



Künstliche Intelligenz in deutschen Dienstleistungsunternehmen

KI-Umfrage 2025

Im Mai 2025 haben wir in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut Appinio 400 deutsche Unternehmen (Entscheider & Anwender) in der Dienstleistungsbranche zu Nutzung, Zielen und Sicherheitsaspekten Künstlicher Intelligenz befragt. Die Ergebnisse dieser repräsentativen Studie geben ein umfassendes Bild über die volkswirtschaftlich wichtigste Nutzergruppe Künstlicher Intelligenz: 70% des Bruttoinlandsproduktes werden in der Dienstleistungsbranche erwirtschaftet.

Intensive Nutzung: KI ist voll im Arbeitsleben angekommen



54 %

aller Befragten nutzen bereits
regelmäßig KI:
39 % in ersten Projekten
15 % intensiv



21 %

planen in ihrem Unternehmen
den baldigen Einstieg



76 %

der Entscheider
nutzen KI

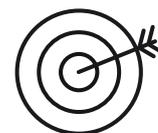
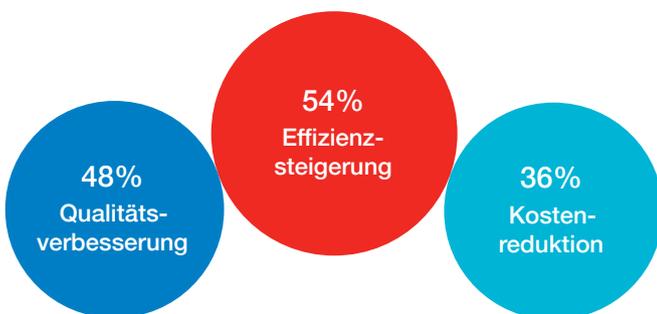


0 %

Kein einziges der befragten
Unternehmen gab an,
dass KI irrelevant sei

Künstliche Intelligenz als Sparringspartner & wichtige Säule für Wettbewerbsfähigkeit

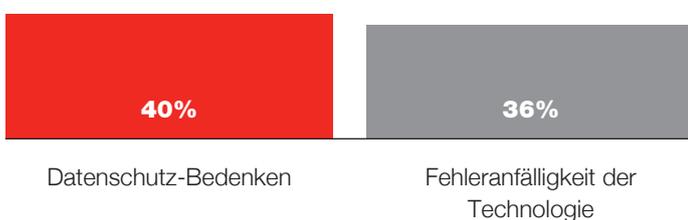
Für diese Geschäftsziele setzen die Unternehmen
Künstliche Intelligenz am häufigsten ein:



Mit Hilfe von KI konnten **64 %** der Befragten bereits konkrete
Ziele erreichen.

65 % der Unternehmen – **bei den Entscheiderinnen und
Entscheidern sogar 81 %** – glauben, dass KI ihre Position am
Markt stärkt.

Die größten Hürden beim Einsatz von KI



Unsicherheit AI Act

42 % der Befragten geben an, dass gesetzliche Vorschriften
oder Beschränkungen ihre Entscheidung zur Nutzung von KI stark
oder sehr stark beeinflussen.

Dies trifft vor allem auf den vor kurzem in Kraft getretenen AI Act
der Europäischen Union zu.

Große Wissenslücken bei KI-Nutzung

64%

geben an, dass Mitarbeitende noch keine oder keine ausreichenden Kenntnisse zur KI-Nutzung haben.

43%

der Unternehmen haben ihre Mitarbeitenden bisher geschult.

Mangelhafte Absicherung von KI-Risiken

- 25 % der befragten Unternehmen sind gegen Risiken im Zusammenhang mit KI versichert
- 17 % planen, sich und ihr Unternehmen gegen KI-Risiken zu versichern
- 14 % wissen nicht, ob ein entsprechender Schutz besteht
- 15 % glauben, dass eine Absicherung gar nicht möglich ist

Tipp für Ihre Kundengespräche

Nutzen Sie die Chance, dass in **75%** der deutschen Unternehmen einen hohen Beratungsbedarf zur Absicherung von KI Risiken haben.

Hiscox & KI-Risiken: Zuverlässiger Versicherungsschutz

Ansprüche Dritter aus dem Nutzen oder dem Bereitstellen von KI-Anwendungen sind automatisch im Rahmen der Hiscox Berufs-/Vermögensschadenhaftpflicht mitversichert.

Folgende Branchen bieten großes Versicherungspotenzial:



IT- und Softwarebranche

- Entwicklung von KI-Produkten & Plattformen
- Softwareentwicklung mit KI-Unterstützung
- IT-Services & Systemintegration
- KI als Teil von SaaS-Produkten (CRM, Buchhaltungssoftware etc.)
- KI in Softwareprojekten für Kunden



Beratungsunternehmen

- Datenanalyse & Strategieentwicklung
- Beratung zu KI-Transformation
- Prozessautomatisierung
- Dokumenten- und Vertragsanalyse
- HR- und Organisationsberatung
- Standort- und Marktanalysen



Kreativ-Branche: Marketing-, Werbe-, Design-, PR-Agenturen

- Content-Erstellung (Text, Bild, Video, Audio)
- Zielgruppenanalyse & Personalisierung
- Kampagnenplanung & -optimierung
- Design & Layout-Unterstützung
- Trendanalysen



Einzelhandel und E-Commerce

- Empfehlungssysteme
- Nachfrageprognosen
- Chatbots im Kundenservice
- Dynamic Pricing

Alle Studienergebnisse finden Sie auf hiscox.de/research/ki-umfrage.

Hiscox

Bernhard-Wicki-Straße 3, 80636 München
T +49 89 54 58 01 100 F +49 89 54 58 01 199
E hiscox.info@hiscox.de W [makler.hiscox.de](https://www.makler.hiscox.de)

Deutliche Investitionen in KI in den letzten 12 Monaten: Entscheider sind überzeugt vom Nutzen von KI für ihr Unternehmen



Auswirkung auf Arbeitsplätze

Das haben die Befragten geantwortet: KI wird ...

