

Deloitte.



Deloitte
AI Quick Study

Der Einfluss künstlicher
Intelligenz auf Österreichs
Unternehmen



Impressum

Autor:innen: Evrim Bakir, Stevan Borozan
Redaktionelle Mitarbeit: Armin Nowshad,
Theresa Kopper, Gina Grassmann
Grafik & Layout: Claudia Hussovits

Inhalt

Vorwort	05
Key Findings	06
Bedeutung von KI	08
Die häufigsten Anwendungsbereiche	10
Chancen, Risiken und Hürden	12
Blick in die Zukunft	16
Fazit	21
Methode und Sample	22
Kontakt	23

Vorwort

Das Aufkommen generativer KI-Technologien wie *ChatGPT* oder *Stable Diffusion* und ihre breite Zugänglichkeit haben in diesem Jahr einen nie zuvor dagewesen Hype um das Thema Künstliche Intelligenz (KI) ausgelöst. Die Anwendungsfälle von KI in der digitalisierten Wirtschaft sprechen für sich, jedoch ist die Wertgenerierung dieser Technologien oftmals mit Hürden wie beispielsweise dem Mangel an Ressourcen, fehlendem Know-how, unzureichender Datenqualität, unternehmenskulturellem Widerstand gegen Veränderungen sowie rechtlichen und ethischen Bedenken verbunden.

Die vorliegende Deloitte Umfrage greift dieses wegweisende Thema auf und liefert ein Abbild zum aktuellen Verständnis für den Umgang mit KI-Technologien in Österreichs Wirtschaft. Die Umfrage gibt Aufschluss, wie österreichische Unternehmen KI schon jetzt für ihren Geschäftserfolg nutzen, welche Maßnahmen sie dahingehend setzen und wo sie das größte Potenzial für die Zukunft sehen. Darüber hinaus werden mögliche Risiken und Hindernisse beleuchtet.

Wir wünschen eine spannende Lektüre.



Evrim Bakir
Managing Partnerin



Stevan Borozan
Director

Key Findings



Die Mehrheit der österreichischen Unternehmen, unabhängig von Größe und Branche, steht dem **Thema KI positiv** gegenüber.



Bisher spielt KI nur in wenigen österreichischen Unternehmen eine tragende Rolle. Der Fokus liegt aktuell auf **Prozessautomatisierung und Marketing**.



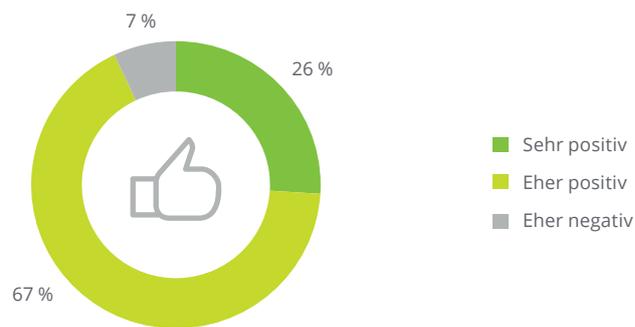
Die überwiegende Mehrheit der österreichischen Unternehmen fühlt sich für **künftige Entwicklungen** in der KI **noch nicht gut vorbereitet** und plant Investitionen im kommenden Jahr.



Die **größten Hürden** stellen das Fehlen von **Know-how** innerhalb des Unternehmens, **Datenschutz** und andere **rechtliche Rahmenbedingungen** dar.

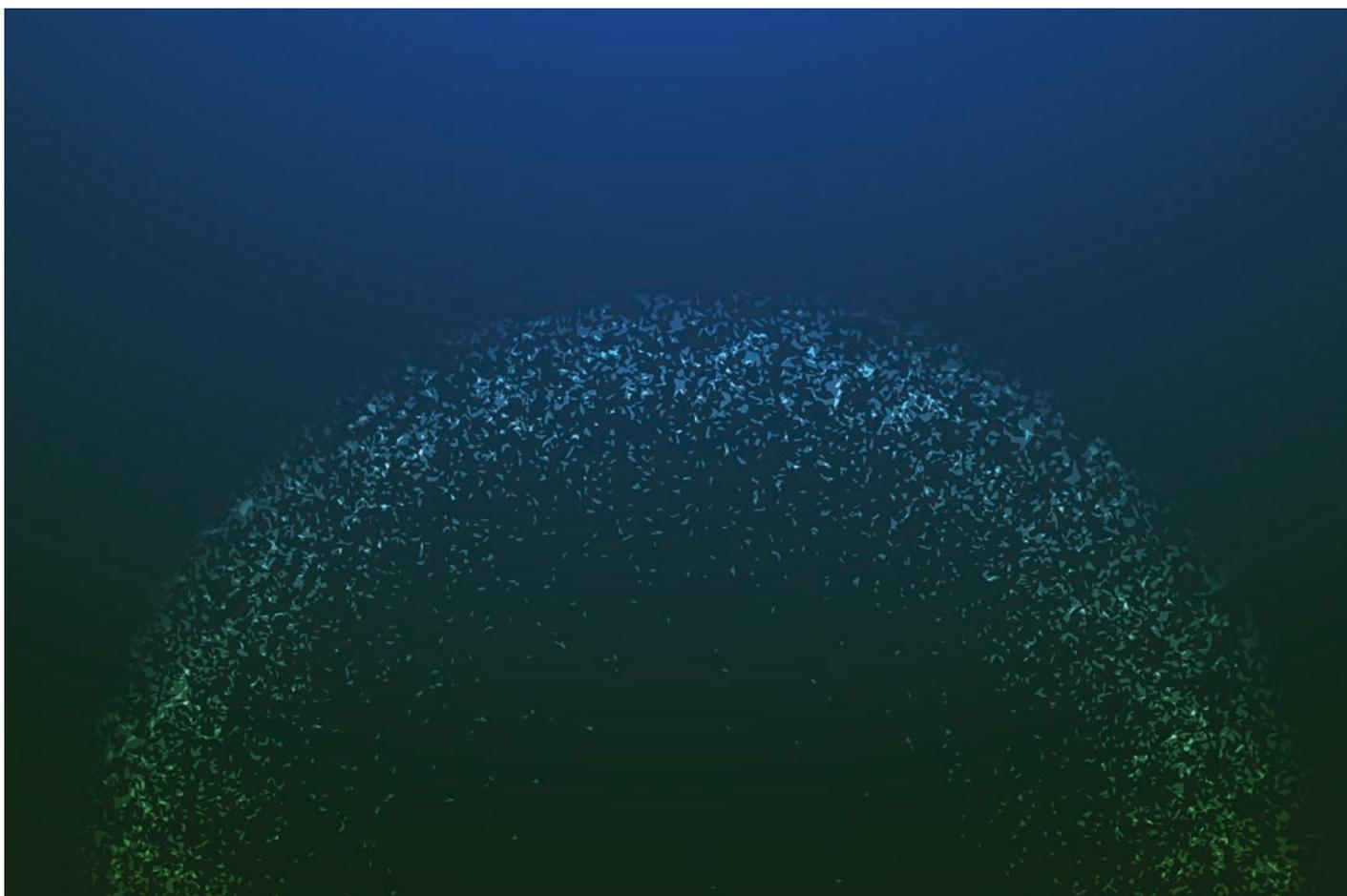
Bedeutung von KI

Wie stehen Sie dem Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) im Unternehmenskontext grundsätzlich gegenüber?

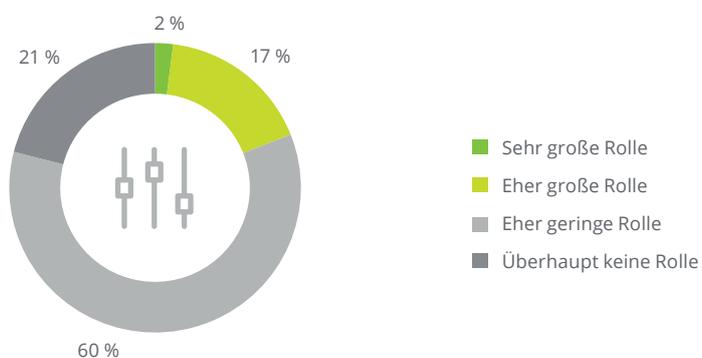


Künstliche Intelligenz ist derzeit in aller Munde, auch Unternehmen setzen sich mittlerweile mit der neuen Technologie auseinander. Dabei zeigt sich: Die überwiegende Mehrheit (93 %) steht dem Einsatz von künstlicher Intelligenz im Unternehmenskontext positiv gegenüber.

Die Umfrage macht deutlich, dass die Einstellung der Unternehmen gegenüber dem Thema KI von Optimismus geprägt ist und die Chancen sowie das Potenzial von KI positiv überwiegen. Diese Tendenz nimmt Deloitte auch in der Beratungspraxis wahr – die Bereitschaft zur Nutzung von KI ist auf breiter Ebene vorhanden.



Welche Rolle spielt KI in Ihrem Unternehmen bereits?



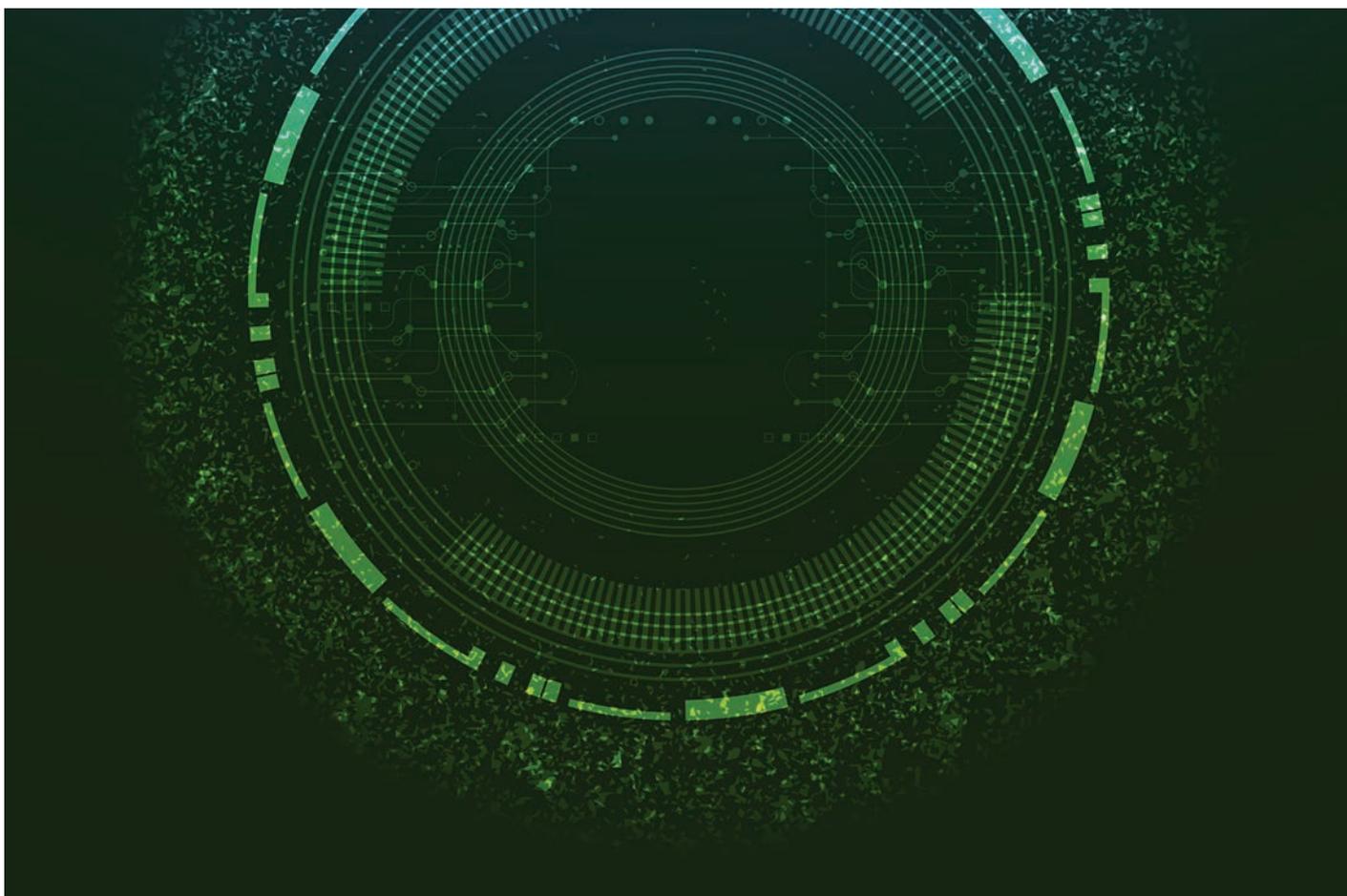
Trotz einer positiven Grundeinstellung gibt die überwiegende Mehrheit der Befragten (81 %) an, dass in ihrem Unternehmen KI erst eine geringe oder gar keine Rolle spielt. Lediglich bei 19 % kommt die Technologie schon jetzt in größerem Ausmaß zum Einsatz.

Diese Ergebnisse zeigen, dass ein großes Potenzial an KI-Capabilities in österreichischen Unternehmen noch nicht genutzt wird. In vielen Unternehmen gibt es noch keine konkreten Pläne zur Umsetzung – das offenbart einen klaren Handlungsbedarf.

Die häufigsten Anwendungsbereiche

In welchen Bereich kommt KI aktuell bei Ihnen zum Einsatz?





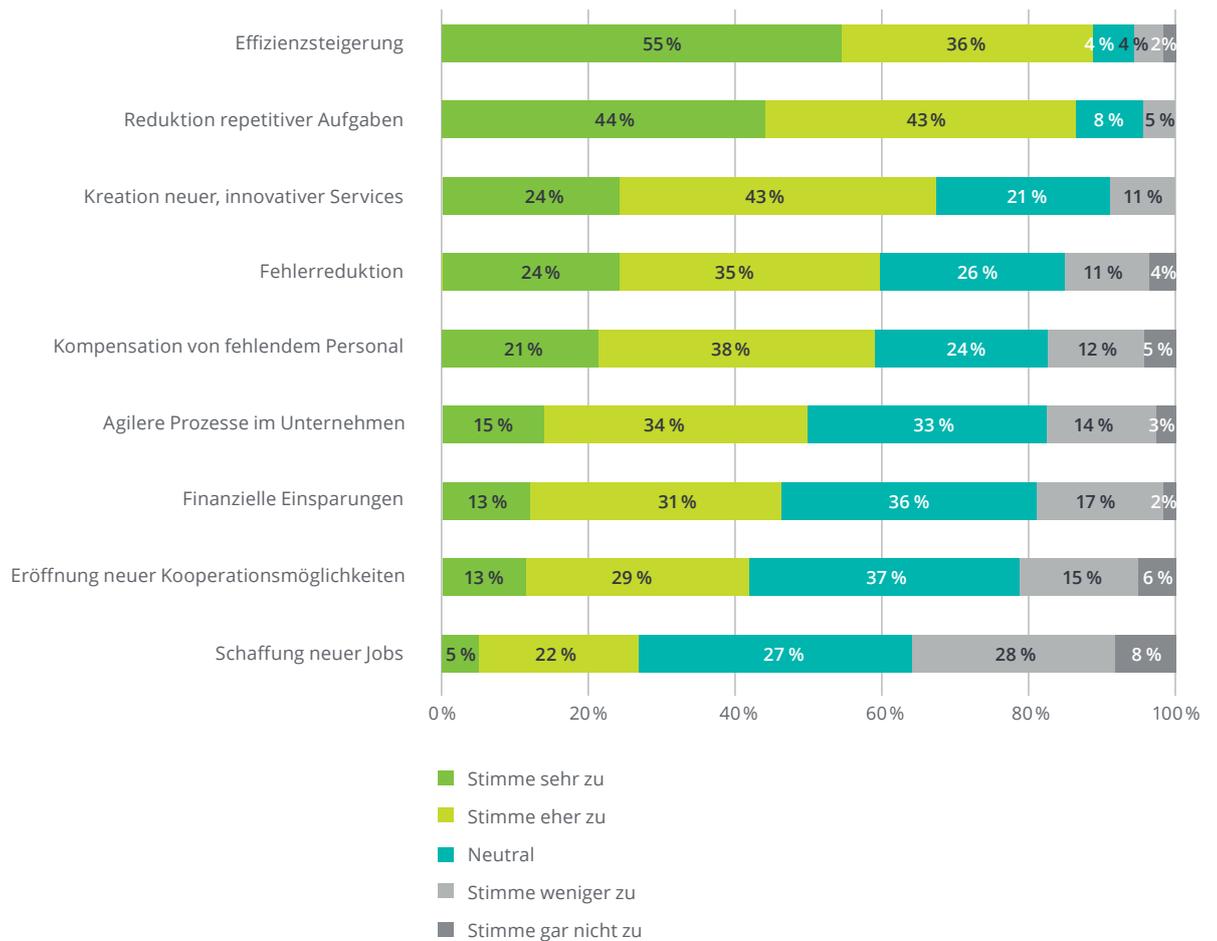
Obwohl KI in den meisten Unternehmen noch keine tragende Rolle spielt, lassen sich einige Bereiche identifizieren, in denen sie am häufigsten genutzt wird. Dazu zählen Prozessautomatisierung (34 %), Kundeninteraktion und Marketing (21 %), Qualitätskontrolle (16 %), dicht gefolgt von Contenterstellung und -management (14 %) sowie Betrugserkennung (13 %).

Rund ein Drittel der KI-Anwendungen findet im Bereich der Prozessautomatisierung statt, das spricht für die Integration von KI in bestehende RPA (Robotic Process Automation)-Produkte. Die als „Intelligent RPA“ bezeichnete Technologie erweitert die klassischen regelbasierten Automatisierungen um KI-Modelle, welche die Entscheidungskompetenzen von Automatisierungen signifikant erhöhen können. Damit sind auch komplexere Prozesse mit einem höheren Automatisierungsgrad umsetzbar.

Gleichzeitig lässt sich daraus ableiten, dass das volle Potenzial von KI-Technologien, etwa durch die Nutzung neuronaler Netzarchitekturen, derzeit nur in geringem Ausmaß ausgeschöpft wird. Gerade im Zusammenhang mit Betrugserkennung könnten durch diese Technologien neue Maßstäbe in Bezug auf die Qualität der tatsächlichen Treffer gesetzt werden.

Chancen, Risiken und Hürden

Welche Chancen kann der Einsatz von KI Ihrem Unternehmen bringen?



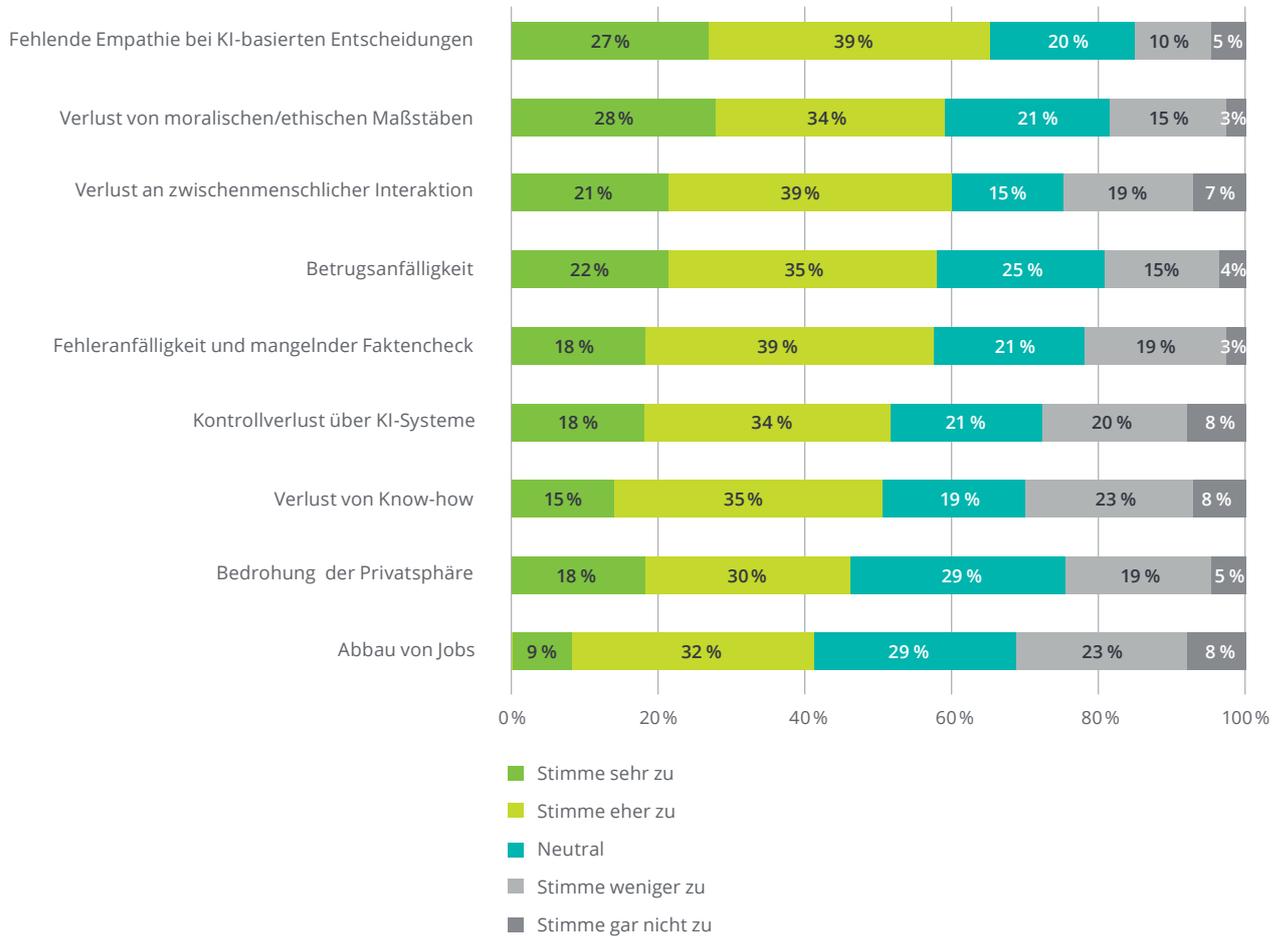


Derzeit sehen Unternehmen den größten Mehrwert von KI in der Effizienzsteigerung (91 %) und in der Reduktion repetitiver Aufgaben (87 %). Für zwei Drittel (67 %) ist die Kreation neuer und innovativer Services eine zentrale Chance. Auch in Bereichen der Kompensation von fehlendem Personal (59 %), der Fehlerreduktion (59 %) sowie der Förderung agiler Prozesse (49 %) sehen die Befragten großes Potenzial. Was das Schaffen neuer Jobs (27 %), finanzielle Einsparungen (44 %) und die Eröffnung neuer Kooperationsmöglichkeiten (42 %) angeht, sind die Befragten derzeit noch nicht ganz überzeugt.

Die großen Hoffnungen der Befragten hinsichtlich Effizienzsteigerung kann auf die breite Zugänglichkeit der modernen generativen KI-Technologien, wie allen voran ChatGPT, und die augenscheinlichen Use Cases, wie beispielsweise Zusammenfassungen von Texten oder der Generierung von Bildern zurückgeführt werden. Was die Effizienzsteigerung betrifft, kommt auch die globale Deloitte Untersuchung „State of AI in the Enterprise“ zu einem ähnlichen Ergebnis. Die Reduktion repetitiver Aufgaben entspricht eher klassischeren Anwendungen des maschinellen Lernens, wie etwa der intelligenten Robotic Process Automation oder automatisierten Bilderkennung mit neuronalen Netzen. Unternehmen sehen hier eine Chance, den demografischen Herausforderungen unserer Zeit mit Hilfe von KI-Technologien zu begegnen.

Die Entwicklungen vor allem im Bereich der generativen KI im vergangenen Jahr haben das große Potenzial verdeutlicht. In diesem Kontext müssen neben den Anwendungsfällen und Chancen auch die Risiken, die mit diesen Technologien einhergehen, thematisiert werden.

Welche Risiken kann der Einsatz von KI Ihrem Unternehmen bringen?

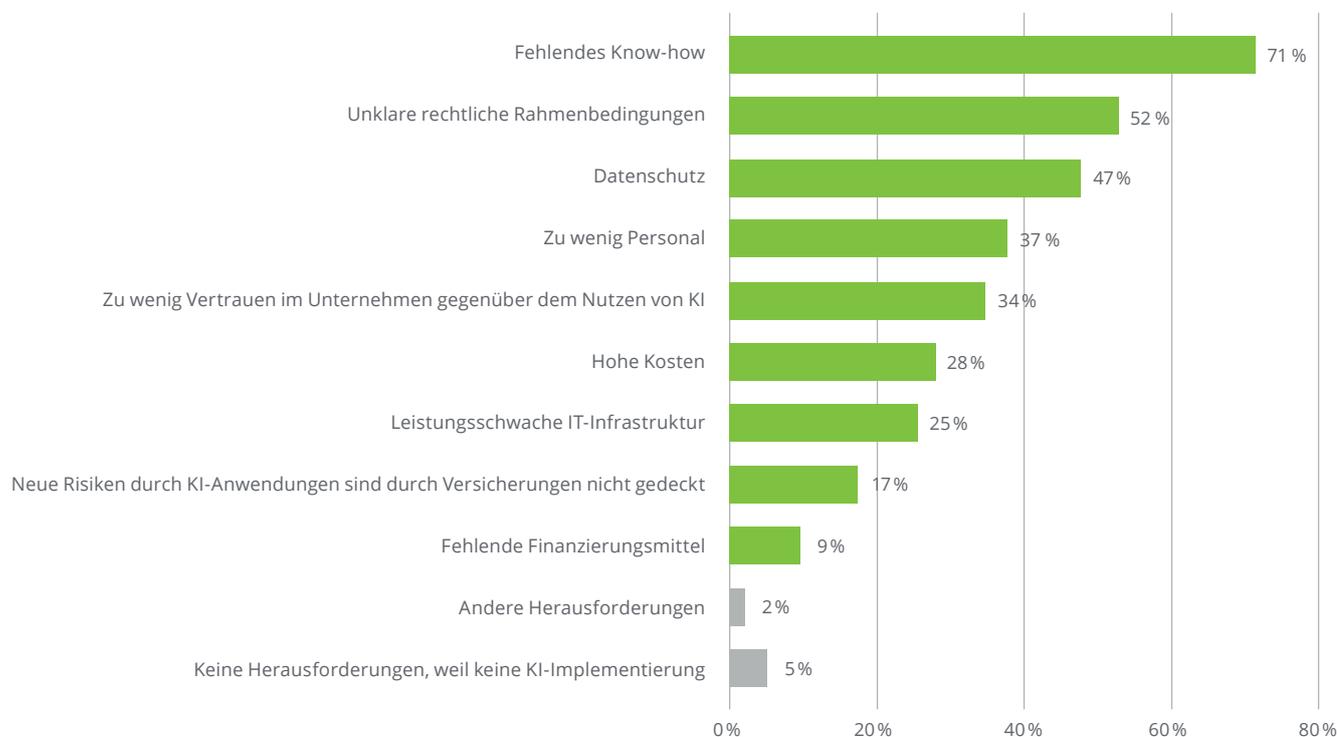


Die Entwicklungen vor allem im Bereich der generativen KI im letzten Jahr haben das große Potenzial der Technologie verdeutlicht. Gleichzeitig bringt sie aber auch Risiken mit sich, die keinesfalls unterschätzt werden dürfen.

Dabei zeigt die Umfrage, dass die Befragten mögliche Gefahren durchaus ernst nehmen. Vor allem ethische Themen, bei denen die menschliche Komponente eine wesentliche Rolle spielt, bereiten aktuell Sorgen. So sind etwa 66 % der Meinung, dass fehlende Empathie bei KI-basierten Entscheidungen ein Risiko darstellen. Auch der mögliche Verlust von moralischen Maßstäben (62 %) und der zwischenmenschlichen Interaktion (60 %) wird von den Befragten kritisch hinterfragt. Darüber hinaus sehen die Unternehmen Gefahren bei der Anwendung von KI in der Betrugs- und Fehleranfälligkeit (57 %).

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass in den Unternehmen schon ein Bewusstsein für die Mannigfaltigkeit der Risiken auf vielen Ebenen besteht. Um den nachhaltigen Erfolg mit KI-Technologien in den Organisationen sicherzustellen, ist es von fundamentaler Bedeutung, einen transparenten und vertrauenswürdigen Umgang zu leben. Das kann nur gelingen, wenn alle Unternehmensbereiche in diesen Transformationsprozess miteingebunden werden und die potenziellen Risiken transparent behandelt werden.

Welche Herausforderungen gibt es hinsichtlich der Implementierung von KI in Ihrem Unternehmen?



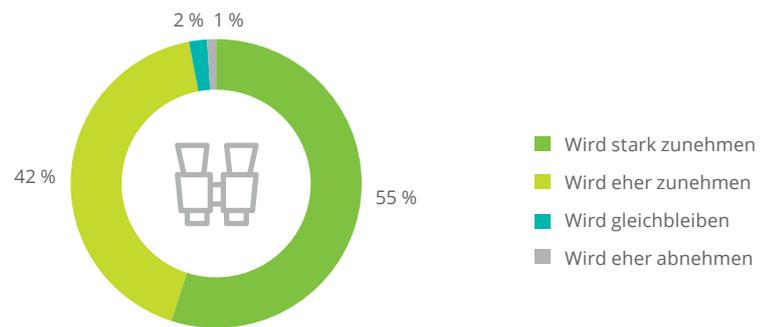
Doch nicht nur Risiken beschäftigen Unternehmen, sie müssen sich im Zusammenhang mit KI auch einigen Hürden stellen. Vor allem fehlendes Know-how (71 %) und Personalmangel (37 %) werden als zentrale Herausforderungen bei der Nutzung von KI betrachtet. Aber auch die rechtlichen Rahmenbedingungen (52 %) sowie der Datenschutz (47 %) machen derzeit Schwierigkeiten.

Zudem braucht es für den breiten Einsatz von KI in Unternehmen auch finanzielle Ressourcen: 28 % der Befragten geben an, dass die hohen Kosten ein Problem darstellen und 9 % sehen Schwierigkeiten hinsichtlich fehlender Finanzierungsmittel. Außerdem stellen das Vertrauen in KI-Technologien (34 %) und eventuelle Haftungsprobleme bei KI-Risiken (17 %) eine Herausforderung bei der Implementierung dar. Darüber hinaus findet sich auch die Thematik rund um die Infrastruktur im Unternehmen in den Nennungen der Befragten wieder. 25 % der Befragten geben die unzureichende IT-Infrastruktur als Hindernis an.

Die Talent-Thematik spielt immer eine zentrale Rolle bei der Adaptierung und Implementierung neuer Technologien – so auch bei KI. Fehlende Kompetenzen seitens der Mitarbeitenden sind für die Unternehmen eine große Herausforderung. Der große Teil der Unternehmen, die fehlendes Know-how beklagen, macht den Handlungsbedarf deutlich. Datenschutz-Themen und rechtliche Rahmenbedingungen gewinnen an Relevanz, da diese Punkte in Zusammenhang mit dem riesigen Fortschritt um die generative KI mehr in den Fokus rücken. Die hohen Werte im Bereich der Budgetbereitstellung können der Nachweisbarkeit des Nutzens von KI und dem zögerlichen Verhalten des Managements geschuldet sein.

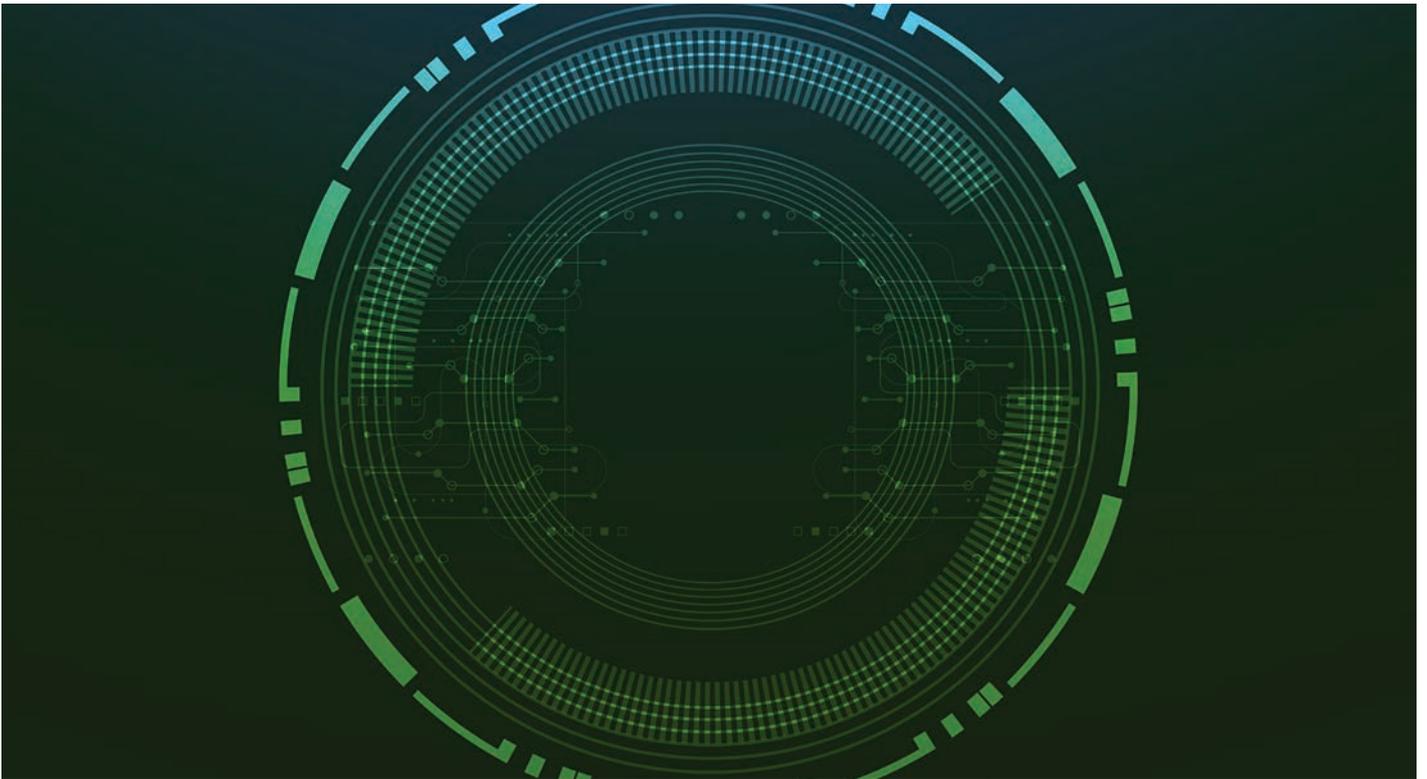
Blick in die Zukunft

Wie schätzen Sie die Bedeutung von KI für Ihr Unternehmen in fünf Jahren ein?

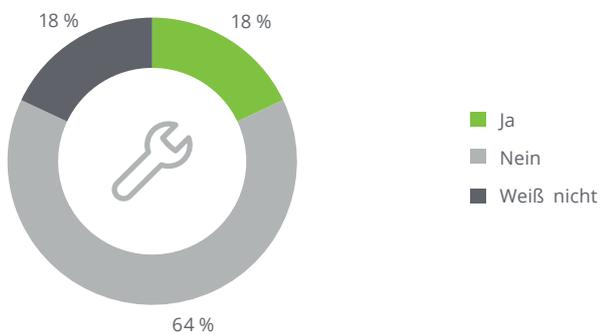


Fakt ist: KI ist gekommen, um zu bleiben – das sehen auch die Befragten so. 97 % glauben an eine Bedeutungszunahme von KI im Unternehmen. Lediglich 3 % gehen von einem Bedeutungsverlust oder einem Gleichbleiben in den kommenden fünf Jahren aus.

Das Ergebnis zeigt: Die österreichischen Unternehmen haben den disruptiven Charakter, der mit KI-verbundenen Technologien einhergeht, und dessen Wirkung auf alle Unternehmensebenen und Industrien erkannt. Die Werte decken sich auch mit der aktuellen globalen Deloitte Studie „State of AI in the Enterprise“, bei der 94 % der Befragten von der Wichtigkeit in den nächsten fünf Jahren überzeugt sind.



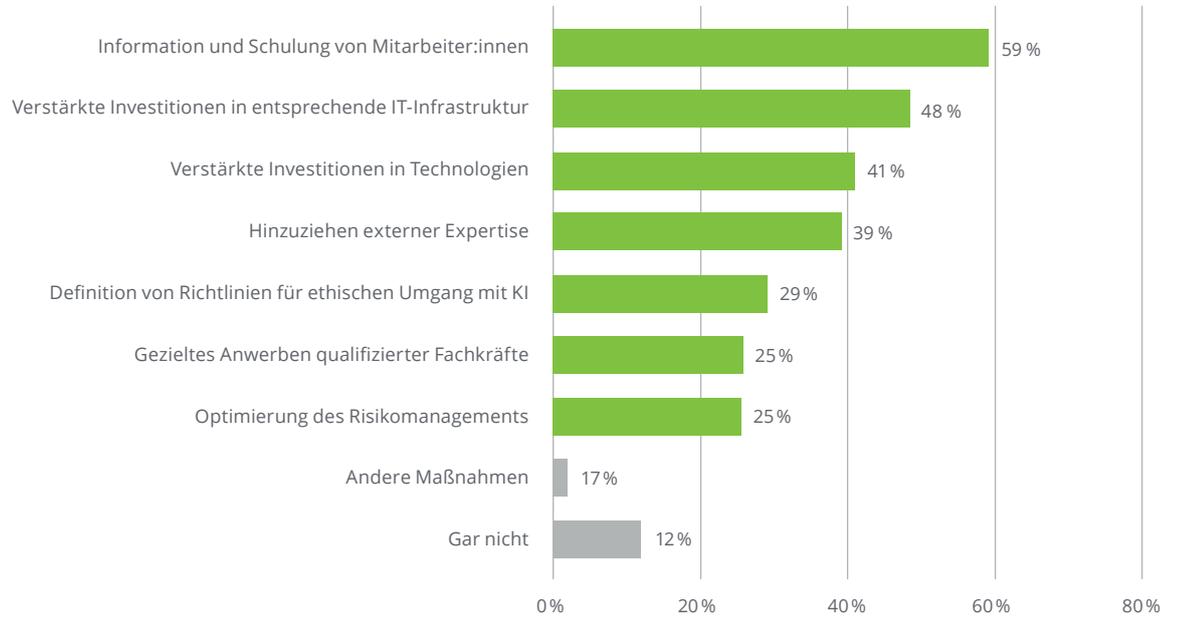
Fühlen Sie sich ausreichend auf die künftigen Entwicklungen im Bereich KI vorbereitet?



Gleichzeitig fühlt sich ein Großteil der Befragten hinsichtlich der breiten Implementierung von KI noch nicht bereit: So geben 64 % an, nicht ausreichend auf die künftigen Entwicklungen vorbereitet zu sein. 18 % sehen sich in diesem Zusammenhang gut aufgestellt.

Dieses Stimmungsbild deckt sich eindeutig mit den Erfahrungen aus der Praxis. Eine große Anzahl der Unternehmen hat zum einen das Potenzial und den Nutzen von KI-Anwendungen in ihrer Branche erkannt. Zum anderen haben sie Zweifel, dass sie mit dem Status quo ihres Unternehmens in der Lage sind, KI-Technologien zu adaptieren und erfolgreich zum Einsatz zu bringen.

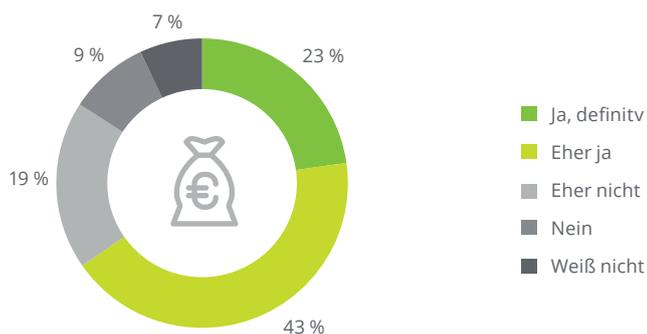
Wie bereiten Sie sich vor?



Schritte, um die Implementierung voranzutreiben, planen dennoch viele Unternehmen: Vor allem entsprechende Schulungsmaßnahmen der Mitarbeiter:innen (59 %) sowie verstärkte Investitionen in die IT-Infrastruktur (48 %) und in Technologien (41 %) stehen hoch im Kurs. Aber auch das Hinzuziehen externer Expertise (39 %) wird häufig in Betracht gezogen.

Die Unternehmen haben verstanden, dass dem Thema KI sowohl auf operativer als auch strategischer Ebene begegnet werden muss, um diese Technologien erfolgreich und nachhaltig zu nutzen. Es bedarf einer Mischung aus Schulungsmaßnahmen der bestehenden Mitarbeitenden und Investitionen in die IT-Infrastruktur als auch das gezielte Anwerben von hochqualifizierten Fachkräften und externen Dienstleistungen in der Umsetzung.

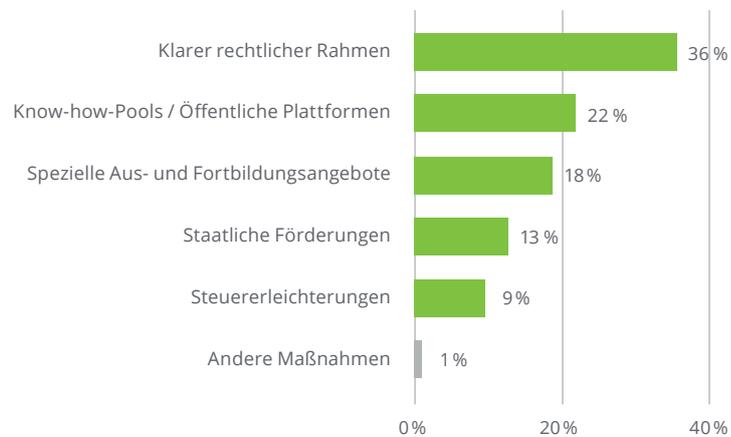
Planen Sie Investitionen in KI im nächsten Jahr?



Für die Implementierung von KI braucht es neben dem grundsätzlichen Willen auch entsprechende finanzielle Ressourcen. 66 % der Befragten geben an, im kommenden Jahr Investitionen im Bereich der KI zu planen. Der Rest schließt Investitionen entweder klar aus oder ist sich noch unschlüssig, wie ihr Unternehmen dahingehend weiter vorgehen wird.

Die überwiegende Mehrheit der Unternehmen hat über die einzelnen Branchen und Abteilungen hinweg die Notwendigkeit zum raschen Handeln erkannt. Es ist grundsätzlich erstrebenswert, sich schnell und unbürokratisch dem Thema KI anzunähern und konkrete Maßnahmen zu setzen. Um jedoch den nachhaltigen Erfolg mit KI-Technologien sicherzustellen, müssen den Investitionen strategische Überlegungen, die auch die Ziele des Unternehmens berücksichtigen, vorausgehen.

Welche Maßnahmen würden Ihre Investitionen unterstützen?



Externe Maßnahmen könnten bei künftigen Investitionen zweifelsfrei unterstützen. Vor allem die Schaffung eines klaren rechtlichen Rahmens wäre für viele Befragte (36 %) hilfreich. Aber auch Knowledge-Exchange-Plattformen (22 %) und die Schaffung spezieller Fortbildungsangebote (18 %) gelten als wichtige Mittel. Der Ausbau von expliziten staatlichen Förderungen (13%) und etwaiger steuerlicher Erleichterungen (9%) wird hingegen nur wenig Bedeutung beigemessen.

Viele Unternehmen wissen, dass die praktische Umsetzung im Bereich der Datennutzung und Privacy problematisch sein können. Das ist auch der Grund, warum viele jetzt die Schaffung eines klaren rechtlichen Rahmens fordern, denn KI kann von der Datennutzung nicht getrennt werden.

Weiters sind die urheberrechtlichen Implikationen von generativer KI, die in den Unternehmen angekommen sind, nicht von der Hand zu weisen. Interessant ist auch, dass ein erheblicher Teil der Unternehmen erkennt, wie wichtig es ist, eine öffentlich zugängliche Plattform und einen Austausch von Know-how zu schaffen. Die Innovationskraft von breiter Zugänglichkeit an fundierten Wissens- und Computing-Ressourcen wurde an den jüngsten Entwicklungen im Bereich der generativen KI sichtbar.

Fazit

Viele Unternehmen haben in den letzten Jahren erfolgreich mit der digitalen Transformation begonnen und sind jetzt bereit für den nächsten Schritt. Bei KI handelt es sich um eine General Purpose Technology (GPT), die für alle Bereiche und Industrien im Unternehmen eine Rolle spielt. Die Tragweite und der Impact auf strategische Überlegungen im Unternehmen sind viel tiefgreifender als beispielsweise konventionelle Softwareimplementierungsprojekte.

Auch die besten KI-Lösungen setzen einen sauberen und qualitativ hochwertigen Datenbestand voraus. Das wurde nicht zuletzt am Hype um Large Language Modelle (LLMs) wie ChatGPT erneut evident. Um die Zusammenarbeit im Unternehmen zu optimieren sowie die Einhaltung von Compliance und rechtlichen Rahmenbedingungen zu gewährleisten, ist ein professionelles Datenmanagement unabdingbar. Durch den strategischen Einsatz von digitalen Technologien und Lösungen können Unternehmen nachhaltiger wirtschaften, das Kundenerlebnis personalisieren und verbessern, datengestützte Entscheidungen ermöglichen, die Umweltbelastung reduzieren und auf veränderte Marktsituationen schneller reagieren. KI stellt aufgrund ihres disruptiven Charakters einen wesentlichen Eckpfeiler der Digitalisierung dar.

Unternehmen haben dieses Potenzial eindeutig erkannt. Vor allem die Entwicklungen im Bereich der generative KI wirken sowohl als Katalysator als auch als Verstärker für neue Geschäftsmodelle und Geschäftsideen. Dabei wird etwa die Produktivitätssteigerung durch den Nutzen dieser Technologie höher eingestuft als bei der Einführung der Dampfmaschine oder des Internets.

Auf organisatorischer Ebene besteht die Herausforderung darin, die Verantwortlichkeit rund um das Thema KI im Unternehmen, aufbauend auf den bestehenden Strukturen, fest zu verankern. Dabei ist es von besonderer Wichtigkeit, kulturbildende Maßnahmen voranzutreiben sowie eine umfassende Daten- und KI-Strategie mit den Zielen des Unternehmens abzustimmen. Mit dem Inkrafttreten des EU KI-Akts 2024 wird in Bezug auf die Verwendung und Entwicklung von ethischer und vertrauenswürdiger KI-Technologie ein neues Zeitalter eingeläutet. Aus der aktuellen Umfrage geht hervor, dass in den meisten Unternehmen die Einführung bereits thematisiert wird.

Unternehmen fällt es noch schwer, das volle Potenzial von KI in der Gesamtheit ihres Betriebes zu entfalten. Oftmals werden erste Initiativen mit bereichsspezifischen POCs gestartet, welche jedoch nicht unternehmensweit skaliert werden können. Meist fehlen dafür die notwendigen Rahmenbedingungen rund um Strategie, Infrastruktur, Prozesse oder Unternehmenskultur. Hier gilt es jetzt, gezielt zu investieren, Know-how aufzubauen und Prioritäten zu setzen.

Methode und Sample

Erhebungszeitraum: Sommer 2023

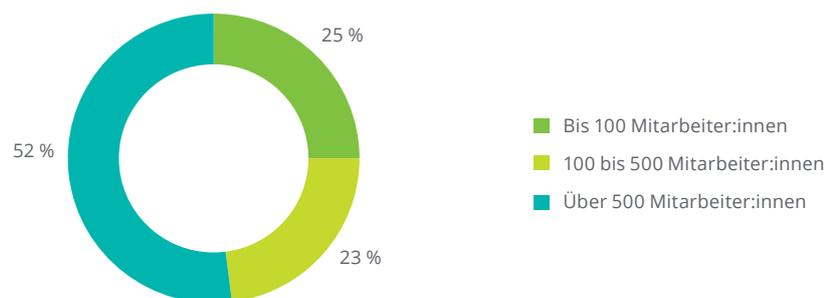
Zielpopulation: Führungskräfte aus österreichischen Unternehmen

Stichprobenumfang: 168 Befragte

Datenerhebungsmethode: Online-Fragebogen

Hinweis: Geringfügige Abweichungen von Sollwerten (z.B. 99 % oder 101 % statt 100 %) sind auf Rundungseffekte zurückzuführen.

Unternehmensgröße



Kontakt



Evrim Bakir

Managing Partnerin
Deloitte Consulting Österreich
+43 1 537 00-2350
ebakir@deloitte.at



Stevan Borozan

Director
Digital Transformation
+43 1 537 00-2351
sborozan@deloitte.at

Sie wollen die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen weiter vorantreiben und die generierten Unternehmensdaten zu Ihrem Vorteil nutzen? Wir helfen Ihnen gerne dabei! Mit unserem Serviceangebot in den Bereichen Data & AI, digitale Transformation sowie Cloud Computing können wir Ihnen eine breite Expertise anbieten und beratend zur Seite stehen. Wir freuen uns darauf, mit Ihnen neue digitale Wege zu gehen.

Deloitte.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und deren verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“. DTTL („Deloitte Global“), jedes ihrer Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen. DTTL erbringt keine Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/about.

Deloitte Legal bezieht sich auf die ständige Kooperation mit Jank Weiler Operenyi, der österreichischen Rechtsanwaltskanzlei im internationalen Deloitte Legal-Netzwerk.

Deloitte ist ein global führender Anbieter von Dienstleistungen aus den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory sowie Risk Advisory. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und den mit ihnen verbundenen Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ in mehr als 150 Ländern und Regionen betreuen wir vier von fünf Fortune Global 500® Unternehmen. „Making an impact that matters“ – ca. 415.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Deloitte teilen dieses gemeinsame Verständnis für den Beitrag, den wir als Unternehmen stetig für unsere Klientinnen und Klienten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Gesellschaft erbringen. Mehr Information finden Sie unter www.deloitte.com.

Diese Kommunikation enthält lediglich allgemeine Informationen, die eine Beratung im Einzelfall nicht ersetzen können. Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk an Mitgliedsunternehmen oder mit ihnen verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ bieten im Rahmen dieser Kommunikation keine professionelle Beratung oder Services an. Bevor Sie die vorliegenden Informationen als Basis für eine Entscheidung oder Aktion nutzen, die Auswirkungen auf Ihre Finanzen oder Geschäftstätigkeit haben könnte, sollten Sie qualifizierte, professionelle Beratung in Anspruch nehmen.

DTTL, seine Mitgliedsunternehmen, mit ihnen verbundene Unternehmen, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ihre Vertreterinnen und Vertreter übernehmen keinerlei Haftung, Gewährleistung oder Verpflichtungen (weder ausdrücklich noch stillschweigend) für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der in dieser Kommunikation enthaltenen Informationen. Sie sind weder haftbar noch verantwortlich für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt in Verbindung mit Personen stehen, die sich auf diese Kommunikation verlassen haben. DTTL, jedes seiner Mitgliedsunternehmen und mit ihnen verbundene Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen.