

Pressemitteilung

Kontakt:

Daniel Hardt

T: +49 172 568 22 79

E: daniel.hardt@oliverwyman.com

Umfrage: Führungskräfte erwarten KI-Siegeszug bei kundennahen Anwendungen

Einsatz von künstlicher Intelligenz steigert Umsatz und Kundenzufriedenheit bei Verbraucher- und Haushaltselektronik

München / Berlin, 28. Juni 2024 - Eine gemeinsame Umfrage der internationalen Strategieberatung Oliver Wyman, einem Unternehmen von Marsh McLennan, und der Branchenorganisation gfu Consumer & Home Electronics zeigt, dass Führungskräfte innerhalb der nächsten fünf Jahre einen zügigen Ausbau des Einsatzes von künstlicher Intelligenz (KI) in kundenbezogenen Services erwarten. Befragt wurden dazu mehr als 100 Entscheider und Entscheiderinnen aus den Branchen Consumer Electronics, Elektro-Großgeräte und -Kleingeräte, Smart Home, Telekommunikation und Automobil.

Für die Befragung wurden sieben KI-Anwendungsfälle, darunter Marketing, vorausschauende Wartung und Kundendienst, in den verschiedenen Phasen der Kundeninteraktion analysiert: vor dem Kauf, während der Produktnutzung und nach dem Kauf.

Demnach nimmt die KI-Implementierung insgesamt kontinuierlich zu, der Implementierungsgrad hinsichtlich Anwendungsfall und Branche variiert jedoch zum Teil beträchtlich. So setzen etwa Anbieter von Telekommunikationsprodukten und Elektro-Großgeräten KI bereits vielfältig ein, während die Hersteller elektronischer Kleingeräte tendenziell eher zurückhaltend agieren.

Bereits heute setzt nahezu jedes der befragten Unternehmen (95 Prozent) in mindestens einem der genannten Bereiche KI ein. 68 Prozent geben an, KI in drei und mehr Bereichen eingeführt zu haben. Eine breite KI-Implementierung in mindestens fünf Anwendungsfeldern verzeichnen aktuell nur sieben Prozent der Unternehmen. Innerhalb der nächsten fünf Jahre erwarten die Befragten einen rasanten Anstieg: Bis zum Jahr 2029 wollen 83 Prozent der Unternehmen KI in mindestens drei Bereichen anwenden, 75 Prozent gehen sogar von fünf und mehr Anwendungsszenarien aus.

KI verbessert laut den Befragten nicht nur die Qualität, Effizienz und Kundenzufriedenheit, sondern liefert auch messbare finanzielle Vorteile. Demnach führt der KI-Einsatz durchschnittlich zu einem Umsatz- und Gewinnanstieg von 2,8 bzw. 1,9 Prozent. Zugleich sanken die strukturellen Kosten durchschnittlich um 3,4 Prozent. Insbesondere im Marketing verzeichnen die befragten Unternehmen einen messbaren Nutzen, so dass im Vergleich zu heute mehr als doppelt so viele Unternehmen (97 Prozent) bis 2029 in ihrem Marketing auf KI zurückgreifen wollen. Ähnliches gilt für die Verkaufsberatung, wo im selben Zeitraum ein Anstieg von 39 auf 94 Prozent erwartet wird. Ein noch wenig erschlossenes Anwendungsfeld ist die vorausschauende Wartung: Nur 23 Prozent der Unternehmen nutzen KI in diesem Bereich. Hier rechnen Führungskräfte mit den stärksten Zuwachsraten und einem Anstieg auf 88 Prozent bis zum Jahr 2029.

„Kaum ein Unternehmen außerhalb der Auto-Branche nutzt aktuell KI für die vorausschauende Wartung. Die erwarteten Zuwachsraten zeugen vom hohen Potenzial. Wer KI frühzeitig in noch wenig erschlossene Anwendungsgebiete implementiert, verschafft sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil“, ergänzt Oliver Wyman-Partner Schulte.

„Bei den befragten Führungskräften überwiegt eine positive Einstellung gegenüber KI. Neben Qualitäts- und Effizienzsteigerungen für die Unternehmen werden sowohl gesteigerte Kunden- als auch Mitarbeiterzufriedenheit gepaart mit gesenkten Strukturkosten ins Feld geführt. Das ist eine eher seltene Multiple-Win-Situation,“ fasst gfu-Geschäftsführerin Warneke die Erkenntnisse der Befragung zusammen.

Über gfu

Die 1973 als Gesellschaft zur Förderung der Unterhaltungselektronik in Deutschland gegründete gfu ist Markeninhaberin der IFA und firmiert heute als gfu – Consumer & Home Electronics GmbH. Führende Marken der Consumer Electronics- und Hausgeräte-Branchen sind die Gesellschafter der gfu. Ziel der gfu ist es, über Trends und Entwicklungen der Branchen zu informieren sowie Messen zu veranstalten

Über Oliver Wyman

Oliver Wyman ist eine international führende Strategieberatung mit weltweit über 7.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in mehr als 70 Städten in 30 Ländern. Wir verbinden ausgeprägte Branchenexpertise mit hoher Methodenkompetenz bei Digitalisierung, Strategieentwicklung, Risikomanagement, Operations und Transformation. Wir schaffen einen Mehrwert für den Kunden, der seine Investitionen um ein Vielfaches übertrifft. Oliver Wyman ist ein Unternehmen von Marsh McLennan (NYSE: MMC). Unsere Finanzstärke ist die Basis für Stabilität, Wachstum und Innovationskraft. Weitere Informationen finden Sie unter www.oliverwyman.de. Folgen Sie Oliver Wyman auf [LinkedIn](#), [X](#), [Facebook](#) und [Instagram](#).