

# Der Start erfolgt nur zögerlich

**Technologiewandel** Das Dienstleistungsgewerbe nutzt Robotics und künstliche Intelligenz erst wenig, wie eine Umfrage unter Topmanagern zeigt.

FREDY HÄMMERLI

Tausende von Industrierobotern stehen in Schweizer Werkhallen und verrichten ihre Arbeit, rund um die Uhr, klaglos. Doch die Dienstleister im Land – allen voran Banken und Versicherungen – tun sich schwer mit dem technologischen Wandel. Der Einsatz von Robotics zur Prozessautomatisierung (RPA) und künstlicher Intelligenz (KI) steckt im Finanz- und Dienstleistungsgewerbe noch in den Kinderschuhen.

Die meisten Verantwortlichen sehen das Sparpotenzial und den Effizienzgewinn von RPA und KI, von dem ihr Unternehmen profitieren könnte. Gerade die Grossen der Branche packen den Technologiewandel aber nur zögerlich an. Dies zeigt eine gross angelegte Umfrage des Manager-Netzwerks C-Level bei Schweizer Topkadern, deren wichtigste Resultate der «Handelszeitung» exklusiv vorliegen.

## Schweiz hinkt hinterher

Danach hat zwar gut die Hälfte der befragten Unternehmer und Manager bereits erste Erfahrungen mit Robotics oder künstlicher Intelligenz (auch Artificial Intelligence genannt) gesammelt. Aber nur in etwa 10 Prozent der Unternehmen sind sie wichtiger Bestandteil des Geschäftsmodells, und auch dies erst in einzelnen Teilbereichen (siehe Grafik).

Eine ähnlich gelagerte Umfrage unter deutschen Managern hat gezeigt, dass RPA und KI fast doppelt so häufig zum Einsatz kommen (ZEW-IAB zur «Arbeitswelt 4.0», 2018). In den USA, in Grossbritannien und vor allem in Südkorea sind

## Offt ist eine zögerliche Haltung im Management zu spüren – und es fehlt an Spezialisten.

RPA und KI ebenfalls deutlich stärker verbreitet als in der Schweiz. Für Ralph Landolt, Leiter der C-Level-Studie, ist das ein erstaunlicher Befund. «Die Schweiz mit ihren hohen Lohnkosten würde vom Einsatz von Robotics und KI besonders profitieren», meint der CEO des Beratungsunternehmens Boydak in Freienbach SZ.

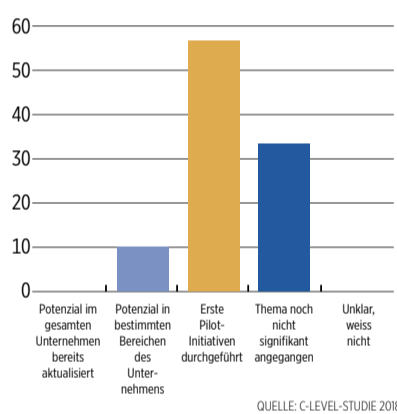
Die Ursachen sind vielfältig: Zum einen fehlt es an Spezialisten, die sich mit der Planung und Implementierung der neuen Technologien auskennen. «Aber oft ist auch eine zögerliche Haltung im Management zu spüren», weiss Landolt, der nebst einem Master of Science der ETH auch noch über einen MBA von Insead verfügt. «Viele fürchten sich vor einer Fehlinvestition und scheitern deshalb lieber darauf, was die Konkurrenz so macht, bevor sie selber aktiv werden.» Und dies, obwohl eine grosse Mehrzahl der befragten Manager dem Thema hohe strategische Bedeutung beimisst und das Potenzial für eine Effizienzsteigerung sowie vor allem für Kosteneinsparungen durchaus sieht.

Dabei bietet gerade die Einführung von roboterisierten Arbeitsprozessen eine Chance. Denn sie benötigt keine hochspezialisierten Experten, wie das beispielsweise bei der Implementierung von SAP oder anderer Datenbankssoftware erforderlich war. Eine normale, gut ausgebildete Administrativkraft ist durchaus in der Lage, solche regelbasierten Programme im Arbeitsalltag zu nutzen. Des Weiteren ist sie erfahrungsgemäss offen und motiviert, die neuen Möglichkeiten anzunehmen, weil diese nicht als Bedrohung, sondern als echte Entlastung und als Befreiung von öden Pflichten angesehen werden.

So experimentiert beispielsweise das RAI Lab, das Innovationslabor von Raiffeisen Schweiz, mit einem RPA-Piloten zum täglichen Screening von lebensverändernden Ereignissen wie beispielsweise Testamentsöffnungen, die mit der eigenen Kundendatei abgeglichen werden. Eine langwierige Aufgabe, die bislang von Hand erfolgte. Treffer werden dann jeweils an die zuständigen Kundenberater weitergegeben. Die Erfahrungen mit dem Experiment sind sehr positiv und Raiffeisen verspricht sich allein davon Einsparungen in Millionenhöhe. Zudem haben somit die Raiffeisen-Mitarbeitenden mehr Zeit für beratende Tätigkeiten.

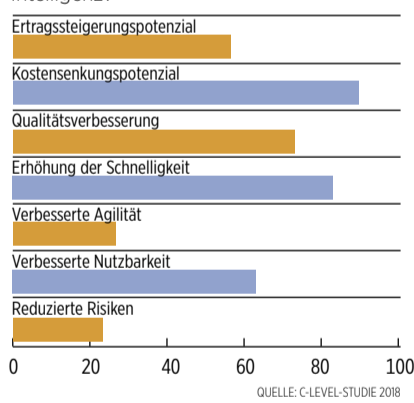
## Viele warten lieber ab und warten auf die Konkurrenz

Wie hoch schätzen Sie die heutige Potenzialausschöpfung durch Robotics und künstliche Intelligenz in Ihrem Unternehmen ein?



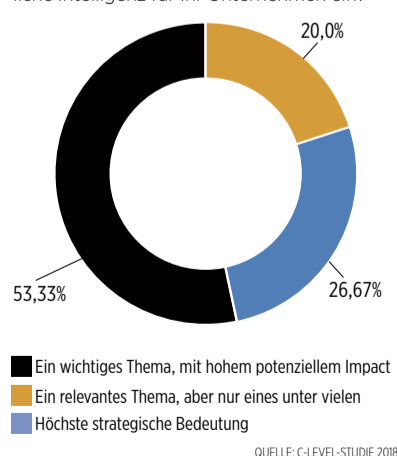
## Hohes Potenzial für eine Effizienzsteigerung

Welchen konkreten Nutzen erhoffen Sie sich vom Thema Robotics und künstliche Intelligenz?



## Grosse Mehrzahl sieht strategische Bedeutung

Wie hoch schätzen Sie die strategische Bedeutung des Themas Robotics und künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen ein?



rungen in Millionenhöhe. Zudem haben somit die Raiffeisen-Mitarbeitenden mehr Zeit für beratende Tätigkeiten.

Die Privatbank Julius Bär setzt RPA im Wertschriftenhandel ein. So überprüft neuerdings ein Roboter, ob in Auftrag gegebene Fondstransaktionen auch tatsächlich stattgefunden haben. Dieser Kontrollaufwand erfolgte bislang über mehrere Stufen hinweg manuell. Julius Bär spart damit ein bis zwei Stellen allein in diesem Bereich, zudem lässt sich so die Fehlerquote massiv senken. Ein Stellenabbau sei deshalb nicht geplant, versichert die Bank, aber das Wachstum lasse sich so mit weniger Neustellen bewältigen.

Angesichts solcher Erfolge geht Ralph Landolt davon aus, «dass die Schweizer Dienstleistungsunternehmen im Bereich Robotics nun rasch aufholen und sich einen Spitzenplatz sichern werden», wie dies schon früher bei industriellen Umbrüchen der Fall gewesen sei.

## KI benötigt grosse Datenmengen

KI setzt immer das Vorhandensein von sehr grossen, vergleichbaren Datenmengen voraus. Das berühmteste Beispiel: Bezeichnet man Tausende von Katzenbildern als solche und grenzt sie von Tausenden anderen Bildern ab, wird KI künftig zuverlässig ein Foto einer Katze identifizieren, auch wenn es sich um ein völlig neues Bild handelt.

Solch simple Anwendungsbereiche mögen für eine Fotoagentur hilfreich sein, die dank KI automatisiert Legenden zu Bildern erfassen kann. Mit professionellen Anforderungen beispielsweise im Finanzsektor oder in der Kommunikation hat dies aber wenig zu tun. Zudem fehlt es oft

## Der Mechatroniker macht sich heute mit dem Diagnosegerät auf die Fehlersuche.

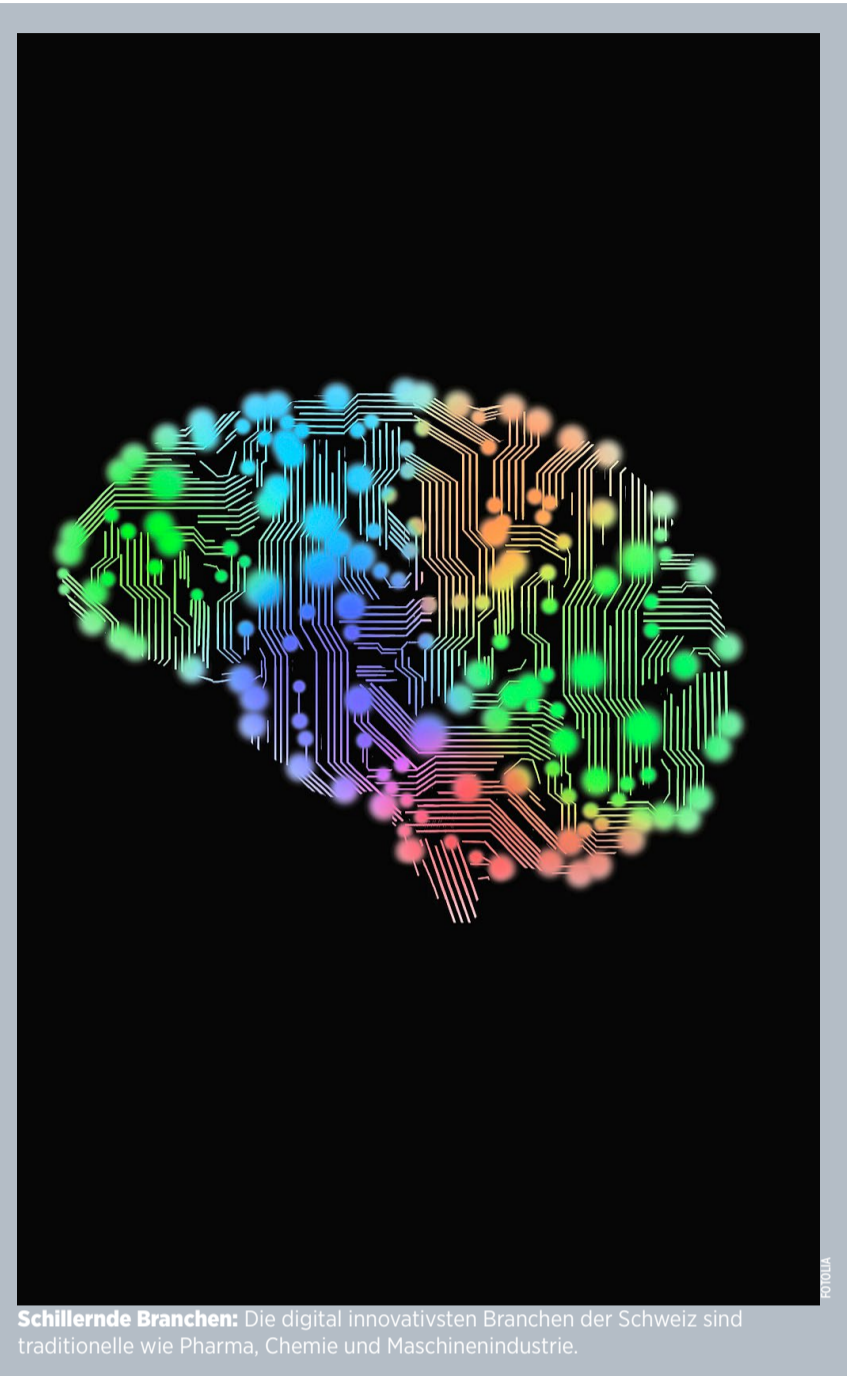
an einer genügend grossen Anzahl vergleichbarer Datensätze, mit der die KI-Software trainiert werden könnte.

Viele Unternehmen überlassen solche Aufgaben darum spezialisierten Anbietern wie Google, Amazon oder in der Schweiz auch Swiss Post Solutions. Sie sind beispielsweise in der Lage, physische oder elektronische Post auf Adressen oder Rechnungsbeträge zu prüfen und die gewünschten Informationen herauszufiltern. Die Allianz Versicherung etwa experimentiert mit Amazons Alexa und verspricht dank KI innert Minuten eine Berechnung, wie gut ein Fragesteller vorgesorgt hat.

## Sozialverträglicher Wandel ist möglich

«Es ist klar, dass sich dadurch auch die Berufsbilder ändern werden», sagt Technologie-Experte Landolt. Viele Mitarbeiter müssten lernen, Roboter- oder KI-Software für ihre Arbeit zu nutzen und dafür neue Kompetenzen zu erwerben und Zeit für andere Tätigkeiten zu gewinnen. Er ist jedoch zuversichtlich, dass sich dieser Wandel rasch und ohne unnötige Konflikte vollziehen lässt. So, wie das im Industriesektor längst geschehen ist. Bestes Beispiel dafür ist der Automechaniker, der heute Mechatroniker heisst und sich statt mit dem Schraubenschlüssel mit dem Diagnosegerät auf die Fehlersuche macht.

Und die Effizienz- und Wachstumsgewinne sind hoch. McKinsey erwartet für hochentwickelte Industrieländer wie die Schweiz allein vom zunehmenden KI-Einsatz ein Produktivitätswachstum von 0,25 Prozent des BIP. Laut Accenture könnte sich das Wirtschaftswachstum gar um ein ganzes Prozent pro Jahr beschleunigen.



**Schillernde Branchen:** Die digital innovativsten Branchen der Schweiz sind traditionelle wie Pharma, Chemie und Maschinenindustrie.

ANZEIGE

numero 10

START a business  
START a dream  
START a success

**KOSTENLOS TESTEN UND JAHRESABO GEWINNEN**

**START A FREE TEST OF SAGE START**

**START-UP SOFTWARE FÜR RECHNUNGEN, BUCHHALTUNG UND LÖHNE.**

sage SAGESTART.CH