

MEDIA ALERT

MEDIENKONTAKTE:

Avanade: Matthias Weinzierl
+49 3222 109 13 13
matthias.weinzierl@avanade.com

MSC Consulting Projects:

Stephan Wild
+49 151 2755 6465
Stefan Karl
+49 8137 637 23 13
avn@consultingprojects.de

Digitale Transformation: Unternehmen erwarten 17 Prozent Return on Invest in den nächsten zwölf Monaten

Hälfte der weltweit Befragten sieht Gefahr durch „Transformationsmüdigkeit“

KRONBERG/TAUNUS – 08. November 2019: Rund um den Globus erwarten Unternehmenslenker, dass Sie aus den Investitionen in die digitale Transformation innerhalb des nächsten Jahres rund 17 Prozent zusätzliche Erträge Erlösen können. Das zeigen aktuelle Untersuchungen von Avanade, dem führenden digitalen Innovator im Microsoft-Ökosystem. Gleichzeitig gaben 43 Prozent der international Befragten an, dass sie eine gewisse Müdigkeit bei der digitalen Transformation verspüren, die ihren Fortschritt erheblich beeinträchtigt.

92 Prozent der weltweit und 49 Prozent der in Deutschland Befragten bezeichneten die digitale Transformation ihres Unternehmens dabei dennoch als eine der drei Top-Prioritäten. Gleichzeitig sehen die Teilnehmer der Erhebung auch die Hindernisse für eine erfolgreiche digitale Transformation: Weltweit gaben 46 Prozent (D: 40 Prozent) Schwierigkeiten an, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den richtigen Fähigkeiten zu finden; 40 Prozent (D: 46 Prozent) sehen Versäumnisse, alte und neue Technologien zu integrieren. Schließlich erkennt weltweit gut ein Drittel (D: 37 Prozent) der Befragten Defizite bei der Modernisierung von Bestandssystemen.

„Es gibt nicht den einen Weg zum Erfolg bei der digitalen Transformation. Kein Unternehmen beginnt am selben Punkt, jedes hat seine individuellen Herausforderungen“, sagt Robert Gögele, Geschäftsführer der Avanade Deutschland GmbH. „Wir haben dabei drei Basisdimensionen identifiziert, die Unternehmen unserer Meinung nach angehen müssen für eine erfolgreiche digitale Transformation: Innovation, Effizienz und „Transformation Experience“, also eine positive Anwendererfahrung. Erlangt ein Unternehmen in allen drei Bereichen einen entsprechenden Reifegrad, so erzielt es auch die größten Renditen. Die Ergebnisse unserer Befragung spiegeln dies wider.“

Studienergebnisse für Basisdimensionen

Mit Blick auf **Innovation** gaben 88 Prozent der weltweit Befragten (D: 87 Prozent) an, dass sie mehr Integrationsarbeit in Bezug auf in ihre Geschäftssysteme leisten müssen. So wollen sie die Agilität steigern und kontinuierliche Verbesserungen

ermöglichen. Die meisten von ihnen (weltweit 84 Prozent, Deutschland: 85 Prozent) verwiesen dabei auf die Notwendigkeit, in KI-Technologien (Künstliche Intelligenz) zu investieren.

In Bezug auf die **Effizienz** gaben 78 Prozent (D: 73 Prozent) der Befragten an, dass KI-Fähigkeiten jedoch oft ohne Plan und Ziel aufgebaut werden. So schlägt sowohl die Integration in bestehende Systeme fehl, wie auch der strategische Mehrwert für das Geschäft nicht voll genutzt werden kann. In der Konsequenz erfolgen etwa drei Viertel der Investitionen (global 78 Prozent und in Deutschland 74 Prozent) in künstliche Intelligenz, ohne dabei die Integration in existierende Systeme und Prozesse zu bedenken.

Hinsichtlich der **Transformation Experience** gaben 83 Prozent (D: 85 Prozent) der Befragten an, dass Investitionen in Kundenerfahrungen (CX) und Mitarbeitererfahrungen (EX) die gleiche Priorität haben sollten. Zudem sagten 82 Prozent (D: 86 Prozent), dass Investitionen in CX und EX noch vor KI-Investitionen kommen sollten. Vier von fünf Studienteilnehmern weltweit und 87 Prozent in Deutschland sind der Ansicht, dass ihre Unternehmenskultur und die Mitarbeiter die entscheidenden Punkte für Erfolg oder Misserfolg sind.

KI ist Schlüsseltechnologie

„Der Schlüssel zur Zufriedenheit der Kunden liegt darin, KI zu einem Teil der Unternehmens-DNA zu machen. So kann sie quasi in der digitalen Transformation heimisch werden“, erläutert Gögele. „Das ermöglicht es Unternehmen, erfolgreicher zu sein. Und die Mitarbeiter werden produktiver und effektiver.“ Das sehen auch die Befragten so: 82 Prozent weltweit (D: 90 Prozent) erwarten demnach, dass KI und Geschäftsprozessintegration ein erhebliches Wachstum für ihr Unternehmen bringen werden.

Ein Beispiel dafür ist das Versicherungsunternehmen Generali: Es hat den Vorteil der digitalen Transformation bereits im ersten Jahr eines fünfjährigen Programms messbar positiv gestalten können. Ziel war beziehungsweise ist es dabei, operative Effizienz und Kundenservice zu optimieren. In der ersten Phase hat Avanade eine Lösung auf Basis von Robotic Process Automation (RPA) implementiert, mit deren Hilfe die Bearbeitungszeit für Anfragen von 72 auf durchschnittlich eine Stunde reduziert wurde. Längerfristig arbeitet Avanade mit der Generali zusammen, um die Effizienz der Mitarbeiter durch die Integration neuer kognitiver Fähigkeiten mit Hilfe von Robotern zu steigern.

Über die Erhebung

Avanade hat das Forschungsunternehmen Vanson Bourne mit der Befragung von 1.150 hochrangigen Entscheidungsträgern beauftragt; die Größe der Stichprobe wurde durch die erwünschte Unternehmensgröße (Umsatz 500 Millionen bis über 10 Milliarden US-Dollar) limitiert. Diese Erhebung wurde im Juni 2019 abgeschlossen. Es sind nicht alle Daten auf Landesebene verfügbar. Die Interviewten stammen aus Europa, Nordamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum. Dazu gehören Führungskräfte aus den Bereichen IT, Finanzen/Operations, Vertrieb, Marketing und Personal. Die Unternehmen sind in Branchen wie Kommunikation, Medien und Hightech, Finanzdienstleistungen, Gesundheit und öffentlicher Dienst, Ressourcen und Produkte tätig.

#

Über Avanade

Avanade ist der führende Anbieter von digitalen Services, Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierten Anwendungen auf Basis des Microsoft-Ökosystems. Unsere Spezialisten bringen gezielt mutiges, frisches Denken in Kombination mit Technologie-, Geschäfts- und Branchenexpertise ein, um Mehrwerte für unsere Kunden, deren Kunden sowie ihre Mitarbeiter zu erlangen. Wir sind die treibende Kraft hinter der Accenture Microsoft Business Group, die Unternehmen mit Hilfe der Microsoft-Plattform dabei unterstützt, Kunden zu gewinnen, Mitarbeiter zu stärken, Abläufe zu optimieren und Produkte zu transformieren. Weltweit arbeiten 38.000 digital vernetzte Menschen in 25 Ländern für Avanade: Sie entwerfen in einer Kultur von Kollaboration und Diversität jeden Tag gemeinsam kreative Lösungsansätze. Avanade wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation gegründet. Heute gehört das Unternehmen mehrheitlich Accenture. Weitere Informationen: www.avanade.de.

Avanade and the Avanade logo are registered trademarks or trademarks of Avanade Inc. Other product, service, or company names mentioned herein are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.