

• DIE **AGILITÄTSFALLE**

**Globale Durchführungsstudie zum
Stand der digitalen Transformation aus dem Jahr 2016**

Inhalt

04 Der Transformationsprozess

Mit digitalen Veränderungen Schritt halten

06 Überall hohe Erwartungen

Kundenerwartungen treiben schnellen digitalen Wandel voran

09 In der Komplexitätsfalle

Schneller Wandel ist nie einfach

11 Sackgassen

Wie Transformation stecken bleibt

16 Fazit

Digitale Transformation für das eigene Geschäft entfachen

18 Regionale Momentaufnahmen

23 Vorgehensweise

"Wenn Ihr Unternehmen sich auf den Weg in Richtung digitaler Transformation begibt, geben Sie vor den Fallen Acht, die auf Ihrem Wege lauern."

Was versteht man unter einer 'Agilitätsfalle'?

Eine 'Agilitätsfalle' entsteht immer dann, wenn Unternehmen nach einer zügigen digitalen Transformation streben, schnell loslegen wollen und durch organisatorische oder technologische Komplexität ausgebremst werden.

Kurzfassung

Unternehmen, die eine Transformation durchlaufen können unterwegs auf eine Menge Wirbel stoßen. Gerade große und komplexe Unternehmen müssen erkennen, dass das Tempo des Wandels von ihren Kunden und einer Heerschar disruptiver Wettbewerber vorgegeben wird. Dadurch fühlen sich diese Unternehmen sehr schnell sehr langsam.

Um herauszufinden, mit welchen Maßnahmen der unternehmerische Umbau beschleunigt und die Erfolgswahrscheinlichkeit verbessert werden kann, befragte Bizagi 1004 große Unternehmen rund um den Globus nach ihren Erfahrungen und Meinungen zur digitalen Transformation. Das Ergebnis ist Die Agilitätsfalle (engl. The Agility Trap): Ein klarer und präziser Bericht, der die Hindernisse aufzeigt, denen sich wandelnde Unternehmen ausgesetzt sind, der zu vermeidende Fallstricke deutlich macht und erklärt, wie die Macht des digitalen Wandels entfacht werden kann.

Die Agilitätsfalle ist ein eindeutiges Must-read für alle Entscheidungsträger und IT-Experten mit Führungsverantwortung – entweder zu Beginn eines Transformationsprozesses, oder aber inmitten eines digitalen Wandels..

Was erfahren Sie in diesem Bericht?

Die Studie untersucht die Herausforderungen rund um die digitale Transformation und liefert Empfehlungen, die auf vier Schlüsselbereichen beruhen.

- **Die Transformationstreiber für Ihr Geschäft verstehen**
- **Die Risikofaktoren ermitteln, die eine erfolgreiche Transformation beeinflussen**
- **Kulturellen und organisatorischen Widerstand gegenüber Veränderungen überwinden**
- **Die Agilität bestehender Systeme erhöhen, um Transformation voranzutreiben**

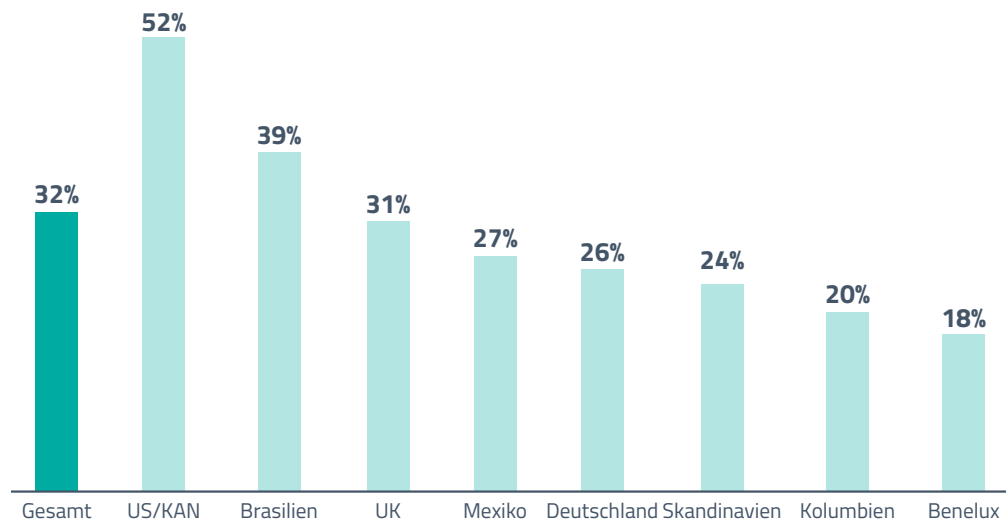
Der Transformationsprozess

Mit digitalen Veränderungen Schritt halten

Unternehmen müssen heutzutage schneller agieren als je zuvor – und diejenigen, die damit noch nicht begonnen haben, bereiten sich jetzt schon auf die Beschleunigung vor. Aus der Studie geht hervor, dass **32%** der befragten Unternehmen aus allen Regionen im Jahr 2016 über eine große Anzahl an bereits laufenden digitalen Transformationsprojekten verfügen,

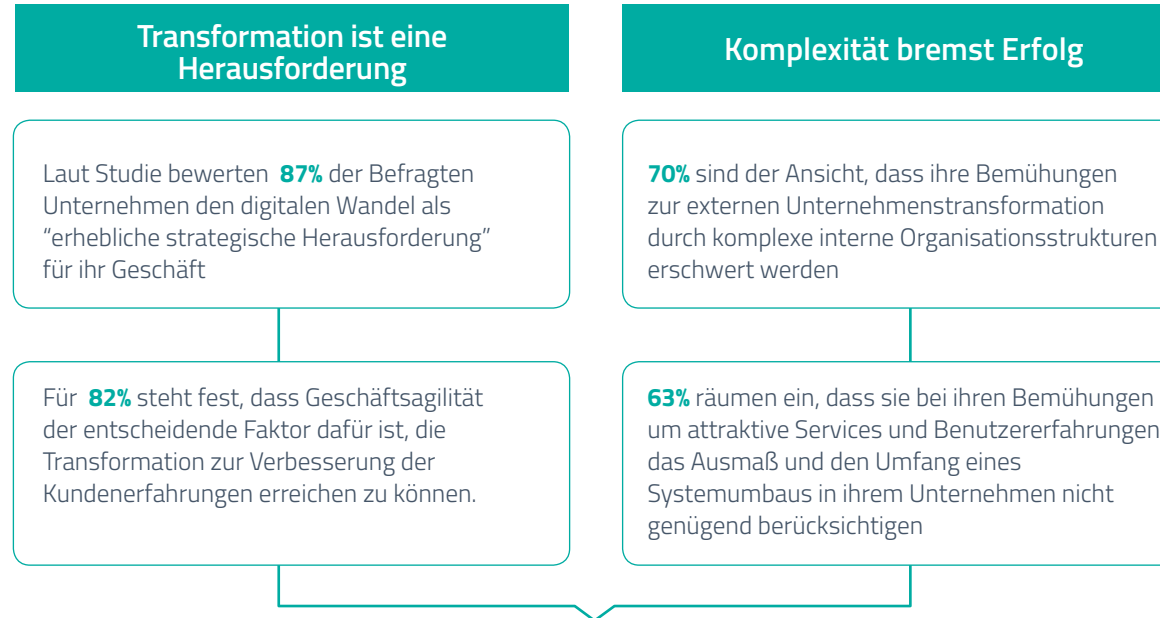
(Diagramm 1), während **52%** ihr Maß an Projektaktivität als 'mäßig' beschreiben. Zudem haben **41%** der befragten Unternehmen große Pläne für die künftige Entwicklung digitaler Projekte. Auf Diagramm 1 ist außerdem die Abweichung der implementierten Transformation nach Region zu erkennen..

Diagramm 1 In welchen Regionen befinden sich Unternehmen mit einer großen Anzahl an digitalen Transformationsprojekten?



"Digitale Transformation geschieht derzeit schnell – rund um den Globus."

So stoßen Unternehmen, die der digitalen Transformation Priorität einräumen, auf dem Weg zur Umsetzung ihrer strategischen Ziele auf einige Herausforderungen..



Unternehmen rennen mit dem Kopf voran auf einen Stau zu

Überall hohe Erwartungen

Kundenerwartungen treiben schnellen digitalen Wandel voran

Für die digitale Transformation gibt es **fünf** entscheidende Antriebsfaktoren. Die Mehrheit aller Unternehmen [60%] nennt den Wunsch nach mehr betrieblicher Agilität als Schlüsselfaktor, während für mehr als die Hälfte [54%] die effektive Reaktion auf neue Kundenerwartungen im Vordergrund steht. Noch deutlicher steht der Kunde im Fokus, wenn der digitale Wandel bereits in weiten Teilen implementiert wurde – 79% dieser Teilnehmergruppe nennen geänderte Kundenerwartungen als wichtigsten Transformationstreiber.

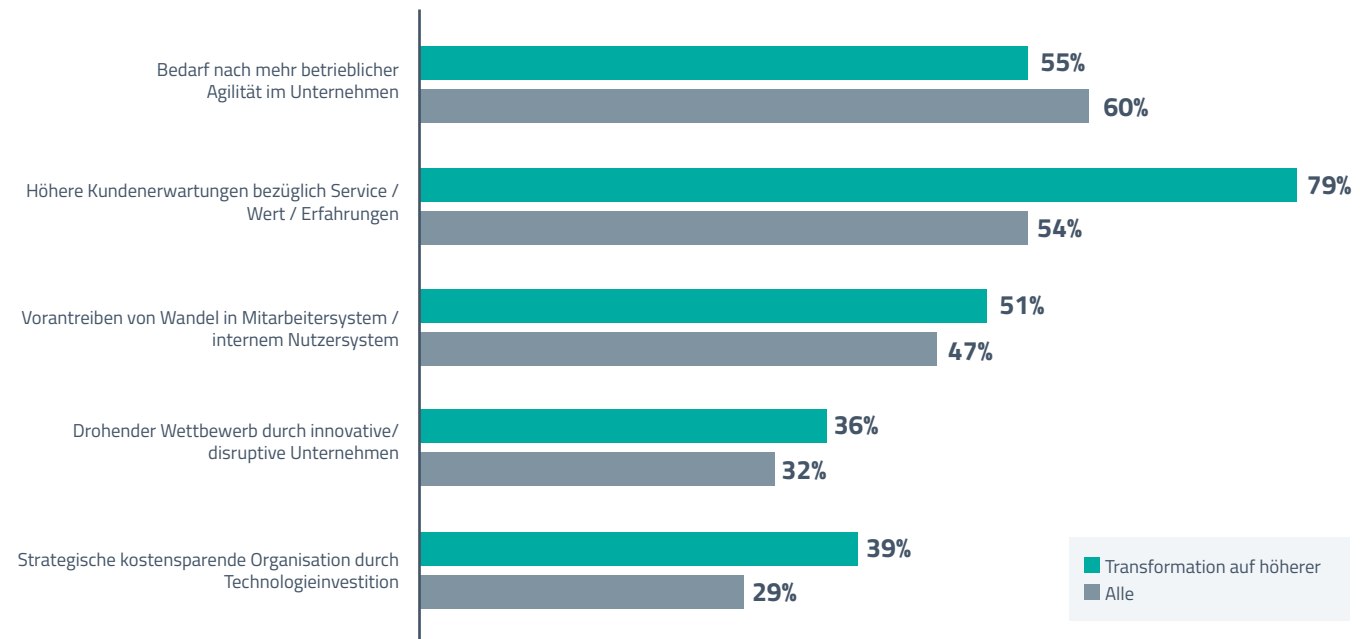


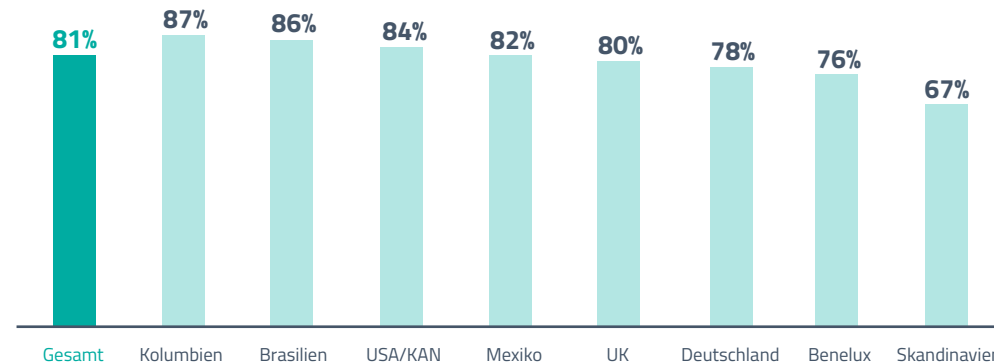
Diagramm 2 Was sind die Haupttreiber für digitale Transformation? Die grauen Säulen zeigen alle Befragten. Die grünen Säulen stehen für Befragte mit einer hohen Anzahl an laufenden digitalen Transformationsprojekten – dies entspricht 32% der befragten Unternehmen.

Auf Branchenebene empfindet man die Kundenerwartungen ebenfalls gleichermaßen, wobei traditionell kundenorientierte Verbraucherbranchen wie der Einzelhandel sich etwas weniger sicher sind. Am wahrscheinlichsten sind kundengetriebene digitale Veränderungen in der Technologiebranche, im Versorgungssektor, in der Reisebranche und im Gastgewerbe.

Darüber hinaus sind 75% der Befragten der Meinung, dass ein Kundenerlebnis, das die unmittelbaren Erfordernisse und Gegebenheiten des einzelnen Kunden berücksichtigt, ausschlaggebend dafür ist, sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

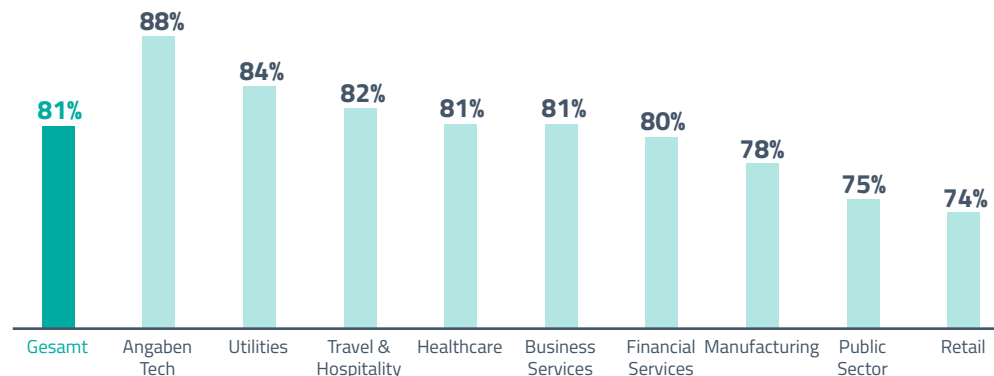
Es geht nicht mehr nur um Ihre Geschäftstätigkeit. Die gesamte Welt um Sie herum befindet sich im Wandel..

Diagramm 3 Das Tempo des Wandels in unserer Branche nimmt aufgrund veränderter Kundenerwartungen in Bezug auf Innovation, Service und Lieferung zu [trifft zu/trifft voll zu]



81% stimmen zu, dass das Tempo des Wandels in ihrer jeweiligen Branche aufgrund veränderter Kundenerwartungen in Bezug auf Innovation, Service und Lieferung zunimmt.

Diagramm 4 Sektor-Übersicht: Das Tempo des Wandels in unserer Branche nimmt aufgrund veränderter Kundenerwartungen in Bezug auf Innovation, Service und Lieferung zu [trifft zu/trifft voll zu]



⚠️ Wenn digitale Transformation hinter den Erwartungen zurückbleibt

Es fällt Unternehmen nicht leicht, zuzugeben, dass sie feststecken. Somit können sie sich nicht zu einem derartigen Maße wandeln, wie es notwendig wäre. Aus anonymisierten Beispielen der realen Welt (unten) geht jedoch hervor, dass gesamtheitliche Veränderungen am Frontend eines Unternehmens in der Tat weniger "transformatorisch" sein können, als sie zunächst erscheinen.

Vielleicht wird der Kunde die Probleme am Frontend nie zu Gesicht bekommen, aber seine gesamte Kundenerfahrung wird darunter leiden – und somit letztendlich auch das betroffene Unternehmen.



Kundenkarte

Ein Supermarkt führt eine Kundenkarte ein, um mit seinen Wettbewerbern Schritt zu halten, schafft es aber nicht, die für das Customer Relationship Management (CRM) gewonnenen Daten sowie betriebliche Vorteile für ein schlankes Inventar optimal zu nutzen



Mobile-Banking

Eine Bank richtet Mobile-Banking ein, um mit der Smartphone-Welle Schritt zu halten, schafft es aufgrund von organisatorischen Silos aber nicht, den Service in eine umfassende Kundenerfahrung zu integrieren



Arbeitgebermarke

Multinationales Unternehmen führt neue eigenverantwortliche Leistungspakete ein, um die Motivation seiner Mitarbeiter zu steigern, aber es besteht keine Verbindung zu Intranets, Talent Management- oder Recruitment-Systemen

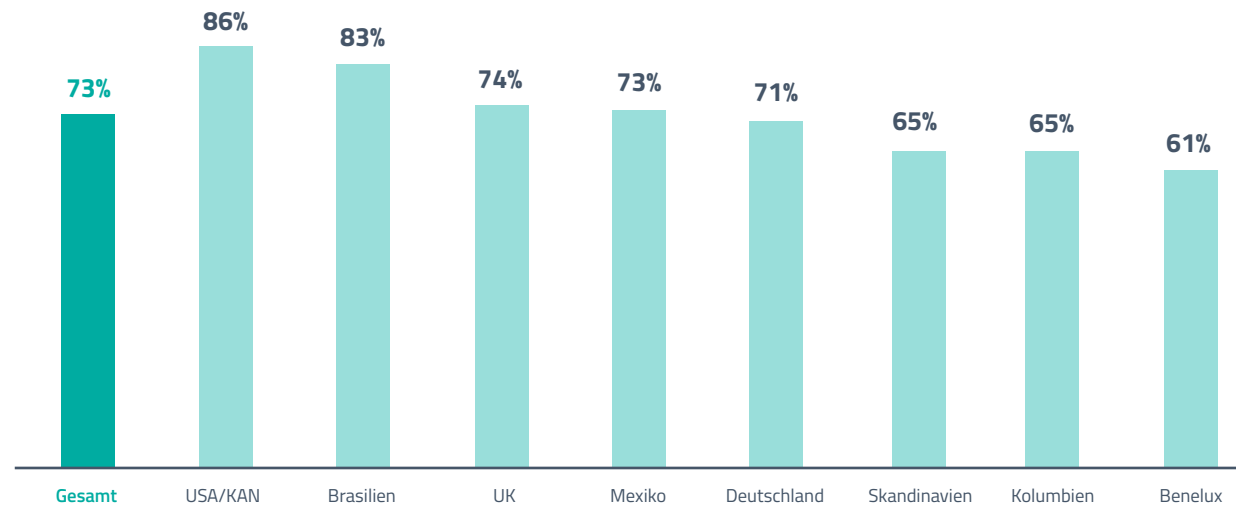
In der Komplexitätsfalle

Schneller Wandel ist nie einfach

Die Geschwindigkeit der Reaktion auf digitale Anforderungen ist von entscheidender Bedeutung, da das technologische Umfeld, das von Transformation betroffen ist, so viele Bereiche eines Unternehmens, einschließlich der Kunden, Mitarbeiter und der breiteren betrieblichen Infrastruktur, beeinträchtigt.

73% der befragten Unternehmen sind davon überzeugt, dass eine zögerliche digitale Transformation zum wirtschaftlichen Niedergang führen würde.

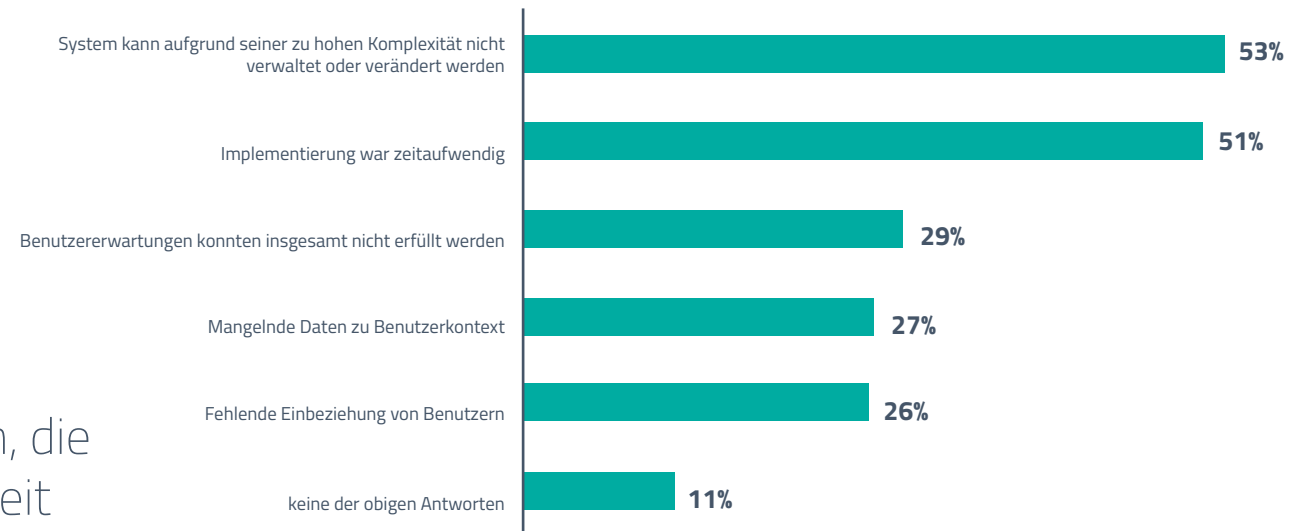
Diagramm 5 Failure to respond quickly to transformation will result in commercial failure [trifft zu/trifft voll zu]



Wie an Diagramm 6 zu erkennen ist, stoßen die befragten Unternehmen zwischenzeitlich auf diverse Herausforderungen, wenn Kunden,- Mitarbeiter- oder Betriebsanwendungen einer Veränderung unterzogen werden. Tatsächlich geben **89% der Befragten an, während des Transformationsprozesses mindestens eines der unten beschriebenen Probleme erlebt zu haben**, wobei als häufigste Probleme mit der Systemkomplexität einhergehende Herausforderungen [53%] und zeitliche Verzögerungen [51%] genannt wurden.

"Unternehmen werden von Systemen gefangen gehalten, die zu komplex sind und zu viel Zeit beanspruchen, um implementiert oder verändert zu werden".

Diagramm 6 Auf welche Herausforderungen stoßen Unternehmen, wenn IT-Veränderungen in Kunden,- Mitarbeiter- oder Betriebsanwendungen stattfinden?



Sackgassen

Wie Transformation stecken bleibt

Laut Studie geben 51% der befragten Teilnehmer an, dass sie der Transformation oder der Veränderung eher kritisch bzw. mit gemischten Gefühlen gegenüberstehen [Diagramm 7]. Um das zu ändern und der Agilitätsfalle zu entkommen, müssen Unternehmen in Bezug auf Veränderungskultur, Risikofaktoren und technologischer Agilität, wie von der Studie ermittelt, wichtige Überlegungen angehen. In diesem Abschnitt sehen wir uns jeden Bereich einmal genauer an.

Drei wesentliche Bestandteile, die eine digitale Veränderung ins Rollen bringen

1. Kultureller Widerstand

Ist Ihr Unternehmen bereit für eine Veränderung?

2. Antriebsfaktoren & Risiken

Haben Sie die Transformationstreiber verstanden?

3. Agile Prozesse

Kann Ihre Infrastruktur eine Veränderung realisieren?

Diagramm 7 Frage: Welche der folgenden Aussagen beschreibt die Einstellung Ihres Unternehmens in Bezug auf eine Geschäftstransformation oder Veränderung am besten?

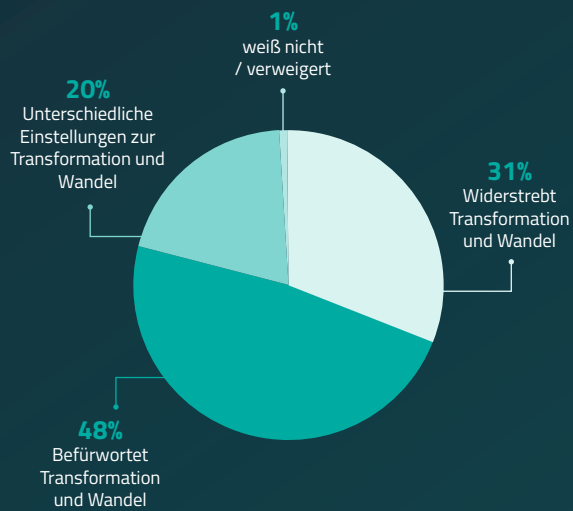


Diagramm 8 Frage: Wie sehr stehen aktuelle Projekte in Ihrem Unternehmen in direktem Zusammenhang mit einer digitalen Transformationsstrategie?

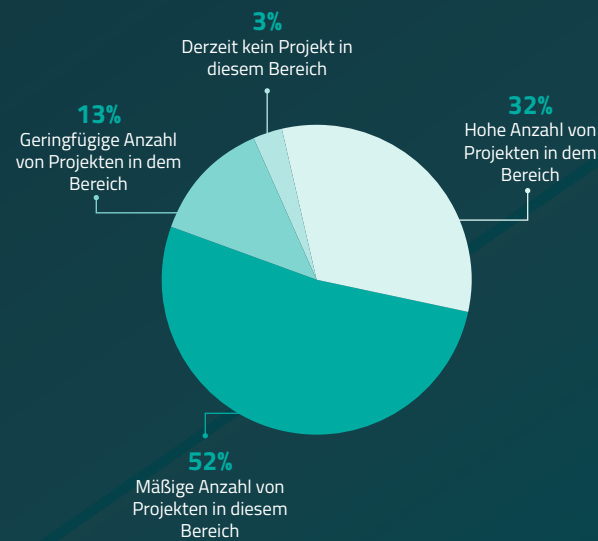
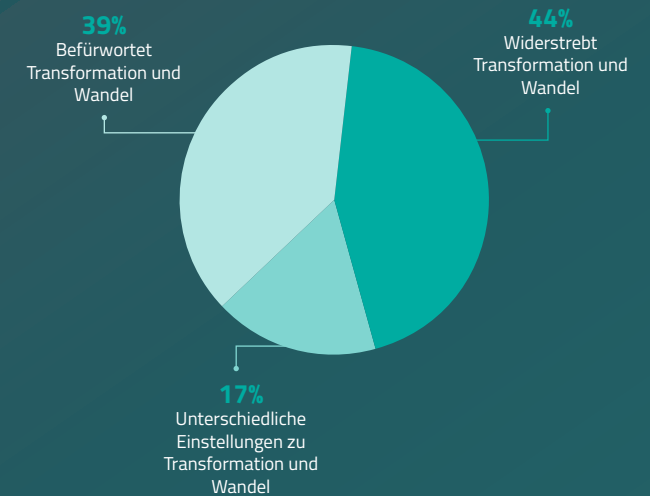


Chart 9 Basis: Unternehmen mit einer hohen Anzahl an laufenden digitalen Transformationsprojekten



Unternehmen, die digitale Transformation vorantreiben, stoßen unterwegs auf.

Diagramme 7 und 8 zeigen den kulturellen Widerstand gegenüber Veränderung sowie das Ausmaß der derzeit von befragten Unternehmen wahrgenommenen "Transformation". Betrachtet man diese Faktoren gemeinsam, so wird klar, dass nicht alle Unternehmen mit vielen aktiven Transformationsprojekten die Transformation auf Organisationsebene auch befürworten.

Tatsächlich scheinen, wie in Diagramm 9 dargestellt, nur 39% der Unternehmen mit einer hohen Anzahl an digitalen Transformationsprojekten den Wandel auf kultureller/organisatorischer Ebene zu befürworten. So kann ein Unternehmen mit zahlreichen laufenden Projekten dem Wandel mit einer ebenso hohen Wahrscheinlichkeit widerstreben [44%] wie es die Transformation unterstützen kann.

Mangelnde IT-Agilität stellt insgesamt den größten Risikofaktor dar.

Diagramm 10 Die Antriebsfaktoren und Risiken im Zusammenhang mit Transformation sind unterschiedlich und vielfältig unterschiedlich und vielfältig



Diagramm 10 oben zeigt, dass nach Analyse der einzelnen Transformationstreiber der am häufigsten angegebene Risikofaktor ein anderer wird. Beispielsweise lautet das Risiko im Zusammenhang mit einer Veränderung des Mitarbeitersystems "mangelnde Zusammenarbeit", während das häufigste Risiko in Verbindung mit drohendem Wettbewerb ein "unzureichendes Budget" ist.

Für die Köpfe der Transformationsstrategie entsteht hierdurch ein enormer Druck. Ohne ein klares Verständnis der Grundlage einer Transformation innerhalb eines Unternehmens können auch die Risiken nicht komplett verstanden werden. Eine unzureichende Ermittlung der Risiken kann zur Verlangsamung oder gar dem Stillstand der digitalen Transformation führen.

Kann Ihre Infrastruktur eine Veränderung realisieren?

Bei denjenigen Unternehmen, die auf die Antriebsfaktoren für digitale Veränderung reagieren, ließe sich die Agilität der bereits vorhandenen Systeme in den meisten Regionen noch um einiges verbessern. Federführend sind die USA und Kanada als Region mit den derzeit agilsten Systemen, Mexiko bildet hier das Schlusslicht.

Weltweit sind nur 25% aller Unternehmen höchst agil.

Diagramm 11 In welchen Regionen befinden sich die Unternehmen mit einer hohen Agilität in Kunden-, Mitarbeiter- und Betriebssystemen systems?

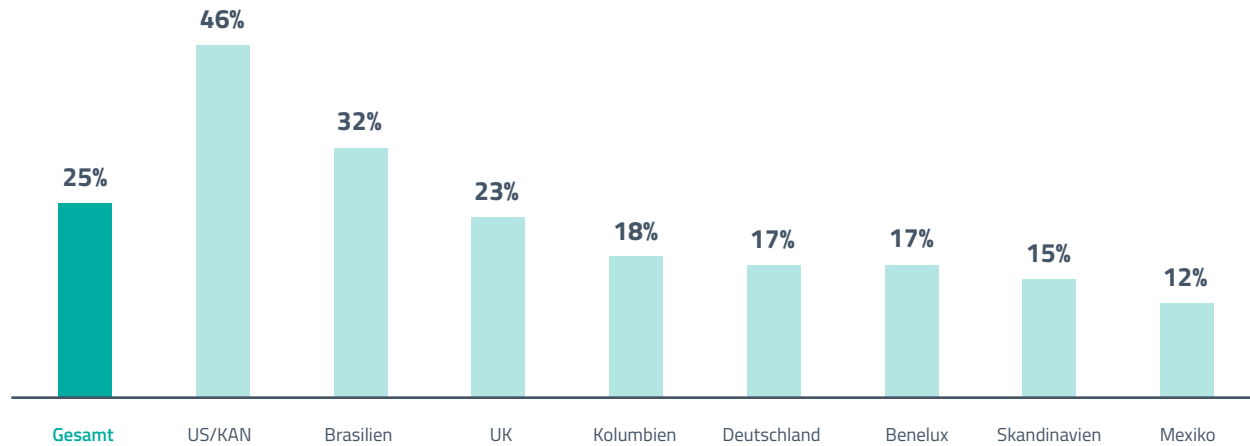


Diagramm 12 Wie stehen das Maß an digitaler Transformation und agile Systeme miteinander in Beziehung (je Region)?

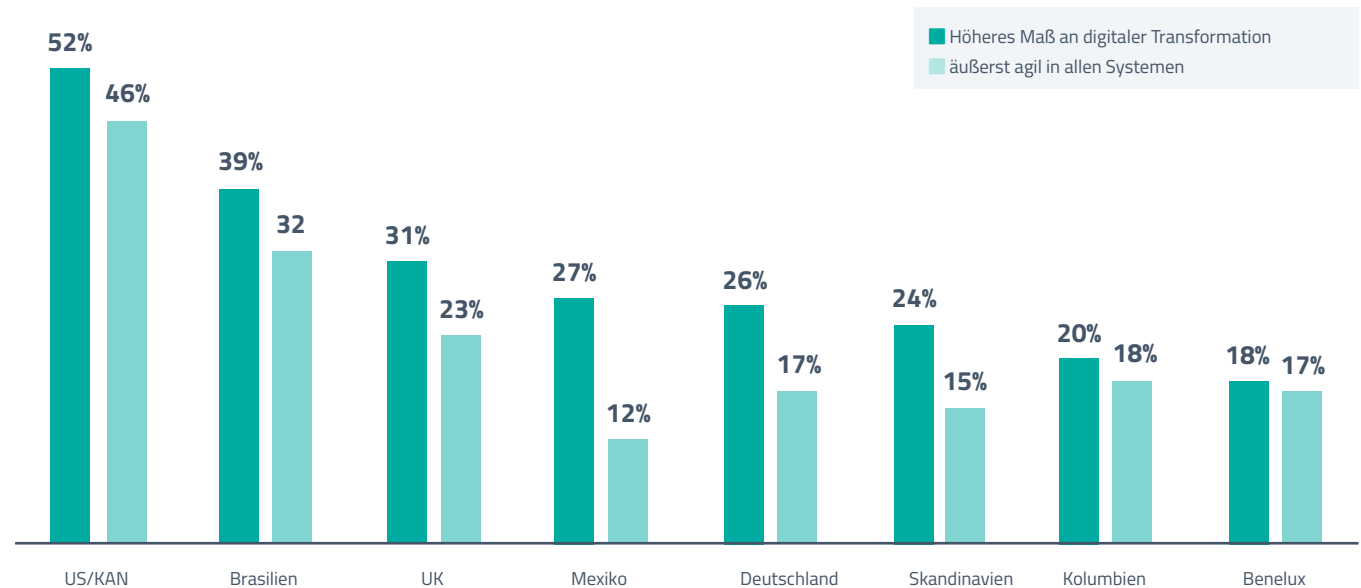


Diagramm 12 zeigt, dass, obwohl das Maß an Agilität von Region zu Region unterschiedlich ist, es mit dem Grad an stattfindender digitaler Transformation in jedem Land übereinstimmt. Der Transformationsbedarf hat einen eindeutigen Einfluss auf einen Bedarf nach agileren Systemen.

Doch während die Beziehung zwischen Agilitätsebenen und digitaler Transformation klar ist, hinken einige regionale Agilitätsebenen ihrer Veränderungsrate um einiges hinterher – vor allem im Vereinigten Königreich (UK), in Deutschland, Mexiko und Skandinavien..

Fazit

Digitale Transformation für das eigene Geschäft entfachen

Die Agilitätsfalle zeigt die wichtige Bedeutung der digitalen Transformation und die Herausforderungen der auf. Um den Fallstricken auf dem Wege ausweichen zu können, ist ein klares Verständnis der Transformationstreiber und der damit verbundenen Risiken sowie des betrieblichen Widerstands gegenüber Veränderungen und der Agilität bereits bestehender Infrastruktur erforderlich.

Und so können diese potenziellen Hindernisse in Zündschalter für die digitale Transformation umgewandelt werden:

Transformation Erfolgsfaktoren

Zündschalter



Die Transformationstreiber für Ihr Geschäft verstehen



Strategische Klarheit



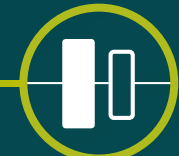
Die Risikofaktoren ermitteln, die eine erfolgreiche Transformation beeinflussen



Ansprechende Prozesse



Kulturellen und organisatorischen Widerstand gegenüber Veränderungen überwinden



Business und IT Alignment



Die Agilität bestehender Systeme erhöhen, um Transformation voranzutreiben



'Mantel'-Technologie

Zündschalter für digitale Transformation

Eine mögliche Agilitätsfalle für Ihre Transformationsstrategie in einen "Zündschalter" zu verwandeln, sollte der Hauptvorteil davon sein, die in dieser Studie beschriebenen Probleme in Angriff genommen zu haben. Trotz einiger Unterschiede zwischen den einzelnen Regionen und Sektoren sollten die einfachen Lösungen für eine erfolgreiche Transformation auf folgenden Grundsätzen beruhen:



Strategische Klarheit

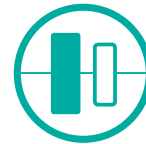
Für die digitale Transformation gibt es nicht nur einen einzigen Antriebsfaktor. In jedem großen Unternehmen werden die Beweggründe für die Investition in eine Veränderung von einer Reihe interner und externer Fragen beeinflusst. Es besteht jedoch Bedarf, die Gründe für eine Geschäftsveränderung herauszuarbeiten und zu priorisieren. Stützt man etwas derart umfassendes wie eine Transformationsstrategie auf Wettbewerbsdruck oder Kundenerwartungen im allgemeinen Sinne, treten bei der Umsetzung von Projekten oder unternehmensweiten Programmen Hindernisse auf.



Reaktionsschnelle Prozesse

Die Studie ermittelt zahlreiche Risiken und Risikokomplexitäten. Es ist unmöglich, alle Risiken einzudämmen, bevor man ein Programm für einen Systemwechsel in Angriff nimmt. Daher müssen die operativen Prozesse zur Unterstützung der Transformation schnell auf die Entwicklung des Programms reagieren können.

Geschwindigkeit und Dynamik der Veränderung leiden dann, wenn das Unternehmen nicht in der Lage ist, auf Veränderungen und Belastungen zu reagieren, die entstehen durch: Budgetfestlegung, Führungsengagement und Prozess- oder IT-Agilität.



Geschäftsausrichtung

Eine digitale Transformation führt die Welten von Geschäft und Technologie auf neue Art und Weise zusammen. Die Zusammenarbeit zwischen den traditionellen organisatorischen 'Silos' muss bereits ab der Konzeptionsphase gefördert werden. Es muss eine geeignete Umgebung geschaffen werden, um eine Balance zwischen Kontrolle und Autonomie von Spezialisten und IT-Führungskräften zu schaffen und somit notwendige greifbare Geschäftsveränderungen erzielen zu können.



'Mantel'-Technologie

Bizagi ist der Meinung, dass eine digitale Transformation nur mit den richtigen Technologielösungen schnell erreicht werden kann.

Seine eigene Lösung beschreibt das Unternehmen als eine Art "Mantel" für die IT-Infrastruktur und den Transformationsbedarf. ERP-Systeme lassen sich nicht einfach ersetzen oder verändern. Das Potenzial einer IT-Organisation, die auf zwei Geschwindigkeiten läuft, um eine zeitkritische Transformation gewährleisten zu können, kann zur Isolation der Bedürfnisse der langsameren Infrastruktur führen und scheint für die meisten Unternehmen problematisch. Es sollte nach Lösungen gesucht werden, die bereits vorhandene Systeme störfrei beeinflussen, einen "Mantel" für digitale Transformationsprozesse bieten und dem Unternehmen durchweg Vorteile verschaffen

Regionale Momentaufnahmen

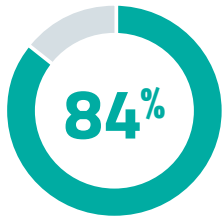
Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie eine Länderzusammenfassung der wichtigsten Schlüsseldaten dieser Studie. Zu den Ländern gehören: USA/Kan, UK, Benelux, Skandinavien, Deutschland, Brasilien, Kolumbien und Mexiko.



VEREINIGTES

TRANSFORMATIONSTREIBER

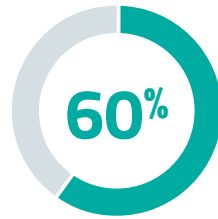
Höhere Kundenerwartungen



Digitale Informationen sind strategische Herausforderung



Unsere Bemühungen zur externen unternehmenstransformation werden durch interne Komplexität erschwert



Vernachlässigung von Ausmaß und Umfang eines Systemumbaus

KULTURELLER WIDERSTAND GEGENÜBER VERÄNDERUNG

39%

Widerstreben oder haben unterschiedliche Ansichten zu Transformation und Wandel

TRANSFORMATIONSTREIBER

Betriebliche Agilität

60%

(Auswahl der Top 2 je Region)

TRANSFORMATION DRIVERS

Higher Customer Expectation

54%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEMUMBAUS

System zu komplex

57%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEMUMBAUS

Zeitliche Verzögerungen

42%

WICHTIGE ROLLE VON GESCHÄFTSAGILITÄT

78%

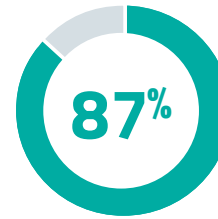
(Geschäftsagilität ist ein entscheidender Faktor dafür, die Transformation zur Verbesserung der Kundenerfahrungen erreichen zu können)



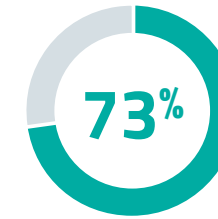
DEUTSCH

THE AGILITY TRAP

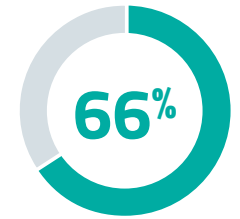
Befragte, für die die Aussagen voll zutreffen oder zutreffen



Digitale Informationen sind strategische Herausforderung



Unsere Bemühungen zur externen Unternehmenstransformation werden durch interne Komplexität erschwert



Vernachlässigung von Ausmaß und Umfang eines Systemumbaus

CULTURAL CHANGE RESISTANCE

56%

Widerstreben oder haben unterschiedliche Ansichten zu Transformation und Wandel

TRANSFORMATIONSTREIBER

Betriebliche Agilität

71%

(Auswahl der Top 2 je Region)

WICHTIGE ROLLE VON

höhere Kundenerwartungen

47%

SYSTEM CHANGE CHALLENGES

System zu komplex

36%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEMUMBAUS

Zeitliche Verzögerungen

49%

GESCHÄFTSAGILITÄT

72%

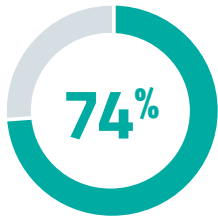
(Geschäftsagilität ist ein entscheidender Faktor dafür, die Transformation zur Verbesserung der Kundenerfahrungen erreichen zu können)



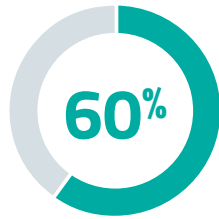
BENELUX

DIE AGILITÄTSFALLE

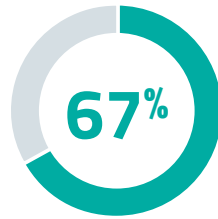
erfragte, für die die Aussagen voll zutreffen oder zutreffen



Digitale Informationen sind strategische Herausforderung



Unsere Bemühungen zur externen Unternehmenstransformation werden durch interne Komplexität erschwert



Vernachlässigung von Ausmaß und Umfang eines Systemumbau

KULTURELLER WIDERSTAND GEGENÜBER VERÄNDERUNG

47%

Lehnen Transformation oder Veränderung ab oder stehen ihr mit gemischten Gefühlen gegenüber

TRANSFORMATION DRIVERS
Betriebliche Agilität

50%

(Auswahl der Top 2 je Region)

TRANSFORMATIONSTREIBER
höhere Kundenerwartungen

40%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEMUMBAUS
System zu komplex

47%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEMUMBAUS
Time delays

40%

WICHTIGE ROLLE VON GESCHÄFTSAGILITÄT

69%

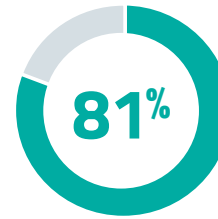
(Geschäftsagilität ist ein entscheidender Faktor dafür, die Transformation zur Verbesserung der Kundenerfahrungen erreichen zu können)



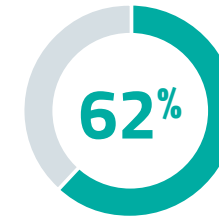
SKANDINAVIEN

DIE AGILITÄTSFALLE

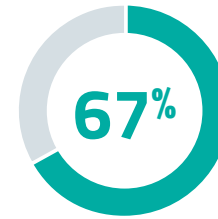
Befragte, für die die Aussagen voll zutreffen oder zutreffen



Digitale Informationen sind strategische Herausforderung



Unsere Bemühungen zur externen Unternehmenstransformation werden durch interne Komplexität erschwert



Vernachlässigung von Ausmaß und Umfang eines Systemumbau

KULTURELLER WIDERSTAND GEGENÜBER VERÄNDERUNG

50%

Lehnen Transformation oder Veränderung ab oder stehen ihr mit gemischten Gefühlen gegenüber

TRANSFORMATIONSTREIBER
Betriebliche Agilität

33%

(Auswahl der Top 2 je Region)

WICHTIGE ROLLE VON
Higher Customer Expectation

34%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEMUMBAUS
System zu komplex

50%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEMUMBAUS
Zeitliche Verzögerungen

42%

GESCHÄFTSAGILITÄT

78%

(Geschäftsagilität ist ein entscheidender Faktor für die Umsetzung der Transformation, die die Kundenzufriedenheit steigern wird.)



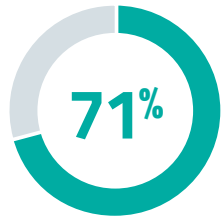
US & KANADA

TRANSFORMATION STRIEBER

erfragt, für die die Aussagen voll zutreffen oder zutreffen



Digitale Informationen sind strategische Herausforderung



Unsere Bemühungen zur externen Unternehmenstransformation werden durch interne Komplexität erschwert



Vernachlässigung von Ausmaß und Umfang eines System umbaus

KULTURELLER WIDERSTAND GEGENÜBER VERÄNDERUNG

50%

Widerstreben oder haben unterschiedliche Ansichten zu Transformation und Wandel

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEM UMB AUS

System zu komplex

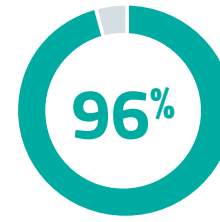
66%



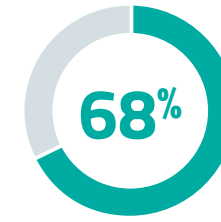
BRAZIL

DIE AGILITÄTSFALLE

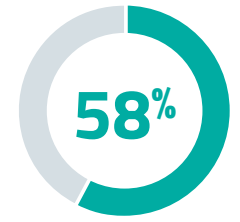
Befragte, für die die Aussagen voll zutreffen oder zutreffen



Digitale Informationen sind strategische Herausforderung



Unsere Bemühungen zur externen Unternehmenstransformation werden durch interne Komplexität erschwert



Vernachlässigung von Ausmaß und Umfang eines Systemumbaus

KULTURELLER WIDERSTAND GEGENÜBER VERÄNDERUNG

59%

Widerstreben oder haben unterschiedliche Ansichten zu Transformation und Wandel

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEM UMB AUS

System zu komplex

50%

TRANSFORMATION TREIBER

Betriebliche Agilität

61%

(Auswahl der Top 2 je Region)

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEMUMBAUS

Zeitliche Verzögerungen

56%

TRANSFORMATIONSTREIBER

Betriebliche Agilität

71%

(Auswahl der Top 2 je Region)

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEMUMBAUS

Zeitliche Verzögerungen

50%

TRANSFORMATION TREIBER

höhere Kundenerwartungen

67%

WICHTIGE ROLLE VON GESCHÄFTS AGILITÄT

86%

(Geschäftsagilität ist ein entscheidender Faktor für die Umsetzung der Transformation, die die Kundenzufriedenheit steigern wird.)

TRANSFORMATION TREIBER

Höhere Kundenerwartung

66%

BUSINESS AGILITY BEDEUTUNG

94%

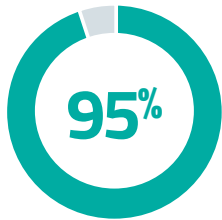
(Business Agility ist entscheidend für die Umsetzung der Transformation, die unsere Kundenerfahrung zu verbessern)



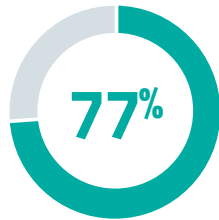
KOLUMBIEN

DIE AGILITÄTSFALLE

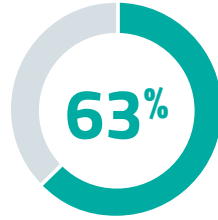
Befragte, für die die Aussagen voll zutreffen oder zutreffen



Digitale Informationen sind strategische Herausforderung



Unsere Bemühungen zur externen Unternehmenstransformation werden durch interne Komplexität erschwert



Vernachlässigung von Ausmaß und Umfang eines System Umbaus

KULTURELLER WIDERSTAND GEGENÜBER VERÄNDERUNG

63%

Lehnen Transformation oder Veränderung ab oder stehen ihr mit gemischten Gefühlen gegenüber

TRANSFORMATION TREIBER
Betriebliche Agilität

64%

(Auswahl der Top 2 je Region)

TRANSFORMATION TREIBER
Higher Customer Expectation

60%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEM UMBAUS

System zu komplex

69%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEM UMBAUS

Zeitliche Verzögerungen

76%

WICHTIGE ROLLE VON

81%

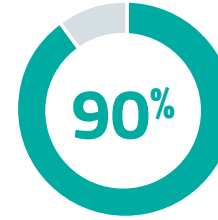
(Geschäftsagilität ist ein entscheidender Faktor dafür, die Transformation zur Verbesserung der Kundenerfahrungen erreichen zu können)



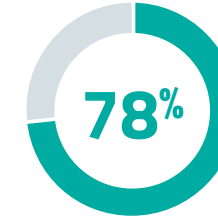
MEXIKO

DIE AGILITÄTSFALLE

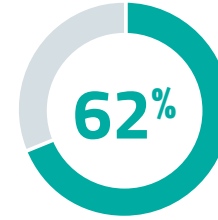
Befragte, für die die Aussagen voll zutreffen oder zutreffen



Digitale Informationen sind strategische Herausforderung



Unsere Bemühungen zur externen Unternehmenstransformation werden durch interne Komplexität erschwert



Vernachlässigung von Ausmaß und Umfang eines System Umbaus

KULTURELLER WIDERSTAND GEGENÜBER VERÄNDERUNG

57%

Lehnen Transformation oder Veränderung ab oder stehen ihr mit gemischten Gefühlen gegenüber

TRANSFORMATION TREIBER
Betriebliche Agilität

68%

(Auswahl der Top 2 je Region)

TRANSFORMATION TREIBER
Höhere Kundenerwartung

52%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEM UMBAUS

System zu komplex

33%

HERAUSFORDERUNGEN EINES SYSTEM UMBAUS

Zeitliche Verzögerungen

60%

WICHTIGE ROLLE VON

85%

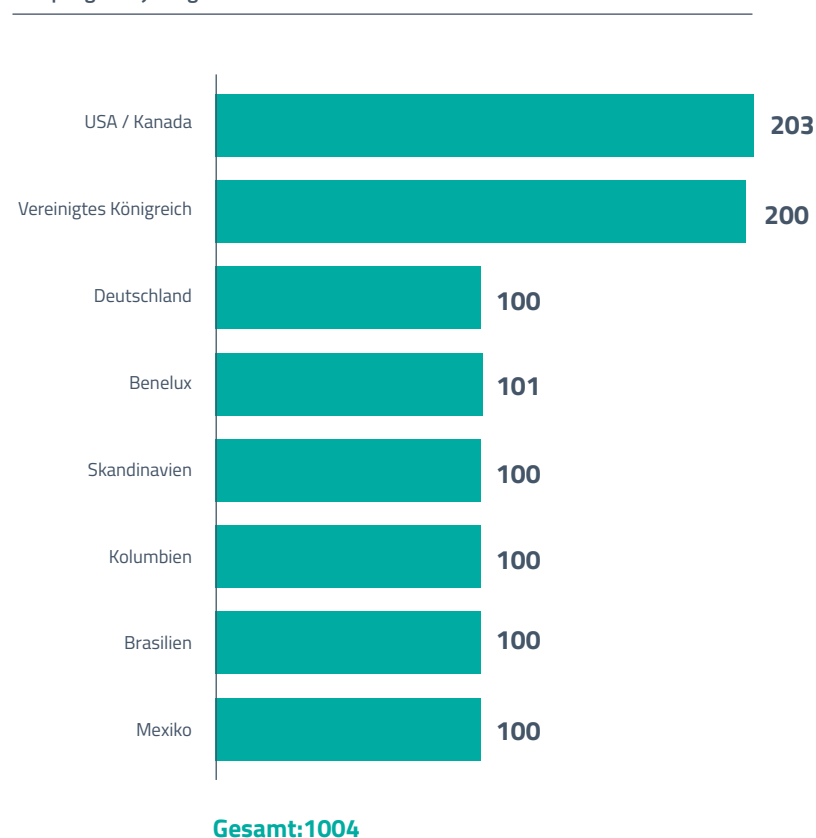
(Geschäftsagilität ist ein entscheidender Faktor dafür, die Transformation zur Verbesserung der Kundenerfahrungen erreichen zu können)

Vorgehensweise

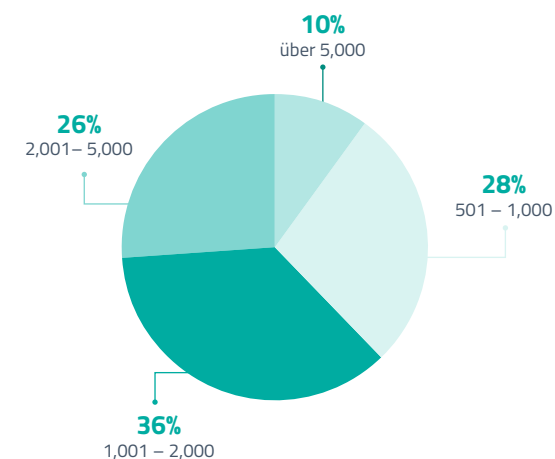
Die **Agility Trap**-Studie wurde von Bizagi in Auftrag gegeben und im Mai 2016 durch das unabhängige britische Marktforschungsunternehmen Loudhouse durchgeführt. Als Teilnehmer wurden Entscheidungsträger aus dem IT-Bereich sowie Customer Experience-Experten mit Führungsverantwortung ausgewählt. Zu den Stellenbezeichnungen der IT-Befragten zählten: CIO, IT Director, Head of IT sowie Senior IT Manager. Zu den Stellenbezeichnungen der Customer Experience-Experten zählten: Customer Experience Director, Contact Centre Director, Client Services Director und Director of Online/ Digital.

Es wurden 1004 Interviews durchgeführt online über Online-Umfrage.

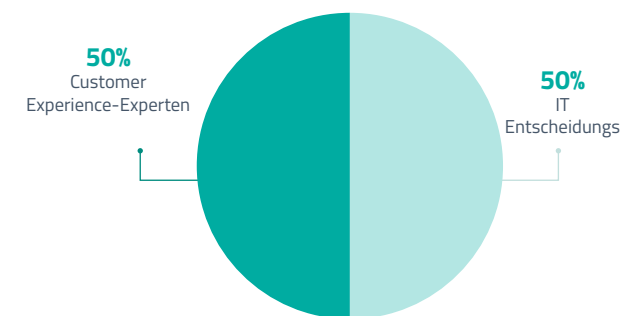
Beispielgröße je Region



Unternehmensgröße



Funktion





bizagi

Bizagi ist ein weltweit führender Anbieter von Software für die digitale Prozessautomatisierung mit Hauptsitz in Großbritannien und Niederlassungen in Europa, Nord- und Südamerika. Bizagi hilft mehr als 500 Unternehmenskunden in 50 Ländern bei der Umsetzung ihrer Programme zum digitalen Wandel und stützt sich dabei auf ein internationales Netzwerk von Partnern und eine globale Community aus über 500.000 Prozesspionieren.

Weitere Informationen finden Sie auf der Unternehmenswebsite von Bizagi unter www.bizagi.com
Bizagi Niederlassung London | T: +44 (0) 1753 379270 | E: marketing@bizagi.com
Copyright © 2002-2016 Bizagi. Alle Rechte vorbehalten.