

1% der österreichischen Unternehmen setzt im Kundenkontakt bislang auf KI-basierte Chatbots

Wien, 2021-04-14 – 10% der österreichischen Unternehmen mit zehn oder mehr Beschäftigten bieten laut Statistik Austria Chat Services an, bei denen Kundenanfragen von Personen beantwortet werden. Dagegen verwenden lediglich 1% der Unternehmen Chat Services, die auf künstlicher Intelligenz (KI) basieren und bei denen virtuelle Agenten Anfragen beantworten.

"Intelligente Chatbots im Kundenkontakt sind in Österreich bislang eher die Ausnahme. Nur jedes hundertste Unternehmen mit zehn oder mehr Beschäftigten setzt im Kundenkontakt auf KI-basierte Chat Services. Im EU-Schnitt liegt der Anteil bei 2%. Finnische und maltesische Unternehmen sind mit Anteilen von 6% bzw. 5% in der EU führend", so Statistik Austria-Generaldirektor Tobias Thomas.

Dienstleistungsunternehmen bieten besonders häufig Chat Services an

Jedes zehnte österreichische Unternehmen ab zehn Beschäftigten stellt im Rahmen des Kundenkontaktmanagements Chat Services bereit. Die Unternehmensgröße spielt dabei im Gegensatz zum Wirtschaftsbereich des Unternehmens keine wesentliche Rolle: Jeweils 10% der kleinen (10 bis 49 Beschäftigte) und mittelgroßen Unternehmen (50 bis 249 Beschäftigte) sowie 12% der großen Unternehmen (250 und mehr Beschäftigte) bieten Chat Services an, während dies bei 4% der Unternehmen aus dem Produzierenden Bereich, aber bei 12% der Unternehmen im Dienstleistungsbereich der Fall ist.

2% aller Unternehmen verwenden für ihre Chat Services (auch) virtuelle Agenten, etwa automatisierte Chatbots. Die Verwendung von KI-Technologien bei Chat Services findet sich nur bei 1% der Unternehmen. Künstliche Intelligenz nutzt dabei selbstlernende Technologien, um ein intelligentes Verhalten nachzuahmen und um autonome Entscheidungen zu treffen. Bei diesem Indikator ist ein Unterschied nach Unternehmensgröße feststellbar: 1% der kleinen, 2% der mittelgroßen sowie 3% der großen Unternehmen setzen bei Chat Services auf KI.

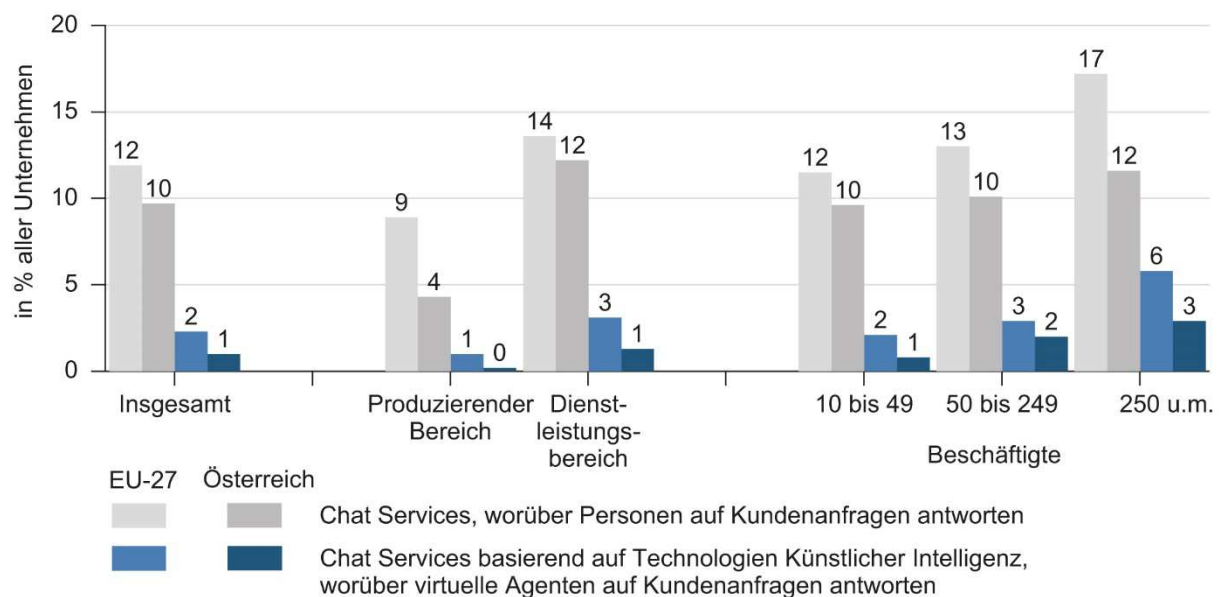
Weitere Ergebnisse zu Chat Services und anderen Aspekten künstlicher Intelligenz (Big-Data-Analysen, Robotik) finden Sie in der eben erschienenen Publikation "IKT-Einsatz in Unternehmen – Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Unternehmen 2020", welche auf unserer [Webseite](#) zum Download bereitsteht.

Informationen zur Methodik, Definitionen: Diese Daten stammen aus den hochgerechneten Ergebnissen der Erhebung über den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in Unternehmen 2020. Auf Basis einer EU-Verordnung (Verordnung (EG) Nr. 808/2004), die Österreich und alle anderen EU-Mitgliedstaaten zur Datenlieferung verpflichtet, sowie einer Kommissionsverordnung (Verordnung (EU) Nr. 2019/1910), die alle abzufragenden Indikatoren beinhaltet, wurde die Erhebung von Statistik Austria mit einem europaweit einheitlichen Fragenprogramm, standardisierten Definitionen und einer einheitlichen Methodik als Stichprobenerhebung durchgeführt.

Rund 2.750 Unternehmen ab zehn Beschäftigten in Österreich sowie rund 160.000 Unternehmen in allen 27 EU-Mitgliedsländern (aus den Bereichen Herstellung von Waren; Energie- Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallentsorgung und Beseitigung von Umweltverschmutzung; Bau; Handel, Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen; Verkehr und Lagerei; Beherbergung und Gastronomie; Information und Kommunikation; Grundstücks- und Wohnwesen, Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen; Reparatur von Datenverarbeitungs- und Telekommunikationsgeräten) haben im 1. Halbjahr 2020 an der Befragung teilgenommen.

Berichtszeitraum war – sofern nicht anders angegeben – der Befragungszeitpunkt. Das Fragenprogramm umfasste neben jährlich zu erhebenden Hauptindikatoren zu Internetnutzung und E-Commerce auch jährlich wechselnde Indikatoren zu IKT-relevanten Schwerpunktthemen (gemäß der Mitteilung "Digital Single Market Strategy" der Europäischen Kommission und dem für die Erhebung gültigen Benchmarking-Framework "Monitoring the Digital Economy & Society 2016–2021").

Chat Services 2020



Q: STATISTIK AUSTRIA und Eurostat, Erhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen 2020, European Survey on ICT Usage in enterprises 2020. Befragungszeitpunkt: 1. Halbjahr 2020. – Unternehmen ab 10 Beschäftigten aus den Wirtschaftszweigen (ÖNACE 2008) 10-33, 35-39, 41-43, 45-47, 49-53, 55, 56, 58-63, 68-74, 77-82 und 95.1. – Künstliche Intelligenz sind selbstlernende Software oder Systeme, die intelligentes Verhalten nachahmen und einen gewissen Grad an Eigenständigkeit aufweisen (z.B. Maschinelles Lernen).

Rückfragen zum Thema beantworten in der Direktion Bevölkerung, Statistik Austria:
 Gerald HASL, Tel.: +43 1 711 28-8035 bzw. gerald.hassl@statistik.gv.at und
 Mag. Nina DJAHANGIRI, Tel.: +43 1 711 28-7522 bzw. nina.djahangiri@statistik.gv.at und

Medieninhaber, Hersteller und Herausgeber:
 Bundesanstalt Statistik Österreich
 1110 Wien, Guglgasse 13, Tel.: +43 1 711 28-7777
presse@statistik.gv.at
 © STATISTIK AUSTRIA