



Trendstudie Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung mittelständischer Unternehmen

ChatGPT - Update 2024

ERGEBNISBERICHT

In Zusammenarbeit mit:



Inhaltsverzeichnis

Vorwort 3

Technische Daten 4

Executive Summary – Die wichtigsten Ergebnisse der Umfrage im Überblick 5

Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung mittelständischer Unternehmen
– Ergebnisse..... 8

 Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung – Aktueller Status 11

 Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung – Lösung und Technologie .. 18

 Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung – Zukünftige Planungen 26

Vorwort

Als Update zur Trendstudie "Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung mittelständischer Unternehmen" aus dem Jahr 2023 wurde die diesjährige Umfrage um einige Fragen speziell zum Einsatz von ChatGPT bzw. anderer LLM-basierter Lösungen ergänzt, die zum Zeitpunkt der letzten Befragung noch nicht weitläufig bekannt waren.

Mittlerweile scheint der Weg zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz - auch und gerade in der Kundenbetreuung – fest vorgezeichnet zu sein. Doch auch die kritischen Stimmen – Stichwort "Jobkiller" – werden nicht leiser.

Um den inzwischen spürbaren Einfluss des Gamechangers ChatGPT ermitteln zu können, beschäftigt sich die aktuelle Umfrage wieder mit Fragen wie z.B.:

- Inwieweit setzen mittelständische Unternehmen in Deutschland heute bereits bei der Kundenbetreuung auf KI-basierte-Technologien?
- Was erwarten sich diese Unternehmen von KI-Technologien in der Kundenbetreuung und werden diese Erwartungen auch erfüllt?
- Was hält mittelständische Unternehmen derzeit noch davon ab, KI-Technologien in der Kundenbetreuung einzusetzen?
- Wie erfolgen Lösungsauswahl und Implementierung?

Die Ergebnisse der Umfrage wurden im folgenden Ergebnisbericht zusammengefasst.

Bei den Teilnehmenden möchten wir uns an dieser Stelle nochmals herzlich für ihre Unterstützung bedanken.

Hannover, im Juli 2024

VIER GmbH

Technische Daten

An der Umfrage beteiligten sich 183 Teilnehmende durch Ausfüllen eines Online-Fragebogens.

Die Umfrage erfolgte anonymisiert in den Monaten März bis Mai 2024. Nach Auswertung wurden alle Fragebögen und Auswertungsunterlagen vernichtet bzw. gelöscht.

Alle Ergebnisse wurden auf ganze Prozentzahlen gerundet. Deshalb kann es unter Umständen dazu kommen, dass sich die angegebenen Prozentwerte nicht auf genau 100 Prozent addieren lassen.

Copyright und Haftungsausschluss

Die vorliegende Umfrage wurde von der Firma GROHMANN BUSINESS CONSULTING im Auftrag der VIER GmbH durchgeführt. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden mit größter Sorgfalt ermittelt.

Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann dennoch keine Haftung übernommen werden.

Alle Rechte am Inhalt der Studie liegen bei der VIER GmbH. Vervielfältigungen und Veröffentlichungen – auch auszugsweise – sind nur mit schriftlicher Genehmigung der VIER GmbH gestattet.

Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In diesem Werk gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Dienst durch Markennamen, Handelsmarke, Herstellerbezeichnung, etc. bedeutet in keiner Weise eine Empfehlung oder Bevorzugung.

Executive Summary – Die wichtigsten Ergebnisse der Umfrage im Überblick

In der folgenden Übersicht wurden die aus Sicht der Studienautoren interessantesten Ergebnisse der Trendstudie zusammengefasst:

1. Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung – Aktueller Status

- 39 Prozent der Befragten setzen schon heute KI-Technologien in der Kundenkommunikation ein. Im Vergleich zum Vorjahr ist dieser Anteil um fünf Prozentpunkte gestiegen (2023: 34 %).
- Auch in diesem Jahr wurde der Bereich E-Mail Response Management und/oder Automation am häufigsten als Einsatzbereich für KI-basierte Technologien genannt (51 % | 2023: 59 %). Den größten Sprung machte Robotic Process Automation (RPA) von 23 Prozent im Jahr 2023 auf 40 Prozent in dieser Ausgabe der Umfrage. ChatGPT schaffte es auf Anhieb auf Platz drei (33 %).
- Was die Ziele beim Einsatz von KI-basierten Lösungen betrifft, so decken sich die Antworten mit denen des Vorjahres. Am häufigsten als Grund für den Einsatz von KI-Technologien genannt wurde auch in diesem Jahr die Unterstützung der Mitarbeitenden (85 % | 2023: 82 %), gefolgt von der fallabschließenden Bearbeitung einfacher Kundenanliegen (65 % | 2023: 66 %).
- Bei der Frage nach den Gründen weshalb noch keine KI-Technologien in der Kundenbetreuung im Einsatz sind, lässt sich im Vergleich zum vergangenen Jahr ein deutlicher Trend erkennen. Lagen die beiden Antwortoptionen „Wir sind in der Planungsphase“ und „Unsere Kunden wünschen den menschlichen Kontakt“ 2023 noch gleichauf (jeweils 35 %), so stieg der Anteil der Unternehmen, die zwar noch keine KI-Technologien einsetzen, dies aber konkret planen, um 17 Prozentpunkte. Das Gegenargument „Kunden wünschen menschlichen Kontakt“ stagniert dagegen auf (fast) gleichbleibendem Niveau (2023: 35 % | 2024: 34 %).

- Auch in diesem Jahr bestätigt die überwiegende Mehrheit der Befragten (96 % | 2023: 93 %) die Aussage, dass KI eine gute Unterstützung für verschiedenste Einsatzszenarien sein kann.
- Mehr als zwei Drittel der Befragten (67 % | 2023: 63 %) stimmen darüber hinaus der Aussage zu, dass der Einsatz von KI-Lösungen zu Kosteneinsparungen führt.
- Weiter glaubt allerdings die Hälfte der Umfrageteilnehmenden (52 % | 2023: 51 %), dass ihre Endkunden Künstlicher Intelligenz noch misstrauisch gegenüber stehen.

2. Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung – Lösung und Technologie

- 61 Prozent der befragten Unternehmen setzen KI-Lösungen aus Deutschland ein (2023: 49 %), 18 Prozent KI-Lösungen aus den USA (2023: 26 %).
- Knapp zwei Drittel der Umfrageteilnehmenden (65 %) bestätigen einen Zusammenhang zwischen dem „ChatGPT-Hype“ und der Bereitschaft des eigenen Unternehmens, sich intensiver mit dem Thema Künstliche Intelligenz zu beschäftigen.
- Der Anteil der Befragten, die mit der eingesetzten KI-Lösung voll zufrieden sind, ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen (47 % | 2023: 34 %).
- Ähnlich wie im vergangenen Jahr gelang es den meisten der befragten Unternehmen, ihre KI-Lösung innerhalb von zwölf Monaten an den Start zu bringen (80 % | 2023: 77 %).
- Bei der Frage nach der Bereitschaft der Beschäftigten im Unternehmen, KI-Technologien zu nutzen, bewerten dieses Jahr deutlich mehr Teilnehmende die Bereitschaft als „gering“ bzw. „eher gering“ (18 % | 2023: 5 %). Gleichzeitig fiel der Anteil der Befragten, die die KI-Bereitschaft im Unternehmen mit „hoch“ bewerten, im Vergleich zum Vorjahr auf sechs Prozent (-14 Prozentpunkte).

3. Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung – Zukünftige Planungen

- Der Anteil der Unternehmen, die derzeit keine Aktivitäten im Bereich Künstliche Intelligenz planen, ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich gesunken (20 % | 2023: 31 %). Mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmenden erklärte, dass sie den Umfang ihrer beste-

henden KI-Lösung zukünftig erweitern (27 %) bzw. den Einsatz einer bestehenden/marktüblichen KI-Lösung zur Kundenbetreuung im Unternehmen planen (26 %).

14 Prozent gaben an, an einer eigenen KI-Lösung zu arbeiten.

- Der Anteil der befragten Unternehmen, die kurzfristig, also innerhalb der nächsten zwölf Monate, eine KI-basierte Lösung zur Kundenbetreuung einführen möchten, ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen (72 % | 2023: 42 %).
- Der Funktionsumfang der Lösung bleibt mit deutlichem Abstand (79 %) das wichtigste Kriterium bei der Auswahl einer KI-Lösung zur Kundenbetreuung. Auf dem zweiten Platz folgt der Preis der Lösung (36 %).
- Compliance-Bedenken bzw. die Unsicherheit bei der richtigen Auswahl der KI-Lösung wurden am häufigsten als Herausforderung bei der generellen Einführung von KI-Technologien im Unternehmen genannt (61 %). Es folgen Datenschutzbedenken (56 %) und der Widerstand durch die Belegschaft, bzw. die Angst vor KI als „Jobkiller“ (40 %).

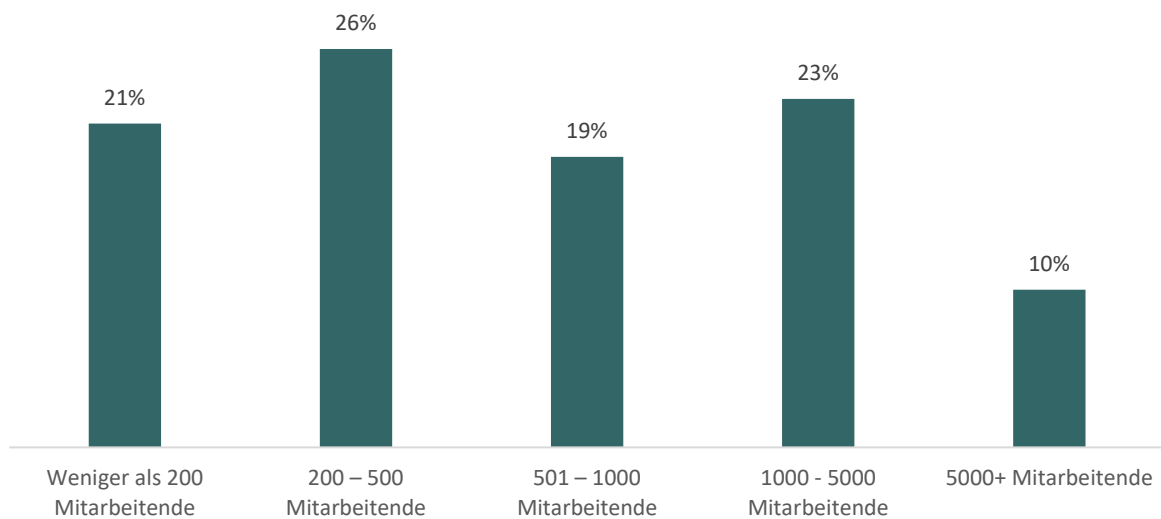
Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung mittelständischer Unternehmen – Ergebnisse

Angaben zum Teilnehmenden

Zu Beginn der Umfrage wurden einige Informationen zum Arbeitgeber und zur Position der Umfrageteilnehmenden abgefragt.

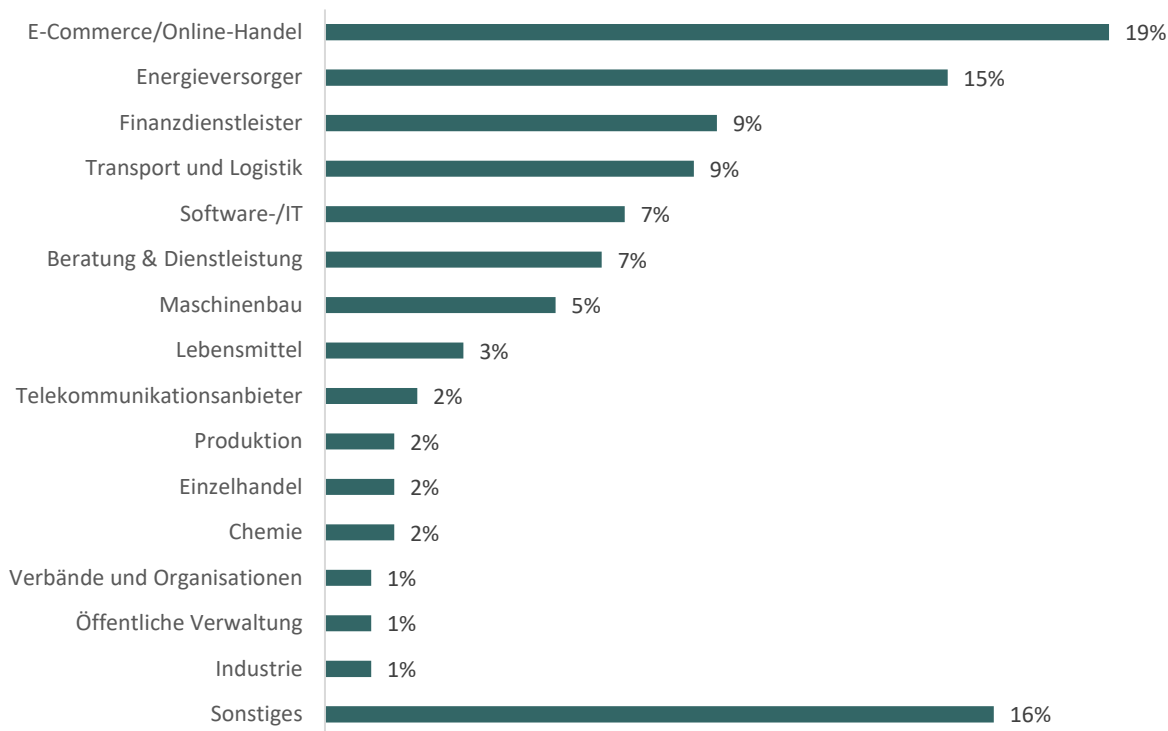
Firmengröße (Anzahl Mitarbeitende)

In der ersten Frage wurde nach der Firmengröße des Unternehmens gefragt, für das der Teilnehmende tätig ist.



Branche des Unternehmens

Danach sollten die Teilnehmenden angeben, in welcher Branche ihr Unternehmen tätig ist.



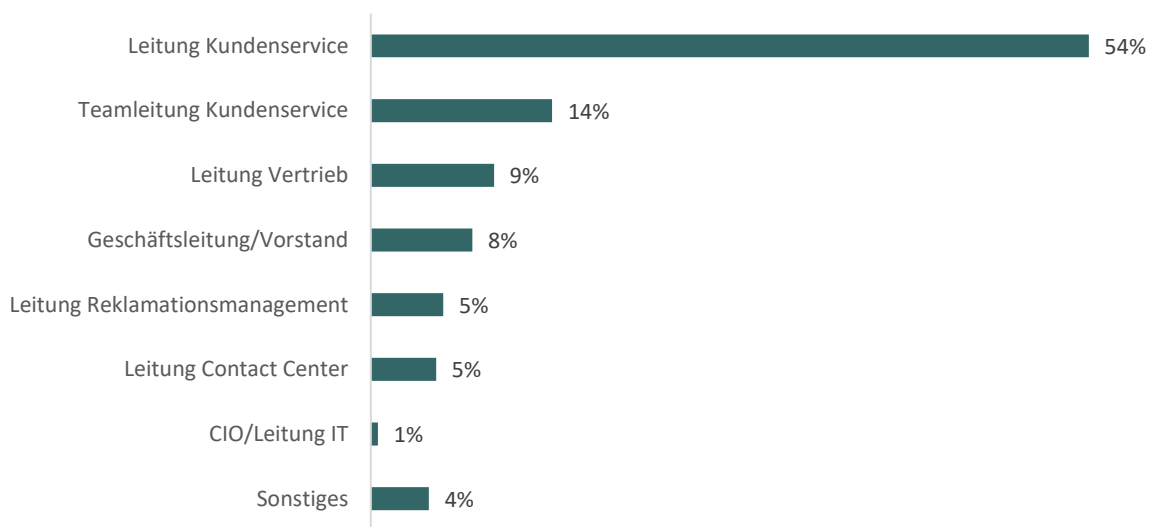
Unter „Sonstiges“ wurde angegeben (Anzahl der Nennungen in Klammern):

- Anlagenbau
- Automotive Zulieferer Stahlbau
- Bahn Instandhaltung
- Bau
- Elektro Großhandel
- Elektrotechnik
- Entsorgung
- Food
- Forschung/Entwicklung/ Produktion
- Gastronomie- und Großküchenausstattungen
- Großhandel
- Handel Gastro
- Handel und Dienstleistungen
- Heizungsbau
- Hersteller von Werkzeug
- Kleinelektrogerät Hersteller
- Luftfahrt
- Manufaktur Sonnenschutz
- Medien
- Medizinprodukte
- Mess- und Regeltechnik

- Metall
- Metallbau
- Möbelindustrie (2)
- Montanindustrie
- Textilhandel
- Touristik

Position des Teilnehmenden

Abschließend wurde nach der Position des Umfrageteilnehmenden gefragt:



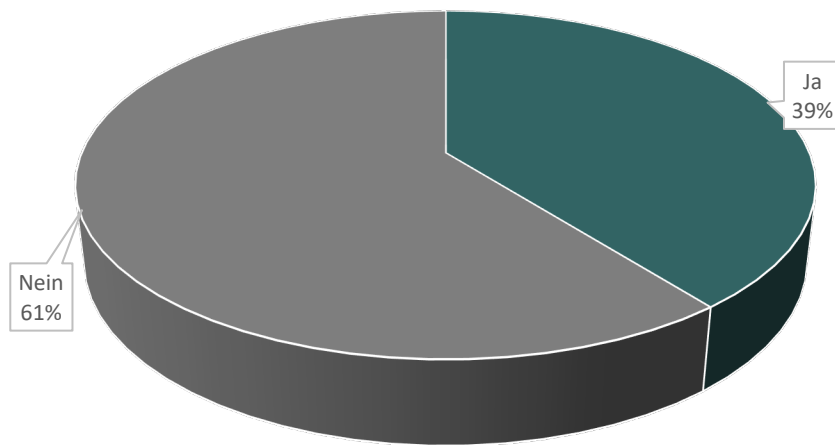
Unter „Sonstiges“ wurde genannt:

- Key Account Manager
- Head of Customer Service, Prokurist
- Head of Inside Sales Project Management
- Head of Operations & Customer Service, Head of QM, Head of Logistik
- Leiter Vertriebssteuerung
- Leitung Investment Services (Vertrieb & Kundenbetreuung)
- Mitarbeiter Kundenservice
- QM

Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung – Aktueller Status

Wie bei der letzten Ausgabe beschäftigte sich der zweite Teil der Umfrage wieder mit dem aktuellen Status beim Einsatz von KI-Technologien in der Kundenbetreuung. Zum Einstieg wurden die Umfrageteilnehmenden gefragt, ob sie bereits KI-Technologien im Kundenkontakt einsetzen.

Frage: Setzen Sie heute schon KI-basierte Lösungen in der Kundenkommunikation ein?

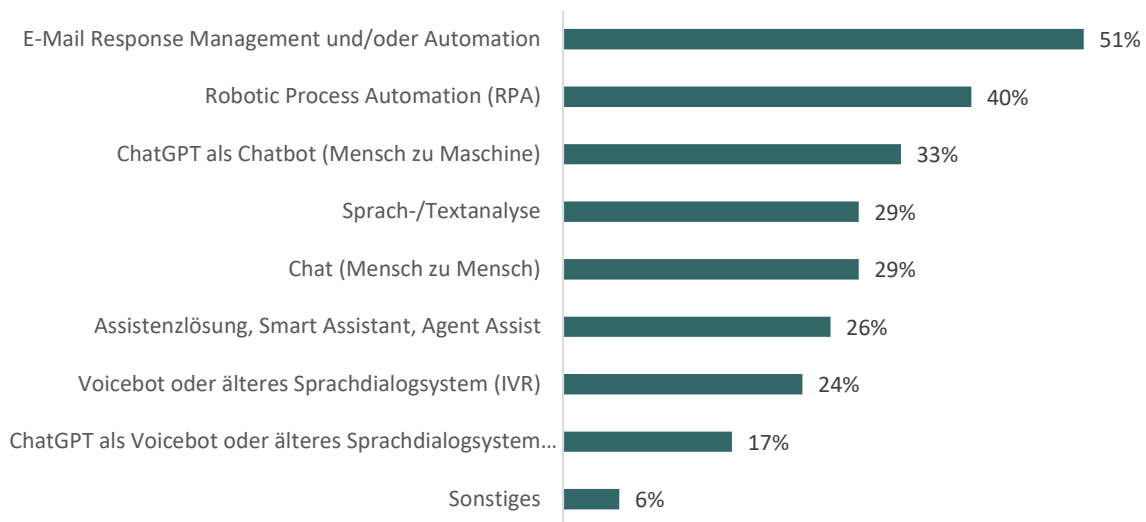


39 Prozent der Befragten setzen schon heute KI-Technologien in der Kundenkommunikation ein. Im Vergleich zum Vorjahr ist dieser Anteil um fünf Prozentpunkte gestiegen (2023: 34 %)

Danach wurden diejenigen Umfrageteilnehmenden, die angegeben hatten, dass sie bereits KI-Technologien in der Kundenkommunikation einsetzen, gebeten, anzugeben, welche Arten KI-basierter Lösungen zum Einsatz kommen.

Im Gegensatz zum vergangenen Jahr hatten die Umfrageteilnehmenden nun auch die Möglichkeit, ChatGPT als Antwortoption auszuwählen.

Frage: Welche Art von KI-basierter Lösung setzen Sie ein? (Mehrfachauswahl möglich) (n=61)



n=72

Auch in diesem Jahr wurde der Bereich E-Mail Response Management und/oder Automation am häufigsten als Einsatzbereich für KI-Technologien genannt (51 % | 2023: 59 %). Den größten Sprung macht Robotic Process Automation (40 % | 2023: 23 %). ChatGPT als Chatbot schafft es auf Anhieb auf Platz drei (33 %).

Unter „Sonstiges“ genannt wurde:

- Blicksteuerung
- Copilot
- E-Mail-Marketing, insbesondere Texten
- Next Best Action Berechnung

Darüber hinaus sollten die Umfrageteilnehmenden, die bereits KI-Technologien im Kundenkontakt einsetzen, angeben, welche Ziele sie damit verfolgen.

Frage: Welche Ziele verfolgen Sie mit dem Einsatz dieser KI-basierten Lösung? (Mehrfachauswahl möglich)



n=72

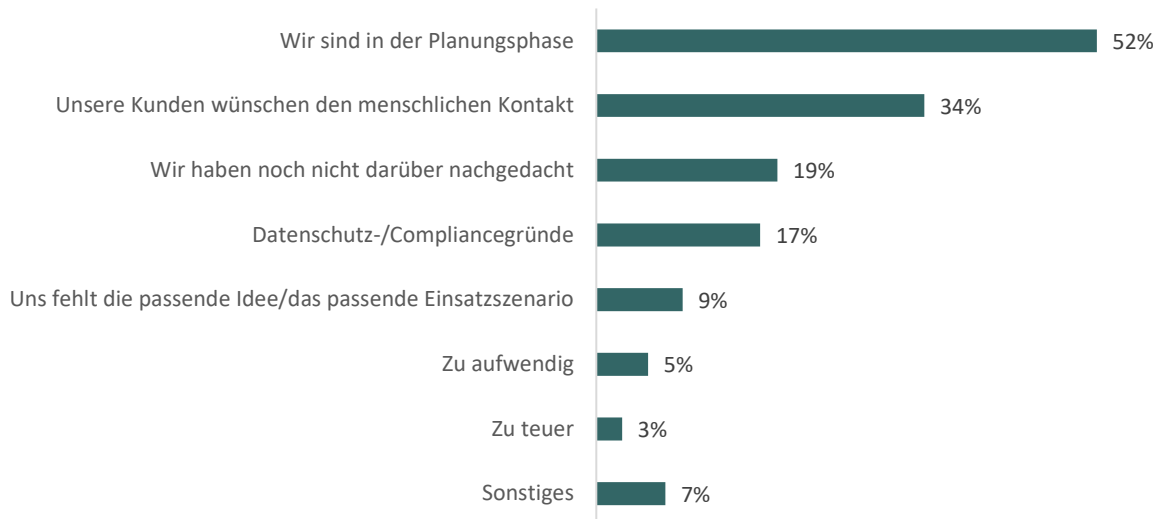
Was die Ziele beim Einsatz von KI-basierten Lösungen betrifft, so decken sich die Antworten mit denen des Vorjahres. Am häufigsten als Grund für den Einsatz von KI-Technologien genannt wurde die Unterstützung der Mitarbeitenden (85 % | 2023: 82 %), gefolgt von der fallabschließenden Bearbeitung einfacher Kundenanliegen (65 % | 2023: 66 %). Lediglich „Vertriebsunterstützung“ und „Qualitätssicherung“ haben die Plätze getauscht.

Unter „Sonstiges“ angegeben wurde:

- Selbstservice
- Effizienzsteigerungen
- Prozessanalyse, -optimierung
- Um Zeitersparnis zu erzielen, Erstentwurf mit KI

Im Gegenzug wurden auch dieses Mal diejenigen Teilnehmenden, die angegeben hatten, dass sie noch KEINE KI-Technologien im Kundenkontakt einsetzen, nach den Gründen befragt, weshalb sie dies (noch) nicht tun.

Frage: Weshalb setzen Sie keine KI-basierte Lösung zur Kontaktaufnahme ein? (Mehrfachauswahl möglich)



n=111

Bei dieser Frage lässt sich im Vergleich zum vergangenen Jahr ein deutlicher Trend erkennen: Lagen die beiden Antwortoptionen „Wir sind in der Planungsphase“ und „Unsere Kunden wünschen den menschlichen Kontakt“ 2023 noch gleichauf (jeweils 35%) so stieg der Anteil der Unternehmen, die zwar noch keine KI-Technologien einsetzen, dies aber konkret planen, um 17 % Punkte. Das Gegenargument „Kunden wünschen menschlichen Kontakt“ stagniert dagegen auf (fast) gleichbleibendem Niveau (2023: 35 % | 2024: 34 %).

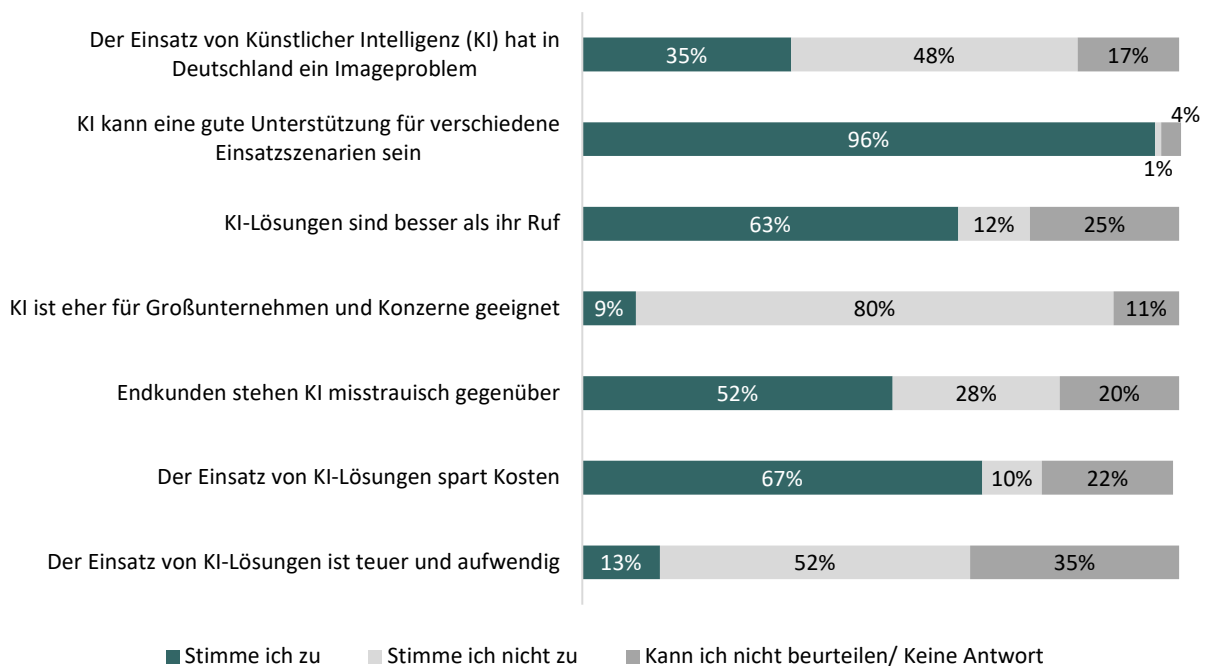
Das Thema Datenschutz/Compliance scheint ebenfalls in den letzten zwölf Monaten an Bedeutung gewonnen zu haben (17 % | 2023: 6 %)

Unter „Sonstiges“ wurde u.a. angegeben:

- Keine Innovationslust seitens der Verbandsleitung
- Fast jeder Kundenkontakt ist individuell (B2B)
- Keine Notwendigkeit in vielen Fällen
- Kein Business Case, da individueller Maschinenbau
- Bedarf der Zustimmung des Mutterkonzerns
- Wir sind in der Ausführungsphase
- Kosten und Nutzen stehen für uns noch nicht im Verhältnis

Die nächste Frage richtete sich wieder an alle Umfrageteilnehmenden. Sie wurden gebeten, eine Beurteilung einiger vorgegebener Aussagen zum Thema KI-Technologien zu beurteilen.

Frage: Wie bewerten Sie die nachfolgenden Aussagen?



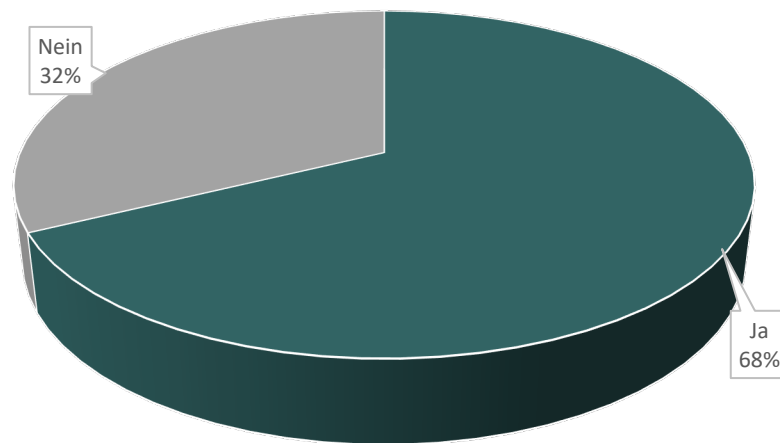
Aus den Antworten lassen sich – insbesondere im Vergleich zu den Vorjahresergebnissen – die folgenden Erkenntnisse ableiten:

- Bereits im vergangenen Jahr bestätigte die überwältigende Mehrheit (93 %) der Befragten die Aussage, dass KI eine gute Unterstützung für verschiedenste Einsatzszenarien sein kann. Der Anteil steigt in diesem Jahr weiter an – auf 96 Prozent.
- Der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die davon ausgehen, dass KI eher für Großunternehmen und Konzerne geeignet ist, ist deutlich gesunken (9 % | 2023: 23 %)
- Wie im vergangenen Jahr glaubt etwa die Hälfte (52 % | 2023: 51 %), dass ihre Endkunden Künstlicher Intelligenz misstrauisch gegenüber stehen.
- Der Anteil der Befragten, die davon ausgehen, dass der Einsatz von KI-Lösungen teuer und aufwendig ist, sinkt (13 % | 2023: 19 %).

- Dagegen steigt der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die der Aussage zustimmen, dass der Einsatz von KI-Lösungen zu Kosteneinsparungen führt (67 % | 2023: 63 %).

Zum Abschluss dieses Umfrageteils wurden die Umfrageteilnehmenden gefragt, ob sie im privaten Bereich KI-basierte Lösungen einsetzen.

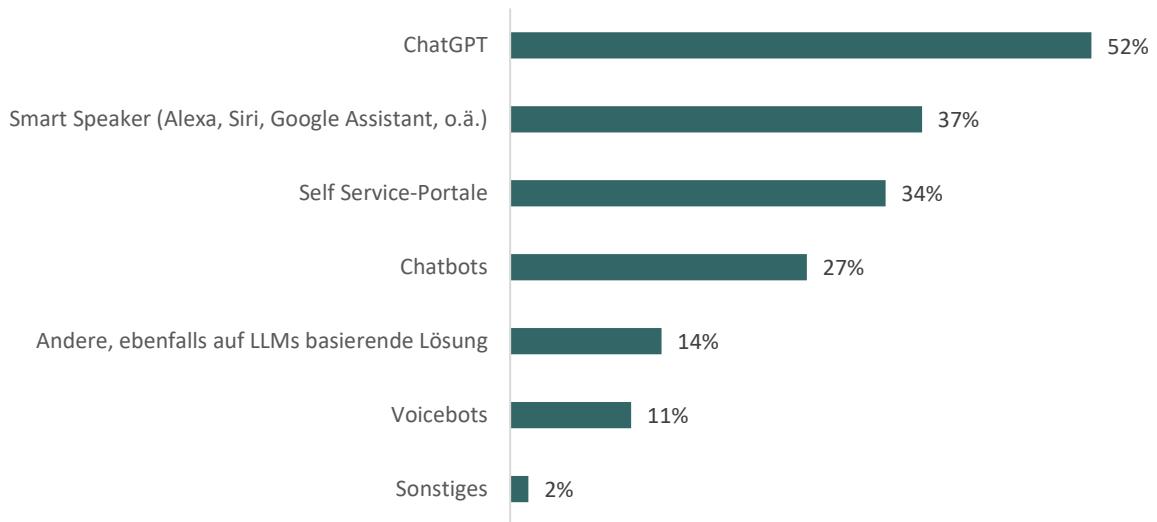
Frage: Nutzen Sie selbst als Privatperson KI-basierte Lösungen (Smart Speaker, Chatbots, Voicebots, etc.)?



Der Anteil der Befragten, die im privaten Umfeld KI-basierte Lösungen einsetzen, ist im Vergleich zum Vorjahr deutlich angestiegen (2023: 51 %). Aus dem „Patt“ zwischen KI-Nutzern und KI-Nicht-Nutzern des Jahres 2023 ist ein Zwei-Drittel-/Ein-Drittel-Verhältnis zu Gunsten der KI-Nutzer geworden.

Bei der Frage, welche KI-basierten Lösungen im Privatbereich zum Einsatz kommen, wurden in diesem Jahr erstmals auch ChatGPT und andere LLM-basierte KI-Lösungen als Antwortoptionen ergänzt.

Frage: Welche KI-basierte Lösungen nutzen Sie? (Mehrfachauswahl möglich)



n=124

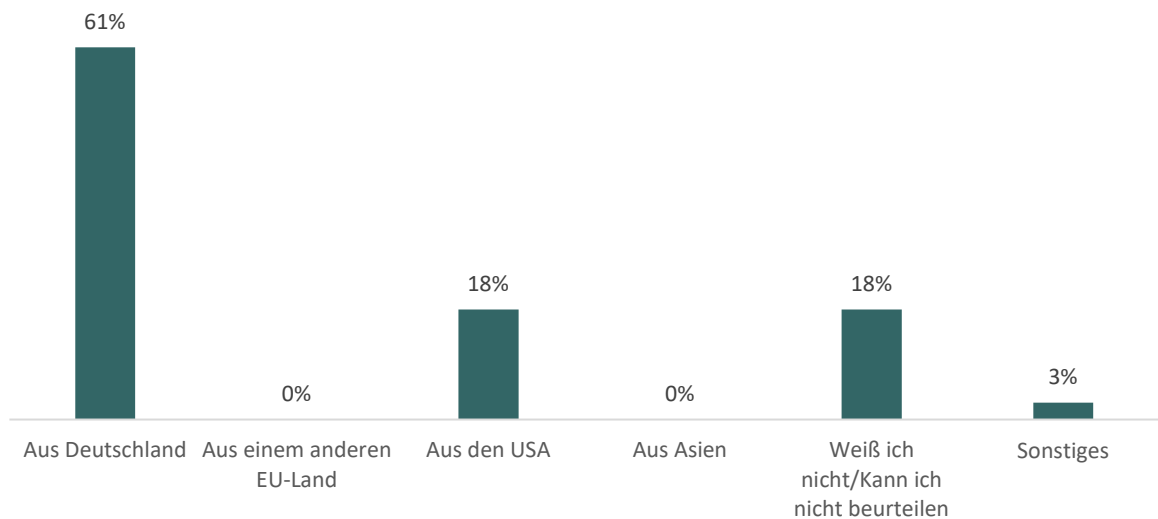
ChatGPT schafft es auf Anhieb auf den ersten Platz und führt die Rangliste der privat genutzten KI-Lösungen mit deutlichem Vorsprung an (52 %). An der Reihenfolge der bisherigen Antwortoptionen hat sich im Vergleich zum Vorjahr nichts geändert. Die zweite neu aufgenommene Antwortmöglichkeit „Andere, ebenfalls auf LLMs basierende Lösungen“ wurde von 14 Prozent der Befragten genannt.

Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung – Lösung und Technologie

Im dritten Teil der Umfrage wurden auch dieses Mal wieder diejenigen Umfrageteilnehmenden, die angegeben hatten, dass sie bereits KI-basierte Lösungen in der Kundenbetreuung einsetzen zu weiteren Details der eingesetzten Lösung sowie deren Implementierung befragt.

In der ersten Frage stand das Herkunftsland der KI-Lösung im Mittelpunkt.

Frage: Aus welchem Land stammt der Anbieter Ihrer KI-Lösung?

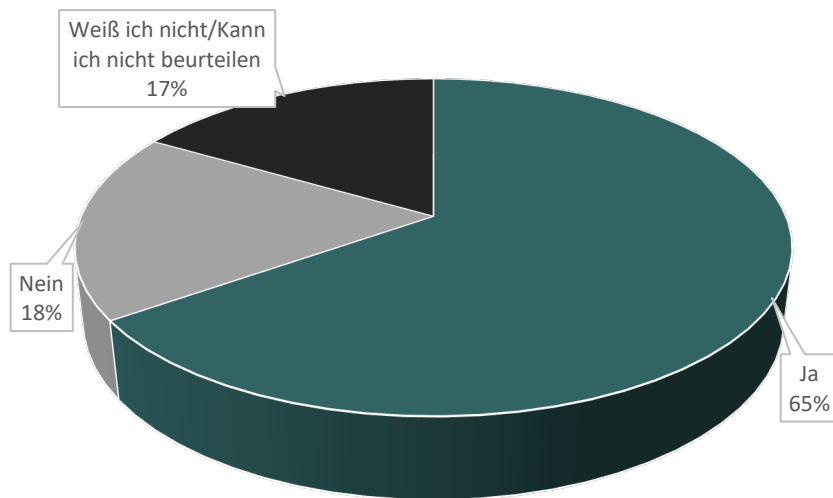


n=72

61 Prozent der Befragten gaben an, eine KI-Lösung aus Deutschland einzusetzen. Dieser Anteil ist im Vergleich zum vergangenen Jahr deutlich gestiegen (2023: 49 %). Der Anteil der KI-Lösungen, die aus den USA stammen, ist im Vergleich zu 2023 (26 %) gesunken.

Die nächste Frage untersuchte einen möglichen Zusammenhang zwischen dem „Siegeszug“ von ChatGPT und der Entscheidung für den Einsatz von KI-Technologien in den befragten Unternehmen.

Frage: Hat ChatGPT die Bereitschaft für den KI-Einsatz in Ihrem Unternehmen erhöht bzw. die Umsetzung beschleunigt?

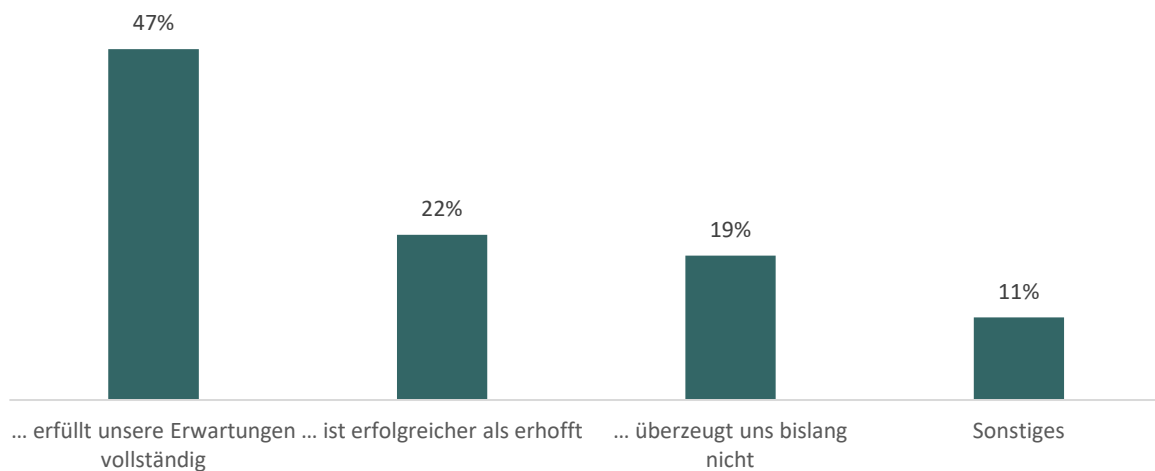


n=72

Knapp zwei Drittel der Umfrageteilnehmenden (65 %) bestätigen einen Zusammenhang zwischen dem ChatGPT-Hype und der Bereitschaft des eigenen Unternehmens, sich intensiver mit dem Thema Künstliche Intelligenz zu beschäftigen.

In der nächsten Frage ging es um eine Bewertung der Zufriedenheit der Befragten mit den eingesetzten KI-Lösungen.

Frage: Unsere KI-Lösung ...



n=72

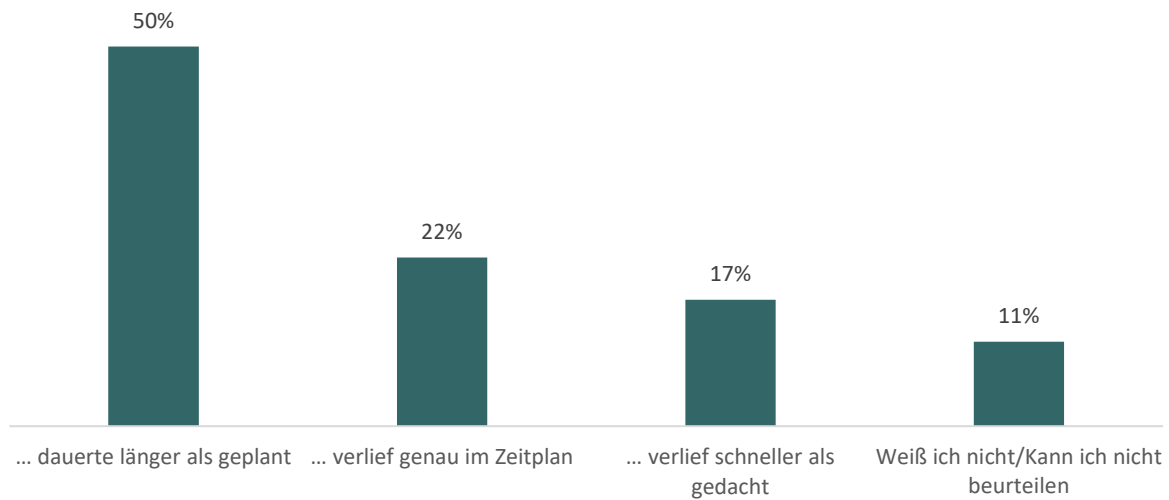
Der Anteil der Befragten, die mit der eingesetzten KI-Lösung voll zufrieden sind, ist im Vergleich zum Vorjahr (2023: 34 %) deutlich gestiegen. Allerdings sank der Anteil derjenigen, deren Erwartungen übertroffen wurden, ebenfalls deutlich (2023: 41 %). Der Anteil der Nicht-Zufriedenen ist in etwa gleichgeblieben (2023: 18 %)

Am häufigsten unter „Sonstiges“ angegeben wurde, dass es aktuell noch zu früh ist, um zu dieser Frage eine Aussage zu treffen: (vgl. nachfolgende Statements):

- Zu früh um final zu beurteilen
- Wird noch nicht verwendet
- Alles ist erst am Anfang
- Aktuell in der Startphase
- Befindet sich gerade im Aufbau
- Funktioniert, könnte aber breiter / häufiger verwendet werden
- Noch nicht abschließend zu beurteilen
- Ist soweit i. O., der Fokus muss auf der Mitarbeiterbegeisterung liegen

Ergänzend zur Frage nach der Zufriedenheit wurden die Teilnehmenden nun gefragt, wie lange die Einführung der KI-Lösung dauerte.

Frage: Die Einführung unserer KI-basierten Lösung ...

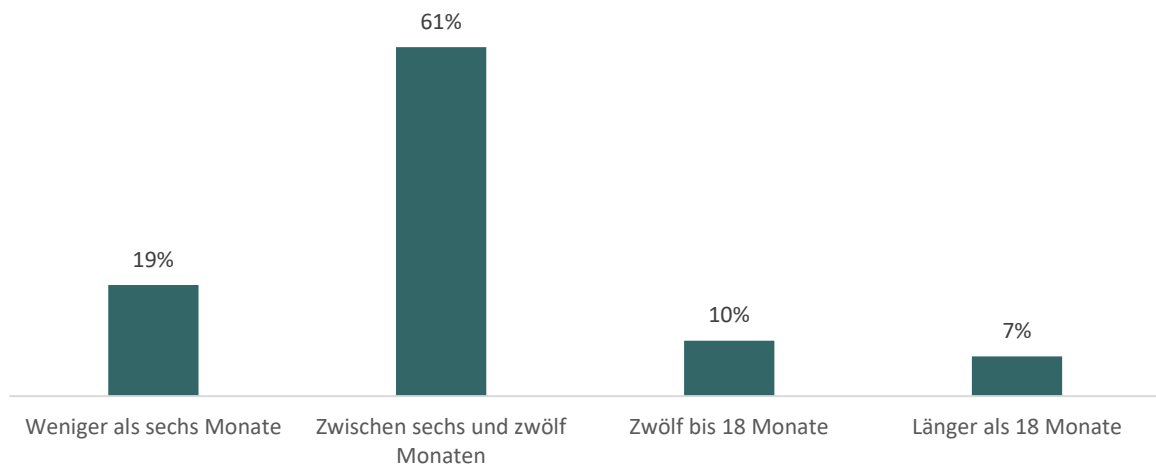


n=72

Eine Veränderung im Vergleich zur Vorgängerstudie ist bei der Bewertung der Implementierungsdauer der KI-basierten Lösung im Unternehmen zu beobachten. Während der Anteil der Befragten, bei denen die Einführung länger als geplant dauerte, annähernd gleich geblieben ist (50 % | 2023: 49 %), stieg der Anteil der Unternehmen, bei denen die Einführung schneller als geplant verlief, um mehr als das Doppelte (17 % | 2023: 8 %).

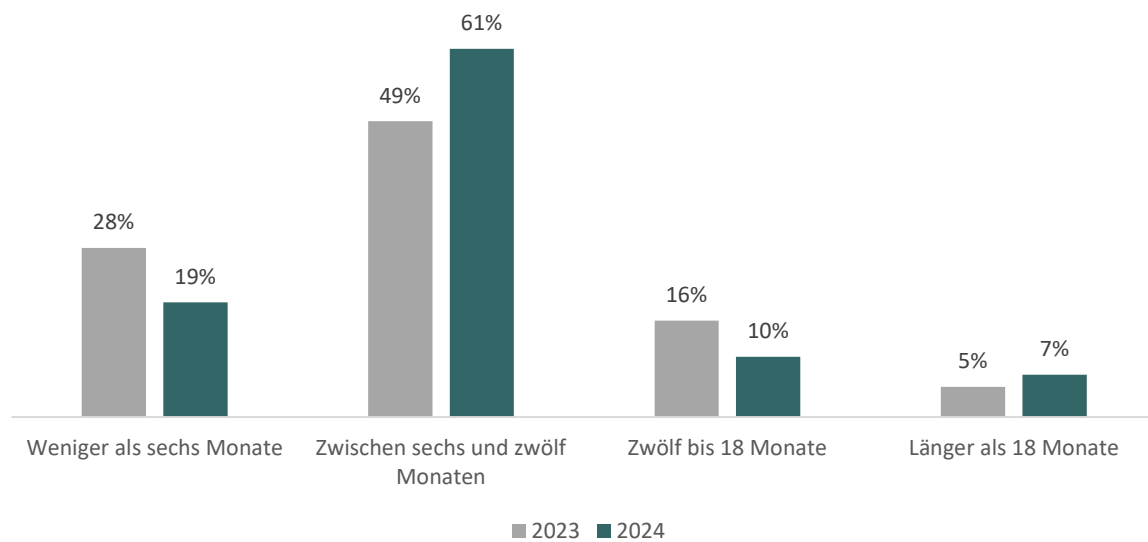
In der nächsten Frage wurde dann wieder der Zeitraum abgefragt, der zwischen Entscheidung zum Einsatz einer KI-Lösung und deren offiziellem Launch verging.

Frage: Wie lange dauerte es von der internen Entscheidung für eine solche Lösung bis zum offiziellen Launch Ihrer KI-Lösung?



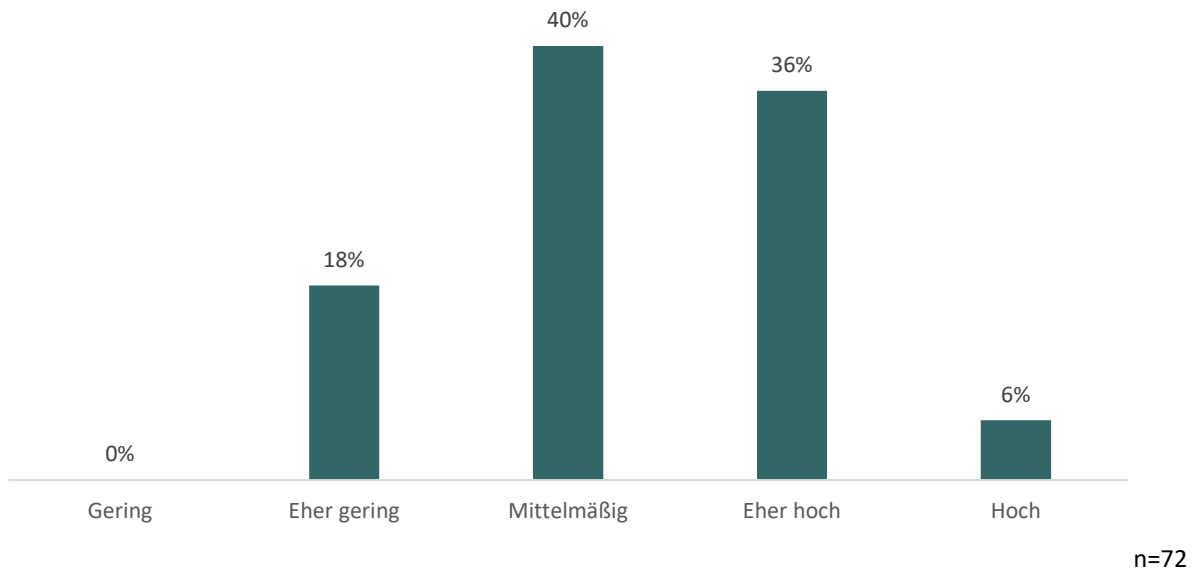
n=72

Ähnlich wie im vergangenen Jahr gelang es den meisten der befragten Unternehmen, ihre KI-Lösung innerhalb von zwölf Monaten an den Start zu bringen (vgl. nachfolgende Grafik):

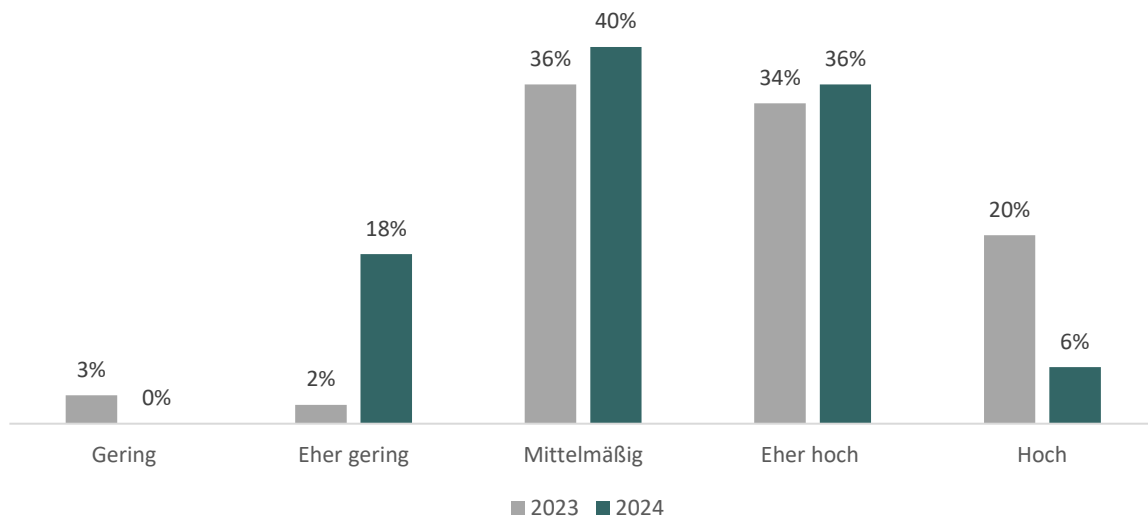


Gerade beim Einsatz Künstlicher Intelligenz spielt die Akzeptanz der Mitarbeitenden für den Einsatz dieser Technologie eine wichtige Rolle. Wie diese Akzeptanz bei den befragten Unternehmen aussieht, war Thema der nächsten Frage:

Frage: Wie hoch ist die Bereitschaft Ihrer Mitarbeitenden, KI-Lösungen zu nutzen?



Interessant sind die aktuellen Ergebnisse, wenn man sie mit den Ergebnissen des Vorjahres vergleicht (siehe nachfolgende Grafik):

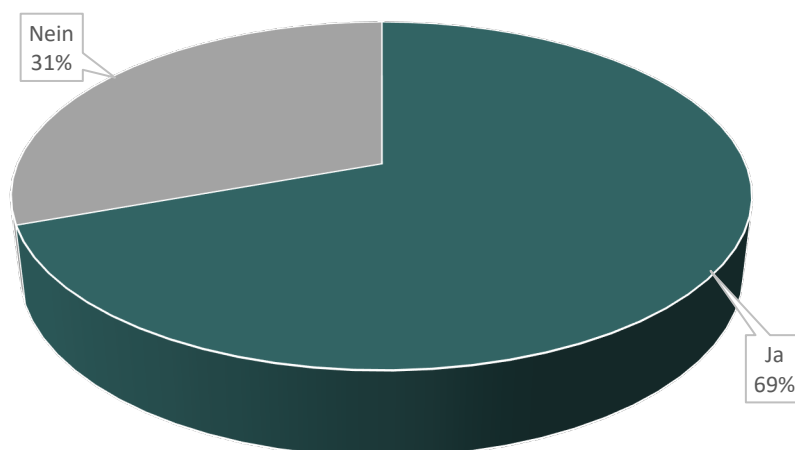


Während sich bei den Bewertungen „mittelmäßig“ und „eher hoch“ nur geringe Veränderungen (+4 bzw. +2 Prozentpunkte) ergeben, sind die „Ausschläge“ bei den anderen Bewertungen deutlich höher. Bewerteten vor zwölf Monaten gerade einmal zwei Prozent der Befragten die KI-Bereitschaft der Beschäftigten in ihrem Unternehmen als „eher gering“, so ist dieser Anteil

in diesem Jahr auf 18 Prozent gestiegen (+16 Prozentpunkte). Selbst wenn man berücksichtigt, dass dieses Jahr keine „Gering“-Beurteilungen der KI-Einsatzbereitschaft im Unternehmen abgegeben wurden (2023: 3 %), ergibt sich immer noch ein Anstieg von 13 Prozentpunkten. Gleichzeitig fiel der Anteil der Befragten, die die KI-Bereitschaft im Unternehmen mit „hoch“ bewerteten im Vergleich zum Vorjahr auf sechs Prozent (-14 Prozentpunkte).

Zum Abschluss von Teil 3 der Umfrage ging es um den Einsatz von Voicebots/Chatsbots zur Kundenbetreuung.

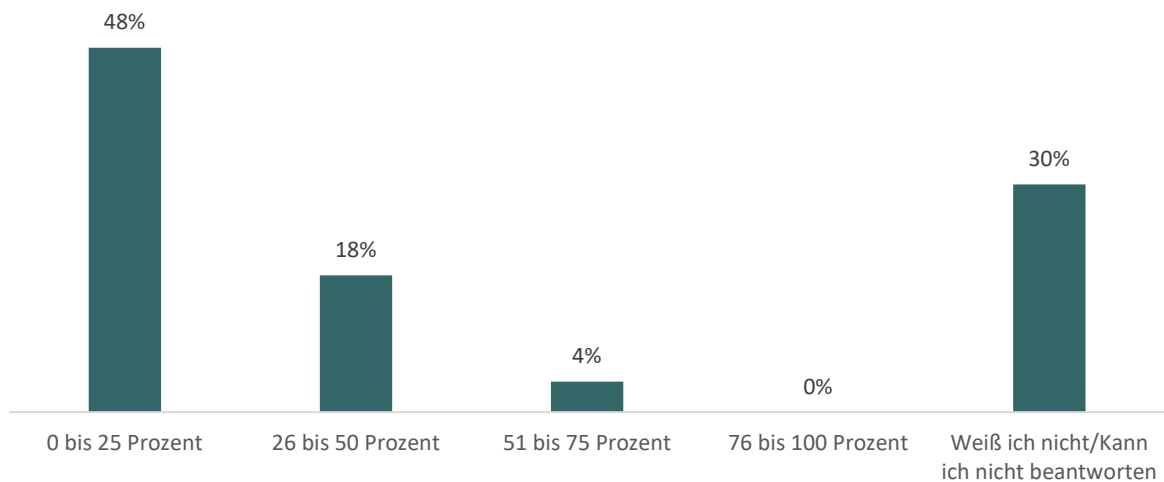
Frage: Nutzen Sie Chat/Voicebots oder intelligente IVR-Systeme mit KI-Unterstützung?



n=72

Diejenigen Umfrageteilnehmenden, die Chat/Voicebots oder intelligente IVR-Systeme mit KI-Unterstützung einsetzen, wurden dann gebeten, anzugeben, eine Bewertung zur fallabschließenden Lösung von Kundenanliegen durch diese KI-basierten Lösungen abzugeben.

Frage: Wie hoch ist der Anteil der Fälle, in denen Ihr Voicebot/Chatbot Kundenanliegen fallabschließend löst?



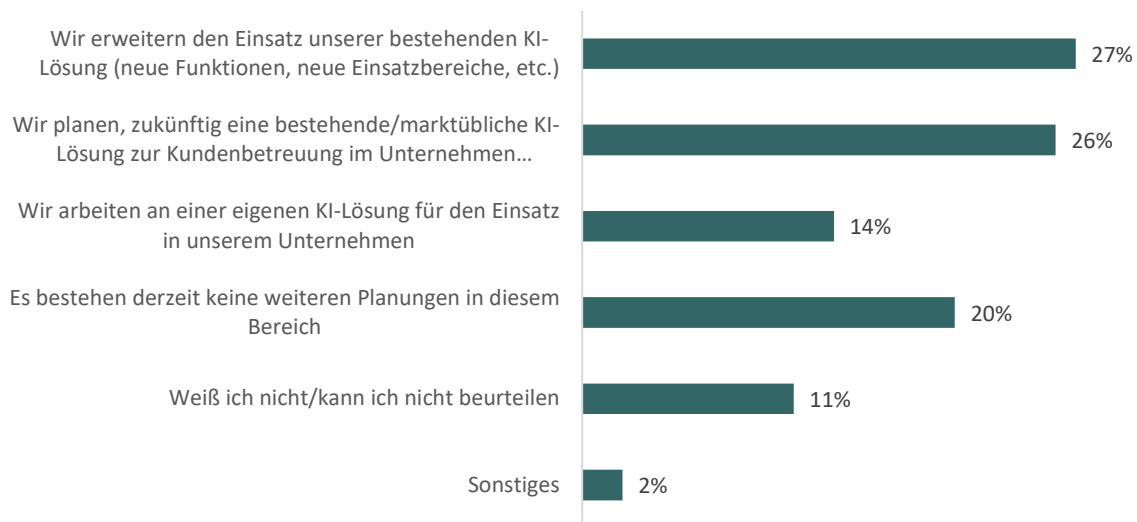
n=50

Die aktuellen Ergebnisse bestätigen die Ergebnisse des Vorjahres. Auch in diesem Jahr gaben zwei Drittel der Befragten (66 %) an, dass in bis der Hälfte aller Fälle der Voicebot/Chatbot das Kundenanliegen fallabschließend löst. Bei 48 Prozent der befragten Unternehmen (2023: 45 %) liegt der Anteil der gelösten Fälle allerdings nur bei bis zu 25 Prozent.

Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung – Zukünftige Planungen

Im letzten Teil der Umfrage ging es auch in diesem Jahr um die zukünftigen Planungen beim Einsatz von KI-Technologien in der Kundenbetreuung.

Frage: Wie sehen Ihre Planungen im Bereich KI-Lösung in der Kundenbetreuung aus?



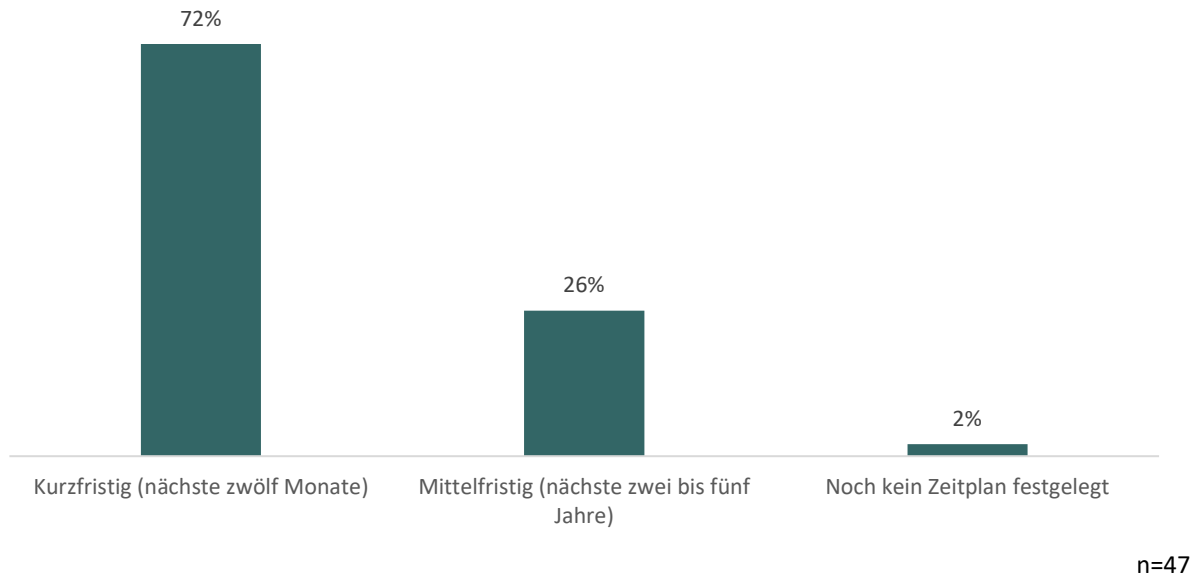
Der Anteil der Unternehmen, bei denen derzeit keine weiteren Planungen im KI-Bereich bestehen, ist deutlich gesunken (20 % | 2023: 31 %). Erstmals wurde in diesem Jahr abgefragt, ob die Unternehmen an einer eigenen KI-Lösung arbeiten. Immerhin 14 Prozent bejahen dies.

Unter „Sonstiges“ angegeben wurde:

- Wir sind noch ganz vorn mit unseren Gedanken dazu und benötigen auch noch Zeit.
- Wir erarbeiten die Rahmenbedingungen/Voraussetzungen zum Einsatz einer KI und machen eine Kosten - Nutzen Analyse.
- Einsatz ist im ersten Schritt zur Unterstützung der Agents angedacht (assistiv)
- Wir beobachten die Weiterentwicklung und prüfen unsere Einsatzmöglichkeiten.

In der nächsten Frage wurde nach dem Zeithorizont gefragt, der den aktuellen Planungen im KI-Bereich bei der Kundenbetreuung zugrunde liegt.

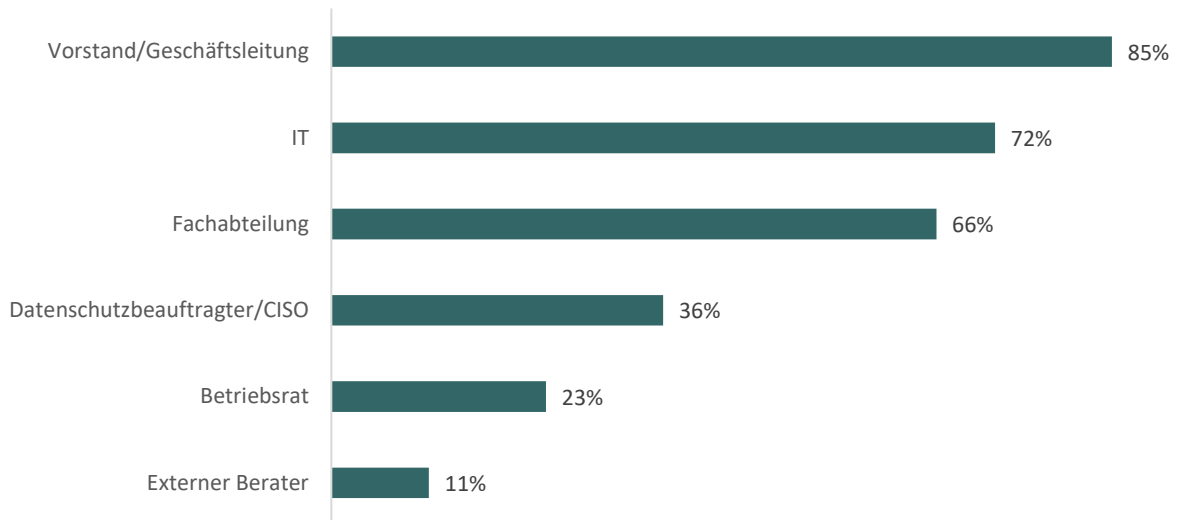
Frage: Wann planen Sie den Einsatz einer KI-Lösung zur Kundenbetreuung?



Der Anteil der Befragten, die kurzfristig innerhalb der nächsten zwölf Monate den Einsatz einer KI-Lösung zur Kundenbetreuung planen, ist von 42 Prozent im vergangenen Jahr auf 72 Prozent in der aktuellen Umfrage gestiegen.

Im Mittelpunkt der nächsten Frage stand das Gremium, das in den befragten Unternehmen für die Entscheidung für den Einsatz einer KI-basierten Lösung in der Kundenbetreuung verantwortlich ist.

Frage: Wer ist bei Ihnen im Unternehmen in die Entscheidung zur Auswahl einer KI-Lösung zur Kundenbetreuung involviert? (Mehrfachauswahl möglich)

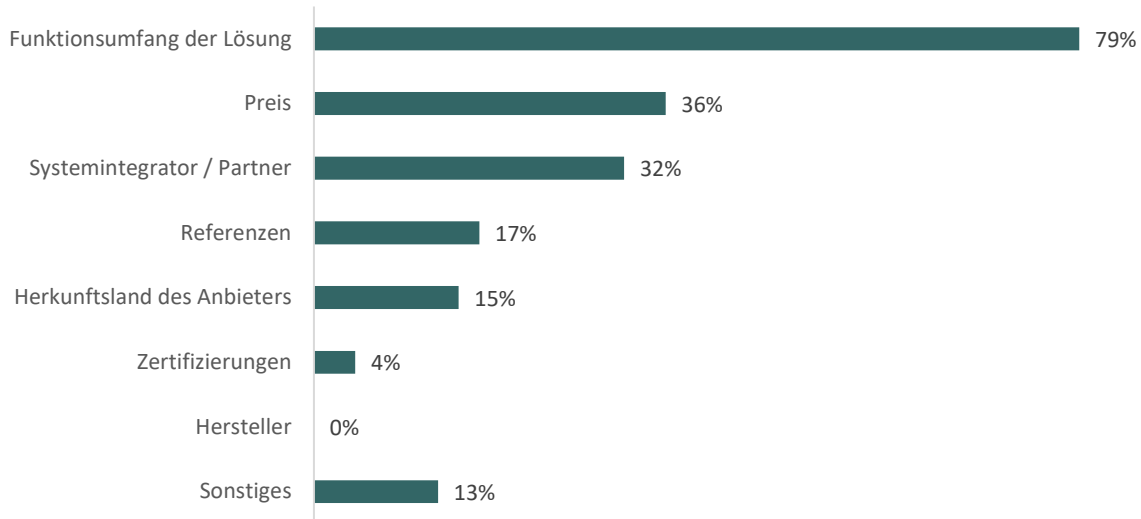


n=47

Fachabteilung, IT und Vorstand/Geschäftsleitung sind auch bei der aktuellen Umfrage die drei am häufigsten in die Entscheidung für die Auswahl einer KI-Lösung zur Kundenbetreuung involvierten Abteilungen. Allerdings haben „Vorstand/Geschäftsleitung“ und „Fachabteilung“ die Plätze getauscht. Letztere wurden in der Vorjahresumfrage noch am häufigsten genannt (85%), Vorstand/Geschäftsleitung lag damals noch auf dem dritten Rank (77%). Externe Berater werden nur bei elf Prozent der befragten Unternehmen hinzugezogen (2023: 23%).

In der nächsten Frage wurden die Befragten gebeten, die Kriterien anzugeben, die bei der Auswahl einer KI-basierten Lösung eine entscheidende Rolle spielen.

Frage: Welches sind die ZWEI wichtigsten Kriterien, die bei der Auswahl einer KI-Lösung zur Kundenbetreuung eine Rolle spielen? (max. zwei Antworten)



n=47

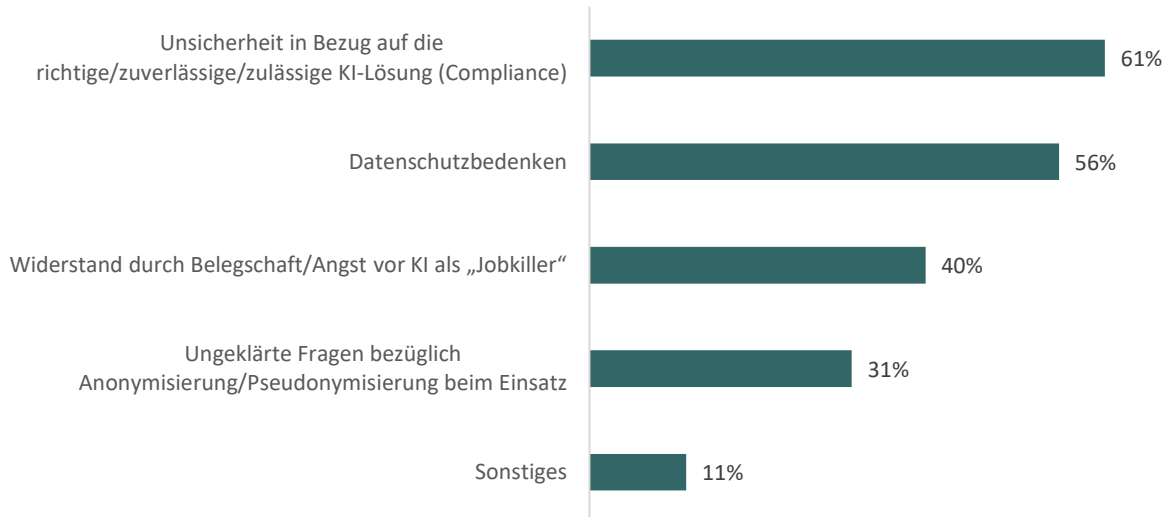
Die Antworten der aktuellen Umfrage entsprechen den Ergebnissen aus dem vergangenen Jahr. Der Funktionsumfang der Lösung ist weiter mit deutlichem Abstand (79% | 2023: 87%) das wichtigste Kriterium bei der Auswahl einer KI-Lösung zur Kundenbetreuung.

Unter „Sonstiges“ angegeben wurde:

- Kundenakzeptanz
- Kosten - Nutzen
- Datensicherheit
- Wo (in welchem Land) werden die Daten verarbeitet
- Schnittstellen zu vorhandenen Systemen
- Zuverlässigkeit

Die folgenden Fragen wurden neu in die Umfrage aufgenommen. Die erste Frage beschäftigte sich mit den Herausforderungen beim Einsatz von KI-Technologien im Unternehmen.

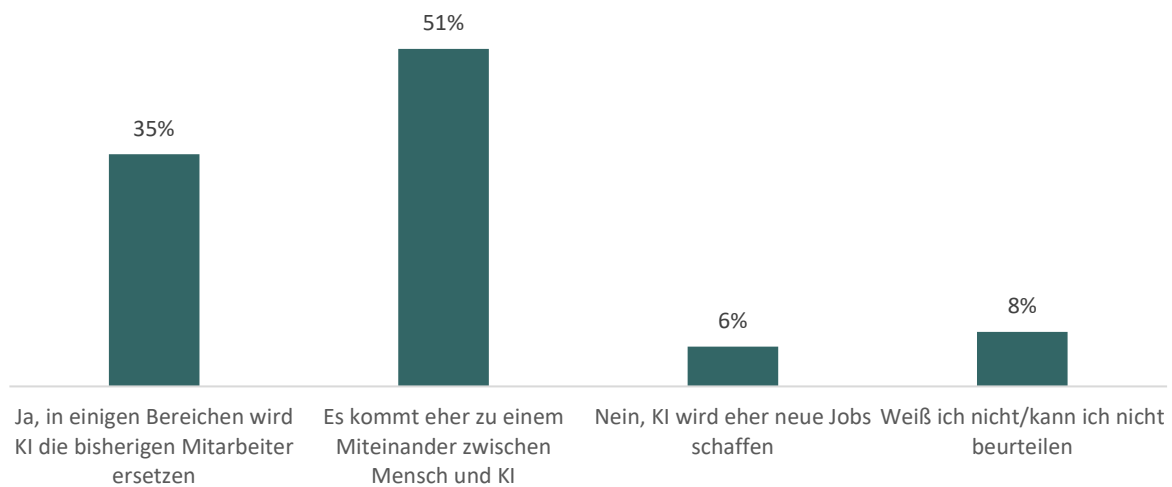
Frage: Welche Herausforderungen ergeben sich für Ihr Unternehmen generell beim Einsatz von KI-Lösungen? (Mehrfachauswahl möglich)



Compliance-Bedenken bzw. die Unsicherheit bei der richtigen Auswahl einer KI-Lösung wurden am häufigsten als generelle Herausforderungen beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz in den befragten Unternehmen genannt. Es folgen Datenschutzbedenken und der Widerstand durch die Belegschaft bzw. die Angst vor KI als „Jobkiller“.

Genau diese Angst vor dem „Jobkiller KI“ wurde in der nächsten Frage konkret adressiert.

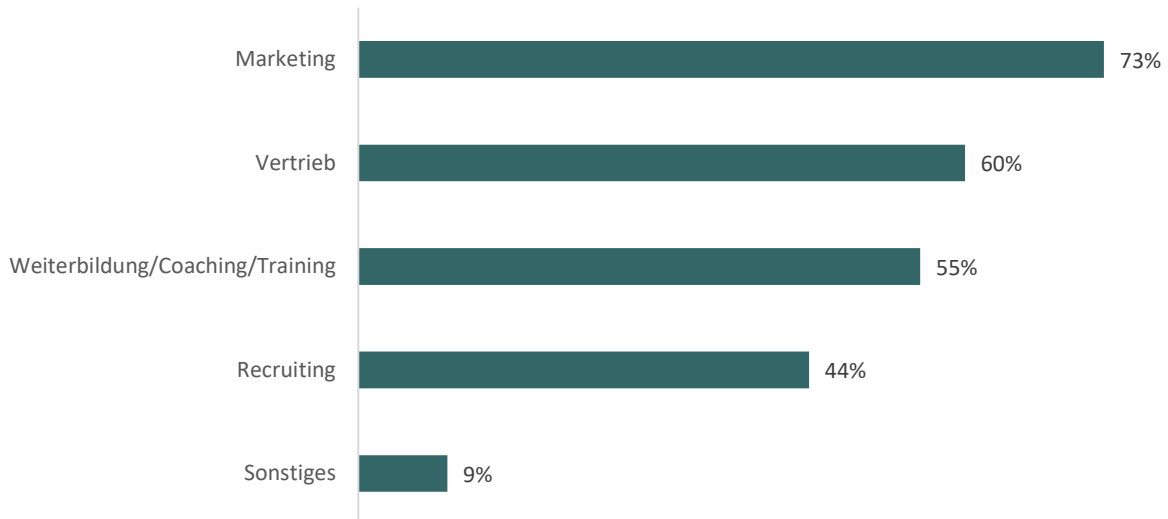
Frage: Wird KI zu einer Art „Jobkiller“ werden?



Zumindest die Befragten scheinen keine Angst davor zu haben, den Arbeitsplatz an die Künstliche Intelligenz zu verlieren. Immerhin geht die Hälfte (51%) davon aus, dass es zu einer Koexistenz aus menschlicher und künstlicher Intelligenz kommen wird. Etwas mehr als ein Drittel (35%) gestehen allerdings zu, dass es in einigen Bereichen zu einem Wegfall „menschlicher Arbeitsplätze“ kommen wird.

Die nächste Frage beschäftigte sich mit dem Potenzial Künstlicher Intelligenz in Unternehmensbereichen/Geschäftsprozessen außerhalb der Kundenbetreuung.

Frage: In welchen Bereichen außerhalb der Kundenbetreuung sehen Sie hohes Potenzial für den KI-Einsatz? (Mehrfachauswahl möglich)



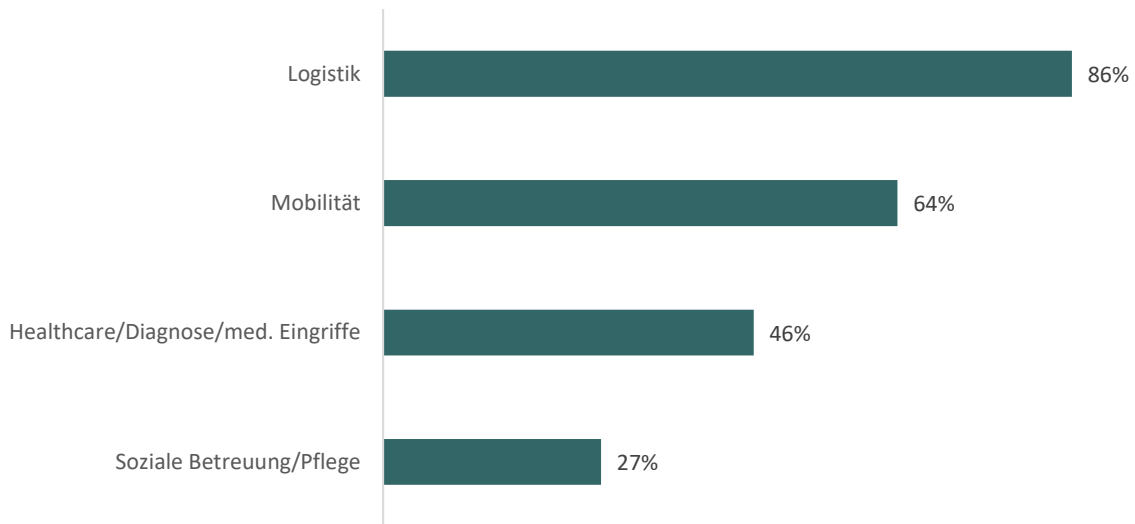
Das Marketing wurde am häufigsten als Unternehmensbereich mit dem höchsten KI-Potenzial genannt (73%). Es folgen Vertrieb (60%) und Weiterbildung/Coaching/Training (55 %).

Unter „Sonstiges“ wurde genannt:

- After Sales-Qualifizierungen
- Buchhaltung
- Controlling
- Einkauf, Verhandlungen
- IT & Programmierung (3)
- Logistik (2)
- Machine Learning and Optimisation
- Pricing, Demand Forecasting, Bonus-Steuerung
- Process Mining, Reporting
- Produktentwicklung
- Produktion und Logistik
- Verwaltung
- Zeitersparnis bei Routineaufgaben

Die nächste Frage erweiterte den Radius des KI-Potenzials um Einsatzszenarien, die über die internen Unternehmensbereiche/Geschäftsprozesse hinausgehen.

Frage: In welchen anderen Einsatzszenarien sehen Sie hohes Potenzial für den KI-Einsatz?



Bereits in der vorherigen Frage wurde die Logistik unter „Sonstiges“ als Unternehmensbereich genannt, der Potenzial für den KI-Einsatz birgt. Dies scheint nach Ansicht der Befragten auch zu gelten, wenn man die Logistik nicht als internen Unternehmensbereich, sondern extern als Branche/Einsatzszenario einordnet.

Zum Abschluss der Umfrage konnten die Teilnehmenden dann noch ein frei formuliertes Statement zum Thema Einsatz moderner KI-Technologien in der Kundenbetreuung abgeben:

„Im Business muss ich mich der Möglichkeiten von KI-Technologien stellen, Die Möglichkeiten und die rasanten Entwicklungszyklen eröffnen immer qualitativ hochwertigere Lösungen für den Kunden, die den Mitarbeiter im operativen Geschäft von einfachen und repetitiven Aufgaben entlasten können. Damit haben wir die Möglichkeit den Herausforderungen zu Effizienz und dem Fachkräftemangel aufgrund der demographischen Entwicklung zu begegnen.

Privat finde ich die Entwicklung erschreckend. Die technologische Entwicklung ist derart, dass ich in kürzester Zeit nicht mehr weiß, was Real und was Fiktion ist. Die Technik wird ja bekannterweise nicht nur zum Guten genutzt, sondern auch um Populismus und bewusst Desinfor-

mation zu betreiben. Positiv ist, dass zukünftig viele Dinge wieder in Präsenz besprochen werden, um sicherzustellen, dass man nicht mit einem Avatar spricht.“

„Ich war, wohl auch aufgrund meines Alters mit über 55, skeptisch in Bezug auf KI und bin in den letzten 12 Monaten ein großer Fan geworden. Die Welt und viele Dinge sind erheblich einfacher, praktischer und KI ist sehr hilfreich - ich bin überzeugt hier steckt noch äußerst viel Potenzial.“

„Große Chance dem Fachkräftemangel zu begegnen, wenngleich große Zweifel und auch Ängste beseitigt werden müssen.“

„Tolle neue Möglichkeiten, wichtig wird jedoch sein, weiterhin den Kunden im Mittelpunkt zu sehen.“

„KI wird in der Arbeitswelt seinen Platz finden und ein Teil der Lösung rund um Fachkräftemangel und Qualifizierung sein.“

„Man muss sich immer genau überlegen, was man damit bewirken will und welche Prozesse damit abgebildet werden sollen. Sicherlich ist der Einsatz in Massenprozessen wünschenswert. Wir beobachten erst einmal und planen dann ggfs. eine Umsetzung in kleinen Prozessen.“

*„Ohne KI wird manche Aufgabe nicht mehr zu bewältigen sein, weil schon heute [nicht mehr] ausreichend Mitarbeiter*innen für bestimmte Tätigkeiten auf dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen.“*

„KI soll die Arbeit erleichtern, aber [der] menschliche Kontakt bleibt wichtig.“

„Der Einsatz von KI-Lösungen im Reklamationsbereich (Einzelhandel) mit direktem Kundenkontakt ist kritisch zu sehen, da die langjährige Erfahrung zeigt, dass Menschen mit Menschen kommunizieren möchten. Dies ist auch unabhängig vom Alter und der sozialen Stellung der Kunden. Grundsätzlich sind KI-Lösungen in bestimmten Bereichen der Kundenbetreuung sicher sinnvoll, um einen schnelleren Informationsfluss für den Kunden zu gewährleisten. Hierzu sind jedoch ganzheitliche IT-Lösungen, die auf einander abgestimmt sind notwendig. Eine KI-Tech-

nologie wird immer nur so gut oder auch so schlecht sein, wie die restliche IT-Infrastruktur des Unternehmens aufgestellt ist.“

„Die KI stellt, bezogen auf die kurze bisherige Lebensdauer der aktuellen GPT, eine großartige Unterstützung in zahlreichen Bereichen. Die Automation gekoppelt mit der KI wird die erforderliche Effizienz in zahlreichen Einsatzgebieten wie z.B. Kundenservice sichern.“

„Die aktuellen Kosten und der Aufwand sind für mittelständische Unternehmen sehr hoch. Ob sich der Einsatz lohnt, bzw. ab wann, wird die Zeit zeigen.“

„Sinnvolle Unterstützung für Mitarbeiter und Kunden.“

„Die Auswahl der passenden Lösungen ist anspruchsvoll. Generative KI direkt auf Kunden loszulassen ist kritisch, da die Wissensbasis ausschlaggebend für die Antwort Qualität ist.“

Die Frage ist nicht KI versus Mensch, sondern wie KI den Fachkräftemangel ausgleichen kann.“

„Der Einsatz von KI mit Kundeninteraktion darf erst erfolgen , wenn das eine Verbesserung im Serviceerlebnis für den Kunden darstellt. Im Hintergrund kann KI den Servicemitarbeiter schon gut unterstützen, jedoch noch lange nicht ersetzen.“

„Eine Möglichkeit um die ersten Kontaktversuche zu sortieren und ggfs. kleine Anfragen direkt durch die KI abzuarbeiten.“

„Komplexe Themen sehe ich noch nicht, dass die KI dies übernehmen kann, wird aber ggfs. noch kommen, schließlich lernt KI mit.“

„Beim richtigen Einsatz wird in den nächsten Jahren KI vielen Unternehmen helfen, die nächsten Schritte zu gehen.“

„Die Lösung ist immer nur so gut wie die Tiefe der Implementierung ins Backend, auf dem faktische Prozesse laufen.“

„Die größte Gefahr der KI ist, dass man sie nicht nutzt...“

„Große Chance“

„Chat-Bots sind furchtbar und führen eher zu Frust. KI intelligent eingesetzt sollte den Mensch unterstützen und nicht ersetzen.“

„Ich bin gespannt, was sich dort noch so alles entwickeln wird ;-)"

„KI-Lösungen mit Bedacht und immer einem klaren Bedarf entsprechend einsetzen. Kein digitaler Aktionismus, sondern immer im Einklang der Bedürfnisse von Kunden.“

„Spannendes Thema, welches die Arbeitswelt und unser Leben grundlegend verändern wird. Es ist lediglich eine Frage der Zeit.“

Wichtiger Hinweis: Alle Statements wurden wörtlich zitiert und lediglich in Bezug auf Rechtschreibung und Interpunktion bearbeitet.
--

Herausgeber:

GROHMANN BUSINESS CONSULTING

Basler Straße 115

79115 Freiburg

www.grohmann-business-consulting.de

© 2024 GROHMANN BUSINESS CONSULTING – alle Rechte vorbehalten