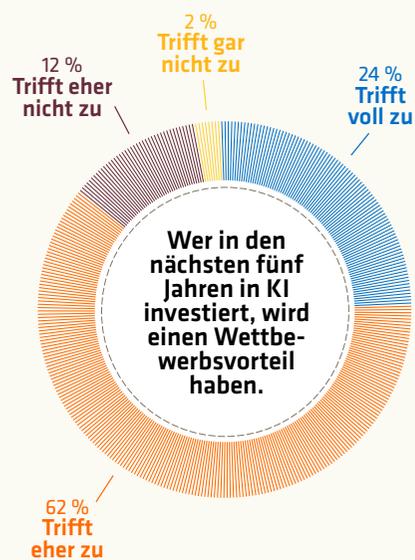
KI steht noch am Anfang.

EINSCHÄTZUNG

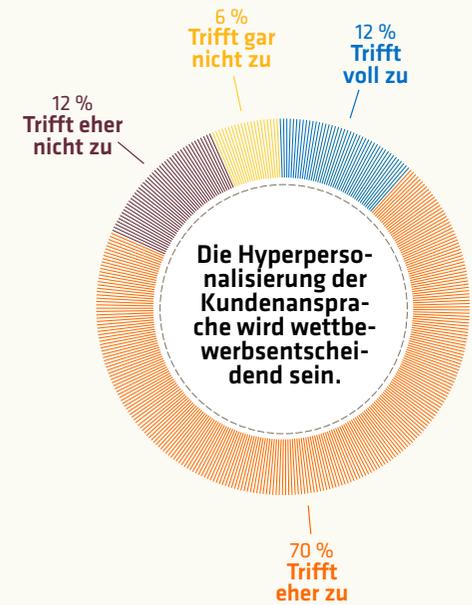
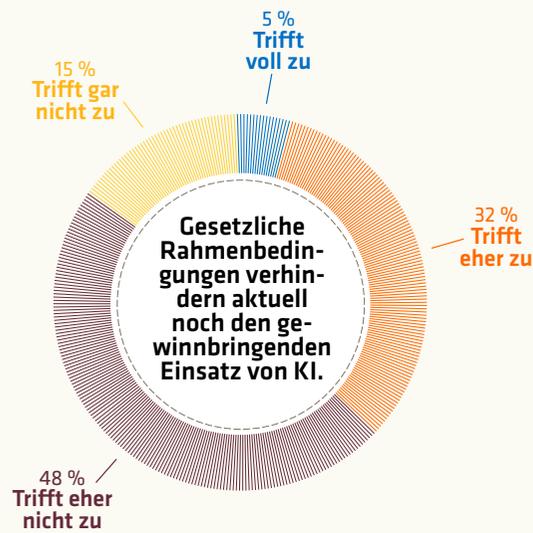
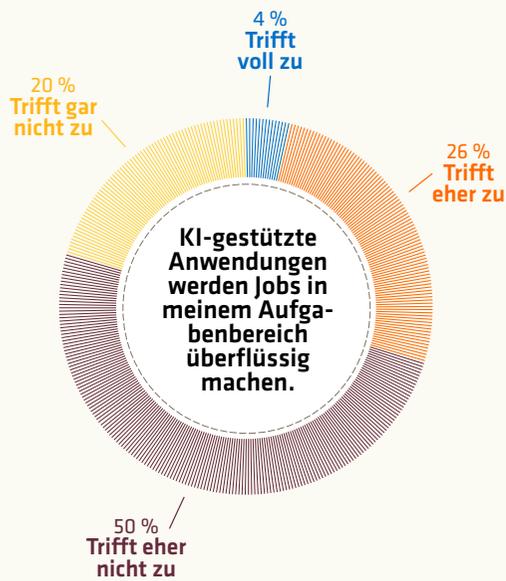
Künstliche Intelligenz von **Σ** zu **A**

Zwischen Hype und Heilsbringer, von „Bringt Ersparnis“ bis „Können Sie sich sparen“: In den Medien wird munter spekuliert, Experten äußern Hypothesen oder Befürchtungen. Wir liessen die Menschen zu Wort kommen, die sich mit den Auswirkungen von KI auf Unternehmen, Kunden und Kommunikation beschäftigen. Des Veränderungspotenzials sind die Befragten sich bewusst. Fast durch die Bank schätzen die Schweizer Entscheider die Auswirkungen von KI-Anwendungen positiv ein.

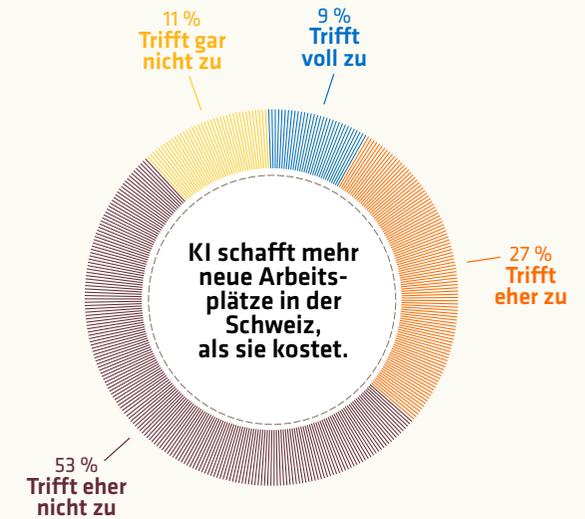
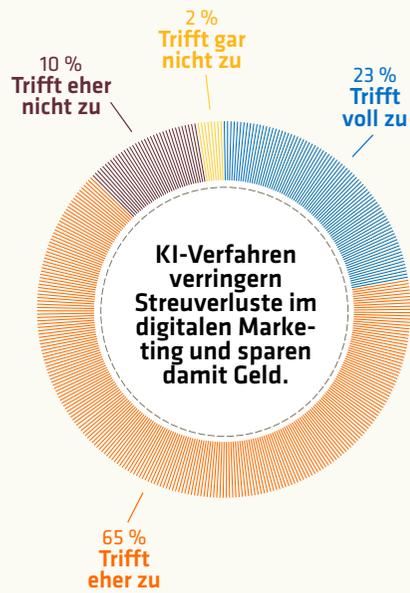




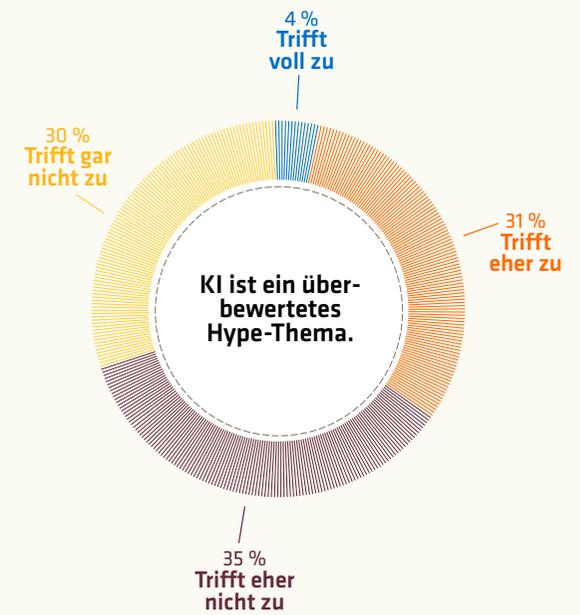
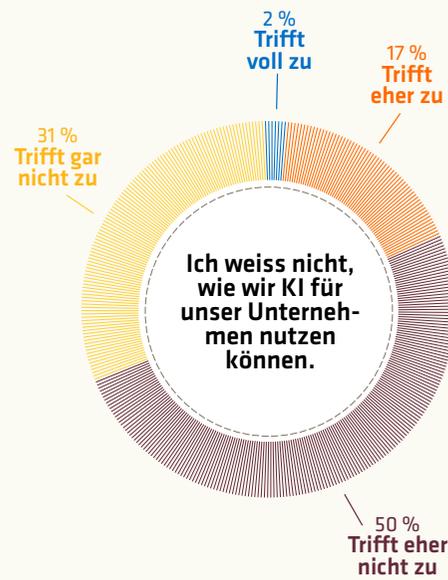
Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch



Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch



Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch

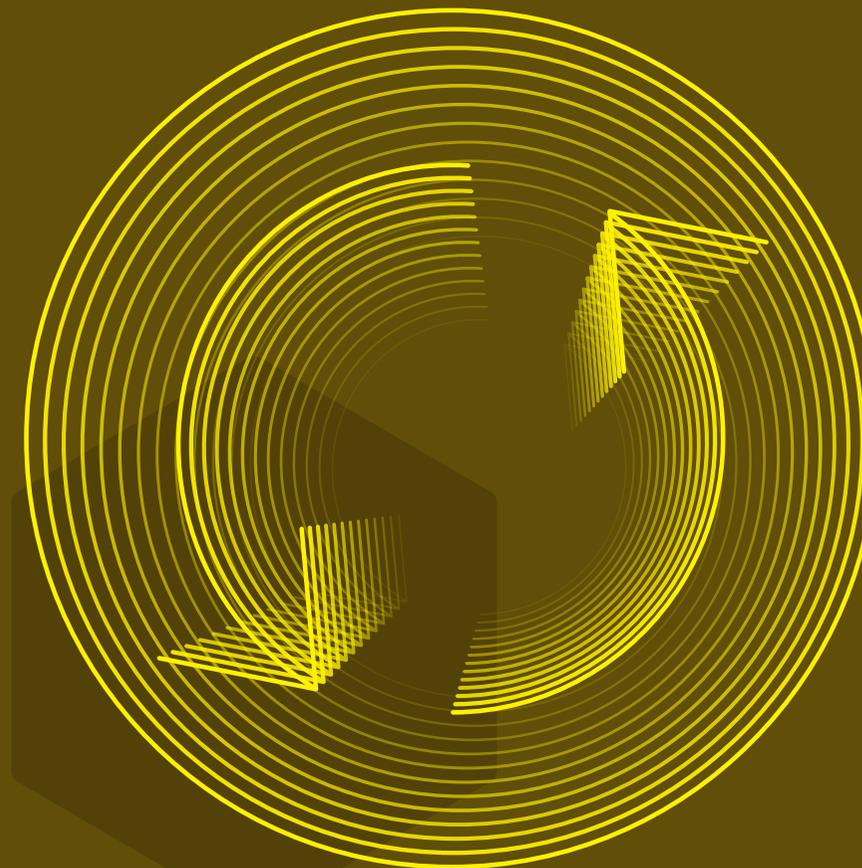


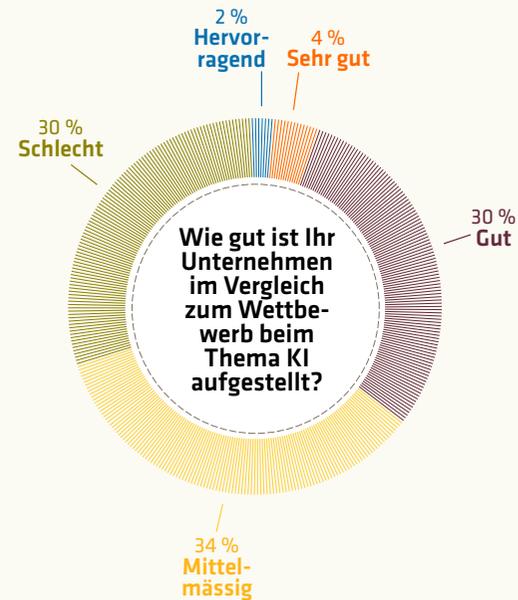
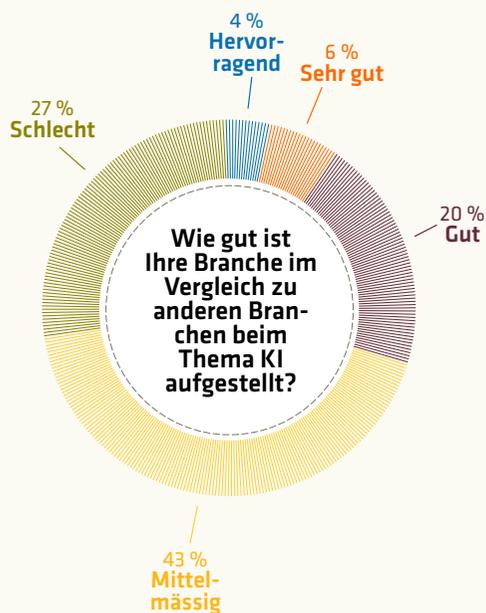
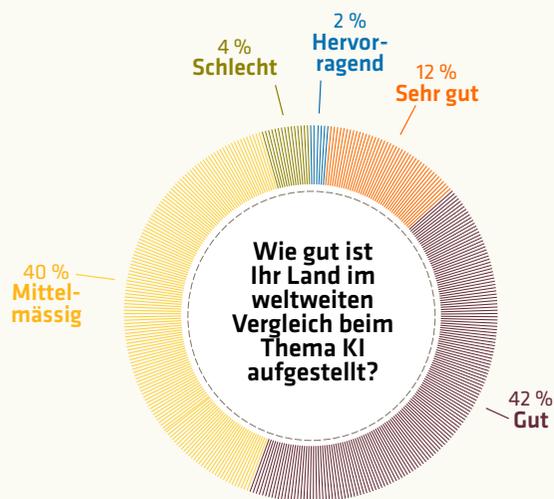
Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch

AUFSTELLUNG

Klassenbester 19bo Versetzung gefährdet?

Welches Zeugnis würden die Befragten ihrem Land, ihrer Branche und ihrem Unternehmen beim Thema Künstliche Intelligenz ausstellen? Das Ergebnis ist zwiespältig: Die Schweiz sehen über die Hälfte der Befragten hervorragend bis gut gerüstet. Der eigenen Branchen oder dem eigenen Unternehmen trauen die Entscheider deutlich weniger zu.





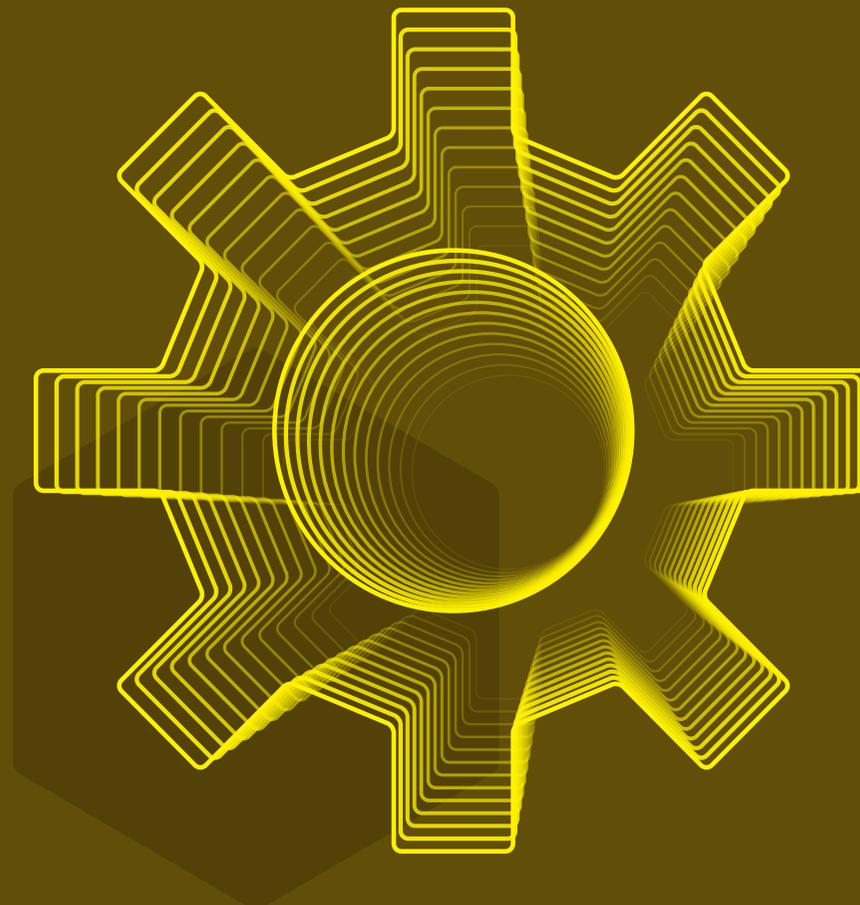
Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch

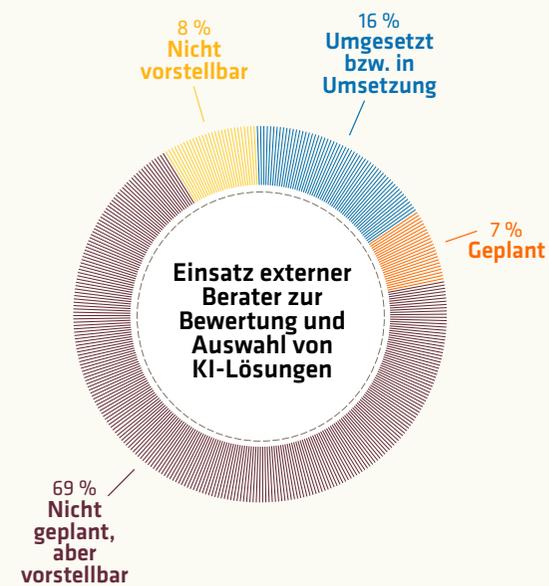
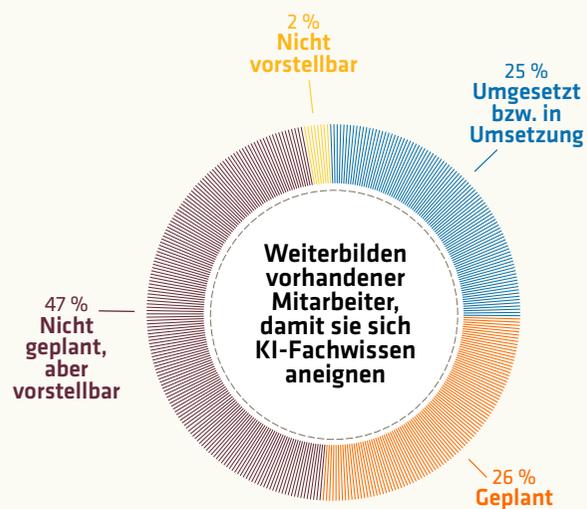
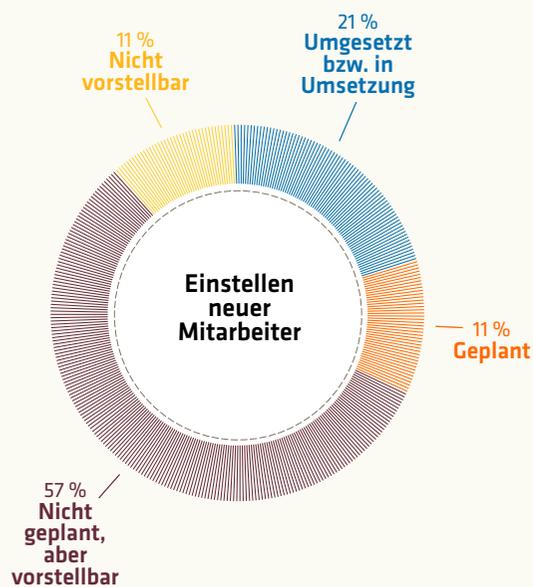
Für KI braucht es echte Menschen.

MASSNAHMEN

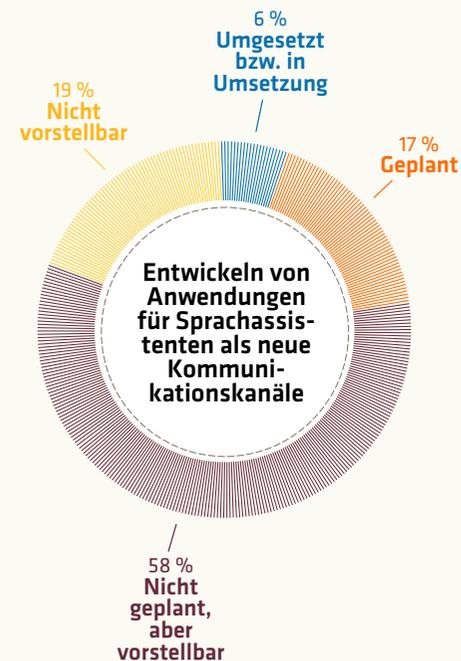
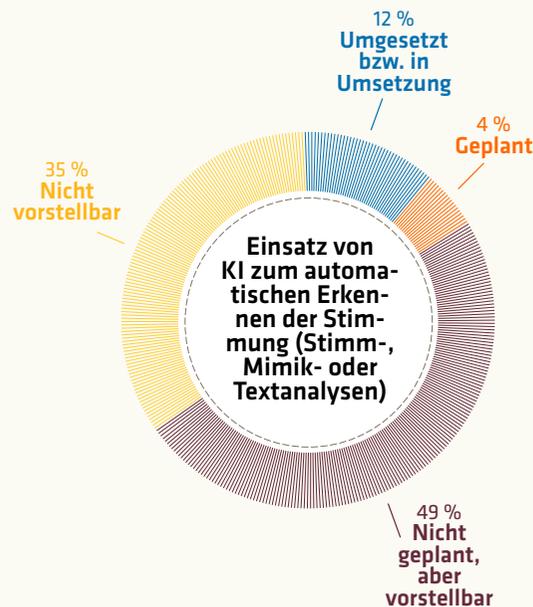
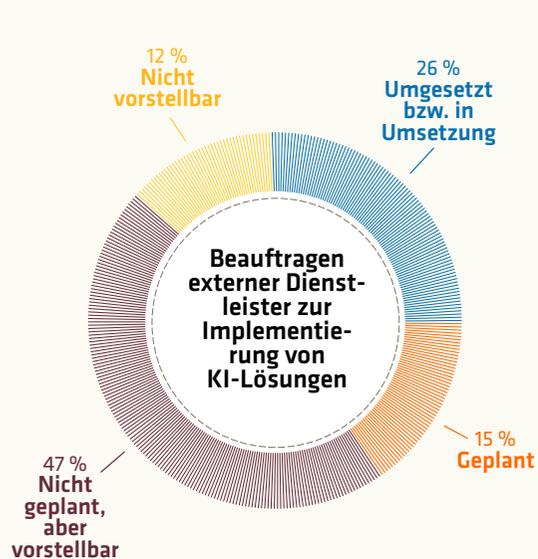
Die Künstliche Intelligenz ist da – und nun?

Unternehmen stehen im Moment alle Türen offen: KI-Anwendungen erlauben rund um Marketing, Vertrieb und Service gänzlich neue Abläufe und Angebote. Voraussetzung ist, passendes Fachwissen – in Form von Mitarbeitenden oder externen Experten – an Bord zu haben. Die Verantwortlichen aus der Schweiz sind bei der Wahl der Mittel offen: Wirklich ausschliessen wollen sie kein Thema. Nur die automatische Stimmungsanalyse kommt für 1/3 nicht in Frage.

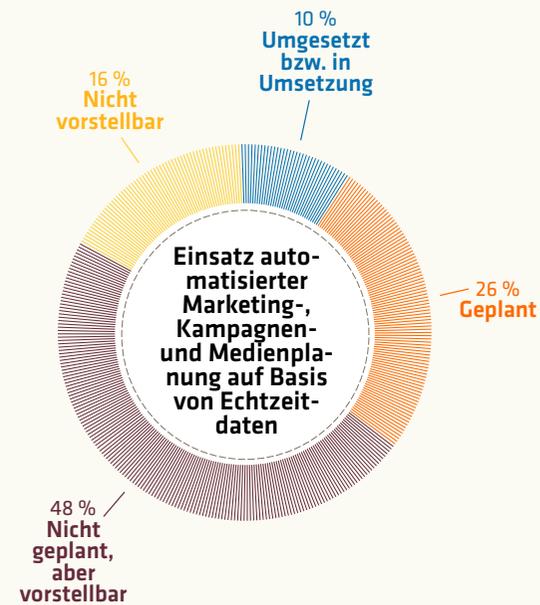
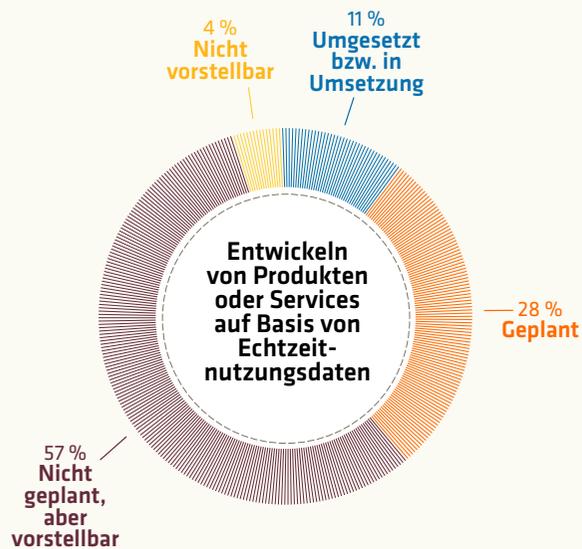
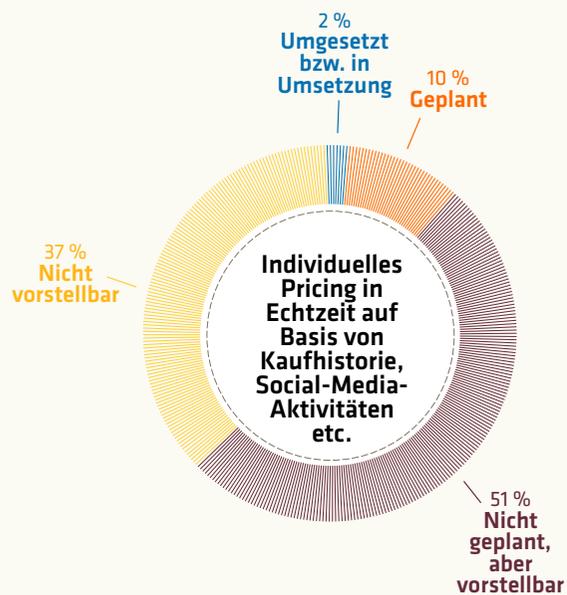




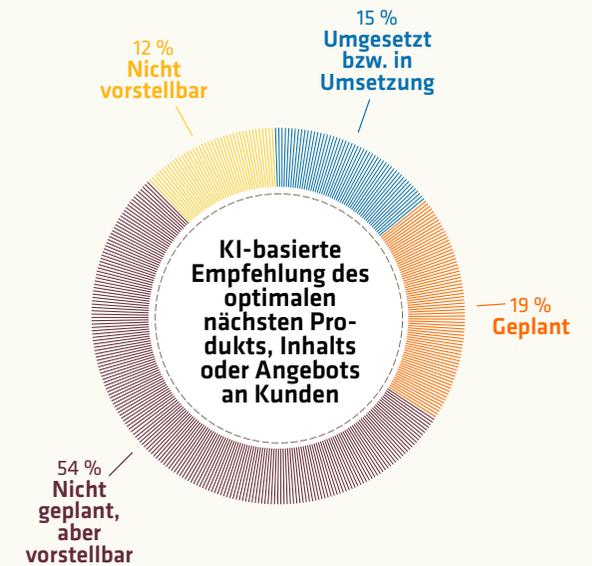
Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch



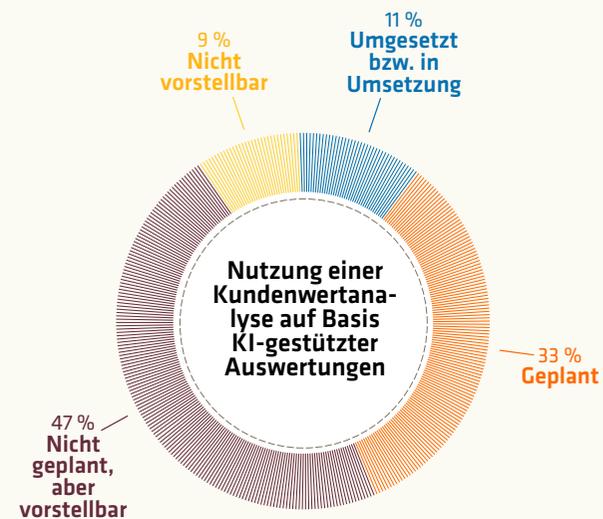
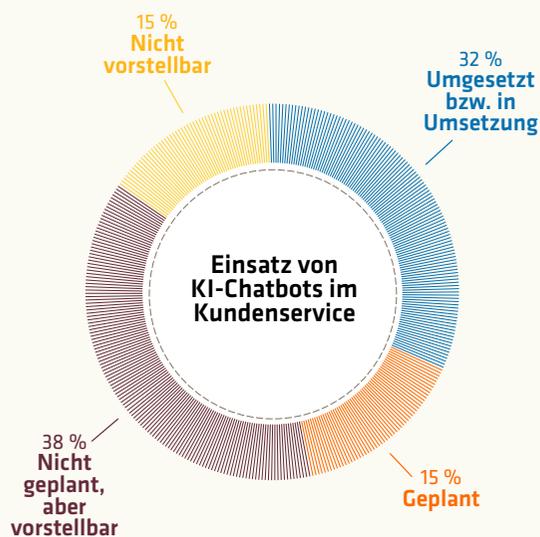
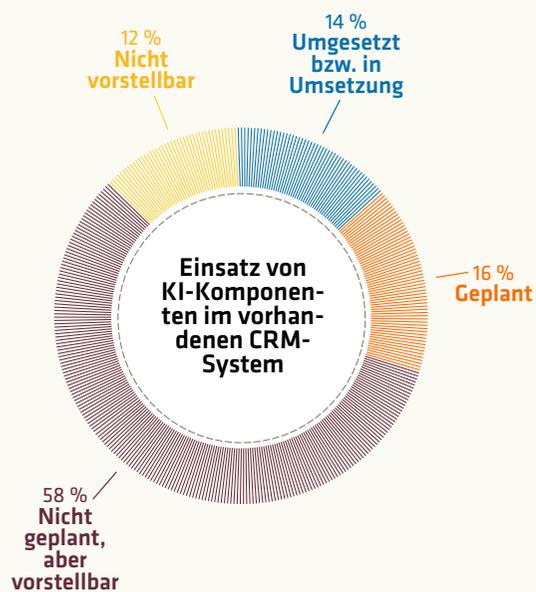
Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch



Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch



Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch



Quelle: adesso Schweiz AG | ki.adesso.ch

Prozesse anders sehen – Systeme anders bauen



Anwendungsfälle entdecken

Abstrakte Gedankenspiele helfen Ihnen nicht dabei, KI-Potenziale zu sehen.

Aber unsere Anwendungsfälle. Vom Chatbot bis zur Textanalyse, von automatisierten Vertriebs- bis zu automatisierten Kommunikationsprozessen.

Werfen Sie einen Blick darauf, was KI hier und jetzt verändert: im Fussball, im Auto, im Geschäft – und bald in Ihrem Unternehmen.

[ki. adesso.ch](https://www.ki. adesso.ch)



KI-Systeme bauen

Diese Anwendungen sind das Ergebnis von sauber auf- und umgesetzten Projekten. Aber: KI-basierte Systeme stellen andere Herausforderungen an das Entwickeln als klassische Informationssysteme. Das wirkt sich auf die Struktur von Projekten aus, das wirkt sich auf das nötige Fachwissen der Beteiligten aus. Unser Vorgehensmodell „Building AI-based Systems“ ist unsere Antwort auf diese Besonderheiten.

[ki. adesso.ch](https://www.ki. adesso.ch)



Experten finden

Beim Thema Künstliche Intelligenz werfen wir über 20 Jahre Erfahrung als IT-Dienstleister in die Waagschale. Wir bringen Instrumente, Vorgehensmodelle und Prozesse mit, die zu Ihren Zielen und Anforderungen passen. Unsere KI-Experten kennen die aktuellen Technologien und verstehen es, auf dieser Basis Geschäftsmodelle und Anwendungen zu entwickeln.

[ki. adesso.ch](https://www.ki. adesso.ch)



Frage?

ki@adesso.ch | ki.adesso.ch

adesso Schweiz AG

Vulkanstrasse 106
CH-8048 Zürich
+41 58 520 98 00
info@adesso.ch
www.adesso.ch