

KURZSTUDIE: EINE PRÄZISE DEFINIERTE DIGITALE TRANSFORMATION

Begriffe, Statistiken und Tools – die neuesten Informationen zur visionären Technologie für das Jahr 2020

Die in diesem Leitfaden präsentierten Informationen stammen aus dem von IDC herausgegebenen E-Book „Digital Transformation Strategies for 2020 and Beyond“ (Digitale Transformationsstrategien für das Jahr 2020 und darüber hinaus), sofern nichts anderes vermerkt ist.



Digital orientierte Unternehmen „sind um 19 Prozent erfolgreicher bei der Monetarisierung der Datenerkenntnisse ihrer Organisation und es ist um 34 Prozent wahrscheinlicher, dass sie digital gestützte betriebliche Prozesse entwickeln, die auf dem überlegenen Einsatz von informationsgestützten Erkenntnissen basieren.“



„Heute werden fast 38 Prozent aller Aufgaben im Zusammenhang mit dem Auffinden und Identifizieren von Informationen von einem digitalen Arbeiter ausgeführt. Und etwas mehr als 31 Prozent der Aufgaben im Zusammenhang mit dem Auswerten von Informationen werden von intelligenter Technologie bewerkstelligt. Dieser Wert wird in zwei Jahren voraussichtlich auf mehr als 56 Prozent ansteigen. Darüber hinaus wird der von digitalen Arbeitern geleistete Beitrag zu Aufgaben im Zusammenhang mit Bewertung und Entscheidungsfindung bis zum Jahr 2021 auf 88 Prozent ansteigen.“

„Bis 2021“

werden 25 Prozent der Unternehmen die Aufgabe der Verbesserung von Prozessen geringer bis mittlerer Komplexität auf Personal ohne Programmierkenntnisse übertragen, wobei Low-Code-Software zum Einsatz kommt, deren Schwerpunkt auf Benutzerfreundlichkeit liegt.“

DIGITALE TRANSFORMATION >

„Die digitale Transformation ist der Prozess der Nutzung digitaler Technologien zur Erstellung neuer bzw. zur Änderung vorhandener Geschäftsprozesse, Geschäftskulturen und Kundenerfahrungen in Anpassung an sich wandelnde Geschäfts- und Marktanforderungen.“

Mehr über digitale Transformation erfahren >

Digital-orientierte Organisationen: Der Begriff wird von der IDC benutzt, um Organisationen zu definieren, die „strategische, organisatorische, technologische und finanzielle Entscheidungen so treffen, dass sie ihre Organisation digital transformieren werden.“

Warum dies wichtig ist: „Digitale Unternehmen nutzen Technologie, um Kunden anzuwerben, zu bedienen und an sich zu binden. Dazu müssen sie die Benutzererfahrung verbessern, Angebote erweitern und die betriebliche Flexibilität optimieren.“ – Forrester-Whitepaper: Content At Your Service (auf Englisch) >

INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG >

IDC zufolge besteht intelligente Automatisierung (IA) aus innovativen und intelligenten Automatisierungstechnologien, welche die Bedürfnisse der Benutzer und Kunden antizipieren. Damit hilft IA den Unternehmen und ihren Mitarbeitern, sich auf Aufgaben mit hohem Mehrwert zu konzentrieren, um sinnvollere, relevantere Beziehungen mit ihren Kunden aufzubauen.

Mehr über intelligente Automatisierung erfahren >

Digitale Arbeiter: Intelligente Erfassung, robotergesteuerte Prozessautomatisierung und weitere Technologien, die das „Auffinden, Identifizieren und Auswerten von Informationen zwecks datengesteuerter Entscheidungen“ unterstützen.

Warum dies wichtig ist: Intelligente Automatisierung unterstützt die Arbeitsbereiche der Zukunft Dank des „Zugangs zu Content und inhaltsorientierten Workflows jederzeit und überall und ermöglicht dabei eine sichere Zusammenarbeit und Beteiligung. Die Automatisierung von inhaltsorientierten Workflows bietet Vorteile in Kosten, Produktivität, Kollaborationen und Geschäftstätigkeiten.“ – IDC InfoBrief: Drive Business Value with Intelligent Automation (auf Englisch) >

LOW-CODE-PLATTFORM >

Eine Content-Services-Plattform mit Low Code reduziert den Bedarf an kostspieliger anwendungsspezifischer Codierung und ermöglicht die Konfiguration verschiedener Geschäftsanwendungen – darunter dynamisches Case-Management und Prozessautomatisierung –, welche die Lücken zwischen Ihren Branchensystemen füllen.

Warum dies wichtig ist: „Die Erstellung von Low-Code-Software ist mittlerweile so leicht geworden, dass auch geschultes Personal ohne Programmierkenntnisse Projekte mit geringer bis mittlerer Komplexität entwerfen und entwickeln können, um die Arbeitseffizienz zu steigern. Entwickler werden ebenfalls weiterhin mit Low Code arbeiten, weil dadurch die Entwicklung komplexer Anwendungen stark vereinfacht wird. Visuelle Entwicklung, Konfiguration per Mausclick und Funktionen, denen eine komplexe Logik zugrunde liegt, die sich aber einfach in die Entwicklungsumgebung ziehen und dort ablegen lassen, machen dies möglich.“

DATENTRANSPARENZ >

IDC zufolge steht Datentransparenz in engem Zusammenhang mit der Frage, wie Informationen gesichert werden, wo sie gespeichert werden und wer darauf Zugriff hat – diese Faktoren sind zur Minderung der Risiken im Zusammenhang mit Datenschutz entscheidend.

Datenermittlung: Der Prozess des Organisierens von Daten, damit sie leichter zu durchsuchen sind und Auskunftsanträge von betroffenen Personen oder Übertragungsanfragen leichter erfüllt werden können. Datenermittlung führt zu einer verbesserten Transparenz und einer Optimierung der mit der Compliance verbundenen Prozesse.

Datenminimierung: Der Prozess der Verwendung von Datenzuordnung (Data Mapping) zur „Bereinigung unnötiger Risiken durch Löschen von Daten, die das Unternehmen nicht nutzt, und Reduzierung des Signalrauschens im Zusammenhang mit der Verbreitung von Daten.“

Warum dies wichtig ist: Datentransparenz spielt bei der Verbesserung der Compliance-Effizienz und der Optimierung von Kundenerfahrungen eine zentrale Rolle, da Auskunftsanfragen seitens der Kunden schneller bearbeitet werden können und der Verbraucher die Gewissheit erhält, dass seine Daten vertraulich behandelt werden und geschützt sind.

SAAS- UND CLOUD-ANWENDUNGEN >

SaaS: „Software-as-a-Service bzw. SaaS ermöglicht die Bereitstellung zentral gehosteter Anwendungen über das Internet als Service. SaaS-Anwendungen werden manchmal als webbasierte Software, On-Demand-Software oder gehostete Software bezeichnet. Ganz gleich, welche Bezeichnung verwendet wird, SaaS-Anwendungen werden auf einem SaaS-Server des Anbieters ausgeführt.“

Cloud-Computing: „Nutzung von IT-Infrastrukturen und -Dienstleistungen, die nicht vor Ort auf lokalen Rechnern vorgehalten, sondern als Dienst gemietet werden und auf die über ein Netzwerk (z. B. das Internet) zugegriffen wird.“

Warum dies wichtig ist: „Digitale Unternehmen investieren in SaaS- und Cloud-Anwendungen, um agiler zu sein und ihre betriebliche Effizienz zu optimieren.“

PLATTFORM FÜR INTELLIGENTES KUNDENERFAHRUNGS-MANAGEMENT (CXM) >

Intelligentes CXM ist eine „kanalübergreifende, auf KI-Technologie basierte Plattform, die auf umfassenden Kundeninformationen und intelligenter Entscheidungsfindung basiert und personalisierte, einfühlbare Erfahrungen ermöglicht.“

Warum dies wichtig ist: „Die Verbesserung der Kundenerfahrung setzt voraus, dass Unternehmen durch Nutzung von Daten und intelligenten Technologien ein besseres Verständnis ihrer Kunden gewinnen, um so in größerem Umfang personalisierte, einfühlbare Erfahrungen bieten zu können.“



„IDC geht davon aus, dass die globale Datensphäre bis zum Jahr 2023 102,6 Zettabyte erreichen wird, was ganz neue regulatorische Herausforderungen mit sich bringen wird.“

„80 %“

der Unternehmen führen derzeit aufgaben- und geschäftskritische Workloads in der Cloud durch, und mehr als 60 Prozent nennen Cloud-Computing als konsistente und systemische Quelle der Innovation.“



„Unternehmen werden 42,7 Mrd. US-Dollar für CX-fokussierte Big Data und Analysen aufwenden und weitere 13,9 Mrd. US-Dollar für CX-fokussierte KI-Tools ausgeben. Im Jahr 2022 wird dieser Betrag insgesamt auf mehr als 90 Mrd. US-Dollar ansteigen, und das nur, um die Parität zwischen Mitbewerben und Kunden zu wahren.“

¹Salesforce: Was ist digitale Transformation?

²Salesforce: Was ist SaaS?

³Duden: Cloud-Computing