

# News Release

## MEDIENKONTAKTE:

**Avanade:** Angelika Birkner

+49 3222 10 91 270

[angelika.birkner@avanade.com](mailto:angelika.birkner@avanade.com)

**MSC Consulting Projects:** Stefan Karl

+49 8137 637 23 13

[avn@consultingprojects.de](mailto:avn@consultingprojects.de)

## **Studie: Intelligente Technologien steigern Umsätze, verbessern Kundenerlebnisse und fördern Mitarbeiterzufriedenheit**

*Mit der Einführung digitaler Arbeitsplätze wachsen neue Aufgabenfelder und Schulungsmöglichkeiten; Führungskräfte müssen sich durch den verstärkten Einsatz intelligenter Systeme mit neuen ethischen Herausforderungen auseinandersetzen*

**KRONBERG/TAUNUS – 19. Juli 2016:** Eine aktuelle internationale Studie von Avanade, führender Anbieter von innovativen digitalen und Cloud-basierten Diensten, Business-Lösungen und designorientierten Anwendungen, zeigt, dass die Mehrheit der IT-Entscheider in digitale Arbeitsplätze investiert und bereits nachweislich davon profitiert. Durch den Einsatz intelligenter Technologien rechnen Unternehmen in den kommenden fünf Jahren mit Umsatzsteigerungen von bis zu 33 Prozent. Die Befragten gehen zudem davon aus, dass bis zu 20 Prozent der bestehenden Belegschaften neue Aufgabenfelder erhalten, weswegen in vielen Unternehmen mit strukturellen Neuausrichtungen zu rechnen ist.

Unter intelligenten Technologien versteht Avanade Systeme wie etwa vernetzte Geräte, Wearables sowie intelligente Automatisierungsmechanismen; sie ermöglichen es Computern oder Maschinen, Tätigkeiten zu übernehmen, die bisher Menschen erledigt haben. Im Rahmen der Erhebung wurden auch deutsche Unternehmen befragt.

Die Studienergebnisse im Überblick:

- Rund 63 Prozent aller international befragten Führungskräfte haben bereits signifikante Investitionen in intelligente Technologien vorgenommen und profitieren von höheren Umsätzen, besseren Kundenerlebnissen und höherer Mitarbeiterzufriedenheit. In Deutschland ist dies bisher nur bei 47 Prozent der Befragten der Fall.
- In puncto Mitarbeiterzufriedenheit sind 92 Prozent der Gesamtbefragten der Meinung, dass es für Unternehmen mit zunehmendem Vertrauen in intelligente Technologie am Arbeitsplatz einfacher wird, Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten – auch in Deutschland vertreten 86 Prozent der Studienteilnehmer diese Ansicht.
- Speziell in Deutschland vertritt mit 84 Prozent die überwiegende Mehrheit der Führungskräfte die Auffassung, dass Unternehmen mehr qualifizierte Mitarbeiter einstellen müssen, um immer komplexere Entscheidungen zu treffen. Insgesamt stimmen dem 73 Prozent der Befragten zu.
- Hinsichtlich der Schlüsselkompetenzen ihrer Mitarbeiter fordern 61 Prozent der Gesamtbefragten und 59 Prozent der Deutschen umfassende Problemlösungsfähigkeiten. Ausserdem stehen für 59 Prozent der internationalen Entscheider und 51 Prozent der Deutschen die Fähigkeit zur Datenerfassung und Datenanalyse im Vordergrund.
- Als weitere wichtige Mitarbeiterqualifikationen verlangen 59 Prozent der deutschen und 51 Prozent der international Befragten von ihren Mitarbeitern verstärktes kritisches Denken. Des Weiteren fordern rund 55 Prozent der deutschen und wiederum 51 Prozent der internationalen Führungskräfte verbesserte Teamfähigkeiten. Als besonders zuversichtlich zeigen sich 71 Prozent der deutschen und 60 Prozent der internationalen Entscheider, dass intelligenten Technologien eine zunehmend wichtigere Rolle bei der Schaffung von Kundenerlebnissen zukommt. Rund 60 Prozent der international Befragten und 55 Prozent der Deutschen gehen davon aus, dass sich mit Hilfe der neuen Technologien auch Vertriebskontakte leichter identifizieren lassen. Gleichfalls glauben 49 Prozent der internationalen und 51 Prozent der deutschen Führungskräfte, dass intelligente Technologien dabei helfen können, risikobehaftete Kunden besser zu erkennen.

## **Ausbreitung des digitalen Arbeitsplatzes wirft ethische Fragen auf**

Auch wenn die Vorteile intelligenter Technologien für die Unternehmen demnach klar auf der Hand liegen, müssen sich Entscheidungsträger dennoch zunehmend mit ethischen Fragestellungen auseinandersetzen, die durch den Einsatz intelligenter Systeme entstehen. Hier scheint auf internationale Ebene ein starker Nachholbedarf zu bestehen, denn rund 78 Prozent der Gesamtbefragten sind der Meinung, dass ihr Unternehmen sich dazu noch nicht ausreichend vorbereitet hat. In Deutschland unterstützen nur 35 Prozent der Studienteilnehmer diese Aussage. Rund 84 Prozent der internationalen Entscheider wollen dementsprechend in den nächsten fünf Jahren in „digitale Ethik“ investieren. In Deutschland ist dies bei 73 Prozent der Befragten der Fall. Dabei plant eine Mehrheit in den kommenden fünf Jahren bis zu zehn Prozent ihres IT-Budgets für dieses Feld auszugeben.

„Es ist uns bewusst, dass manche den Einsatz intelligenter Technologien kritisch betrachten. Generell scheint die Skepsis aber unangebracht: Erfolgreiche Unternehmen nutzen bereits solche Technologien, profitieren von Wettbewerbsvorteilen und planen daher auch mit weiteren Investitionen in diesem Bereich“, sagt Robert Gögele, General Manager bei Avanade für Deutschland, Österreich und die Schweiz. „Wir gehen davon aus, dass intelligente Technologien entscheidend sind, um neue Jobs im Kontext des „Digital Workers“ im deutschsprachigen Raum zu fördern. Das wiederum wird Unternehmen helfen Nachwuchskräfte zu gewinnen und zu halten, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein.“

## **Über die Studie**

Für weitere Informationen finden Sie die Zusammenfassung der Studie unter folgendem Link: [www.avanade.com/smarttech](http://www.avanade.com/smarttech). Die Erhebung der Daten fand durch Wakefield Research statt. Insgesamt wurden 500 C-Level-Entscheidungsträger in neun Ländern (AUS, CAN, FRA, GER, ITA, JAP, ESP, UK, USA) befragt, darunter 49 in Deutschland.

## **Über Avanade**

Avanade ist ein führender Anbieter von innovativen digitalen und Cloud-basierten Diensten, Business-Lösungen und designorientierten Anwendungen. Die Erfahrung unserer Mitarbeiter und modernste Technologien im Microsoft-Umfeld bilden dabei die Basis für die Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Mit dem Technologie-, Business- und Branchenwissen unserer Experten schaffen wir Lösungen, die bedeutende Ergebnisse für unsere Kunden und deren Kunden erzielen. Weltweit arbeiten 29.000 Menschen in 23 Ländern für Avanade, alle digital vernetzt – gemeinsam eröffnen sie unseren Kunden neue Denkansätze durch eine kollaborative Kultur, die Diversität wertschätzt und die Gesellschaften widerspiegelt, in denen wir tätig sind. Avanade wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und Microsoft Corporation gegründet und gehört mehrheitlich zu Accenture. Weitere Informationen unter: [www.avanade.de](http://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.

###

