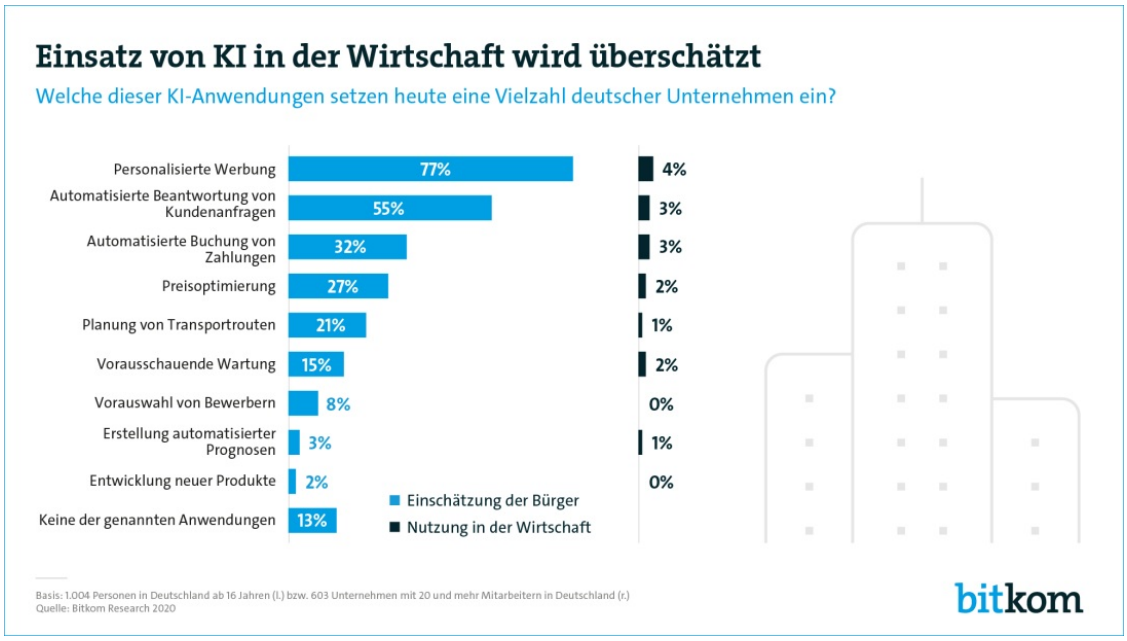
Bitkom e.V. |

KI wird in Unternehmen viel seltener genutzt als gedacht

- **Vor allem personalisierte Werbung, Antworten auf Kundenanfragen und automatisierte Buchungen gelten als weit verbreitet**
- **Allerdings: Nur eine Minderheit der Unternehmen setzt überhaupt KI ein**



Berlin, 7. Oktober 2020 - Die Menschen überschätzen stark, wie intensiv Künstliche Intelligenz von Unternehmen eingesetzt wird. Das zeigt eine aktuelle Studie im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, für die 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren repräsentativ befragt wurden. Demnach gehen rund drei Viertel der Verbraucher (77 Prozent) davon aus, dass personalisierte Werbung mit KI-Hilfe bereits heute von einer Vielzahl von Unternehmen eingesetzt wird. Tatsächlich aber nutzen erst 4 Prozent der Unternehmen entsprechende Lösungen. Auch glaubt mehr als jeder zweite Bundesbürger (55 Prozent), dass mit KI-Hilfe weit verbreitet Kundenanfragen beantwortet werden, dabei setzen dies erst 3 Prozent der Unternehmen ein. „Künstliche Intelligenz ist inzwischen im Alltag der meisten Menschen angekommen, vom Sprachassistenten auf dem Smartphone oder in der Wohnung über die Routenplanung bis hin zu Produktempfehlungen im Online-Shop. In den Unternehmen aber werden KI-Lösungen noch sehr zögerlich eingesetzt“, sagt Bitkom-Präsident Achim Berg. „Dabei ist künstliche Intelligenz eine Querschnitts- und Zukunftstechnologie, die sich für Anwendungen in praktisch allen Unternehmensbereichen eignet. Dabei geht es unter anderem darum, den Mitarbeitern KI-Unterstützung zur Verfügung zu stellen, um Routineaufgaben zu erledigen und Fehler zu vermeiden.“

Auch bei einer Vielzahl weiterer KI-Anwendungen für Unternehmen liegt die erwartete Nutzung weit über der realen. So geht jeder dritte Befragte (32 Prozent) davon aus, dass eine Vielzahl von Unternehmen bereits mit KI-Hilfe Buchungen automatisiert, in der Praxis sind es erst 3 Prozent der Unternehmen. Und jeder Vierte (27 Prozent) meint, dass KI vielerorts für Preisoptimierungen eingesetzt wird, aber nur 2 Prozent der Unternehmen tun dies. Sogar nur jedes hundertste Unternehmen nutzt KI für die Planung von Transportrouten, obwohl jeder fünfte Bürger (21 Prozent) glaubt, dass dies bereits weit verbreitet ist. Und gerade mal 2 Prozent der Unternehmen setzen auf vorausschauende Wartung mit KI-Hilfe, aber 15 Prozent der Bürger nehmen an, dies sei bereits üblich.

Besonders auffällig ist die Diskrepanz bei der Frage, ob Künstliche Intelligenz von Personalabteilungen für die Bewerberauswahl eingesetzt wird. Immerhin 8 Prozent der Befragten

erwarten, dass dies bei einer Vielzahl von Unternehmen üblich sei, aber in praktisch keinem Unternehmen (weniger als 1 Prozent) ist dies der Fall. Berg: „Wir haben in der Vergangenheit viel über diskriminierende Algorithmen bei der Bewerberauswahl diskutiert – und dabei womöglich ein wenig aus dem Blick verloren,
dass diese Technologie in Deutschland noch gar nicht genutzt wird.“

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben zur Bevölkerung ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Grundlage der Angaben zu den Unternehmen ist ebenfalls eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 603 Unternehmen mit 20 und mehr Beschäftigten telefonisch befragt. Die Umfragen sind repräsentativ.

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Janis Hecker
Bereichsleiter AI - Regulierung & Strategie
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/KI-wird-in-Unternehmen-viel-seltener-genutzt-als-gedacht***