

Majoriteten av företagsledare positiva till generativ AI – Förväntar sig ökade intäkter och minskade kostnader

Stockholm, 24 augusti 2023 – Majoriteten av företagsledare är positiva till generativ AI och hela tre av fyra anser att fördelarna med generativ AI väger upp nackdelarna. Det framgår av den nya rapporten [Harnessing the value of generative AI](#) från Capgeminis forskningsinstitut. Nästan hundra procent av de intervjuade håller också med om att generativ AI har blivit en fråga för företagets styrelser. Företagen har höga förväntningar på den tekniska utvecklingen och räknar med minskade kostnader på 7 procent redan inom tre år efter en implementering av den nya tekniken och försäljningsökningar med i snitt 8 procent.

Fördelarna väger upp

Trots uppenbara risker som upphovsrättsintrång och bristande cybersäkerhet, anser tre av fyra företag att fördelarna med generativ AI uppväger nackdelarna. Medan en femtedel har negativa förväntningar på den nya tekniken och bedömer att den kan leda till störningar i deras branscher, har fyra av tio företag redan etablerat arbetsgrupper och avsatt budget för att utveckla tekniken. Resterande planerar att göra detsamma inom de kommande 12 månaderna.

I rapporten framgår att:

- Åtta av tio företag anser att chatbots för automatiserad kundservice är den mest relevanta generativa AI-baserade plattformen för deras del. Tre fjärdedelar ser också att de med hjälp av generativ AI kommer att kunna samla in, designa och sammanfatta data.
- Tre fjärdedelar av företagen förväntar sig också att generativ AI ska göra produkt- och tjänsteutvecklingen mer effektiv och lättillgänglig.
- Sju av tio tror också att kundupplevelserna blir mer interaktiva och engagerande med generativ AI och nästan lika många att kundservicen kommer att bli bättre med automatiserad och personligt anpassad support.

Högre försäljning och lägre kostnader redan efter tre år

De intervjuade företagsledarna räknar med en försäljningsökning på 8 procent och en minskning av kostnaderna med 7 procent redan tre år efter att de genomfört en lyckad implementering av generativ AI. Dessutom förväntar de sig en förbättring med 9 procent både inom kundnöjdhet och effektivitet.

– Generativ AI är ett kraftfullt verktyg som snabbt kommer att skapa nya värden hos företagen. Därför är det ingen överraskning att det redan står högst upp på agendan i praktiskt taget alla stora företag", säger Thomas Svahn, Chef för Insights & Data på Capgemini Sverige. "Fördelarna med generativ AI för både företagen och de anställda är många, men för att kunna skala upp tekniken krävs en strategi som utgår från människan och skapar förtroende och engagemang."

Högteknologisk industri ledande inom generativ AI-integration

Bland respondenterna som arbetar inom den högteknologiska industrin är man mest positiv till effekten av generativ AI, drygt åtta av tio säger sig dela den åsikten. Nästan sju av tio i branschen berättar att deras organisationer har generativa AI-piloter på gång och två av tio uppger att de redan har implementerat



generativ AI på vissa platser eller affärsfunktioner. De två främsta användningsområdena är 3D-modellering för detaljerade former och förebyggande underhåll.

Majoriteten av de intervjuade ledarna ser störst potential för generativ AI i IT-funktionerna, särskilt inom den högteknologiska branschen där 86 procent av cheferna säger att deras organisation använder eller planerar att använda generativ AI inom IT. Försäljning och marknadsföring är andra områden där hälften av företagsledningarna tror att generativ AI kommer att bidra.

Nya roller kräver investeringar i kompetenshöjning

Sju av tio företag förutspår att man med generativ AI kommer kunna skapa koncept och ta fram utkast på design, vilket innebär att de anställda går från en kreativ roll där man tar fram idéer till att granska och förfina. I Capgeminis tidigare rapport, [Why consumers love generative AI](#), gjorde sju av tio intervjuade konsumenter liknande bedömningar, nämligen att generativ AI innebär att de blir effektivare på jobbet, slipper rutinuppgifter och skapar utrymme för att jobba med strategiskt innehåll.

Rapporten visar även att sju av tio intervjuade företagsledare tror att nya yrkesgrupper som AI-revisorer och AI-etiker kommer att skapas, vilket i sin tur kräver att företagen investerar i kompetenshöjning och utbildning av sina talanger.

De flesta organisationer förstår behovet av hållbar generativ AI

Åtta av tio organisationer förstår hur viktigt det är att implementera och skala upp generativ AI på ett hållbart sätt. Lika många är införstådda med att generativ AI kan ha större koldioxidavtryck än traditionell IT. Bland de åtta procent av företagen som planerar att ta fram och träna egna modeller är det dock bara hälften som vidtagit åtgärder för att mildra sin miljöpåverkan, vilket belyser behovet av mer konkreta insatser för hållbarhet.

Metodik

För denna rapport intervjuade Capgemini Research Institute 1 000 företag som är intresserade av att utforska generativ AI i 13 länder i USA, Europa och Asien och Stillahavsområdet: Storbritannien, USA, Australien, Kanada, Frankrike, Tyskland, Italien, Japan, Nederländerna, Norge, Singapore, Spanien och Sverige. Dessutom genomfördes djupintervjuer med tio branschledare. Den stora majoriteten (99%) av de undersökta organisationerna hade årliga intäkter på över 1 miljard dollar och över hälften (55%) hade intäkter över 5 miljarder dollar.

Om Capgemini Research Institute

Capgemini Research Institute är Capgeminis tankesmedja som publicerar forskning om den digitala teknikens inverkan på stora traditionella företag. Teamet använder sig av Capgeminis experter runt om i världen och arbetar nära akademien och tekniska partners. Institutet har forskningscentra i Indien, Singapore, Storbritannien och USA. Capgemini Research Institute rankades nyligen som etta i världen för kvaliteten på sin forskning av oberoende analytiker.

För mer information, besök: www.capgemini.com/researchinstitute/

Om Capgemini

Capgemini är världsledande när det gäller att hjälpa kunder att driva och utveckla sina verksamheter genom den potential och de möjligheter som skapas av teknik. Koncernen har som ledstjärna att med teknikens hjälp frigöra mänsklig energi som kan användas till att bygga en hållbar och inkluderande framtid. Organisationen präglas av mångfald och ansvar och har 350 000 medarbetare i över 50 länder. Med 55 års erfarenhet och djup branschexpertis är Capgemini en trygg partner som kan hantera hela bredden av kundernas affär, från strategi till drift, och alltid i takt med den senaste utvecklingen för innovationsområden som molnet, data, AI, uppkopplade enheter, mjukvara, digital ingenjörskonst och nya plattformar. Koncernen rapporterade globala intäkter på 22 miljarder Euro för 2022.

Get the Future You Want | www.capgemini.com