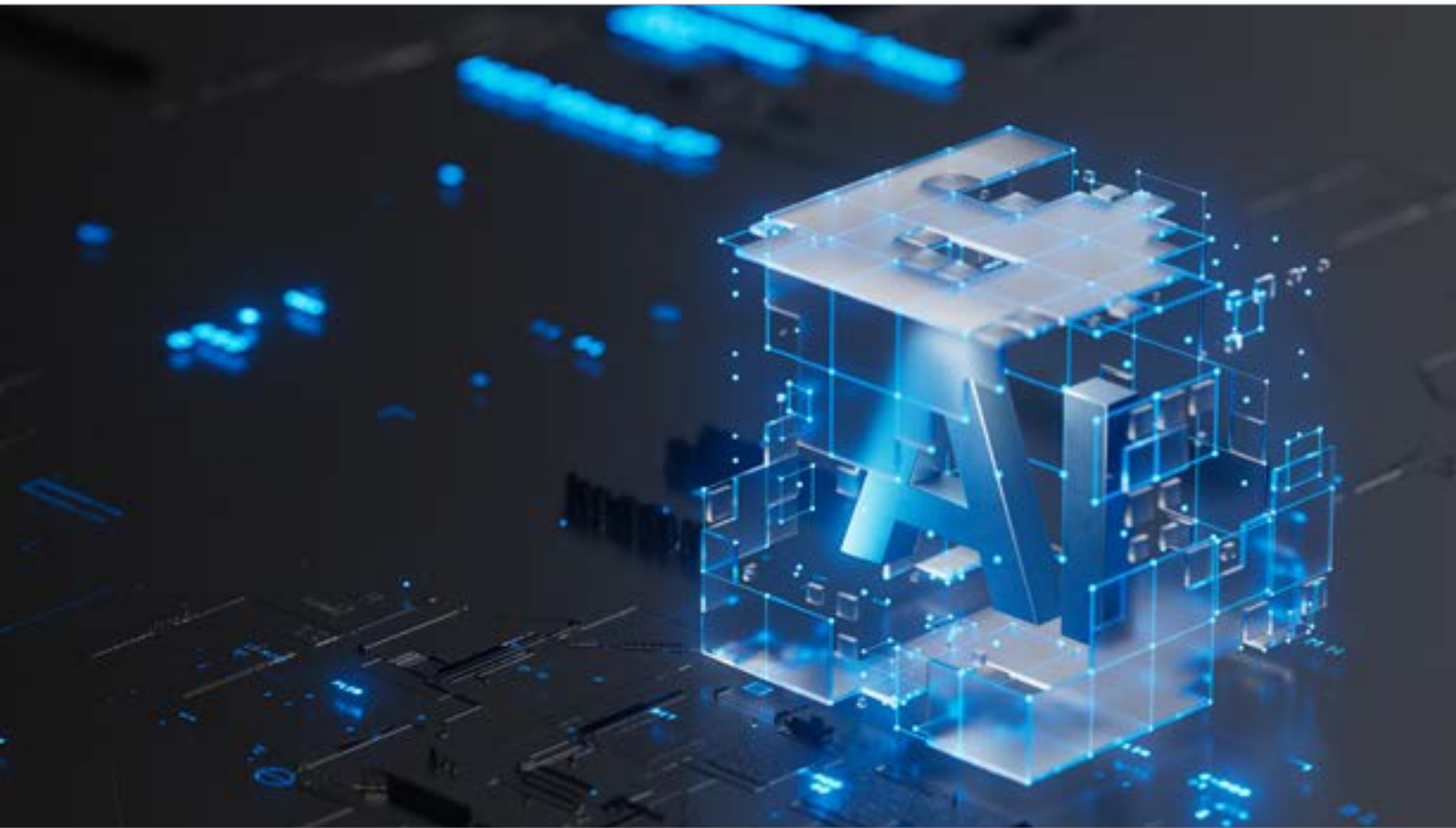


# KI-Trends 2024 bei KMU


Die Marktentwicklung der künstlichen Intelligenz und die Maßnahmen, die Lösungsanbieter ergreifen können, um diese Chance zu nutzen



GESPONSERT VON:



2024. März



# KI-Trends 2024 bei KMU

## Inhalt

KI: Ein unaufhaltsamer Trend .....	3
KI-Akzeptanz ist unumgänglich .....	5
KI-Ziele und -Erwartungen .....	7
Aktuelle und künftige Anwendung von KI-Tools.....	8
Erwartete KI-Ergebnisse .....	12
Technische und andere Herausforderungen der KI.....	13
KI-Sicherheitsbedenken .....	17
Vorteile der Zusammenarbeit mit einem Lösungsanbieter .....	17
Überlegungen zum Erwerb von KI .....	20
Orientierungshilfe für KI-MSP und Lösungsanbieter.....	21
Methodik.....	24
Über uns .....	25

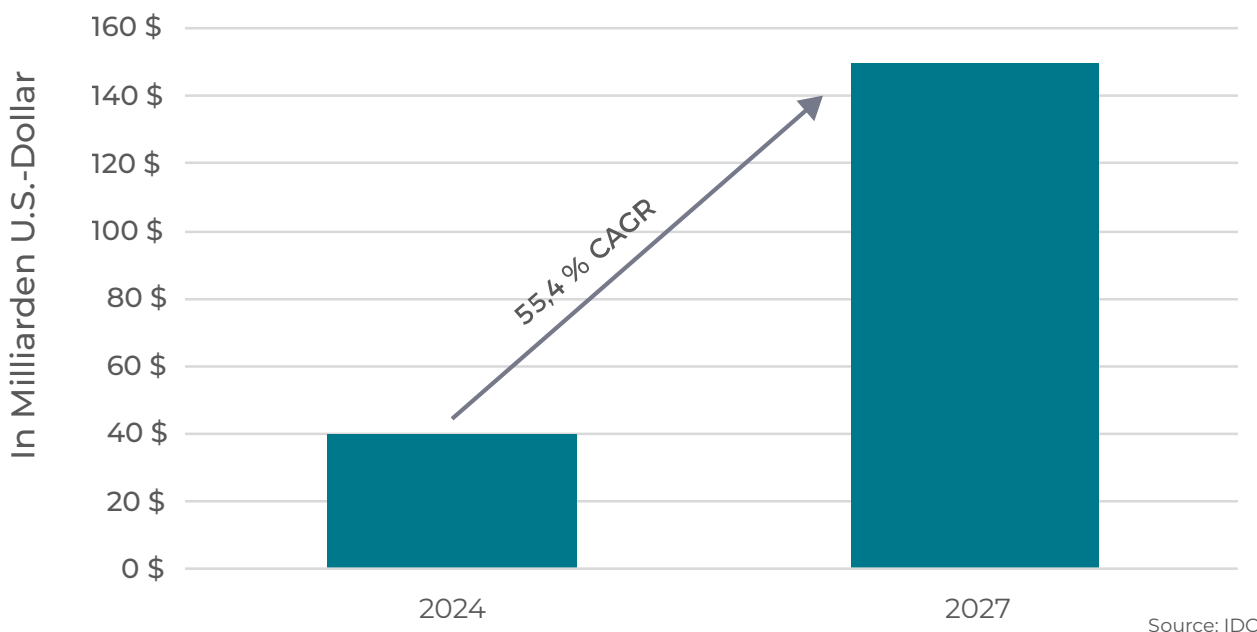
## KI: Ein unaufhaltsamer Trend

Künstliche Intelligenz (KI) ist eine aufkommende und schnell wachsende Kraft auf dem IT-Markt. Seit der Veröffentlichung von ChatGPT und ähnlichen Tools im vergangenen Jahr begeistern sich Unternehmen und Menschen für diese Technologie. Die Präsentation von Microsofts Copilot weckt das Interesse der Unternehmen an der Nutzung dieser Tools, die zur Steigerung der Produktivität beitragen und die Mitarbeitenden von mühsamen Analysen und der Erstellung von Inhalten entlasten.

Laut IDC wird sich der weltweite Markt für KI bis 2024 auf mehr als 40 Milliarden USD belaufen. Doch das

eigentliche Wachstum hat gerade erst begonnen. Bis 2027 wird der KI-Markt über 150 Milliarden USD jährlich betragen. Die durchschnittliche jährliche Wachstumsrate (CAGR) liegt bei 55,4 %. Diese Entwicklung wird von Unternehmen aller Größenordnungen vorangetrieben, die Large Language Models (LLMs), prädiktive Analysen und Machine Learning einsetzen. Damit können Leistungen verbessert, Betriebskapazitäten ausgebaut, Prozesse automatisiert und prädiktive Analysen vorgenommen werden, um eine bessere Entscheidungsfindung, ein verbessertes Benutzererlebnis und höhere Produktivität zu erlangen. Mit Produktivität ist hier der Gewinn gemeint.

ABBILDUNG 1: Prognostizierte weltweite KI-Ausgaben



Unternehmen, insbesondere KMU, nutzen bereits KI-Systeme und -Tools. Laut unserer Umfrage haben 88 % der Endnutzerunternehmen bereits mindestens ein KI-System erfolgreich implementiert. Weitere 64 % der Unternehmen beabsichtigen, ihre KI-Implementierungen in den nächsten zwei Jahren zu erweitern. Und 96 % geben an, dass sie innerhalb des nächsten Jahres weitere KI-Systeme und -Tools einsetzen möchten.

Die Marktchancen für KI sind riesig und wachsen stetig an. Tools wie Microsoft Copilot sind erst der Anfang und bilden die Grundlage für das Benutzererlebnis, das wiederum zu einer höheren Akzeptanz führen wird. Damit Unternehmen KI in vollem Umfang als Produktivitätsfaktor nutzen können, benötigen sie mehr als nur ein Tool zur Generierung von Inhalten; sie benötigen neue Ressourcen. Fünf Dinge, die der Akzeptanz und dem Erfolg von KI im Weg stehen:

1. Die Infrastruktur und Geräte, auf denen KI-Systeme und -Prozesse laufen können
2. Datenbereinigung und -verwaltung, um sicherzustellen, dass die KI-Daten einwandfrei genutzt werden
3. Sicherheitsmaßnahmen zur Gewährleistung von Datenschutz, Vertraulichkeit und Integrität
4. Qualifiziertes Personal, das KI-Systeme und -Output aufbauen, betreiben und optimieren kann
5. Anwendungsfälle und Architekturen für den Einsatz von KI in geschäftlichen Szenarien

Künftig werden Lösungsanbieter und Managed Service Provider (MSP) eine wichtige Rolle bei der Planung von KI-Produkten, bei Kaufentscheidungen und bei der Implementierung von Systemen spielen. Nur 16 % der von uns befragten Endnutzer:innen geben an, dass sie KI-Systeme eigenständig implementieren. Die Mehrheit der Befragten – nämlich 58 % – arbeitet mit einem Lösungsanbieter oder einem Team aus

ABBILDUNG 2: Pläne für die KI-Akzeptanz in den nächsten zwei Jahren

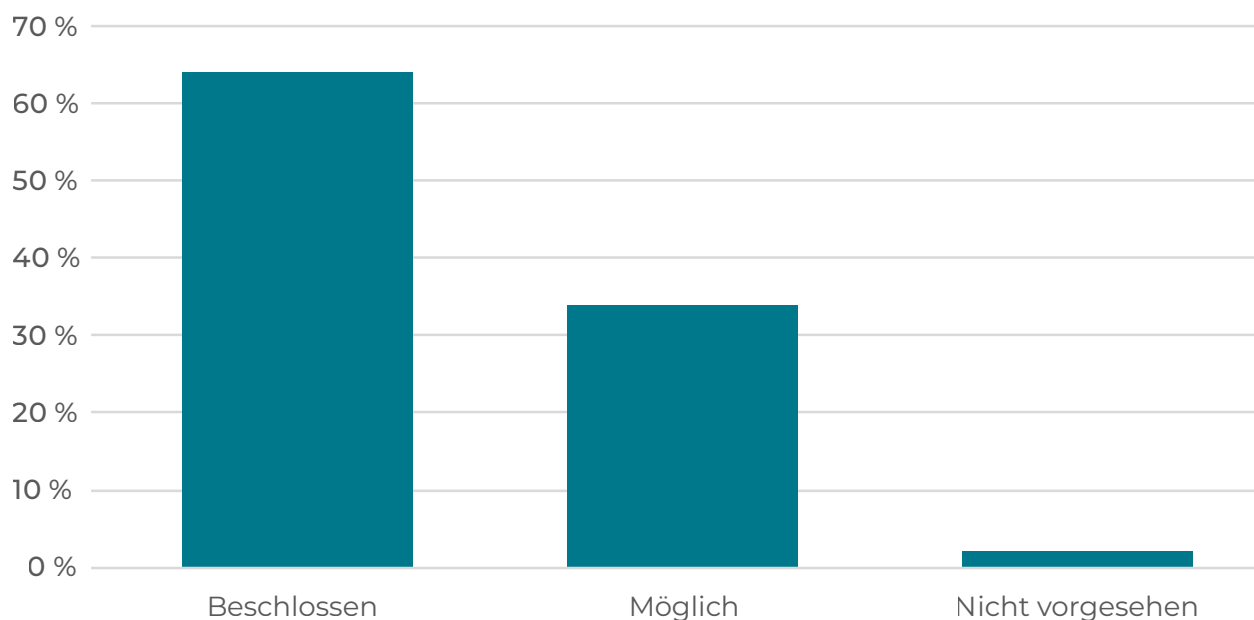
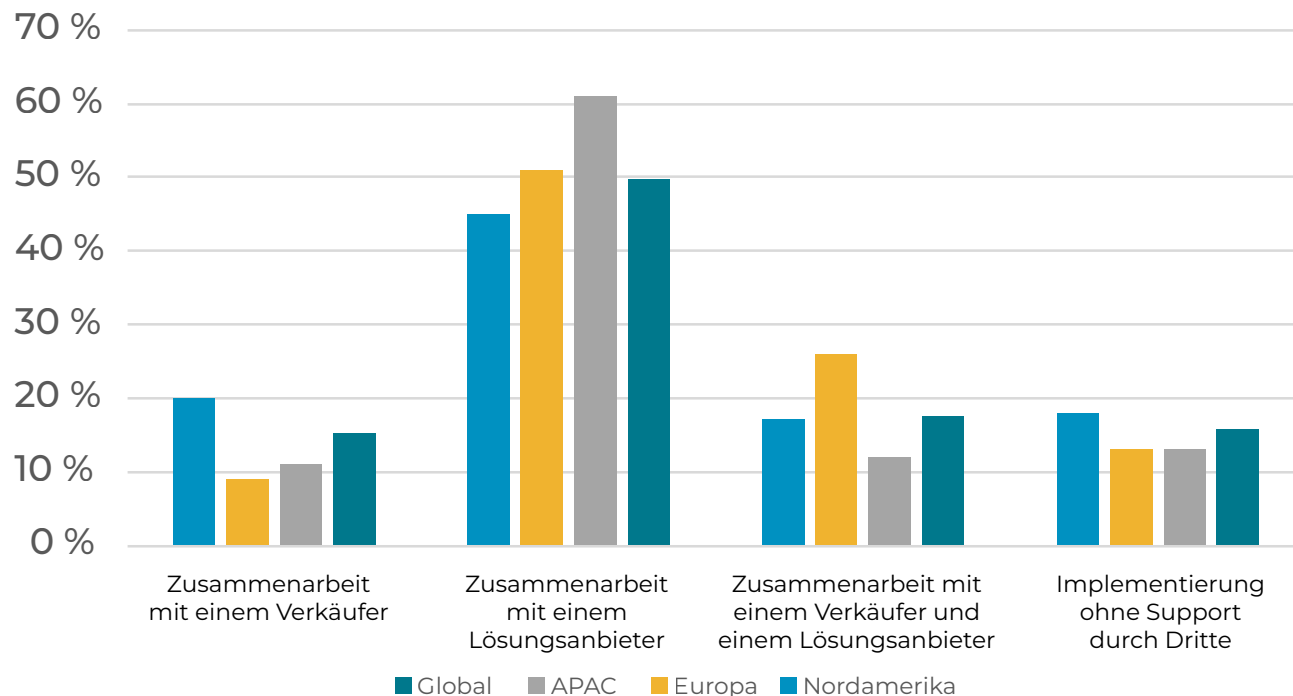


ABBILDUNG 3: KI-Implementierungsansätze für Endbenutzer



Lösungsanbietern und Verkäufern zusammen, um KI in ihrem Unternehmen optimal einsetzen zu können. Die Endnutzer:innen sind auf das Fachwissen und die Ressourcen der Lösungsanbieter angewiesen, um KI zum Laufen zu bringen.

In dieser Studie untersucht Channelnomics in Zusammenarbeit mit Pax8, was Endnutzer:innen von ihren Lösungsanbietern erwarten, um ihre KI-Vorstellungen in die Praxis umzusetzen, wie sich der KI-Markt für Lösungsanbieter voraussichtlich entwickeln wird und was Lösungsanbieter in den nächsten zwei Jahren unternehmen müssen, um von dem enormen Potenzial der KI zu profitieren.

### Die Akzeptanz von KI ist unumgänglich

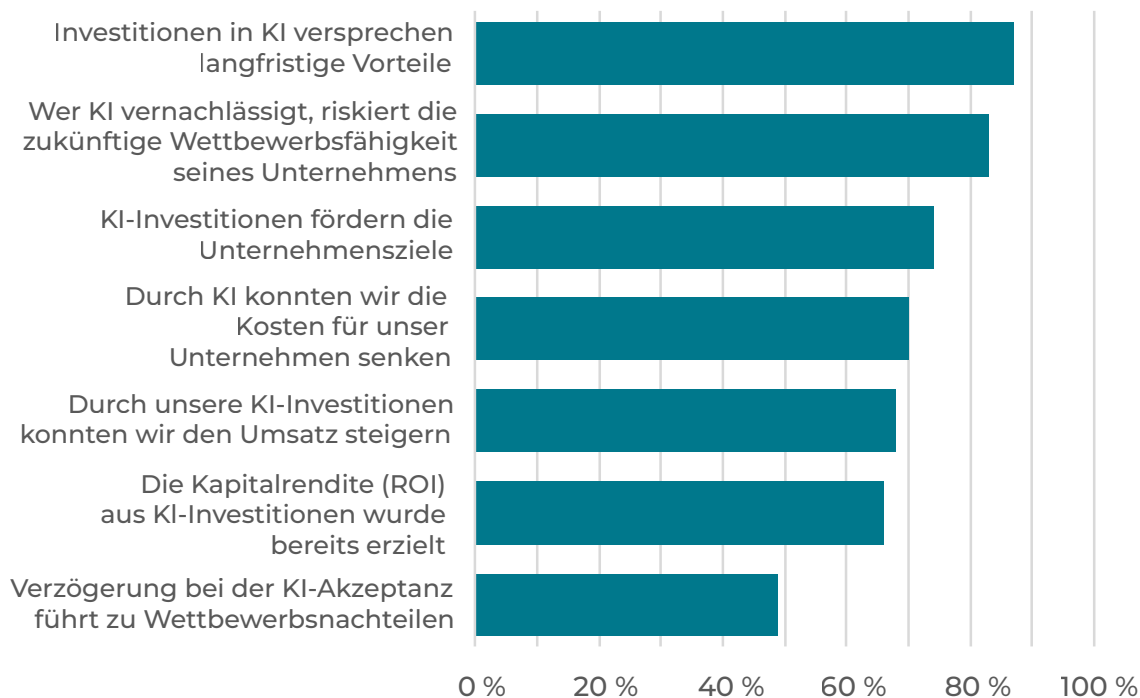
Die strategische Herangehensweise an die Akzeptanz von KI bestätigt einen breiten Konsens unter Unternehmen über die Bedeutung und Effektivität von KI-Technologien.

87 % der Befragten betonten, dass Investitionen in KI langfristige Vorteile versprechen. Dies deutet darauf hin, dass diese Technologie nicht einfach nur ein vorübergehender Trend ist, sondern eine wesentliche Investition in die Zukunft von Geschäftsabläufen und -strategien darstellt.

Mehr als 80 % der Unternehmen erkennen an, dass durch einen Verzicht auf den Einsatz von KI ihre Wettbewerbsposition gefährdet werden könnte. Dies zeigt, dass KI als entscheidender Faktor für die Sicherung der Marktrelevanz erkannt wurde. Diese Wahrnehmung beruht wahrscheinlich auf der Erkenntnis, dass Konkurrenten, die KI einsetzen, erhebliche Vorteile in Bezug auf Effizienz, Innovation und Kundenzufriedenheit erzielen können.

Ebenfalls wird der Einfluss der KI auf die Umsetzung der Unternehmensziele positiv bewertet. Unter den Befragten gaben 74 % an, dass ihre KI-Investitionen ihre

ABBILDUNG 4: Gründe für KMUs, in KI zu investieren



Ziele aktiv verbessern, darunter auch die Steigerung der betrieblichen Effizienz, die Datenanalyse, die Kundenbindung und die Optimierung von Geschäftsprozessen.

Ein weiterer Bereich, in dem sich die KI durchsetzt, ist die Kostenreduzierung. 70 % der befragten KMU erklärten, dass die Kosten durch KI gesenkt werden konnten. Dies ist besonders wichtig im heutigen wirtschaftlichen Klima, in dem betriebliche Effizienz und Ressourcenoptimierung von größter Bedeutung sind. Durch KI lassen sich Routineaufgaben automatisieren, die Logistik optimieren, die Wartung vorausschauend gestalten und andere kostensparende Anwendungen durchführen, wodurch die Arbeitsstunden der Mitarbeitenden reduziert werden können.

Viele Unternehmen sehen sofortige Kosteneinsparungen durch KI-Tools wie Microsoft Copilot. Dieses Tool

unterstützt Mitarbeitende dabei, gängige Aufgaben wie das Verfassen von E-Mails, das Schreiben von Berichten und die Entwicklung neuer Ideen zu beschleunigen. Mehr als zwei Drittel der befragten KMU haben durch ihre KI-Investitionen einen Vorteil erlangt. Dies könnte auf den Einsatz von KI in Vertrieb und Marketing zurückzuführen sein, wodurch Kundeninteraktionen personalisiert, die Lead-Generierung verbessert und neue Einnahmequellen durch innovative KI-gesteuerte Produkte und Dienstleistungen geschaffen werden.

Die Kapitalrendite (ROI) aus KI wird von 66 % der KMU bestätigt – dies verdeutlicht, dass die anfänglichen Investitionen in KI zwar beträchtlich sein mögen, sich aber bereits auszahlen. Die Kapitalrendite kann verschiedene Formen annehmen: von direkten finanziellen Gewinnen bis hin zu immateriellen Vorteilen wie Markenstärkung und Kundentreue.

Fast die Hälfte der befragten Unternehmen (49 %) äußerte die Befürchtung, dass sie einen Wettbewerbsnachteil erleiden, wenn sie mit der KI-Akzeptanz nicht Schritt halten. Dieser hohe Anteil zeigt deutlich, wie wichtig dieses Thema für die Wirtschaft ist: Dem technologischen Fortschritt immer einen Schritt voraus zu sein, ist nicht nur eine Frage der Innovationsbereitschaft, sondern auch eine Chance, wettbewerbsfähig und relevant zu bleiben.

Diese Einschätzung vermittelt ein Bild davon, wie KI eine transformative Kraft in der Geschäftswelt darstellt. Die Tendenz geht also eindeutig in Richtung KI. Unternehmen erkennen zunehmend, dass die strategische KI-Akzeptanz weniger eine Option als vielmehr eine Notwendigkeit in der modernen Wirtschaftslandschaft ist.

## Ziele und Erwartungen von KI

Für Unternehmen ist die künstliche Intelligenz attraktiv, weil sie ihnen eine höhere Effizienz bei geringeren Betriebskosten verspricht. Die Ziele, die KMU auf der ganzen Welt mit der KI-Akzeptanz verfolgen, sprechen für einen strategischen Wandel hin zu mehr Agilität, Kundenorientierung und Innovation.

Viele Unternehmen gehen mit konkreten Zielen und Ergebnissen an KI heran, auch wenn sie noch keine genauen Vorstellungen von den Anwendungsfällen und Arbeitsabläufen haben.

Nordamerika nimmt eine führende Position ein, wenn es darum geht, der Anpassungsfähigkeit an den

ABBILDUNG 5: KMU-Ziele für KI-Systeme und -Tools





Wandel eine hohe Bedeutung beizumessen. Immerhin beschäftigen sich 66 % der Unternehmen mit diesem Aspekt. Dies zeigt eine für den amerikanischen Markt typische regionspezifische Flexibilität im Umgang mit Veränderungen, die möglicherweise auf die schnellen technologischen Innovationen und das wettbewerbsintensive Geschäftsumfeld zurückzuführen ist. Europa und der asiatisch-pazifische Raum liegen mit jeweils 53 % nicht weit dahinter, was auf eine solide, aber etwas zurückhaltendere Einstellung bezüglich des Wandels hindeutet.

Im Hinblick auf die Entwicklung teamorientierter Strukturen sind sich alle Regionen über die Auswirkungen der KI-Akzeptanz einig. Weltweit wird zunehmend erkannt, dass KI zu einer besseren Zusammenarbeit und zu flachen hierarchischen Unternehmensstrukturen beitragen wird.

Im Vergleich mit Nordamerika (48 %) und dem asiatisch-pazifischen Raum (39 %) liegt Europa bei der Entwicklung neuer Liefermodelle mit 54 % an der Spitze. Dies spiegelt den starken europäischen Fokus auf Innovation und nachhaltige Geschäftspraktiken sowie das strenge regulatorische Umfeld wider, das oft neue Ansätze bei der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen erfordert.

Bei der Anbindung von dezentralen Mitarbeitenden liegen die Anteile relativ dicht beieinander: Nordamerika mit 47 %, Europa mit 46 % und der asiatisch-pazifische Raum mit 42 %. Hier zeigt sich ein weltweiter Trend zur Telearbeit und zum Ausbau der digitalen Konnektivität. Dabei scheint Nordamerika etwas mehr in diesen Bereich zu investieren, was auf die größere geografische Ausdehnung und die Verbreitung der Telearbeit schon vor der Pandemie zurückzuführen sein könnte.

Die Verbesserung der Rentabilität ist für alle Regionen ein wichtiges Ziel, wobei Nordamerika und Europa mit 46 % bzw. 45 % fast gleichauf sind und der asiatisch-pazifische Raum mit 40 % etwas niedriger ausfällt. Dies lässt darauf schließen, dass Rentabilität zwar grundsätzlich wichtig ist, die Mittel und Vorgehensweisen zur Erreichung dieses Ziels jedoch unterschiedlich sein können – vor allem in Nordamerika und Europa werden KI und Automatisierung möglicherweise stärker genutzt.

Besonders ausgeprägt ist der Wunsch nach einem schnelleren Betrieb und einer zügigen Abwicklung in Nordamerika (39 %), was auf eine Kultur der Leistung und raschen Umsetzung zurückzuführen ist. Europa und der asiatisch-pazifische Raum sind mit 28 % bzw. 25 % etwas zurückhaltender. Dies zeigt, dass bei Geschäftsvorgängen mit mehr Bedacht und Sorgfalt vorgegangen wird.

Größere betriebliche Flexibilität wird in allen Regionen geschätzt, wobei Europa mit 33 %, Nordamerika mit 32 % und der asiatisch-pazifische Raum mit 30 % führend sind. Damit wird der allgemeine Bedarf an flexiblen und schnell reagierenden Geschäftsabläufen deutlich; der leichte Vorsprung Europas könnte jedoch mit dem vielfältigen und fragmentierten Markt zusammenhängen, der besondere Flexibilität erfordert.

Die Verbesserung des Kundenerlebnisses hat weltweit Priorität, jedoch gibt es regionale Unterschiede: Nordamerika liegt bei 24 %, Europa bei 22 % und der asiatisch-pazifische Raum bei 18 %. Die regionalen Kundenerwartungen und die unterschiedliche Wettbewerbsintensität in den einzelnen Dienstleistungssektoren dürften diese Ergebnisse beeinflusst haben.

Während die übergeordneten Ziele, die mit der KI-Akzeptanz verbunden sind, weltweit gleich sind, gibt es



erhebliche regionale Unterschiede, die unterschiedliche Marktprioritäten, kulturelle Einflüsse und den Grad der technologischen Akzeptanz widerspiegeln. Nordamerikas Fokus auf Anpassungsfähigkeit und teamorientierte Modelle lässt auf einen Markt schließen, der von Innovation und Zusammenarbeit geprägt ist. Europas Vorreiterrolle bei der Entwicklung neuer Liefermodelle, wie KI-gestützte

Kundenressourcen und Erfahrungsmanagement, zeigt, dass der Schwerpunkt auf nachhaltigen und innovativen Kundenlösungen liegt. Gleichzeitig spiegelt die vorsichtigere Herangehensweise im asiatisch-pazifischen Raum den Entwicklungsstand der Technologie- und Infrastrukturkapazitäten in dieser Region wider.



## KI-Tools einfach erklärt

Künstliche Intelligenz umfasst eine Reihe von Technologien, mit denen Maschinen die menschliche Intelligenz und Problemlösungsfähigkeit simulieren können. Nachstehend finden Sie einige Definitionen für die gängigsten Begriffe

**Computer Vision:** Hiermit können Computer visuelle Informationen aus ihrer Umgebung interpretieren und verarbeiten

**Generative KI/Large Language Models (LLMs):** Hierbei handelt es sich um KI-Systeme, die neue und dem Menschen nachempfundene Inhalte erstellen. Dabei sind LLM darauf ausgelegt, Texte zu generieren.

**Wissensgraphen:** Hierbei handelt es sich um Strukturen, die Informationen speichern und organisieren. Der Schwerpunkt liegt dabei auf den Zusammenhängen zwischen den Datenpunkten.

**Low-Code/No-Code App-Entwicklung:** Dies ist die Softwareentwicklung mit minimalem oder gar keinem Programmieraufwand. Stattdessen werden grafische Schnittstellen verwendet.

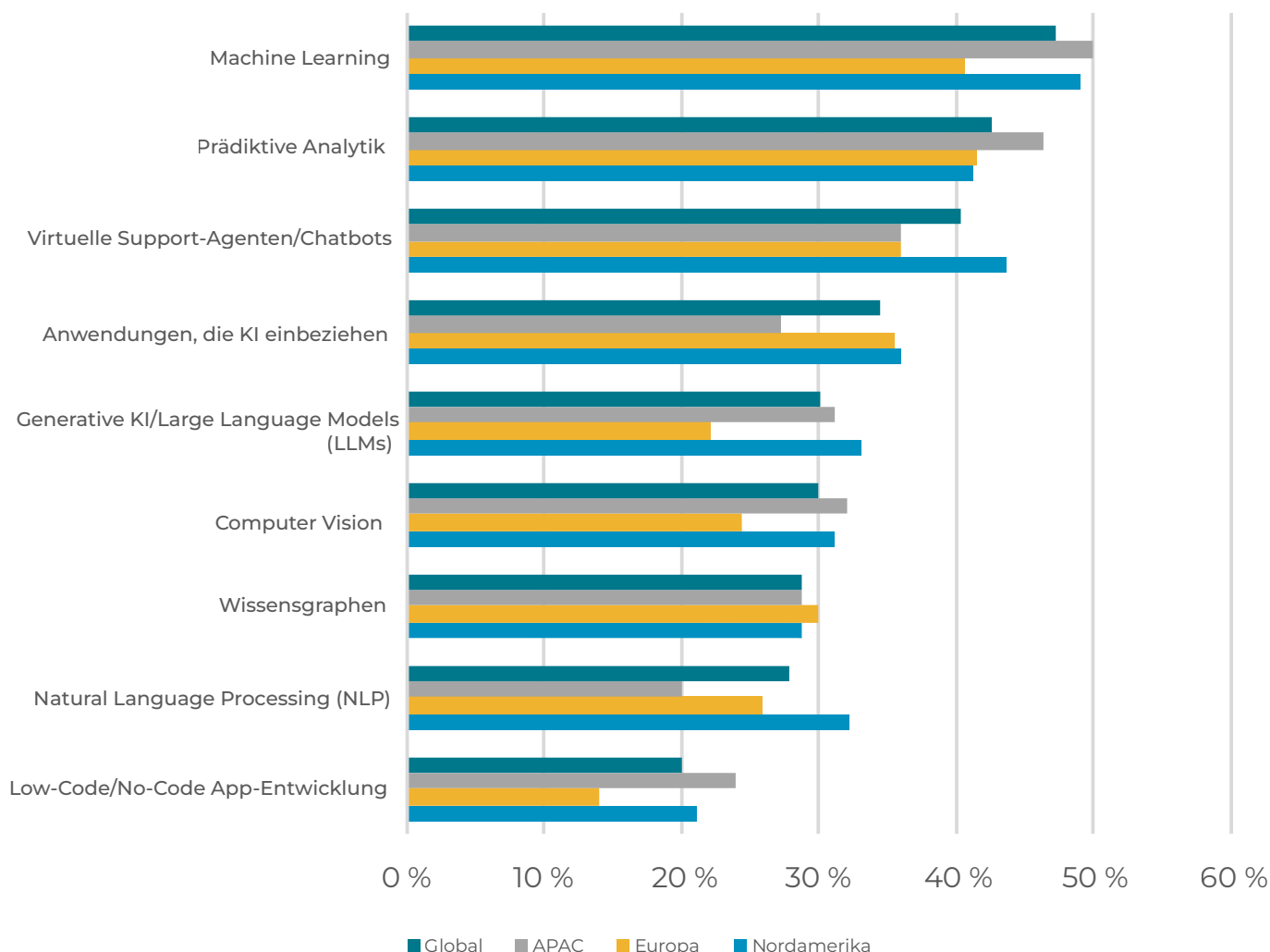
**Machine Learning:** Hierbei handelt es sich um eine KI-Methode, die mithilfe von lernenden Algorithmen auf Grundlage von Daten Entscheidungen oder Vorhersagen trifft.

**Natural Language Processing (NLP):** Hierbei handelt es sich um KI, mit der Computer die menschliche Sprache verstehen und auf sie reagieren können.

**Prädiktive Analytik** Hierbei werden historische Daten und Algorithmen zur Vorhersage künftiger Ereignisse verwendet.

**Virtuelle Support-Agenten/Chatbots:** Dies sind automatisierte Programme, die menschliche Gespräche für Aufgaben wie den Kundendienst nachahmen.

ABBILDUNG 6: Von KMUs derzeit eingesetzte KI

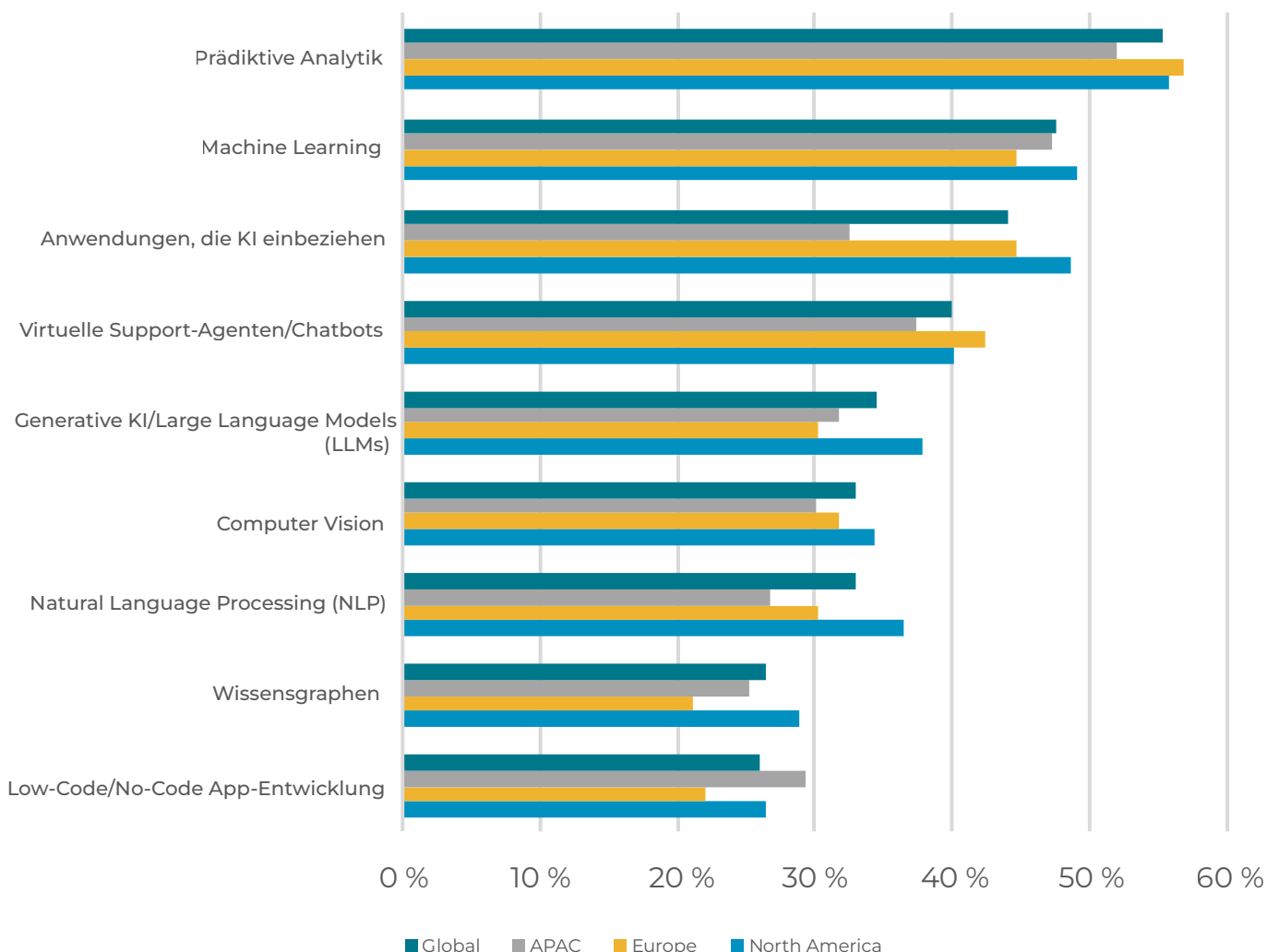


## Aktuelle und künftige Anwendung von KI-Tools

Die bevorstehende Investitionsflut in den KI-Bereich wird ein Zeitalter der noch nie dagewesenen technologischen Integration in der globalen Unternehmenslandschaft einleiten. Mit 64 % der Unternehmen weltweit, die in den nächsten zwei Jahren Kapital in KI-Tools investieren möchten, stehen wir an der Schwelle einer Umbruchphase, in der KI nicht nur die Geschäftsabläufe ergänzt, sondern diese zu einem zentralen Bestandteil macht.

Der Einsatz von KI-Technologien zeigt ein facettenreiches Bild. Machine Learning ist ein wichtiges Tool, das von fast der Hälfte der Unternehmen in Nordamerika und einer beträchtlichen Anzahl von Unternehmen im asiatisch-pazifischen Raum genutzt wird. Dies lässt darauf schließen, dass eine ausgeprägte Entwicklung zu datengesteuerten Prozessen als Grundlage für Geschäftsentscheidungen vorliegt. Europa hinkt in diesem Bereich zwar etwas hinterher, zeigt aber dennoch ein starkes Vertrauen in Machine Learning-Technologien, womit deutlich wird, dass die strategische Bedeutung davon erkannt wurde.

ABBILDUNG 7: KI-Technologie, die beliebt bei KMUs ist



Ein weiterer wichtiger Anwendungsfall ist die prädiktive Analyse, die besonders im asiatisch-pazifischen Raum bevorzugt wird; dort ist sie stärker verbreitet als in anderen Regionen. Dies spricht für den vorausschauenden Ansatz der Region, in welcher der Schwerpunkt bei den Unternehmensstrategien auf Voraussicht und Vorbereitung liegt. Nordamerika und Europa folgen jedoch gleich darauf; das zeigt, dass prädiktive Mechanismen zur Vorhersage von Markttrends und Kundenverhalten weltweit im Fokus stehen.

Virtuelle Support-Agenten und Chatbots sind ebenfalls auf dem Vormarsch, vor allem in Nordamerika. Dort werden sie von zahlreichen Unternehmen eingesetzt. Diese Akzeptanz lässt auf ein neues Muster im Kundenservice schließen, bei dem Effizienz und Automatisierung im Vordergrund der Interaktion stehen.

Wenn man in die Zukunft blickt, zeigt sich, dass der Einsatz von KI weiter zunimmt. Dabei wird die prädiktive Analytik in den globalen KI-Initiativen eine führende Rolle spielen. Während sich Unternehmen

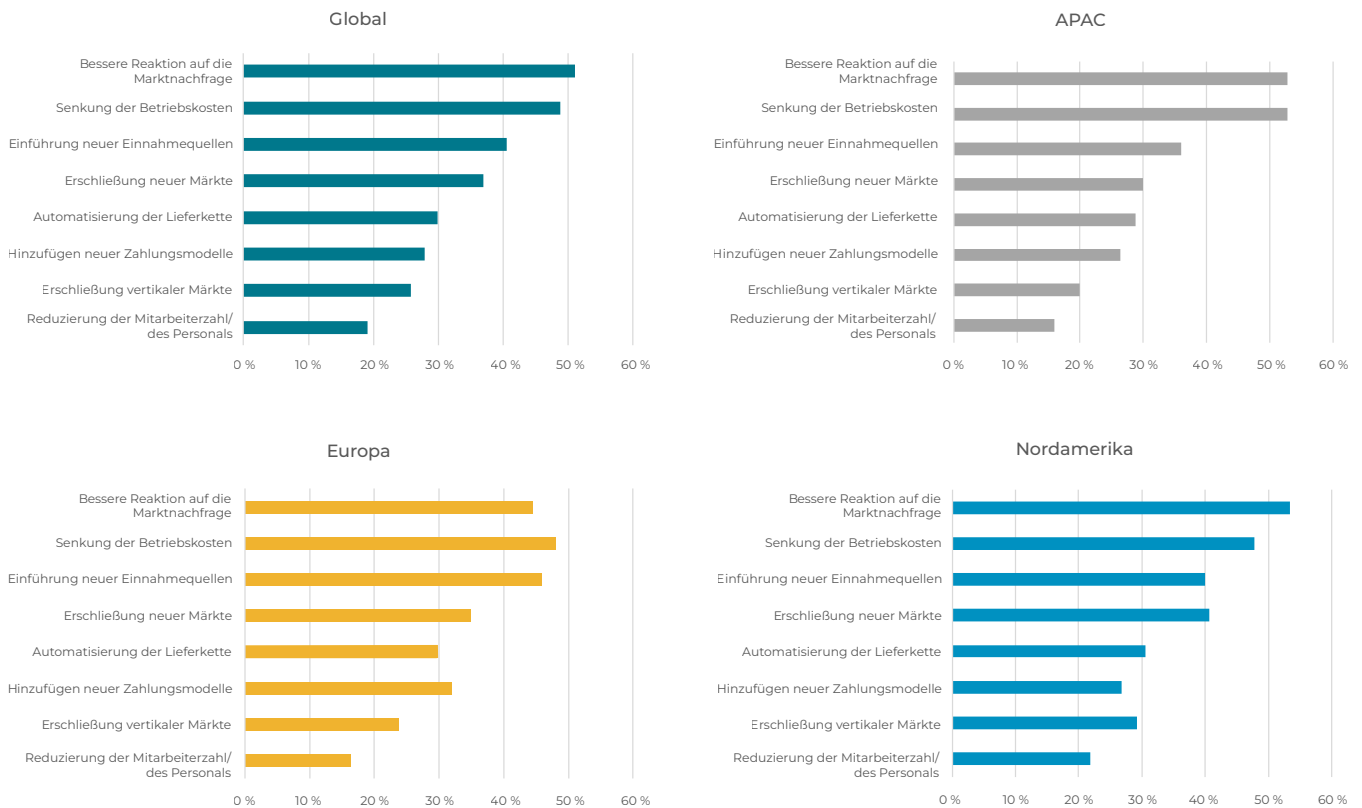
darauf vorbereiten, die Leistungsfähigkeit von KI für Prognosen und strategische Erkenntnisse zu nutzen, ist Machine Learning weiterhin eine wichtige Investition, deren prognostiziertes Wachstum auf ein anhaltendes Interesse an fortschrittlichen Datenanalysetechniken hindeutet.

Es ist zu erwarten, dass Anwendungen, die KI als Kernelement ihrer Funktionsweise integrieren, einen erheblichen Anstieg der Akzeptanz erfahren werden. Besonders ausgeprägt ist diese Tendenz in Nordamerika und Europa; dort erwartet etwa die Hälfte der Unternehmen eine Ausweitung ihrer KI-integrierten Anwendungen. Dies zeigt eine Entwicklung hin zu intelligenteren und autonomen Systemen.

Das wachsende Interesse an generativer KI und LLM ist besonders auf dem amerikanischen Markt zu verzeichnen. Dies spricht für einen aufblühenden Markt für KI. Mit diesen Technologien lassen sich durch Menschen entworfene Texte, Bilder oder Ideen simulieren – in Zukunft werden Kreativität und KI zusammenkommen und innovative Lösungen hervorbringen.

Natural Language Processing (NLP) und Computer Vision werden gleichermaßen immer häufiger eingesetzt. Ihr Wachstum steht symbolisch für ein KI-Ökosystem, das sich weiterentwickelt, um die Nuancen der menschlichen Kommunikation und visuelle Hinweise zu verstehen und zu interpretieren. Dies ist ein wichtiger Meilenstein auf dem Weg zu intuitiven KI-Mensch-Interaktionen.

ABBILDUNG 8: Erwartete Ergebnisse zu KI-Akzeptanz



Wissensgraphen und Low-Code/No-Code-App-Entwicklung werden ebenfalls einen Wachstumsschub erfahren. Mit dieser Technologie wird ein branchenweiter Wandel eingeleitet, der darauf abzielt, KI zugänglicher zu machen und nahtlos in die Struktur von Geschäftsprozessen zu integrieren, damit Unternehmen KI-Lösungen ohne umfassendes technisches Know-how implementieren können.

Insgesamt zeigen unsere Umfragedaten ein klares Bild von einer Zukunft, die von KI-Innovationen angetrieben wird. KI wird von Unternehmen nicht einfach nur übernommen, sondern auch strategisch vorangetrieben, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Der Fokus auf prädiktive Analysen, Machine Learning und KI-gestützte Anwendungen spiegelt die bevorstehende Phase wider, in der Unternehmen mit erweiterter Intelligenz, Leistungs- und Anpassungsfähigkeit arbeiten werden. Dieser Wandel wird voraussichtlich Industrienormen neu definieren, nie dagewesene Innovationen anregen und neue Modelle für die Interaktion von Unternehmen mit Technologie und Kund:innen schaffen. Diese Fortschritte sorgen dafür, dass KI-Investitionen und Unternehmensstrategien zunehmend stärker miteinander verknüpft und den Weg zu einem vernetzten Geschäftsumfeld weisen werden.

## Erwartete KI-Ergebnisse

Im Zuge der weltweiten Vorbereitungen von Unternehmen auf die bevorstehende Welle von Veränderungen in den kommenden 12 bis 18 Monaten, die durch die Einführung von KI ausgelöst wird, zeichnet sich ein roter Faden des Wandels ab. Im Mittelpunkt dieser Entwicklung steht das Streben nach Flexibilität und Reaktionsfähigkeit. Unternehmen in Nordamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum bereiten sich darauf vor, ihre Betriebsabläufe neu zu gestalten.

An erster Stelle steht die Verpflichtung zur schnelleren Anpassung an das Unternehmensumfeld. Mehr als

die Hälfte der Unternehmen in Nordamerika und im asiatisch-pazifischen Raum und etwa 45 % in Europa sind entschlossen, KI einzusetzen, um besser auf Marktveränderungen reagieren zu können. Das bedeutet, dass ein proaktiver und nicht ein reaktiver Geschäftsansatz verfolgt wird.

Die Senkung der Betriebskosten ist eine weitere Top-Priorität unter den Unternehmen, die KI einsetzen. Dabei führt der asiatisch-pazifische Raum mit 53 %, während Nordamerika und Europa dicht folgen. Der allgemeine Konsens ist eindeutig: KI ist ein wichtiges Instrument, um die Betriebsabläufe zu vereinfachen und zu optimieren.

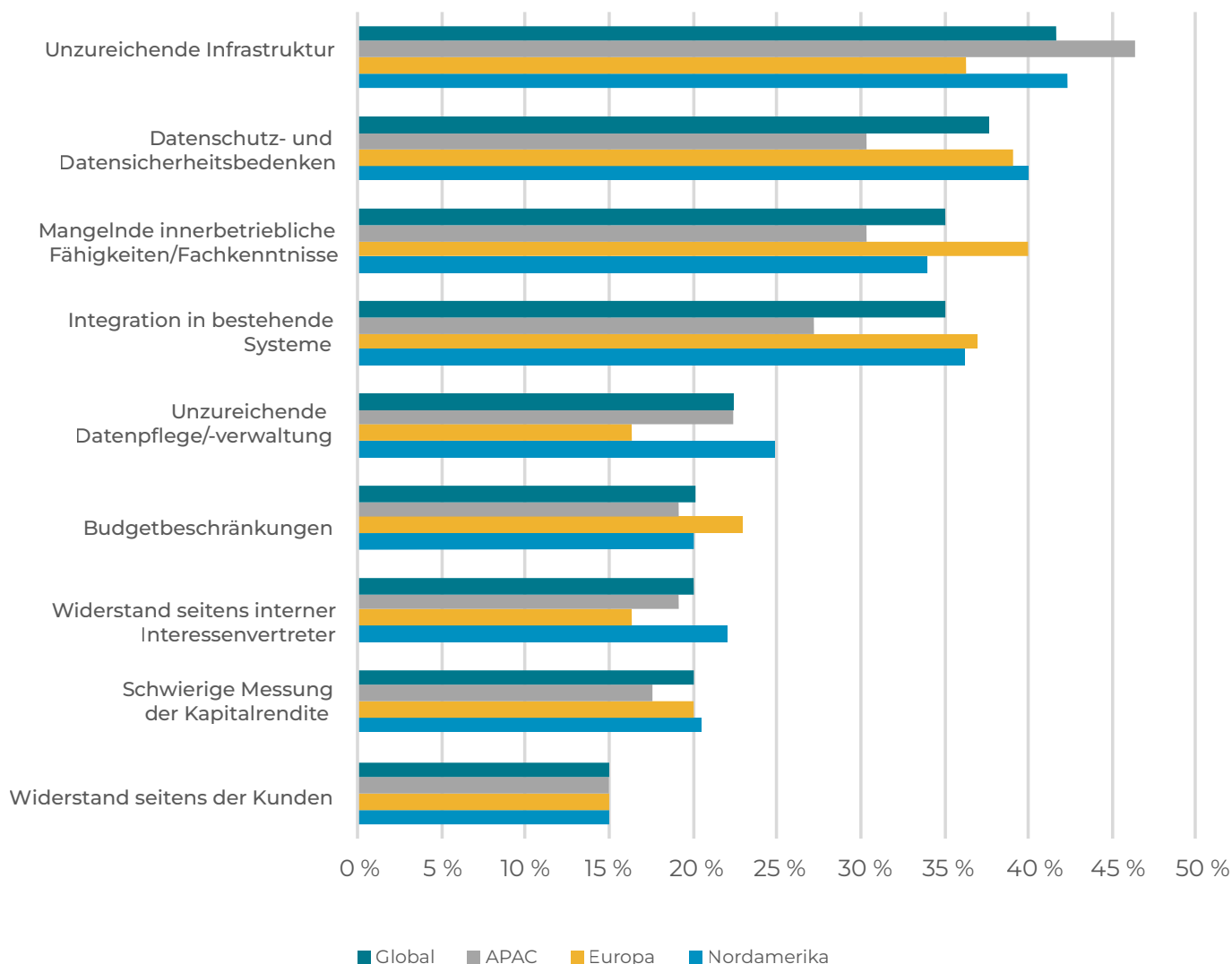
Die Erschließung neuer Einnahmequellen ist auch eine wesentliche KI-Priorität. In diesem Bereich ist Europa besonders optimistisch, da 46 % der europäischen Unternehmen durch KI neue wirtschaftliche Möglichkeiten erwarten. Dieser Enthusiasmus wird auch in anderen Regionen geteilt und spiegelt den gemeinsamen Optimismus über das Potenzial von KI wider, neue Wege für das Wachstum zu erschließen.

Unternehmen blicken über den Tellerrand ihrer derzeitigen Märkte hinaus und streben eine Ausbreitung in neue Segmente an. Nordamerika steht hier an vorderster Front: 41 % der Befragten beabsichtigen, die datengesteuerten Erkenntnisse der KI zu nutzen, um neue demografische Gruppen zu erfassen.

Die Automatisierung der Lieferketten ist ein weiteres wichtiges Thema, das weltweit von rund 30 % der Unternehmen aufgegriffen wird. Damit wird ein strategischer Schritt zur Integration von KI unternommen, um die Lieferketten effizienter, transparenter und reaktionsfähiger zu gestalten.

Im Bereich der Finanzgeschäfte erweist sich die Einführung neuer Zahlungsmodelle als eine wichtige

ABBILDUNG 9: Technische Herausforderungen der KI-Akzeptanz



Tendenz, insbesondere in Europa, wo 32 % der Unternehmen die Einführung von KI-gesteuerten Zahlungslösungen vorbereiten, um die Einfachheit und Sicherheit von Transaktionen zu verbessern.

Hinsichtlich der Branchenerweiterung zeigen die Umfrageteilnehmer, dass sie mithilfe von KI in neue Märkte vordringen können.

Der Anteil in Nordamerika ist mit 29 % besonders hoch. Angetrieben wird diese Expansion durch

die Möglichkeit mit Hilfe der KI, die Rentabilität des Einstiegs in neue Sektoren zu analysieren und vorherzusagen.

Auch wenn die Verringerung der Mitarbeiterzahl unter den Ergebnissen des Einsatzes von KI am wenigsten hervorgehoben wird, spielt sie dennoch eine wichtige Rolle, insbesondere in Nordamerika. Dort gehen 22 % der Unternehmen davon aus, dass KI die Prozesse so weit optimieren wird, dass eine Verringerung des Personalbestands möglich ist.

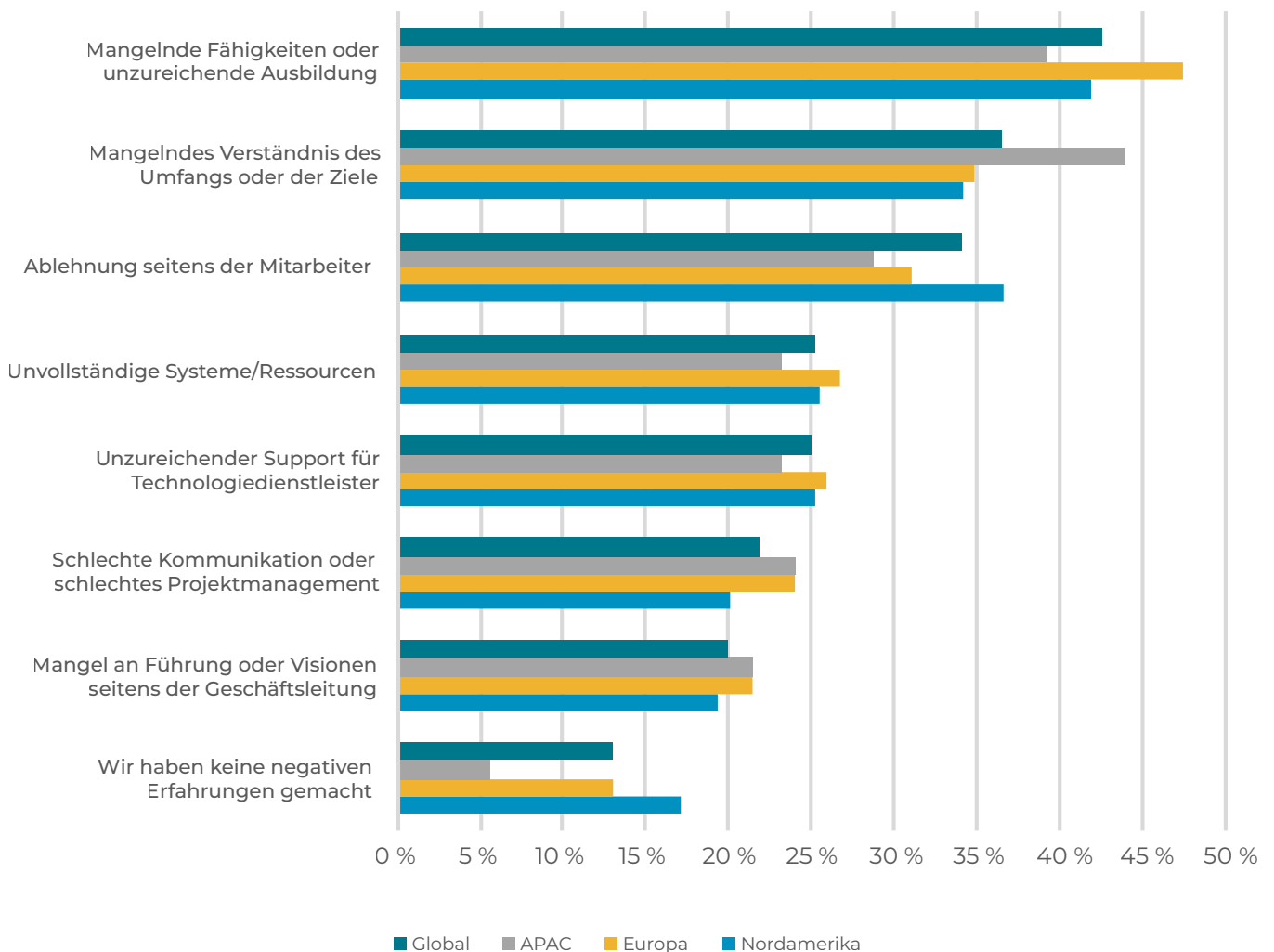
Die nächsten anderthalb Jahre werden für Unternehmen weltweit eine Zeit des Umbruchs sein. KI ist nicht nur ein technologisches Upgrade, sondern eine Triebkraft für mehrere strategische Veränderungen, welche die Unternehmenswelt entscheidend umgestalten werden.

weltweit auf ihrem komplexen Weg der KI-Integration stehen, geben wichtige Einblicke in die Vielschichtigkeit technologischer Fortschritte. Diese Herausforderungen, die von infrastrukturellen Einschränkungen bis hin zu Qualifikationsdefiziten reichen, zeigen die Hürden bei der Einführung von KI und die zu überwindenden strategischen Lücken, die für eine erfolgreiche Umsetzung erforderlich sind.

## Technische und andere Herausforderungen der KI

Die Herausforderungen, vor denen Unternehmen

ABBILDUNG 10: Nicht-technische Herausforderungen der KI-Akzeptanz





Laut Unternehmen aus Nordamerika, Europa und aus dem asiatisch-pazifischen Raum ist eine unzureichende Infrastruktur die größte Herausforderung. 42 % der Unternehmen weltweit sehen darin ein großes Hindernis. Diese Herausforderung ist im asiatisch-pazifischen Raum besonders ausgeprägt. Dort vertreten 46 % der Unternehmen die Auffassung, dass ihre derzeitige Ausrüstung für Rechenzentren, Netzwerke und Endgeräte die fortschrittlichen Anforderungen von KI-Lösungen möglicherweise nicht unterstützt. Damit wird im Allgemeinen deutlich, dass eine solide technologische Grundlage die Voraussetzung dafür ist, das Potenzial von KI voll auszuschöpfen.

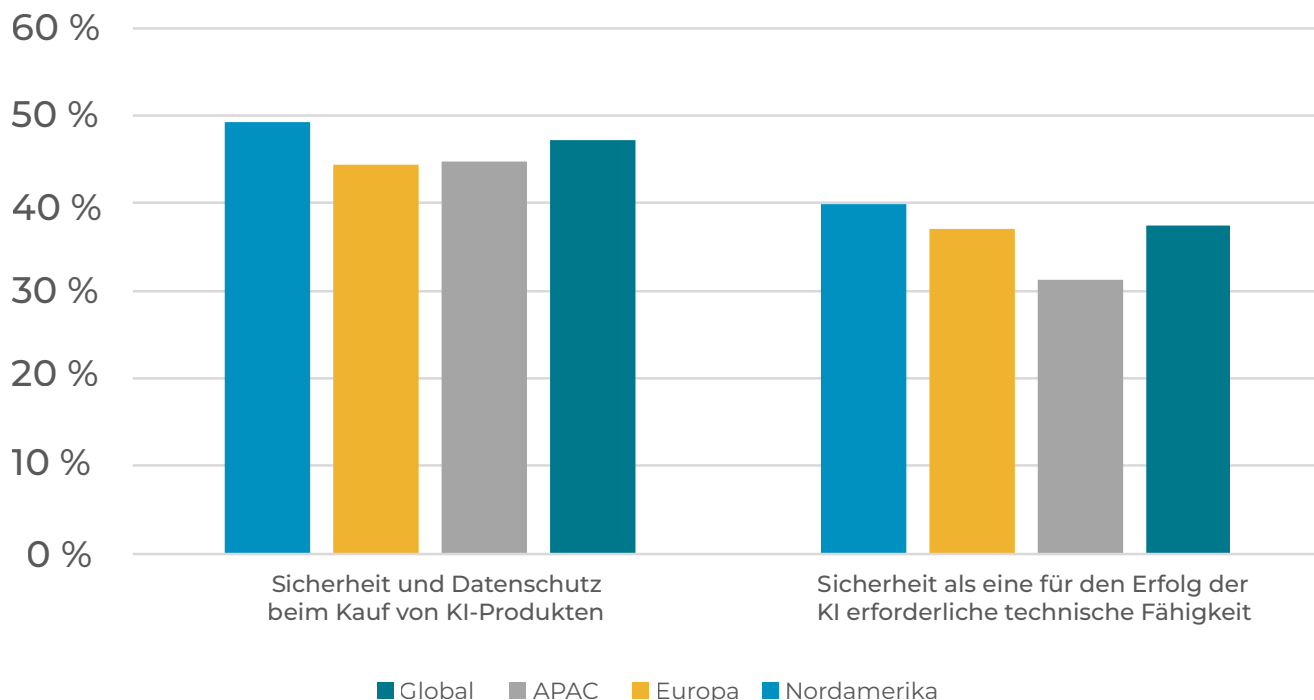
Dicht darauffolgen Datenschutz- und Sicherheitsbedenken, die von 40 % der nordamerikanischen und 39 % der europäischen Unternehmen genannt werden. In der asiatisch-pazifischen Region sind diese Bedenken mit 30 % etwas weniger ausgeprägt, was auf regionale

Unterschiede im regulatorischen Umfeld und in der Priorisierung der Datenverwaltung hinweist.

Der Mangel an unternehmensinternen Fähigkeiten und Fachkenntnissen ist ein wesentliches Hindernis für die KI-Akzeptanz, insbesondere in Europa. Dort wird diese Hürde von 40 % der Unternehmen genannt. Dies ist ein klares Zeichen dafür, dass für eine erfolgreiche Integration von KI Maßnahmen ergriffen werden müssen, die Mitarbeitende im Umgang mit dieser neuen Technologie schult.

Die Integration von KI in bestehende Systeme ist eine weitere technische Hürde, mit der sich rund 35 % der Unternehmen weltweit auseinandersetzen müssen. Die reibungslose Einbindung von KI in die technologische Infrastruktur ist für die Schaffung eines nahtlosen, effizienten Arbeitsablaufs unerlässlich. Wenn man die Erfahrungen bei der Einführung von

ABBILDUNG 11: Sicherheitsprobleme im Zusammenhang mit KI



Internet-of-Things-Technologien (IoT) als Anhaltspunkt für den Integrationsbedarf nimmt, wird deutlich, dass Unternehmen bis zu einem Drittel ihrer KI-Investitionen für die Integration neuer Technologien in bestehende Systeme ausgeben werden.

Auch nicht-technische Hürden spielen eine wesentliche Rolle für die möglichen Defizite von KI-Initiativen. Die wichtigste nicht-technische Herausforderung ist der weltweite Mangel an Qualifikationen oder unzureichende Ausbildung; 43 % der Unternehmen geben dies als Problem an. Dadurch wird der Bedarf an umfassenden Bildungs- und Weiterbildungsprogrammen für KI deutlich.

Mangelndes Verständnis des Umfangs oder der Ziele von KI-Projekten ist eine weitere erhebliche nicht-technische Herausforderung, insbesondere im asiatisch-pazifischen Raum. Dort gaben 44 % der Befragten diese Sorge an. Hiermit wird die Notwendigkeit einer klaren Kommunikation und Zielsetzung bereits zu Beginn von KI-Projekten bestätigt, damit Erwartungen und Ergebnisse aufeinander abgestimmt werden können.

Die Ablehnung der Mitarbeitenden aus Angst vor Veränderungen oder aus Sorge um die Sicherheit des Arbeitsplatzes ist bemerkenswert: 37 % der nordamerikanischen Unternehmen geben dies als Grund an. Die Sorge der Arbeitnehmenden ist jedoch nicht unbegründet. Laut IDC werden bis zu 40 % der Arbeitsplätze durch KI entweder verdrängt oder neu ausgerichtet. Die Bewältigung dieser Herausforderung erfordert ein überlegtes Veränderungsmanagement und Strategien zur Einbindung der Mitarbeitenden, um deren Akzeptanz sicherzustellen.

Lediglich 16 % der Endnutzer:innen versuchen, KI-Technologien eigenständig zu implementieren oder einen „Alleingang“ zu wagen. Dies deutet darauf hin, dass die Komplexität von KI-Projekten und der Wert von

Partnerschaften, externem Fachwissen und kooperativen Ansätzen zunehmend erkannt werden.

Schließlich sollten auch die positiven Erfahrungen mit der KI-Akzeptanz nicht außer Acht gelassen werden. Von den Befragten berichteten 17 % in Nordamerika und 13 % in Europa über keine negativen Erfahrungen wie z.B. gescheiterte Implementierungen oder unerfüllte Erwartungen. Im asiatisch-pazifischen Raum lag die Zahl bei 6 %.

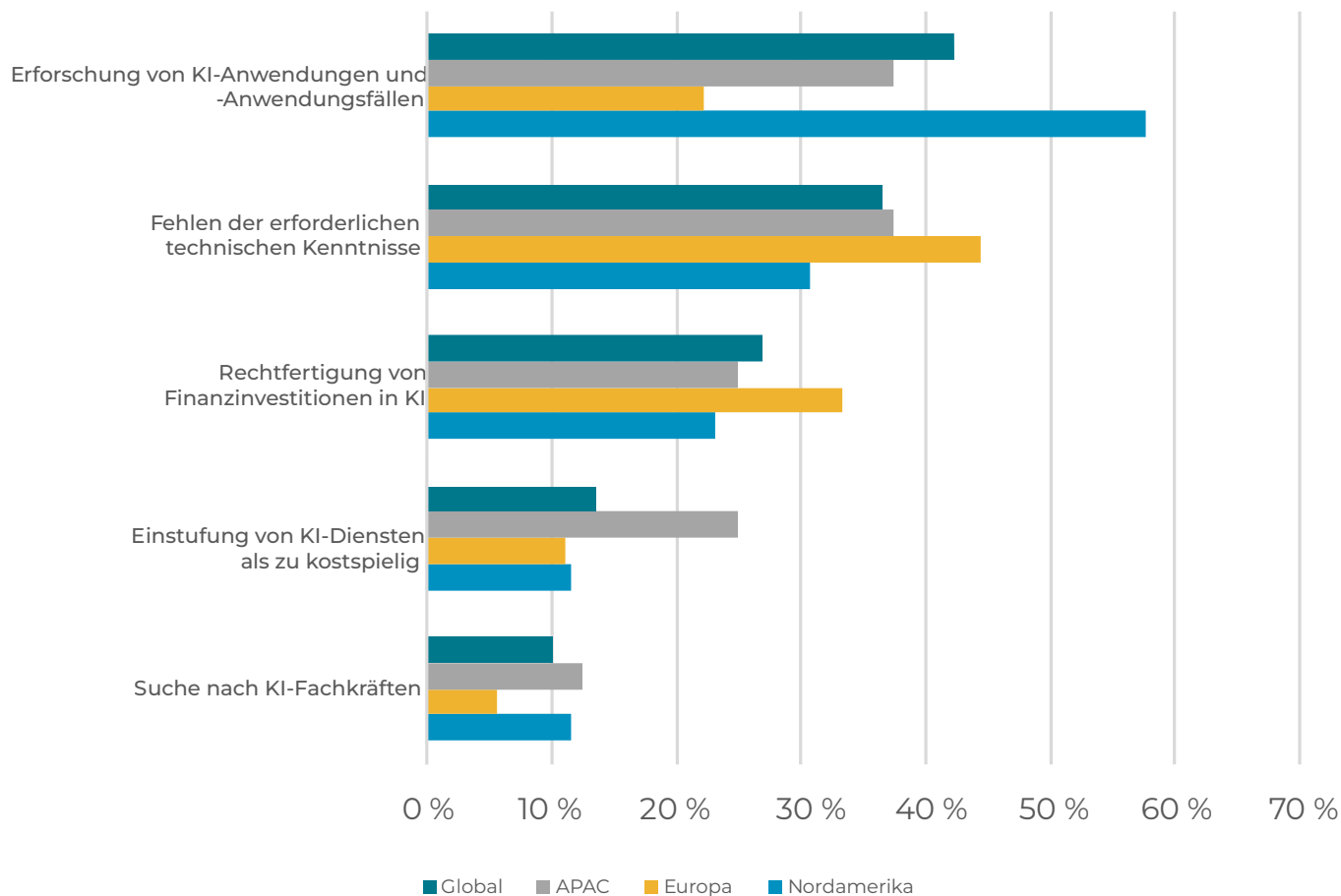
Die erfolgreiche Integration von künstlicher Intelligenz ist nicht nur ein technisches, sondern auch ein komplexes Unterfangen, das eine solide Infrastruktur, qualifiziertes Personal, klare Ziele und eine starke Führung voraussetzt. Wenn Unternehmen in die Zukunft der KI blicken, müssen sie diese Herausforderungen direkt angehen und ein Umfeld schaffen, das Lernen und Anpassung fördert. Dabei ist sicherzustellen, dass ihre technologischen Ökosysteme die Ambitionen eines KI-getriebenen Unternehmens auch unterstützen.

## KI-Sicherheitsbedenken

Datenorganisation und -integrität sind entscheidend für die erfolgreiche Einführung und Nutzung von KI-Systemen, insbesondere von solchen, die prädiktive Analysen liefern. Während Datenmanagement und -hygiene wichtige Überlegungen und Anliegen für Unternehmen, die KI einsetzen möchten, darstellen, ist die Sicherheit der Systeme und Daten von höchster Priorität.

Weltweit legen 47 % der Unternehmen bei der Anschaffung neuer KI-Lösungen größten Wert auf Sicherheit und Datenschutz. Diese Einschätzung wird auch in den Regionen des asiatisch-pazifischen Raums, Europas und Nordamerikas geteilt; dort stufen 45 %, 44 % bzw. 49 % der Unternehmen diese Faktoren als entscheidend ein. Die gemeinsame Sorge in diesen Regionen unterstreicht die allgemeine Dringlichkeit, sich

ABBILDUNG 12: Gründe, warum KMUs noch keine KI eingesetzt haben



gegen die zunehmenden Bedrohungen in der digitalen Landschaft zu schützen.

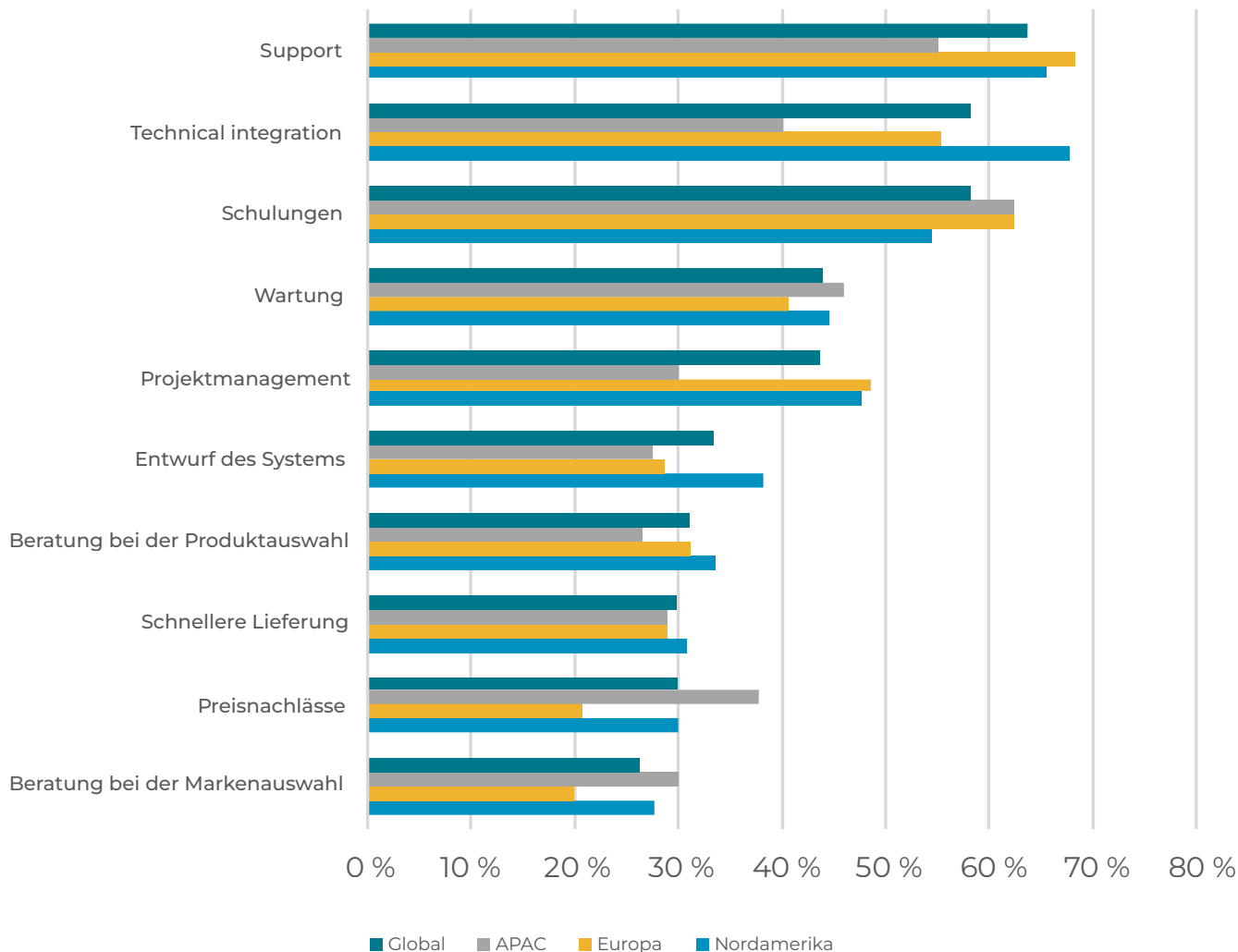
Es ist wichtig zu wissen, dass es sich bei der KI-Sicherheit nicht nur um externe Bedrohungen handelt. Hacker:innen und organisierte Banden haben es bereits auf die KI-Systeme von Unternehmen abgesehen, um Schwachstellen auszunutzen, die ihnen Zugang zu unternehmenskritischen Daten verschaffen. Für Unternehmen ist es jedoch auch wichtig, sicherzustellen, dass die in KI-Systeme eingegebenen Daten angemessen geschützt werden, sodass nur autorisierte interne Nutzer:innen darauf zugreifen können. In der Praxis hat sich gezeigt, dass KI regelmäßige Datenzugriffskontrollen umgeht und

so sensible Informationen für Benutzer:innen ohne Berechtigungen zugänglich macht.

Die Fähigkeit, diese Daten zu verwalten und zu schützen, ist als technische Schlüsselqualifikation für den Erfolg der KI allgemein bekannt. Weltweit bekräftigen 37 % der Unternehmen die Notwendigkeit von Sicherheitstechnologien. Damit wird deutlich, dass robuste Cybersicherheitsmaßnahmen nicht nur in der Phase der KI-Implementierung sondern auch während des gesamten Betriebslebenszyklus unerlässlich sind.

In Nordamerika ist der Bedarf an Sicherheitstechnologien besonders ausgeprägt: 40 % der Unternehmen sehen sie als entscheidende Voraussetzung für den Erfolg von

ABBILDUNG 13: Vorteile der Zusammenarbeit mit einem KI-Lösungsanbieter



KI an, gefolgt von Europa mit 37 % und dem asiatisch-pazifischen Raum mit 31 %. Damit wird die Bedeutung der Sicherheit als strategischer Faktor bei der Auswahl von KI-Systemen und als wichtige Voraussetzung für Teams, die diese Technologien verwalten, deutlich.

Mit der zunehmenden Integration von KI in den Geschäftsbetrieb werden sowohl die Notwendigkeit der Datenorganisation als auch robuster Sicherheitsprotokolle immer wichtiger. Unternehmen berücksichtigen diese Gesichtspunkte sorgfältig in

ihrer strategischen Planung. Sie sind sich bewusst, dass sie nicht nur beim Einsatz von KI-Systemen eine bedeutende Rolle spielen, sondern auch bei der Wahrung ihrer Integrität, Effektivität und Vertrauenswürdigkeit in einem sich ständig verändernden Risikoumfeld.

Da Unternehmen aufgrund des Mangels an qualifizierten Fachkräften generell Schwierigkeiten haben, mit Sicherheit und Datenschutz Schritt zu halten, werden sie sich wahrscheinlich an MSP und Lösungsanbieter wenden, um ihre KI-Sicherheit auszulagern oder zu

erweitern. Dieser Umstand bietet MSP und Managed Security Service Providern (MSSP) die Möglichkeit, ihre bestehenden Beziehungen zu Kund:innen, die KI-Technologien einsetzen möchten, auszubauen.

## Vorteile der Zusammenarbeit mit einem Lösungsanbieter

Die Integration von KI in den Geschäftsbetrieb wird immer wichtiger, um einen Wettbewerbsvorteil zu erhalten. Dennoch ist der Weg zur KI-Akzeptanz mit vielen Herausforderungen verbunden, die viele Unternehmen erst noch bewältigen müssen.

Weltweit beschäftigen sich 42 % der Unternehmen noch immer mit den potenziellen Anwendungsbereichen und Einsatzmöglichkeiten von KI, was darauf hindeutet, dass die Bedeutung von KI zwar allgemein anerkannt wird, aber noch nicht klar ist, womit man beginnen soll. Diese Unsicherheit ist in Nordamerika noch ausgeprägter, denn dort befinden sich 58 % der Unternehmen in der Sondierungsphase.

In 37 % der Unternehmen weltweit fehlt das technische Fachwissen, das für die Implementierung von KI entscheidend ist. Am größten ist der Mangel in Europa: 44 % der Unternehmen erkennen dieses Defizit an. Auch die Rechtfertigung der finanziellen Investitionen in KI stellt ein erhebliches Hindernis dar: 27 % der Unternehmen weltweit müssen sich noch die notwendige finanzielle Unterstützung sichern.

Die Einschätzung, dass KI-Dienste kostspielig sind, stellt eine weitere Hürde dar, insbesondere im asiatisch-pazifischen Raum. Dort betrachten 25 % der Unternehmen die Kosten als einen hinderlichen Faktor. Ferner suchen fast 10 % der Unternehmen weltweit aktiv nach Mitarbeitenden mit entsprechenden Fachkenntnissen im Bereich der KI zur Unterstützung ihrer KI-gestützten Projekte.

Aufgrund dieser vermeintlichen Hürden wenden sich die meisten Unternehmen an externe Expert:innen. Lediglich

16 % der Unternehmen führen die Implementierung von KI eigenständig durch. Die meisten entscheiden sich für eine Partnerschaft mit Anbietern von KI-Lösungen, um ihre Ziele umzusetzen.

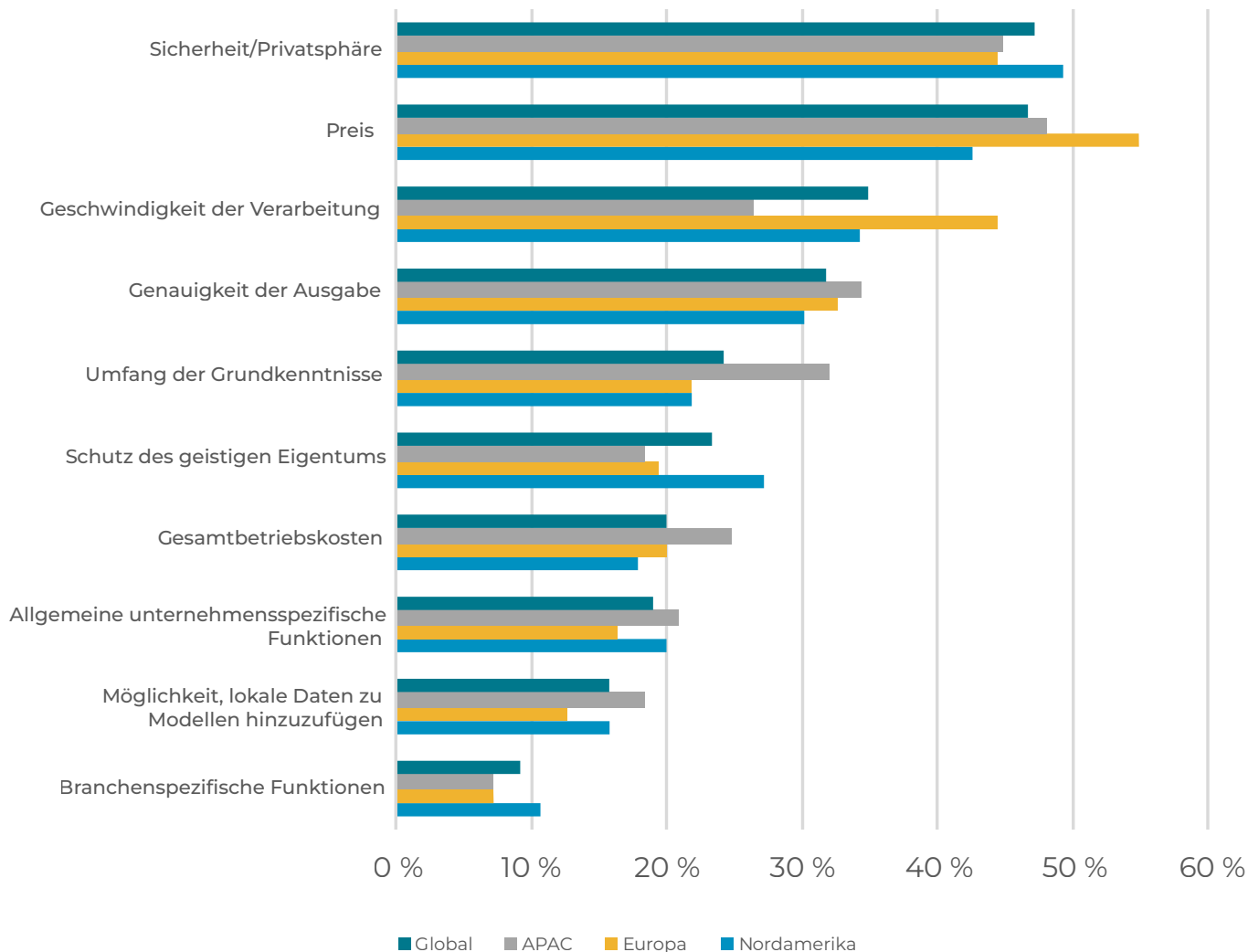
Supportleistungen – wie technische, Wartungs- und Betriebsaufgaben – gehören zu den wichtigsten Vorteilen. Zwei Drittel der Unternehmen aus Nordamerika und Europa und 64 % weltweit sind auf der Suche nach zuverlässigem und ständigem Support. Die hohe Support-Nachfrage beweist, dass KI-Technologien komplizierte und sich ständig weiterentwickelnde Herausforderungen mit sich bringen und einen ständigen Input von Experten erfordern. Der Bedarf an professioneller Anleitung und Support ist ein wesentlicher Bestandteil der neuen KI-Möglichkeiten für MSP und Lösungsanbieter.

Wenn man sich mit den Einzelheiten einer solchen Zusammenarbeit befasst, werden eine Vielzahl von Dienstleistungen und Vorteilen als wesentliche Voraussetzungen für diese Partnerschaften hervorgehoben. An zweiter Stelle steht die technische Integration. 68 % nordamerikanischer und mehr als die Hälfte europäischer Unternehmen geben diesem Service den Vorrang; dies zeigt, dass ein großer Bedarf an KI-Systemen vorliegt, die sich nahtlos in bestehende Infrastrukturen einfügen.

Eine weitere stark gefragte Dienstleistung ist die Schulung in diesem Bereich; über 55 % der Unternehmen in allen Regionen heben diese Notwendigkeit hervor. Das zeigt, wie wichtig es ist, die Kenntnisse der Arbeitskräfte im Bereich der KI zu verbessern und sicherzustellen, dass das gesamte Spektrum der KI-Fähigkeiten wirksam genutzt werden kann.

Projektmanagement und Wartungsdienste sind ebenfalls von entscheidender Bedeutung, und fast die Hälfte der Unternehmen erwartet, dass ihre Lösungsanbieter diese Dienste bereitstellen. Für die technische Überwachung

ABBILDUNG 14: Überlegungen zum Erwerb von KI für Endbenutzer



und die reibungslose Durchführung von KI-Projekten ist das Projektmanagement besonders wichtig, während durch die Wartung sichergestellt wird, dass die KI-Systeme auch nach ihrer Implementierung optimal funktionieren.

Ein Viertel der Unternehmen weltweit legt auch Wert auf Beratung bei der Produkt- und Markenauswahl. Dies spiegelt den Wunsch nach einer fundierten Beratung bei der Auswahl von KI-Tools und -Lösungen wider, die mit konkreten Geschäftszielen und Branchenstandards übereinstimmen. Unternehmen – insbesondere KMU –

sind auf ihre MSP und Lösungsanbieter angewiesen, um ihre KI-Visionen und -Anforderungen in praktische, operative Systeme umzusetzen.

Preisnachlässe und eine schnellere Lieferung stehen ebenfalls auf der Liste der erwarteten Leistungen. Dies zeigt, dass hier der Schwerpunkt auf Kosteneffizienz und Pünktlichkeit liegt. Denn die Unternehmen möchten ihre KI-Lösungen ohne Verzögerung und im Rahmen ihres Budgets implementieren.

Da KI die Unternehmenslandschaft immer wieder neu gestaltet, wird der Wert einer Partnerschaft mit Anbietern von KI-Lösungen immer deutlicher. Diese Anbieter sind nicht nur Verkäufer, sondern strategische Verbündete auf dem Weg zur KI-Integration. Sie bieten eine Reihe von Dienstleistungen, die für Unternehmen entscheidend sind, damit das enorme Potenzial der künstlichen Intelligenz erschlossen werden kann.

## Überlegungen zum Erwerb von KI

Bei der gezielten Auswahl neuer KI-Lösungen stehen für Unternehmen weltweit eine Reihe von Überlegungen im Vordergrund, wobei Sicherheit und Datenschutz Vorrang haben. Fast die Hälfte der Unternehmen in Nordamerika (49 %) und ein beträchtlicher Anteil in Europa (44 %) und im asiatisch-pazifischen Raum (45 %) stufen diese Aspekte als oberste Priorität ein. Das spiegelt die entscheidende Rolle des Datenschutzes in der heutigen digitalen Wirtschaft wider. Weltweit stimmen 47 % der Unternehmen dieser Aussage zu, womit sich ein allgemeiner Konsens über die Bedeutung der Sicherheit von KI-Technologien abzeichnet.

Der Preis ist ein weiterer wichtiger Gesichtspunkt. Vor allem in Europa ist dies für 55 % der Unternehmen ein entscheidender Faktor, etwas mehr als im asiatisch-pazifischen Raum (48 %) und in Nordamerika (43 %). Daraus geht hervor, dass die Kosten im Entscheidungsprozess eine wichtige Rolle spielen und dass man sich der finanziellen Beschränkungen und der finanziellen Auswirkungen von KI-Investitionen auf die Unternehmensressourcen bewusst ist.

Die Bearbeitungsgeschwindigkeit ist ebenfalls ein wesentlicher Punkt, vor allem in Europa; 44 % der Unternehmen gaben an, dass dies eine wichtige Überlegung sei. Es besteht also ein dringender Bedarf an KI-Systemen, die schnelle Einblicke und Antworten liefern können. In einem schnelllebigen Geschäftsumfeld,

in dem Entscheidungen in Echtzeit Wettbewerbsvorteile bieten können, ist dies unerlässlich.

Die Genauigkeit der Ergebnisse ist ebenfalls von großer Bedeutung. Etwa ein Drittel der Unternehmen in allen Regionen betont, wie wichtig präzise und zuverlässige Ergebnisse von KI-Anwendungen sind. Das zeigt, wie sehr man sich bei wichtigen Geschäftsentscheidungen und -prozessen auf KI verlässt. Entsprechend hoch ist das Vertrauen in die Leistungsfähigkeit der Technologie.

Für 24 % der Unternehmen weltweit und 32 % im asiatisch-pazifischen Raum haben die Grundkenntnisse über KI-Lösungen Priorität. Dies zeigt, wie wichtig umfassende und fundierte KI-Systeme sind, die auf einer soliden Grundlage von Fachwissen aufbauen.

Der Schutz von geistigem Eigentum und Informationen steht ebenfalls ganz oben auf der Prioritätenliste, auch wenn er in Nordamerika (27%) stärker gewichtet wird als in Europa (19 %) und im asiatisch-pazifischen Raum (18 %). Diese Unterschiede spiegeln die verschiedenen regionalen Ansätze zur Verwaltung und zum Schutz geschützter Informationen in KI-Systemen wider.

Zwei weitere Faktoren – die Gesamtbetriebskosten und die Möglichkeit, lokale Daten in KI-Modelle zu integrieren – gehören zu den Überlegungen, die Unternehmen berücksichtigen müssen. Letzteres ist vor allem im asiatisch-pazifischen Raum wichtig: 18 % der Befragten haben dies angeführt. Daher müssen KI-Lösungen nicht nur kosteneffizient, sondern auch vielseitig und an spezifische regionale Datenanforderungen und Kontexte anpassbar sein.

Bei der Beurteilung möglicher KI-Lösungen gehen Unternehmen weltweit von einem umfassenden Ansatz aus, der sich aus Sicherheit, Kosten, Leistung und Wissensumfang zusammensetzt. Diese Überlegungen sind entscheidend, um sicherzustellen, dass die



gewählten KI-Systeme mit den Unternehmenszielen übereinstimmen, einen robusten Datenschutz bieten und die notwendige Leistung erbringen. Auf diese Weise lassen sich fundierte Entscheidungen treffen und die Wettbewerbsfähigkeit auf einem globalen Markt erhalten.

## Orientierungshilfe für KI-MSP und Lösungsanbieter

Angesichts der Tatsache, dass der Markt für KI immer mehr an Fahrt gewinnt und Prognosen zufolge bis 2027 die Summe von 350 Milliarden Euro jährlich übersteigen wird, erleben MSP und Lösungsanbieter eine bisher nie dagewesene Zeit voller Chancen. Dabei geht es nicht nur um den technologischen Fortschritt, sondern auch um einen Paradigmenwechsel bei den Geschäftsabläufen und -strategien, vor allem für KMU.

Tools wie Microsoft Copilot sind zu wichtigen Anlaufstellen geworden, die den KMU die Möglichkeiten der KI aus erster Hand vermitteln und das Vertrauen und die Akzeptanz des Potenzials dieser Technologie fördern. Diese Tendenz bietet MSP und Lösungsanbietern die Möglichkeit, KMU bei der Erweiterung ihrer KI-Projekte zu unterstützen. Copilot ist eine Gateway-Experience-Engine, die Kund:innen mit komplexeren KI-Anwendungen und Anwendungsfällen vertraut macht und ihr Interesse daran weckt.

Die Rolle der MSP und Lösungsanbieter in dieser KI-Revolution geht über den einfachen Verkauf von KI-Systemen hinaus. Sie erweisen sich als entscheidende Wegbereiter für die Verwaltung der zukünftigen Infrastruktur, welche die Grundlage für anspruchsvolle KI-Technologien bildet. Da diese Systeme immer komplexer werden, benötigen sie eine robuste und flexible Infrastruktur, mit der komplexe Datenverarbeitungen und -analysen möglich sind. MSP und Lösungsanbieter sind mit ihrer umfassenden Erfahrung im Bereich der technologischen Infrastruktur bestens aufgestellt, um

diese hochentwickelten Systeme zu implementieren, zu verwalten und zu optimieren und dabei Funktionalität, Skalierbarkeit und Sicherheit zu gewährleisten.

Ein wichtiger, aber oft übersehener Gesichtspunkt der KI-Bereitschaft ist die Organisation und Verwaltung von Daten. Die Wirksamkeit der KI ist eng mit der Qualität und Integrität der verwendeten Daten verbunden. MSP und Lösungsanbieter haben die Möglichkeit, einen erheblichen Mehrwert zu schaffen, indem sie Unternehmen beim Organisieren, Bereinigen und Verwalten ihrer Daten unterstützen, um sie KI-fähig zu machen und die Wirksamkeit von KI-Lösungen zu verbessern. Dies geht über die klassischen IT-Services hinaus und positioniert MSP und Lösungsanbieter als feste Partner auf der Reise ihrer Kund:innen im Bereich der KI.

Neben der Datenverwaltung ist auch die Sicherheit wichtig. KI-Systeme setzen eine strikte Trennung der Daten voraus, um sicherzustellen, dass nur berechtigte Personen darauf zugreifen können. Herkömmliche Sicherheitsstrategien und -anwendungen sind wesentliche Bestandteile bei der Entwicklung von KI-Anwendungsfällen, da sie das Risiko gegen externe Hacker und Datenmanipulation durch böswillige Akteure mindern.

MSP und Lösungsanbieter stehen auch vor der wichtigen Aufgabe, ihre Teams weiterzubilden, damit diese mit der sich schnell entwickelnden KI-Landschaft Schritt halten können. Investitionen in die Aus- und Weiterbildung gewährleisten nicht nur die Bereitstellung modernster Lösungen, sondern auch eine fundierte Beratung und Unterstützung der Kund:innen.

Sicherheit und Datenschutz haben im Bereich der KI weiterhin höchste Priorität. MSP und Lösungsanbieter sollten diesen Themenbereichen in ihren KI-Angeboten den Vorrang geben, um die Einhaltung der höchsten

Datenschutz- und Compliance-Standards zu gewährleisten, die Interessen der Kund:innen zu wahren und Vertrauen in ihre Dienste aufzubauen.

Der wachsende KI-Markt bietet MSP und Lösungsanbietern vielfältige Möglichkeiten und kennzeichnet den Übergang von klassischen IT-Dienstleistern zu strategischen Partnern. Durch die Spezialisierung auf Infrastrukturmanagement, Datenorganisation, Kompetenzentwicklung und Sicherheit können sie neue Wachstumsmöglichkeiten erschließen und zu unverzichtbaren Partnern im Streben ihrer Kund:innen nach Innovation und Wettbewerbsvorteilen werden.

Hier einige der Möglichkeiten, die sich in diesem aufstrebenden Bereich anbieten:

- **KI-gesteuertes Infrastrukturmanagement:** Entwurf, Implementierung und Verwaltung von KI-fähigen Infrastrukturen für Kund:innen
- **Datenmanagement und -analyse:** Organisieren, Bereinigen und Verwalten großer Datensätze, um sie KI-fähig zu machen
- **Entwicklung maßgeschneiderter KI-Lösungen:** Anpassung von KI-Lösungen wie Chatbots und prädiktiven Analysetools an die Bedürfnisse der Kund:innen
- **KI-Integrationsdienste:** nahtlose Integration von KI-Technologien in bestehende Geschäftssysteme und -prozesse
- **KI-Sicherheit und Compliance:** Gewährleistung einer zuverlässigen Sicherheit für KI-Systeme, einschließlich Datenschutz und Einhaltung von Vorschriften
- **KI-Schulung und -Support:** Angebot umfassender Schulungen und Unterstützung für die sinnvolle Nutzung von KI-Tools
- **KI für den IT-Betrieb (AIOps):** Automatisierung und Verbesserung der IT-Serviceverwaltung
- mithilfe von KI
- **KI-gestützte Business Intelligence und Berichterstattung:** Nutzung von KI für erweiterte Business Intelligence und Datenvisualisierung
- **KI-Consulting und -Beratungsdienste:** strategische Beratung bei der Auswahl von KI-Technologie und für bewährte Verfahren
- **KI-gestützte Kundenservice-Tools:** Implementierung von KI-gesteuerten Tools zur Verbesserung der Kundendienstleistung
- **KI für die präventive Wartung:** Einsatz von KI in Branchen wie der Fertigung für die präventive Wartung
- **KI in der Marketing- und Vertrieboptimierung:** Bereitstellung von KI-Tools für gezielte Marketing- und Vertriebsprognosen
- **Wiederverkauf und Implementierung von serienmäßigen KI-Produkten:** Partnerschaften mit Technologieanbietern, um Hardware und Anwendungen anzubieten, die KI-Systeme unterstützen
- **Entwicklung von Ethik- und Governance-Rahmenbedingungen für KI:** Festlegung von Richtlinien für die verantwortungsbewusste Nutzung von KI
- **KI für Personalmanagement und Personalwesen:** Implementierung von KI im Personalwesen für Personalplanung und Einsatzanalyse
- **KI-gesteuerte Inhaltserstellung und -verwaltung:** Nutzung von KI für die Erstellung und Optimierung von Inhalten in Marketing und Medien

Die sich schnell verändernde Landschaft der künstlichen Intelligenz bietet MSP und Lösungsanbietern eine breite und vielfältige Palette an Möglichkeiten. Bei dieser Entwicklung handelt es sich nicht nur um einen technologischen Wandel, sondern auch um eine grundlegende Veränderung in der IT-Branche,

durch welche die Funktionen und Aufgaben von MSP und Lösungsanbietern neu bestimmt werden. Während früher der Schwerpunkt auf klassischen IT-Dienstleistungen und -Lösungen lag, hat sich mit dem Aufkommen der KI für diese Anbieter ein neuer Geschäftszweig erschlossen: Sie können sich als strategische Partner bei der Implementierung und Verwaltung von KI etablieren.

Dieser Übergang von klassischen IT-Serviceangeboten zu strategischen KI-Partnerschaften setzt ein umfassendes Verständnis für die Feinheiten der KI-Technologien und ihre praktischen Anwendungen in verschiedenen Geschäftsszenarien voraus. MSP und Lösungsanbieter sind in einer einzigartigen Position, in der sie die Kluft zwischen der komplexen Welt der KI und den praktischen Bedürfnissen von KMU überbrücken. Durch KI-Fachkompetenzen können sie diese Technologie für ihre Kund:innen verständlich aufbereiten und maßgeschneiderte Lösungen anbieten, die Effizienz, Innovation und Wachstum fördern.

MSP und Lösungsanbieter haben weitaus mehr zu bieten als KI-Tools und -Systeme. Sie können sich als Berater aufstellen, die den Kund:innen dabei helfen, die Auswirkungen von KI auf das Geschäft und die damit verbundenen strategischen Möglichkeiten zu verstehen. Ferner können sie KMU bei der Integration von KI in ihre Geschäftsstrategien unterstützen und somit dazu beitragen, verschiedene geschäftliche Bereiche zu optimieren: von Kundenservice und Marketing bis hin zu Supply-Chain-Management und Personalwesen.

Die Rolle von MSP und Lösungsanbietern in diesem neuen Zeitalter umfasst auch die Bewältigung von Herausforderungen, die mit KI verbunden sind, wie z. B. ethische Überlegungen, Datensicherheit

und Datenschutzbedenken. Bei der Festlegung von bewährten Verfahren für den Einsatz von KI übernehmen sie eine Vorreiterrolle und stellen sicher, dass KI-Lösungen wirksam sind, verantwortungsbewusst eingesetzt werden und den regulatorischen Standards entsprechen.

Die sich ständig weiterentwickelnde KI-Landschaft erfordert von MSP und Lösungsanbietern eine ständige Anpassung und Weiterbildung. Das heißt, mit den neuesten Entwicklungen im Bereich KI Schritt zu halten, aufkommende Trends zu verstehen und sich neue Fähigkeiten anzueignen. Dieses Streben nach ständiger Weiterbildung und Anpassung ist entscheidend, um wettbewerbsfähig zu bleiben und Kund:innen aller Art innovative Lösungen anbieten zu können.

Schließlich bietet dieser Wandel MSP und Lösungsanbietern die Möglichkeit, neue Partnerschaften und Kooperationen mit KI-Technologieanbietern, Wissenschaftlern und Branchenexperten zu schließen. Durch die Zusammenarbeit können MSP und Lösungsanbieter ihr Serviceangebot erweitern und ihren Kund:innen Zugang zu den fortschrittlichsten und innovativsten KI-Lösungen bieten.

Die dynamische KI-Landschaft verändert nicht nur die Art und Weise, wie Unternehmen arbeiten, sondern auch die Aufgaben von MSP und Lösungsanbietern im IT-Ökosystem. Wer sich auf diesen Wandel einlässt, kann sein Leistungsangebot verbessern. Statt Anbieter von IT-Lösungen werden sie zu unverzichtbaren strategischen Partnern auf der KI-Reise ihrer Kund:innen. ■

## Methodik

Channelnomics hat mit Unterstützung von Microsoft und gesponsert von Pax8 eine weltweite Umfrage unter KI-Einkäufer:innen kleiner und mittelständiger Unternehmen (KMU) durchgeführt. Ziel dieser Umfrage war es, die Bereitschaft und die Bestrebungen für die Einführung der KI-Technologie zu ermitteln.

Channelnomics befragte 588 KMU, die sich mit dem Einkauf von KI-Systemen befassen. Die Befragung erfolgte anhand eines Leitfadens, wodurch vielfältige und repräsentative Ergebnisse erhalten wurden. Die befragten KMU kommen aus verschiedenen Regionen, darunter dem asiatisch-pazifischen Raum, Europa und Nordamerika, und repräsentieren die unterschiedlichsten Wirtschaftszweige. Die meisten dieser Unternehmen haben weniger als 500 Beschäftigte.

Channelnomics geht davon aus, dass die Ergebnisse dieser Umfrage den aktuellen Stand der KI-Markttrends unter den KMU genau widerspiegeln. Mit einer Fehlermarge von +/-5 % bei einem Vertrauensniveau von 95 % sind die Ergebnisse statistisch gesehen bedeutsam. Dennoch möchten wir darauf hinweisen, dass die in diesem Bericht enthaltenen Analysen und Schlussfolgerungen ausschließlich von Channelnomics stammen und ohne vorherige Ankündigung geändert werden können.

## Über uns

### CHANNELNOMICS

Channelnomics ist ein weltweit tätiges Analysten- und Forschungsunternehmen, das Technologie- und Dienstleistungsanbieter dabei unterstützt, ihre Vertriebskanäle zu optimieren, Kund:innen zu gewinnen und ihre Wettbewerbsvorteile zu verbessern. Das Unternehmen bietet ein Portfolio an erstklassigen Produkten und Dienstleistungen an, darunter Forschung, Marktanalysen, Inhalte für Führungskräfte und Expertenberatung. Das innovative Analytistenteam von Channelnomics nutzt Daten, um maßgeschneiderte Strategien für Kund:innen zu entwickeln, die ihre Vision in einen Mehrwert umsetzen möchten.

Besuchen Sie uns auf: [www.channelnomics.com](http://www.channelnomics.com)

Folgen Sie uns: [@channelnomics](https://twitter.com/channelnomics)

Treten Sie mit uns in Verbindung: [info@channelnomics.com](mailto:info@channelnomics.com)



Pax8 ist ein weltweit erfolgreicher Cloud Marketplace, auf dem Managed Service Provider (MSPs), Managed Security Service Provider (MSSPs) und Systemhäuser Software-as-a-Service (SaaS) kaufen, verkaufen und verwalten. Als einer der Wegbereiter für moderne Geschäftsmodelle hat Pax8 über seine Partner mehr als 350.000 Unternehmen cloudfähig gemacht und verarbeitet monatlich eine Million Geschäftsvorgänge. Global beschaffen aktuell mehr als 30.000 Partner ihre Software-Lizenzen bei Pax8. Die mehrfach prämierte Technologie von Pax8 ermöglicht es MSPs, ihr Wachstum zu beschleunigen, die Effizienz zu steigern und Risiken zu reduzieren, damit sich ihr Geschäft im wandelnden Markt erfolgreich entwickeln kann.

Weitere Informationen unter <https://www.pax8.com/de-de/> sowie auf [Facebook](#), [LinkedIn](#), [X](#) und [YouTube](#).



Microsoft (Nasdaq "MSFT" @microsoft) macht die digitale Transformation im Zeitalter von Intelligent Cloud und Intelligent Edge möglich. Das Ziel ist, jedem Menschen und jeder Organisation auf der Welt die Möglichkeit zu bieten, größere Erfolge zu verzeichnen.

