

# Potenzialanalyse Reality Check Digitalisierung



NOVEMBER 2020

The world is how we shape it

sopra  steria

# Inhalt

- 01 **Befragungsdesign**
- 02 **Zusammenfassung**
- 03 **Ergebnisse**

# 01

## Befragungsdesign

# Methode und Stichprobe

## Methode

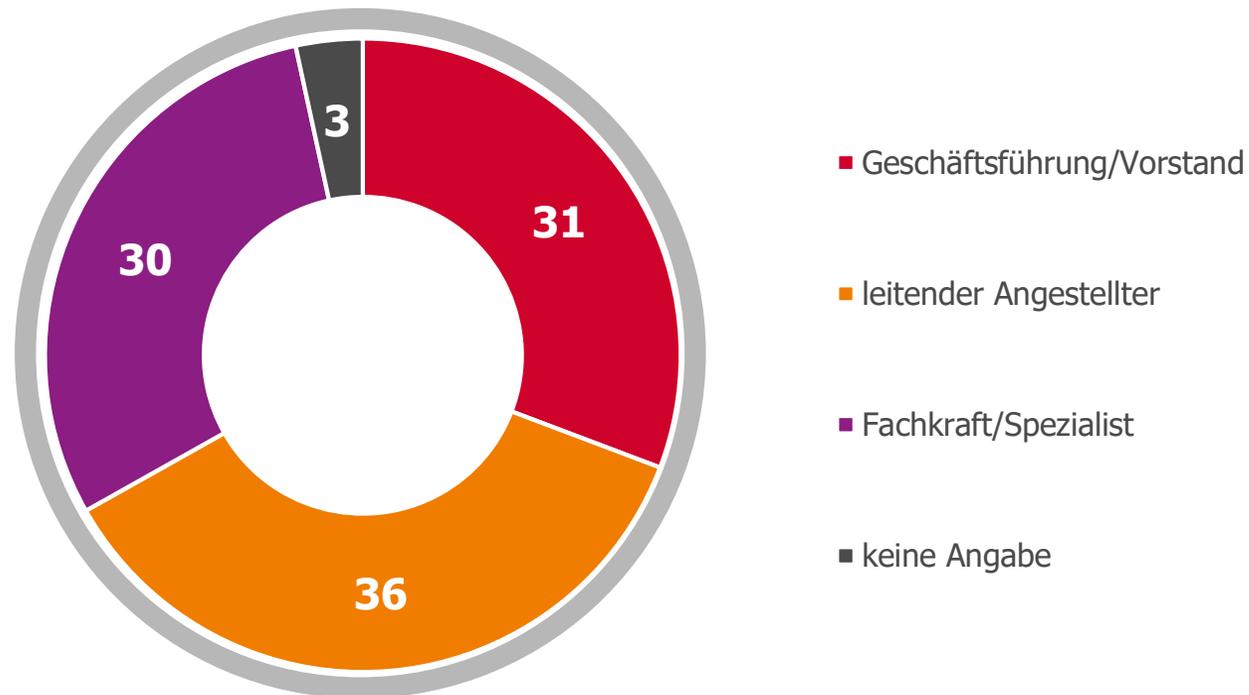
- └ **Online-Befragung**
- └ **Befragungszeitraum:** September/Oktober 2020

## Stichprobe

- └ **Stichprobenumfang: n = 315**, entsprechend der folgenden Kriterien:
- └ **Branchenzugehörigkeit:** Banken, Versicherungen, sonstige Finanzdienstleistungen, Energie- und Wasserversorgung, Telekommunikation/Medien, öffentliche Verwaltung, Automotive, sonstiges verarbeitendes Gewerbe
- └ **Position im Unternehmen:** Geschäftsführung/Vorstand, leitender Angestellter oder Fachkraft/Spezialist
- └ **Tätigkeitsbereich im Unternehmen:** Vorstand/Geschäftsführung, Strategieentwicklung/Business Development, IT, Vertrieb/Verkauf, Marketing, Finanzen/Controlling
- └ keine Quotierung der Stichprobe

# Zusammensetzung der Stichprobe

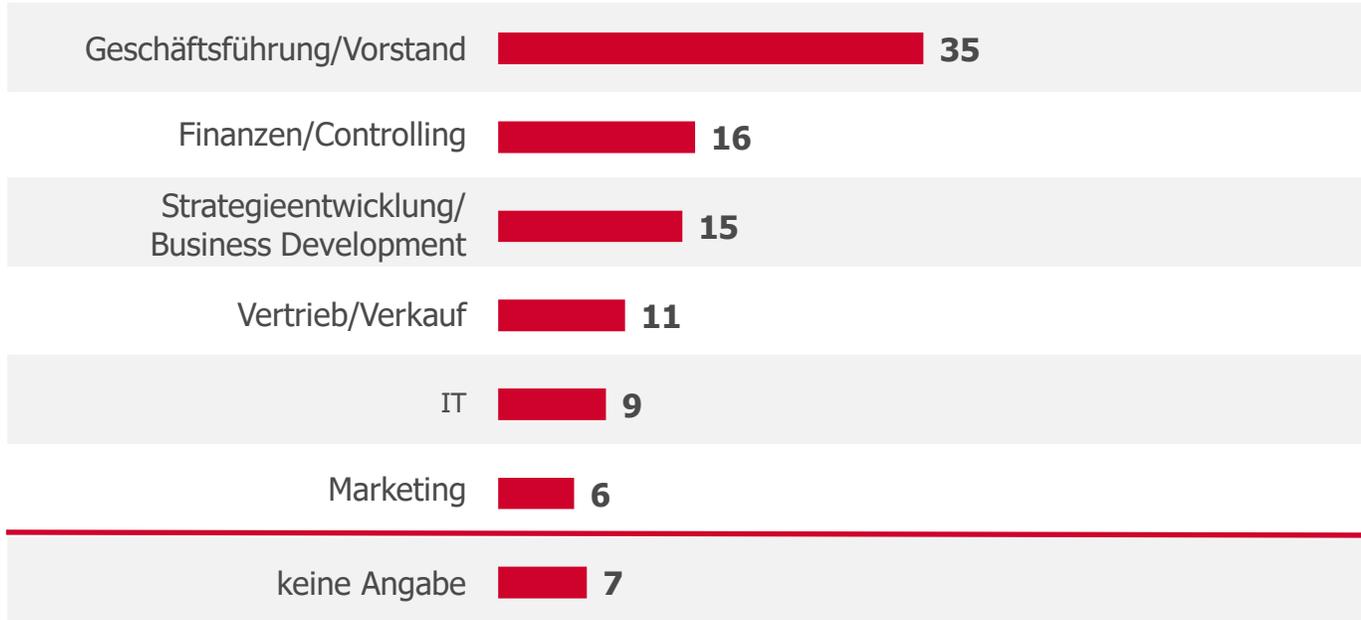
Tätigkeitsbereich im Unternehmen



**Basis:** alle Befragten; n = 208;  
Angaben in Prozent

# Zusammensetzung der Stichprobe

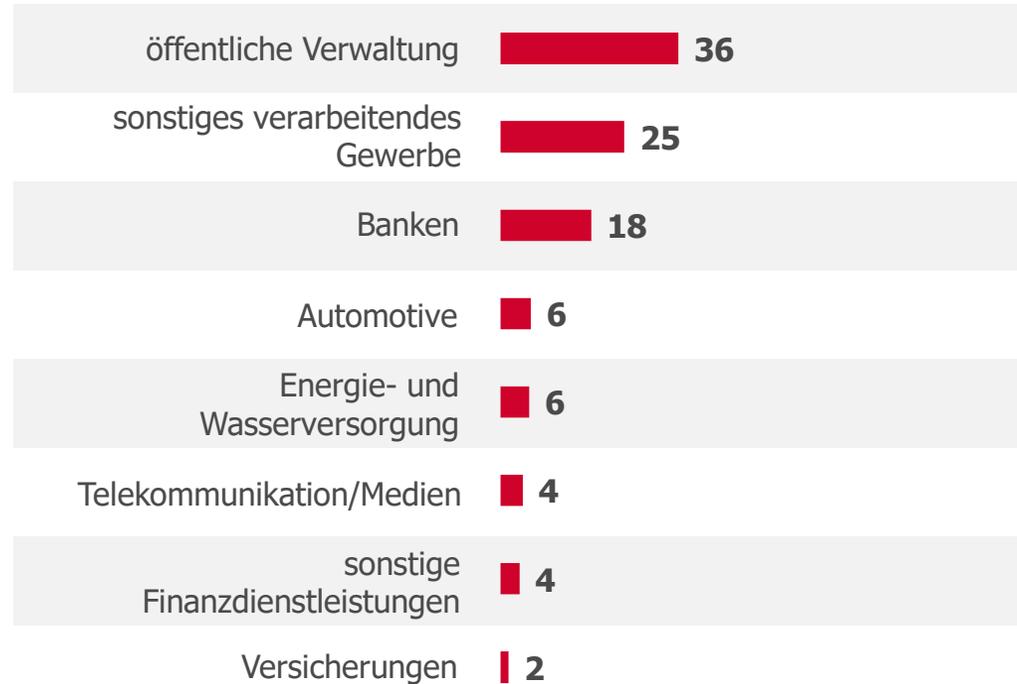
## Tätigkeitsbereich im Unternehmen



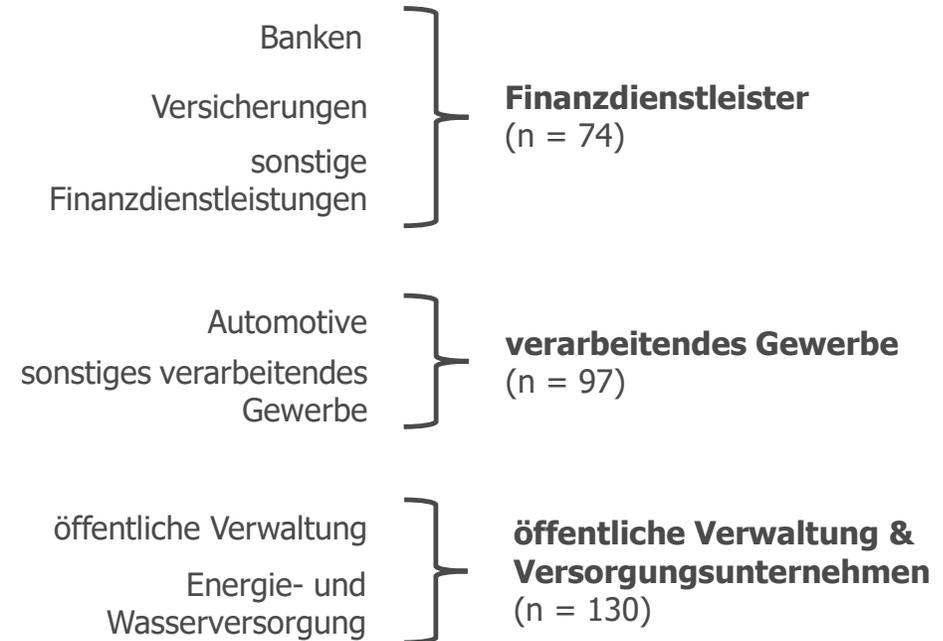
**Basis:** alle Befragten; n = 190;  
Angaben in Prozent

# Zusammensetzung der Stichprobe

## Branchenzugehörigkeit



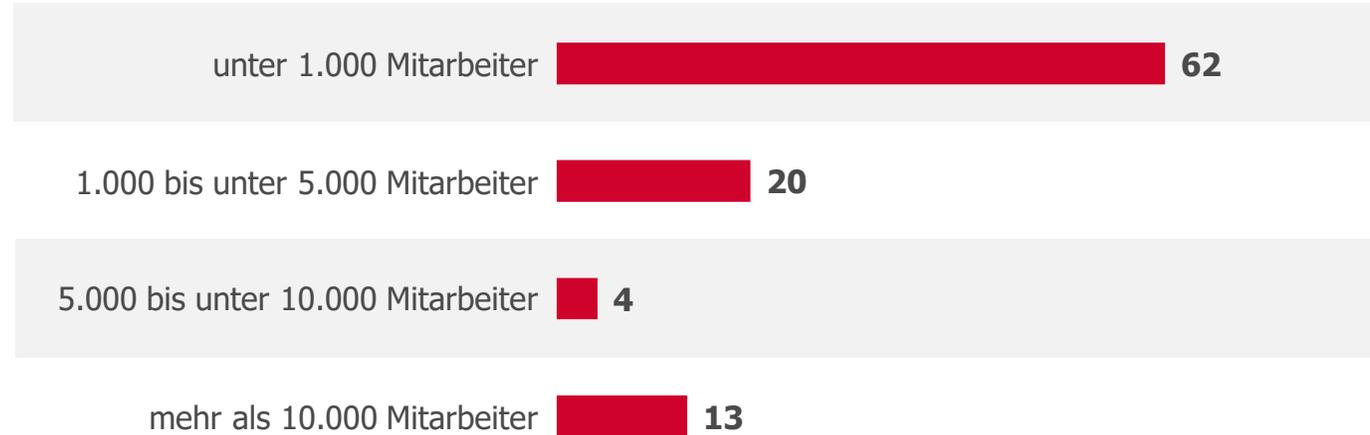
## Clusterbildung



**Basis:** alle Befragten; n = 315;  
Angaben in Prozent

# Zusammensetzung der Stichprobe

## Unternehmensgröße



**Basis:** alle Befragten; n = 306;  
Angaben in Prozent

# 02

## Zusammenfassung

# Zusammenfassung

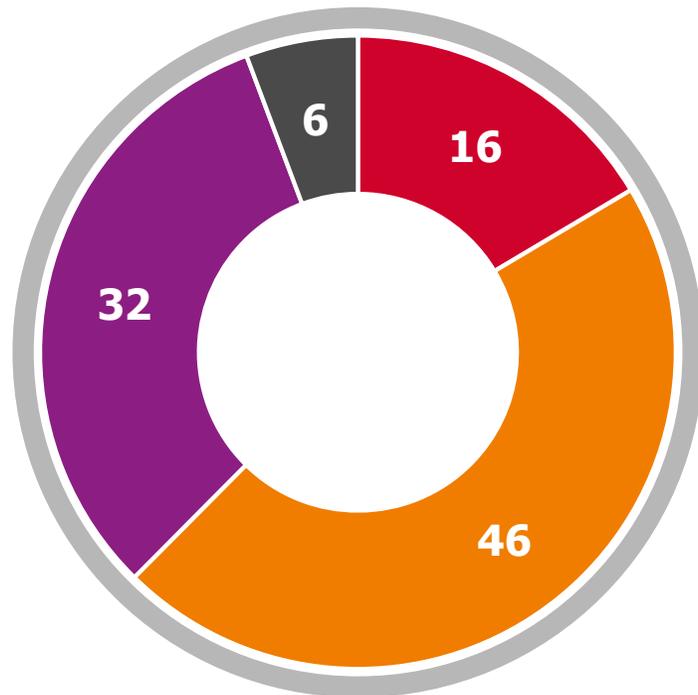
- └ 16 Prozent der Befragten sehen das eigene Unternehmen im internationalen Vergleich als Vorreiter in der Digitalisierung, ein Drittel hat nach eigenen Angaben einen Digitalisierungsrückstand zu Wettbewerbern aufzuholen.
- └ Sechs von zehn befragten Unternehmen haben bereits Standardsoftware eingeführt.
- └ Ein Drittel implementiert derzeit eine Digitalisierungsstrategie.
- └ Gut die Hälfte der befragten Unternehmen standardisiert und automatisiert derzeit ihre Prozesse.
- └ Mehr als jeder dritte befragte Entscheider hält Blockchain für überschätzt, im Falle von KI gibt sich ein Viertel skeptisch.
- └ Für die befragten Entscheider sind der Mehraufwand für Anwender (44 Prozent), eine geringe Innovationsgeschwindigkeit (40 Prozent) und eine bislang nicht realisierte Kosteneinsparung (32 Prozent) die größten Enttäuschungen bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten.
- └ Als Erfolgsfaktor für die Entwicklung digitaler Services und Produkte bezeichnen die meisten Befragten die Arbeit in funktionenübergreifenden Teams (70 Prozent) und das frühzeitige Einbeziehen des Kundenfeedbacks (63 Prozent).
- └ Die Digitalisierung sorgt bereits bei sechs von zehn befragten Organisationen für eine verbesserte Kundenzufriedenheit und eine gesteigerte Innovationsgeschwindigkeit.
- └ Dennoch sind die Kosten im Zuge von Digitalisierungsmaßnahmen in mehr als jedem dritten befragten Unternehmen gestiegen.
- └ Den Befragten zufolge behindern zu viele, parallel laufende Digitalisierungsprojekte am häufigsten die Umsetzung der digitalen Transformation (49 Prozent), dicht gefolgt von Silodenken (48 Prozent) und einer unzureichenden Transparenz gegenüber den eigenen Mitarbeitern (46 Prozent).
- └ Drei von zehn befragten Unternehmen haben infolge der Corona-Pandemie einen dauerhaften Digitalisierungsschub erfahren. Der Mehrheit hat die Pandemie lediglich eine Zunahme von Home Office und Videokonferenzen beschert (50 Prozent).
- └ 46 Prozent der befragten Entscheider fordern, dass der Staat die Digitalisierung stärker fördern soll.
- └ Jeder fünfte Befragte zeigt sich optimistisch, dass Deutschland den Anschluss bei der Digitalisierung noch schaffen und zur internationalen Spitze vordringen wird.

# 03

## Ergebnisse

# Ein Drittel befindet sich im Digitalisierungsrückstand

Wie schätzen Sie den digitalen Reifegrad Ihres Unternehmens im internationalen Vergleich ein?

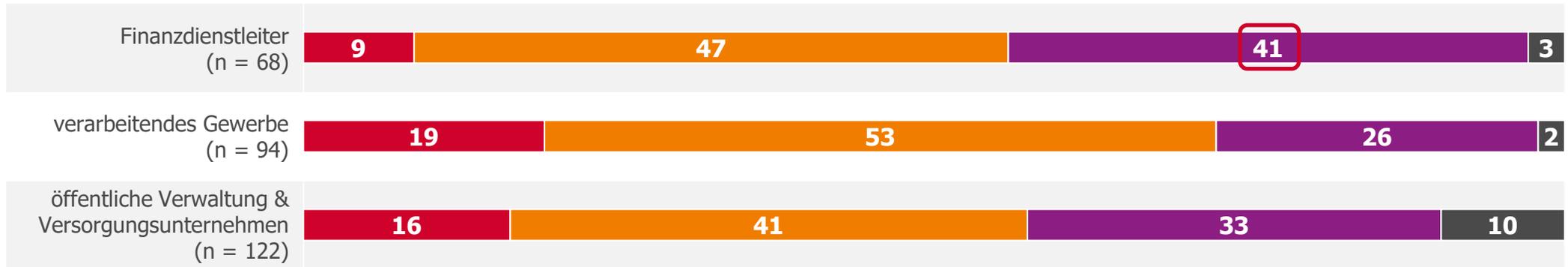


- Wir sind eher Vorreiter.
- Wir bewegen uns im Gleichschritt mit unseren Wettbewerbern.
- Wir müssen einen Rückstand zu unseren Wettbewerbern aufholen.
- weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten; n = 298;  
Angaben in Prozent

# Finanzdienstleister sehen am häufigsten eigenen Nachholbedarf in Sachen Digitalisierung

Wie schätzen Sie den digitalen Reifegrad Ihres Unternehmens im internationalen Vergleich ein?

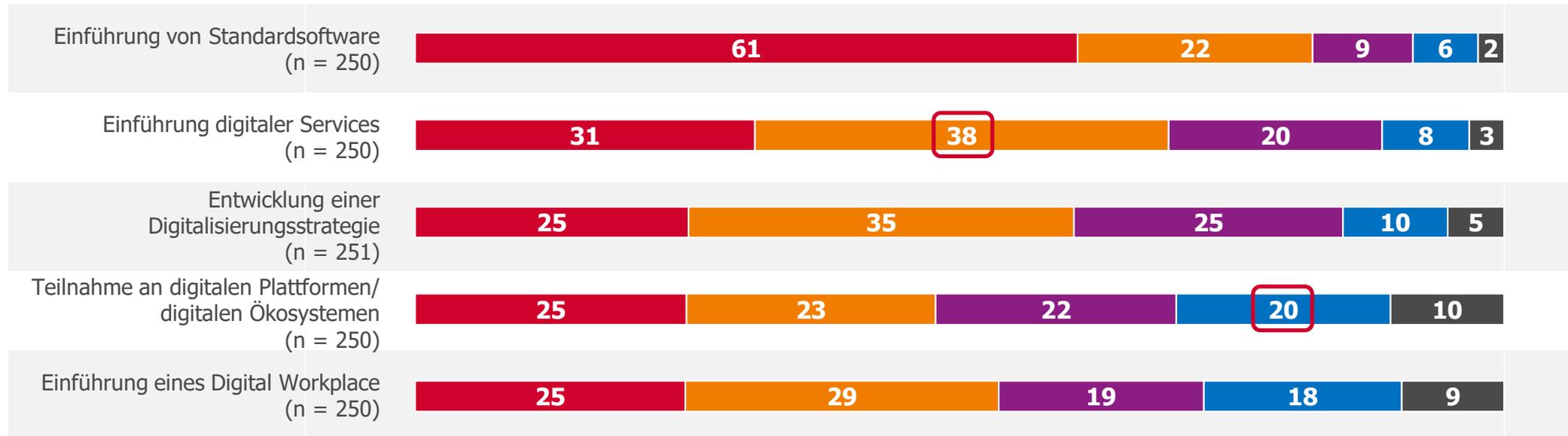


- Wir sind eher Vorreiter.
- Wir bewegen uns im Gleichschritt mit unseren Wettbewerbern.
- Wir müssen einen Rückstand zu unseren Wettbewerbern aufholen.
- weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Mehr als ein Drittel entwickelt derzeit digitale Services, jedes fünfte Unternehmen hat derzeit kein Interesse an einer Plattformteilnahme

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

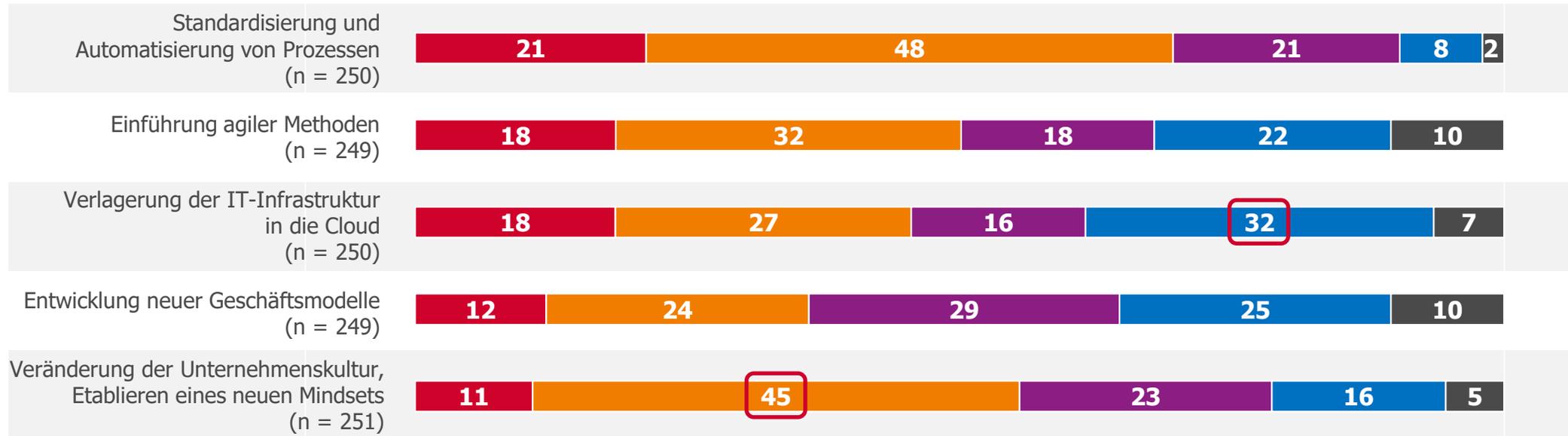


■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Für ein Drittel ist die Cloud-Migration der IT-Infrastruktur kein Thema, knapp die Hälfte transformiert derzeit die eigene Unternehmenskultur

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?



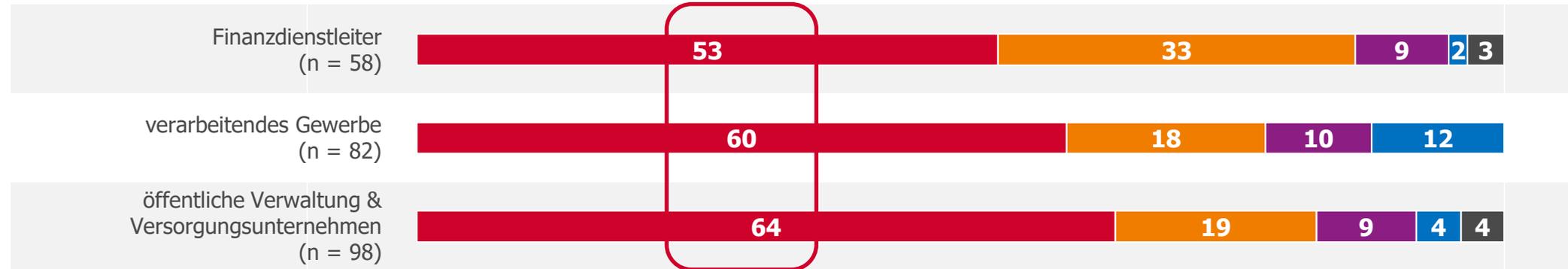
■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Standardsoftware ist ein wichtiger Digitalisierungsbaustein in allen Branchen

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

## Einführung von Standardsoftware



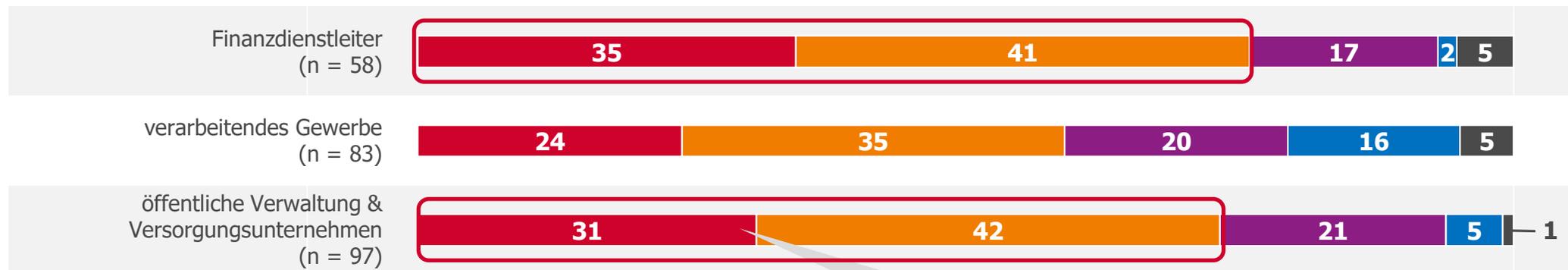
- bereits umgesetzt
- derzeit in Umsetzung
- geplant
- derzeit kein Thema
- weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Die Einführung digitaler Services ist im Finanzwesen und im öffentlichen Sektor am weitesten fortgeschritten

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

## Einführung digitaler Services



- bereits umgesetzt
- derzeit in Umsetzung
- geplant
- derzeit kein Thema
- weiß nicht/keine Angabe

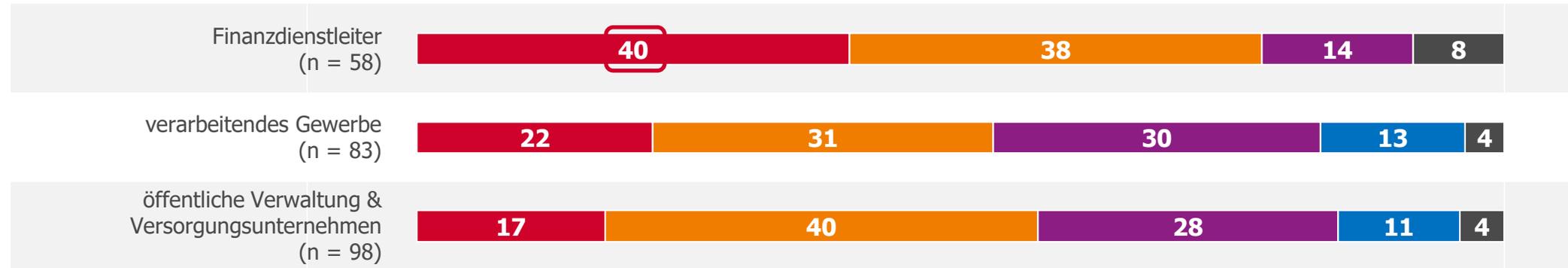
Durch das 2017 in Kraft getretene Onlinezugangsgesetz (OZG) sind Bund, Länder und Kommunen dazu verpflichtet, bis spätestens Ende 2022 ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Portale anzubieten.

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# 4 von 10 Finanzdienstleistern haben bereits eine Digitalisierungsstrategie implementiert

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

## Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie



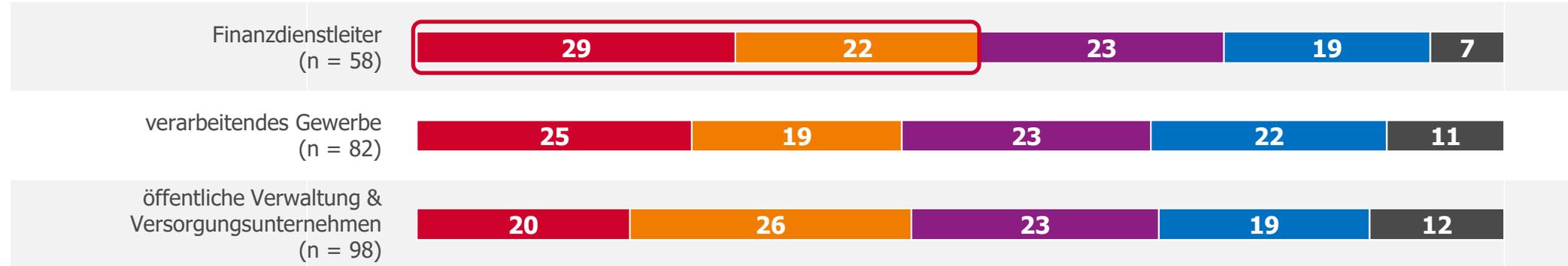
■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Jeder zweite Finanzdienstleister ist an digitale Plattformen angebunden bzw. beschäftigt sich derzeit mit der Umsetzung

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

## Teilnahme an digitalen Plattformen/digitalen Ökosystemen



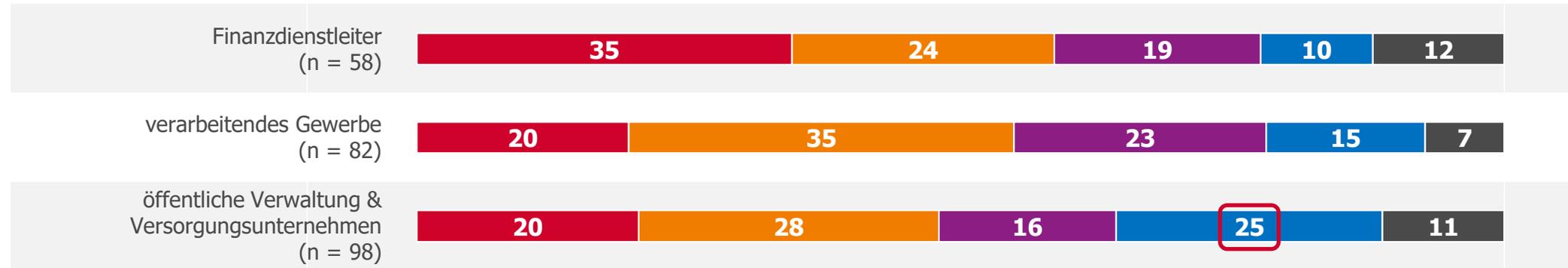
■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Für jede vierte Organisation aus dem öffentlichen Sektor ist die Einführung eines modernen, digitalen Arbeitsumfelds aktuell kein Thema

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

## Einführung eines Digital Workplace



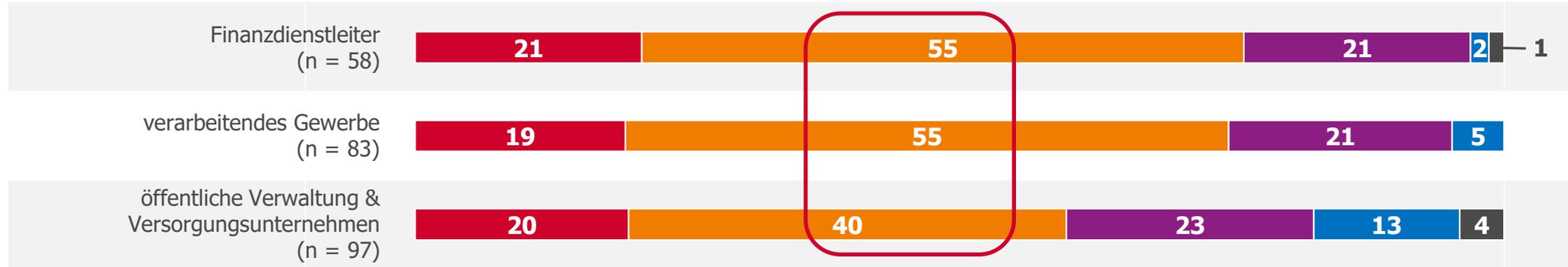
■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Branchenübergreifend arbeitet die Mehrheit derzeit an Prozessstandardisierung und -automatisierung

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

## Standardisierung und Automatisierung von Prozessen



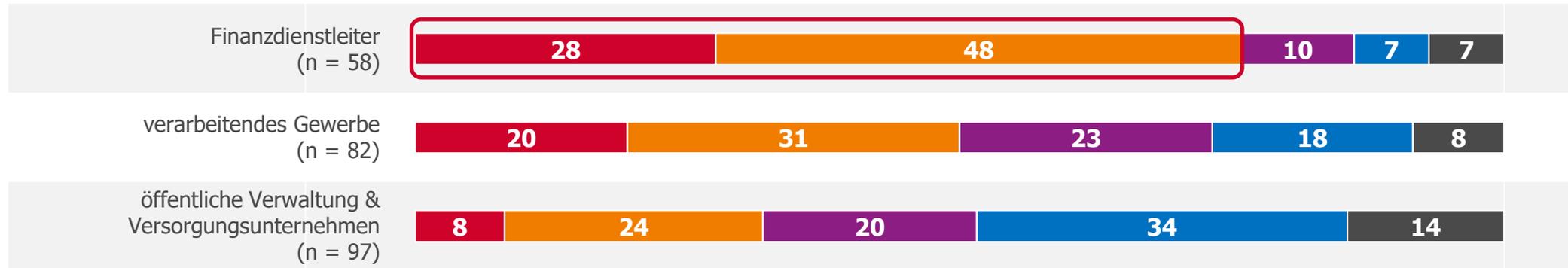
■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Für die Arbeit in der Finanzbranche ist Agilität am relevantesten

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

## Einführung agiler Methoden



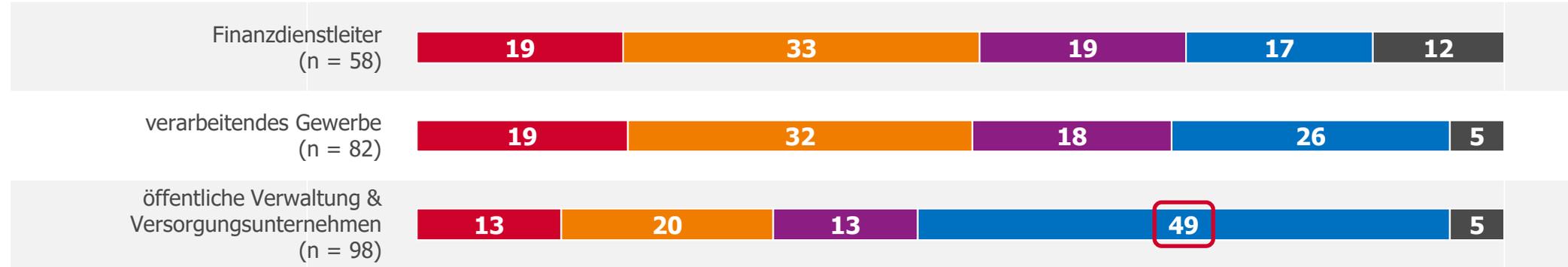
■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# IT-Infrastruktur aus der Cloud ist für die Mehrheit des öffentlichen Sektors noch kein Thema

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

## Verlagerung der IT-Infrastruktur in die Cloud



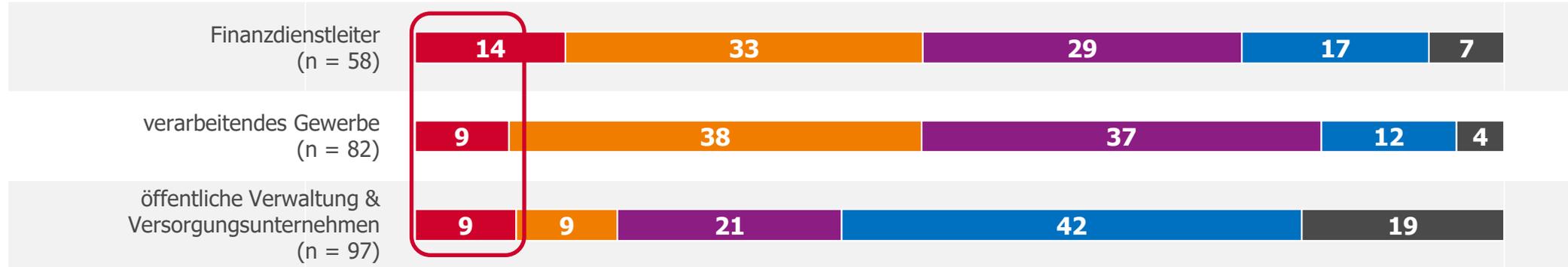
■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Branchenübergreifend gilt: neue Geschäftsmodelle sind (noch) eine Seltenheit; Finanzdienstleister und produzierendes Gewerbe arbeiten aber mehrheitlich daran

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben sie bereits umgesetzt?

## Entwicklung neuer Geschäftsmodelle



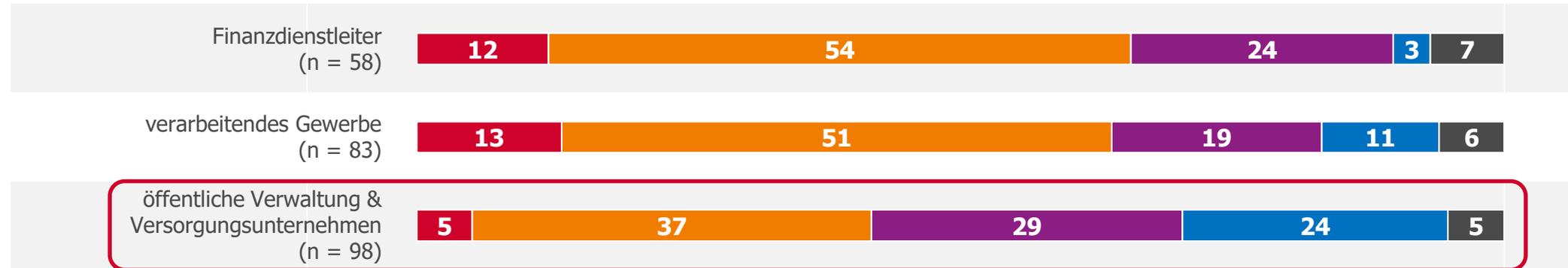
■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Verwaltungen und Versorger hinken bei kulturellen Veränderungen hinterher

Wenn Sie einmal auf die bisherigen Digitalisierungsschritte in Ihrem Unternehmen zurückblicken. Welche der folgenden Schritte haben Sie bereits umgesetzt?

## Veränderung der Unternehmenskultur, Etablieren eines neuen Mindsets



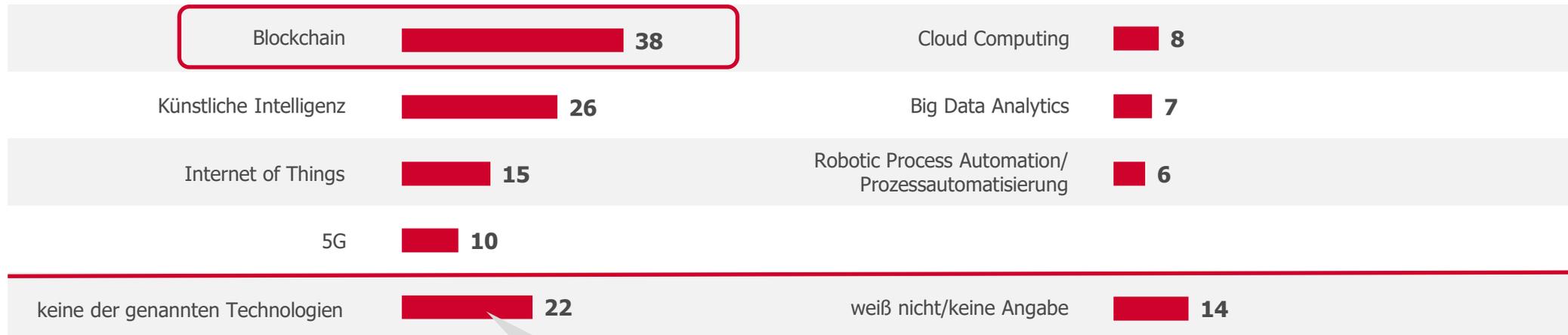
■ bereits umgesetzt ■ derzeit in Umsetzung ■ geplant ■ derzeit kein Thema ■ weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Vom Hype zur Enttäuschung?

## Mehr als jeder dritte Befragte hält Blockchain für überschätzt

Welche digitalen Technologien sind aus Ihrer Sicht am meisten überschätzt?

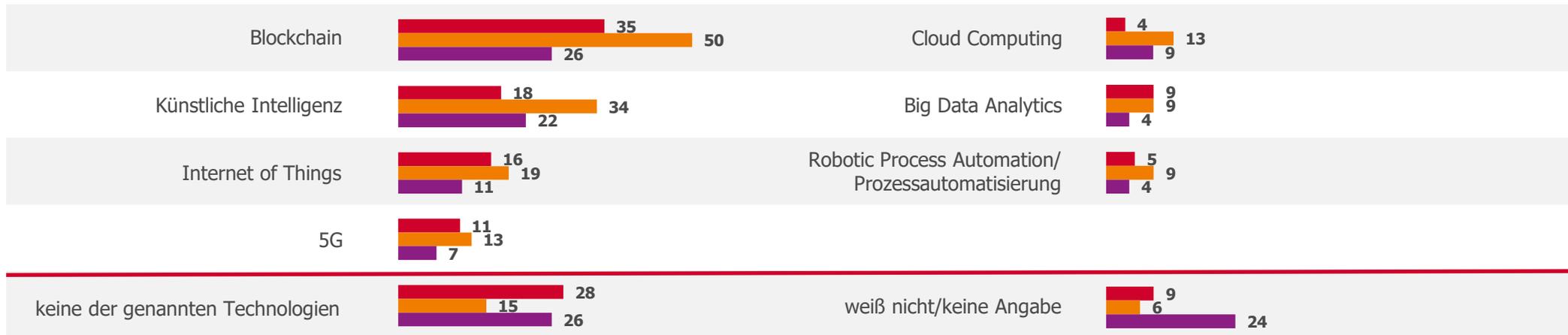


Jeder fünfte Befragte äußert keine Skepsis gegenüber den genannten Technologien.

**Basis:** alle Befragten; n = 240;  
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

# Die Befragten aus dem verarbeitenden Gewerbe sind am häufigsten skeptisch gegenüber modernen Technologien eingestellt

Welche digitalen Technologien sind aus Ihrer Sicht am meisten überschätzt?

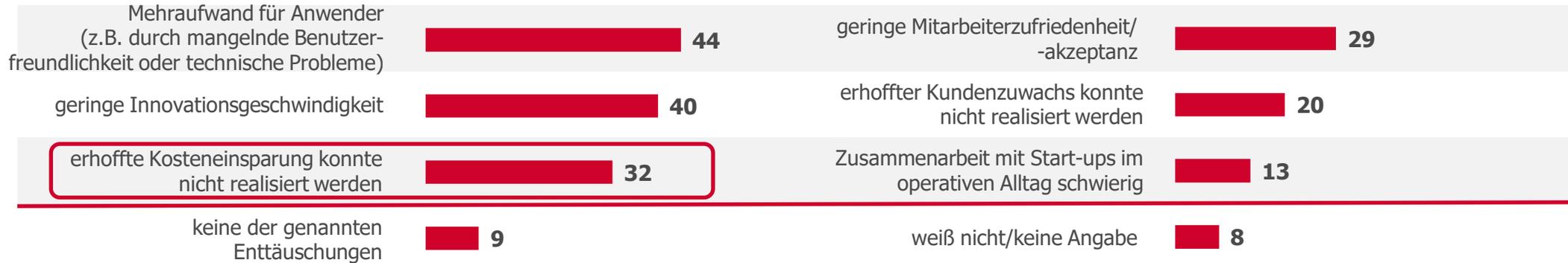


- Finanzdienstleister (n = 57)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 80)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 92)

**Basis:** alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

# Bei einem Drittel der Befragten führte die Digitalisierung bislang nicht zur gewünschten Kosteneinsparung

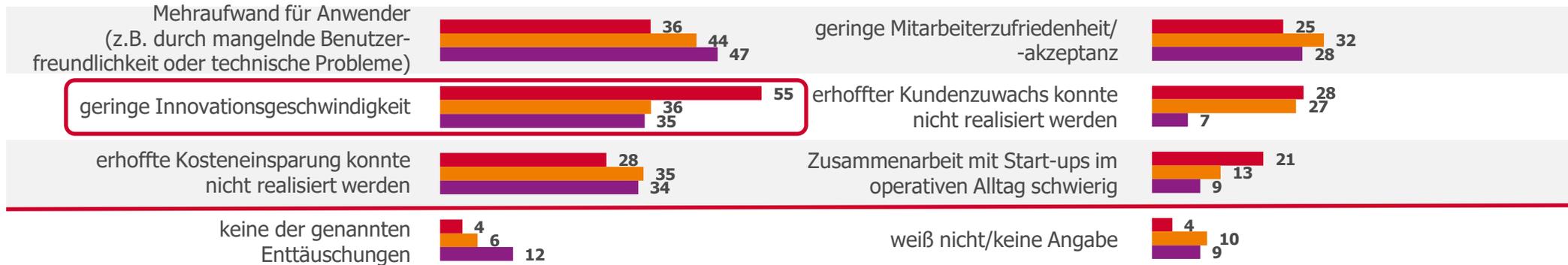
Was waren für Sie bisher die größten Enttäuschungen bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten?



**Basis:** alle Befragten; n = 231;  
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

# Jeder zweite befragte Finanzdienstleister beklagt geringe Innovationsgeschwindigkeit

Was waren für Sie bisher die größten Enttäuschungen bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten?

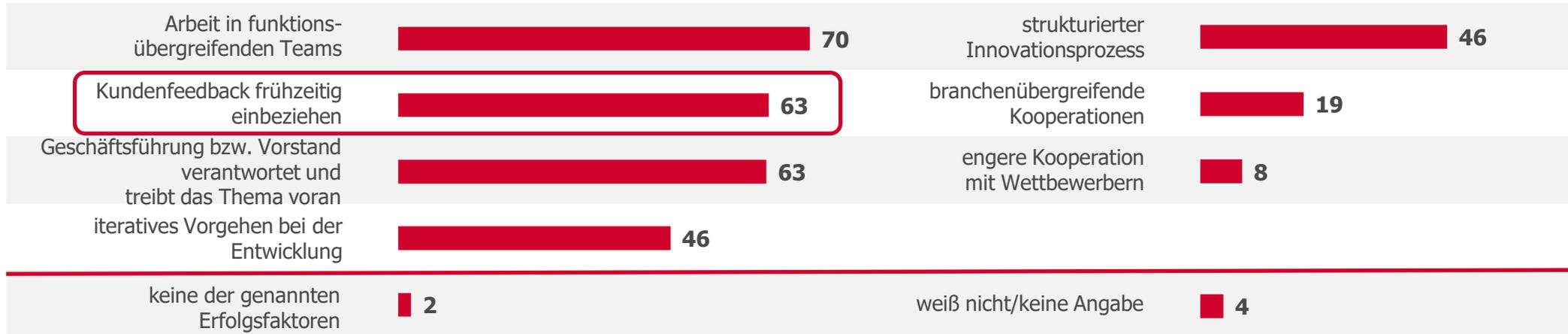


- Finanzdienstleister (n = 53)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 78)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 89)

**Basis:** alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

# Kundenzentrierte Entwicklung ist für knapp zwei Drittel ein Erfolgsgarant

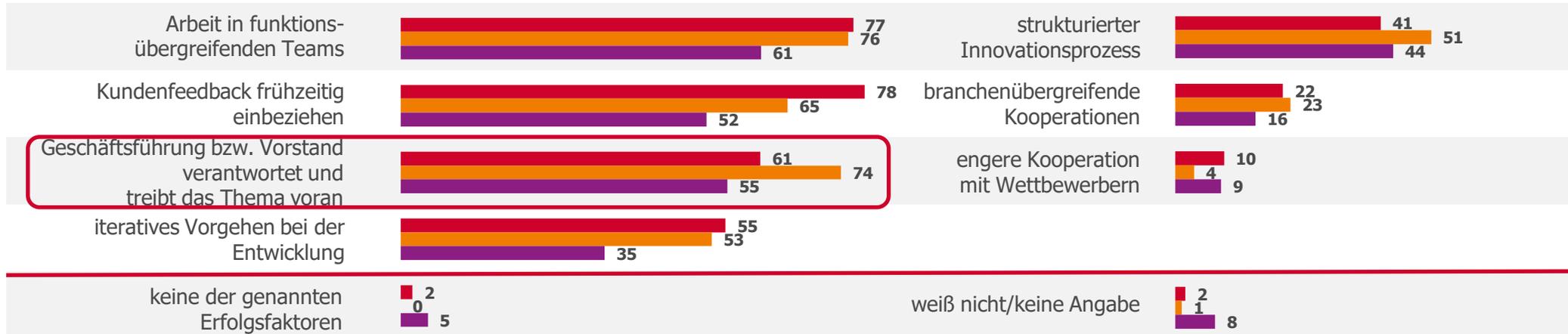
Welche der folgenden Maßnahmen würden Sie aus Ihrer Erfahrung als Erfolgsfaktor für die Entwicklung digitaler Services und Produkte bezeichnen?



**Basis:** alle Befragten; n = 227;  
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

# Für drei Viertel der Befragten aus dem verarbeitenden Gewerbe ist klar: Die aktive Beteiligung der Geschäftsführung am Entwicklungsprozess ist entscheidend für den Erfolg digitaler Services und Produkte

Welche der folgenden Maßnahmen würden Sie aus Ihrer Erfahrung als Erfolgsfaktor für die Entwicklung digitaler Services und Produkte bezeichnen?

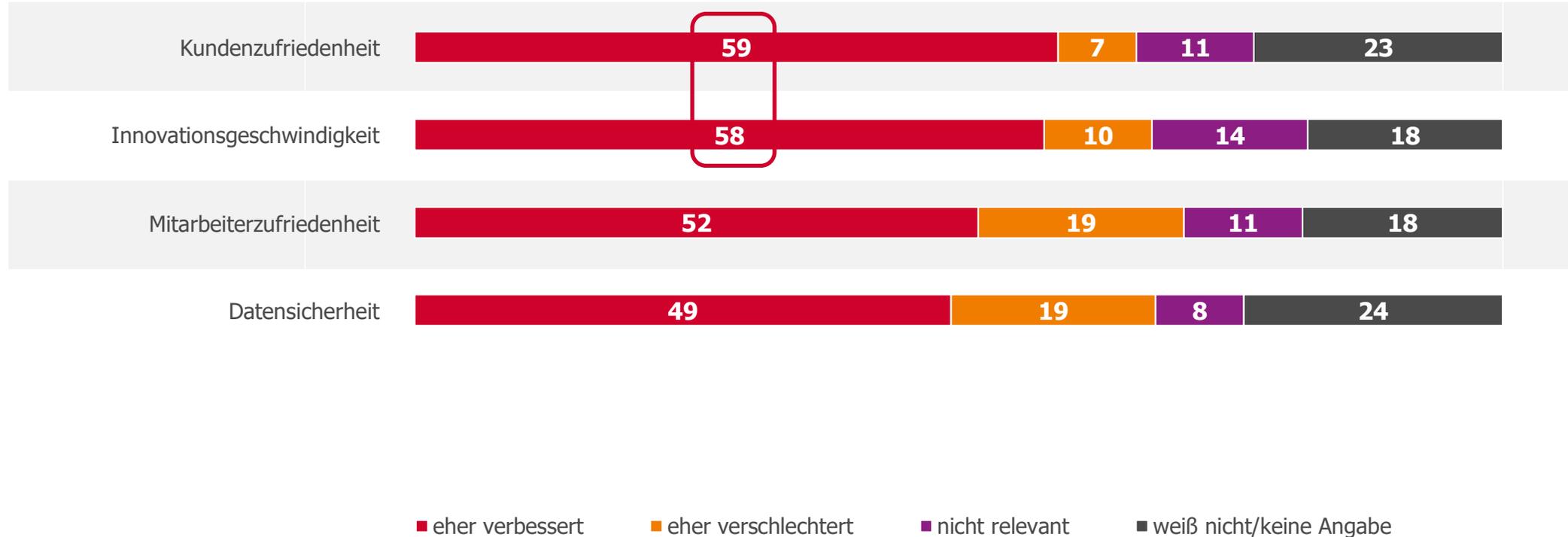


- Finanzdienstleister (n = 51)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 78)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 87)

**Basis:** alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

# Digitalisierung sorgt bei 6 von 10 befragten Organisationen für verbesserte Kundenzufriedenheit und gesteigerte Innovationsgeschwindigkeit

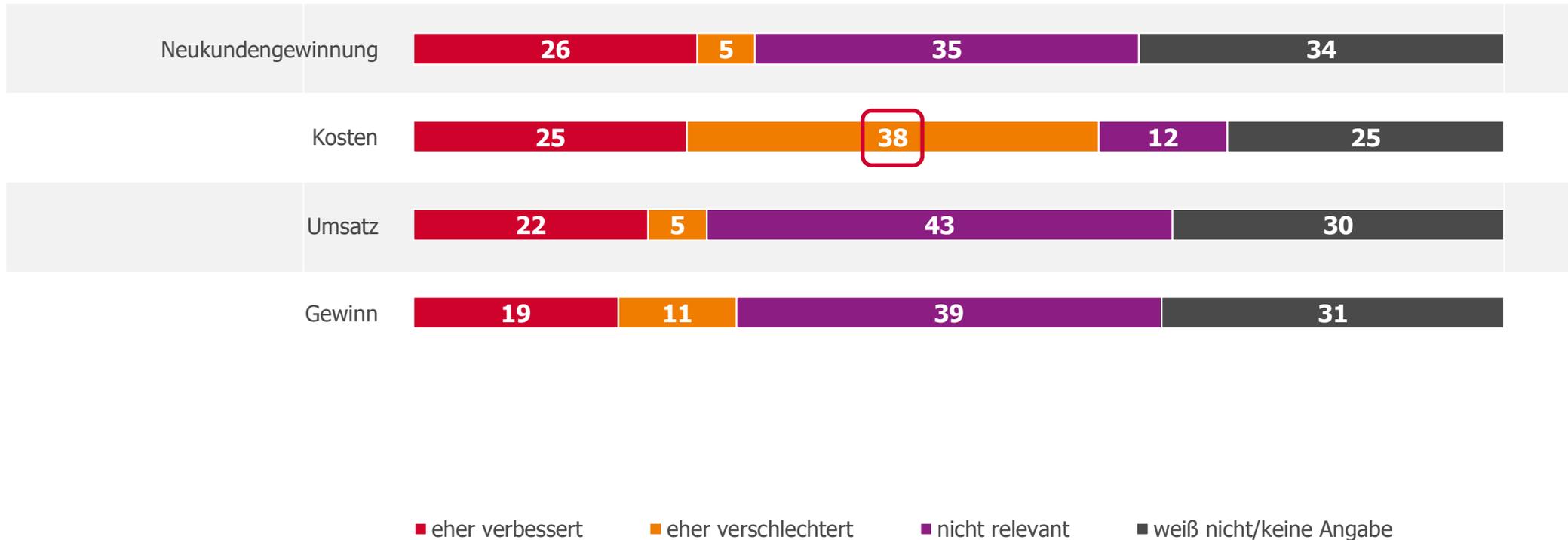
Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?



**Basis:** alle Befragten; n = 223;  
Angaben in Prozent

# In mehr als jedem dritten befragten Unternehmen sind die Kosten im Zuge von Digitalisierungsmaßnahmen gestiegen

Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?

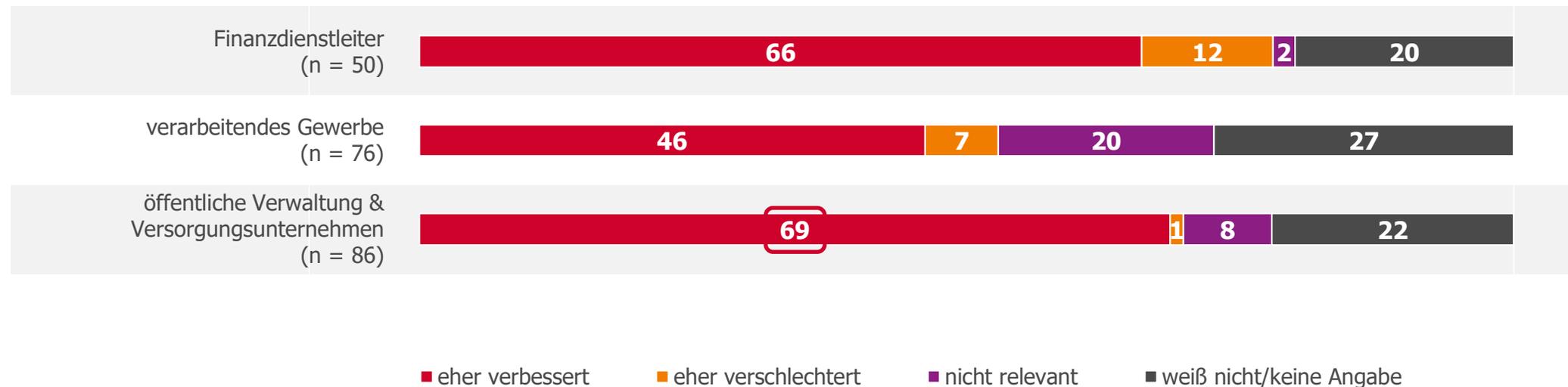


**Basis:** alle Befragten; n = 223;  
Angaben in Prozent

# Infolge der Digitalisierung konnten vor allem öffentliche Verwaltungen & Versorgungsunternehmen die Zufriedenheit ihrer Kunden steigern

Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?

## Kundenzufriedenheit

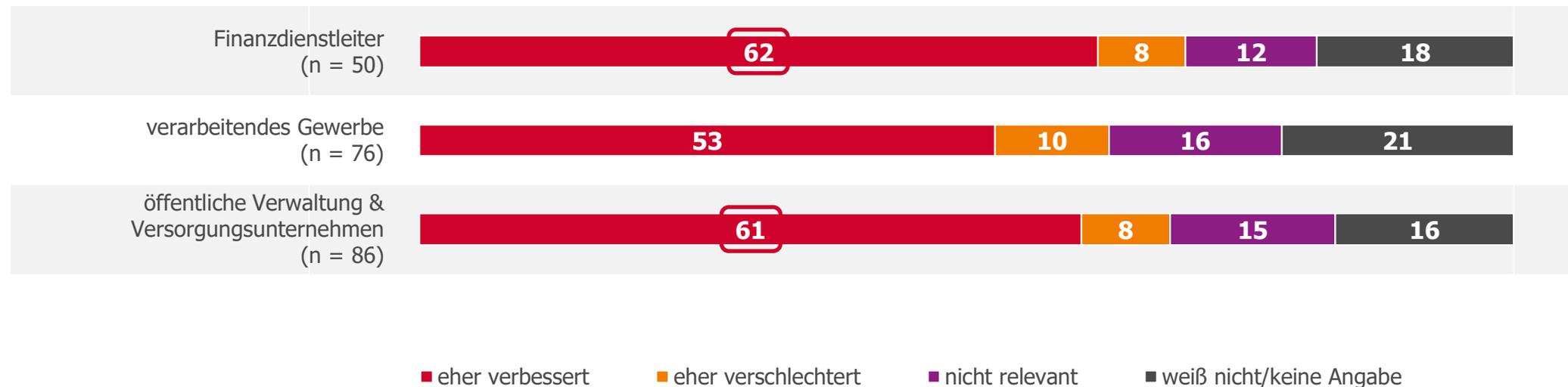


**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Finanzdienstleister sowie Verwaltungen und Versorger konnten ihre Innovationsgeschwindigkeit am häufigsten erhöhen

Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?

## Innovationsgeschwindigkeit

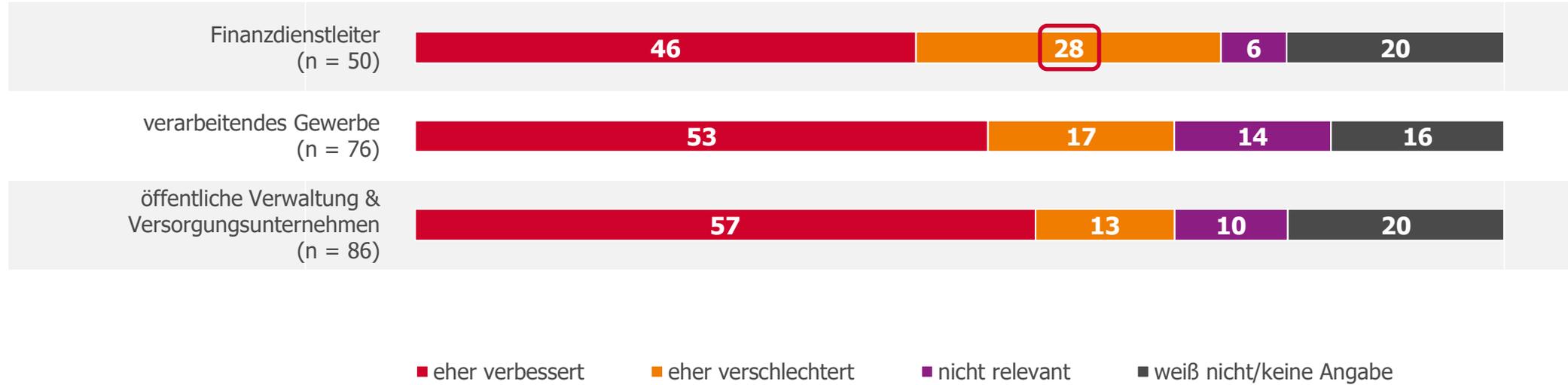


**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Erwartungen und Realität klaffen auseinander? Mehr als jeder vierte Finanzdienstleister beobachtet eine verringerte Mitarbeiterzufriedenheit

Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?

## Mitarbeiterzufriedenheit

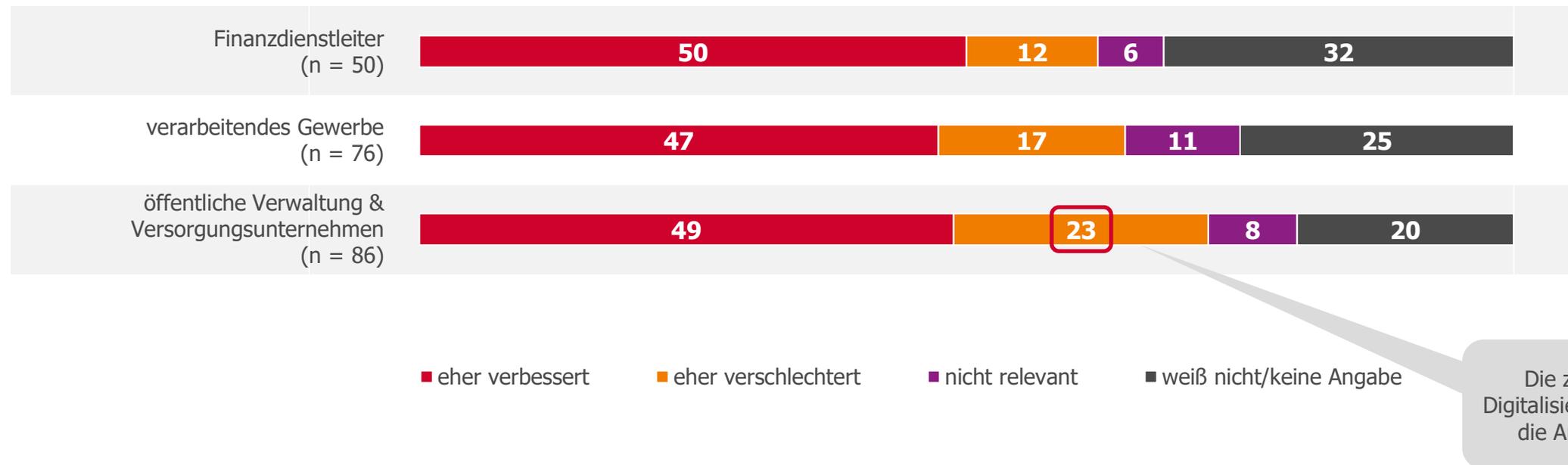


**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Knapp jede vierte befragte Organisation aus dem öffentlichen Sektor gibt an, dass sich im Zuge der Digitalisierung die eigene Datensicherheit eher verschlechtert hat

Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?

## Datensicherheit

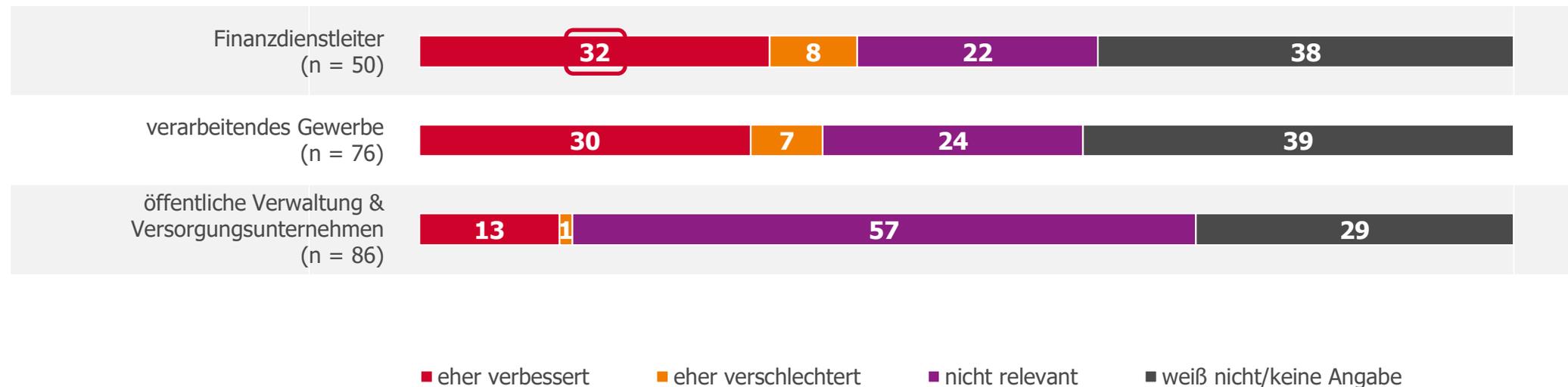


**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Vor allem die Finanzdienstleister konnten Fortschritte bei der Neukundengewinnung machen

Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?

## Neukundengewinnung

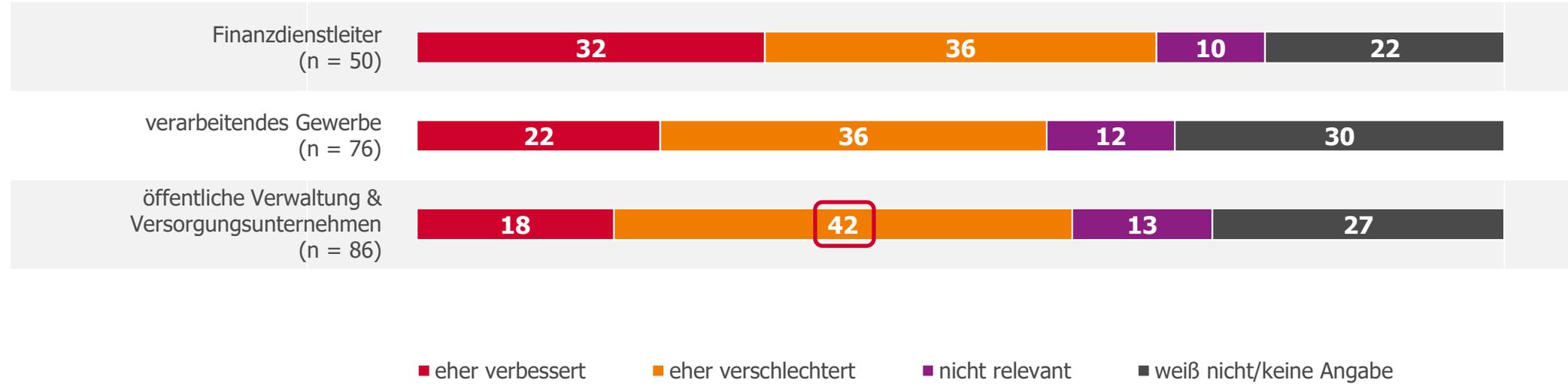


**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Die Digitalisierung verursacht in öffentlicher Verwaltung & Versorgungsunternehmen am häufigsten Mehrkosten

Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?

## Kosten

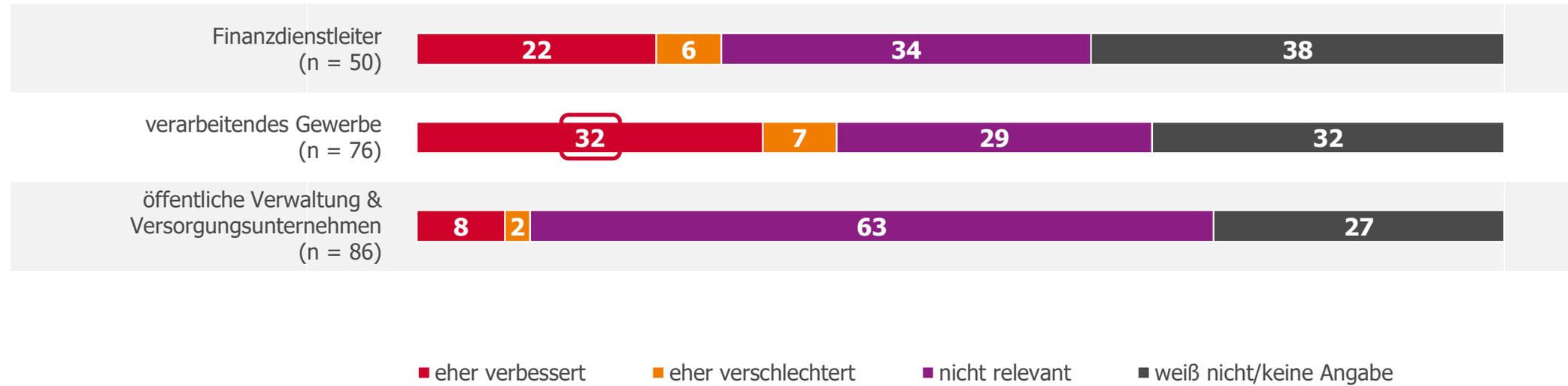


**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Knapp ein Drittel der befragten Unternehmen aus dem verarbeitenden Gewerbe konnte bereits einen Umsatzzuwachs verbuchen

Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?

## Umsatz

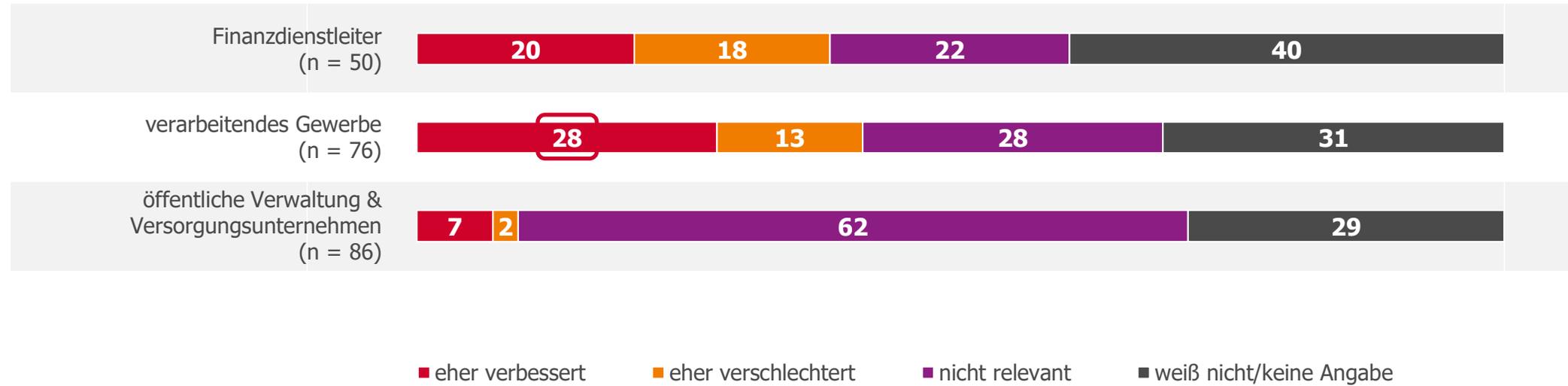


**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Mehr als jedes vierte befragte Unternehmen aus dem verarbeitenden Gewerbe konnte eigenen Angaben zufolge bereits den Gewinn steigern

Welche der folgenden Kennziffern haben sich in Ihrem Unternehmen aufgrund von Digitalisierungsmaßnahmen eher verbessert, welche eher verschlechtert?

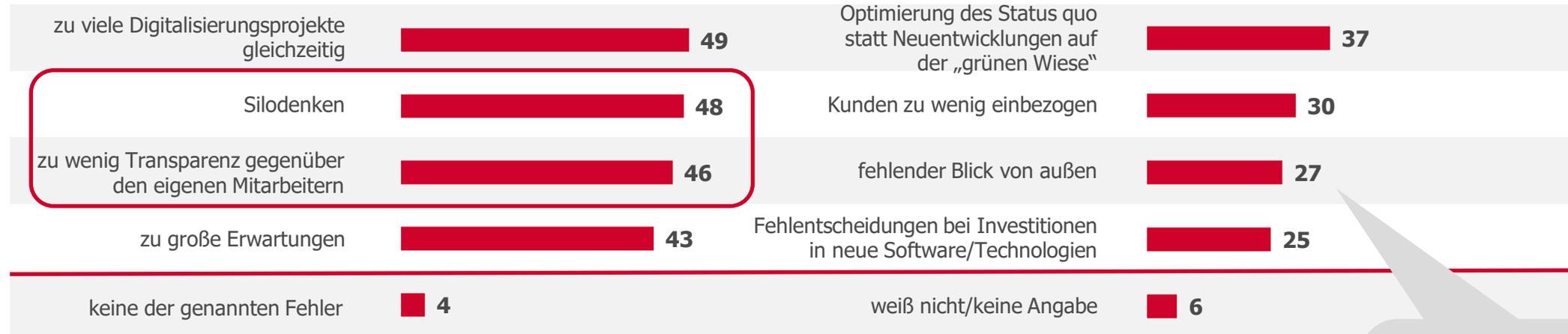
## Gewinn



**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# In knapp der Hälfte der befragten Unternehmen behindert ein eingeschränkter Informationsfluss die Umsetzung der digitalen Transformation

Eine offene Fehlerkultur gilt als ein Merkmal gelungener digitaler Transformation. Welche der folgenden Fehler sind Ihnen bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten in Ihrem Unternehmen begegnet?

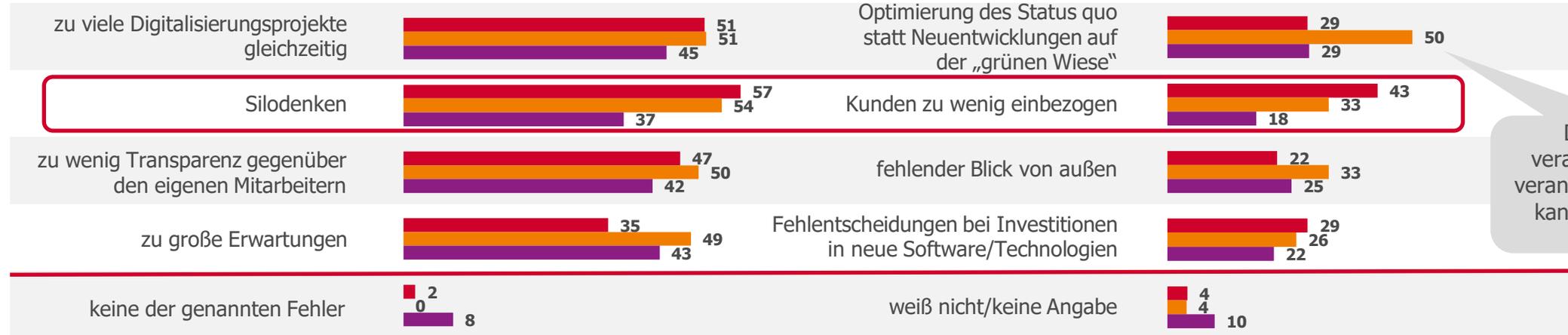


Jeder fünfte Befragte vermisst die unvoreingenommene Außensicht auf die unternehmenseigene Digitalisierung, die bspw. durch externe Beratung ermöglicht werden kann.

**Basis:** alle Befragten; n = 218;  
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

# Insbesondere Finanzdienstleister beanstanden an eigenen Digitalisierungsprojekten den Mangel an Kundenfeedback und Silodenken

Eine offene Fehlerkultur gilt als ein Merkmal gelungener digitaler Transformation. Welche der folgenden Fehler sind Ihnen bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten in Ihrem Unternehmen begegnet?



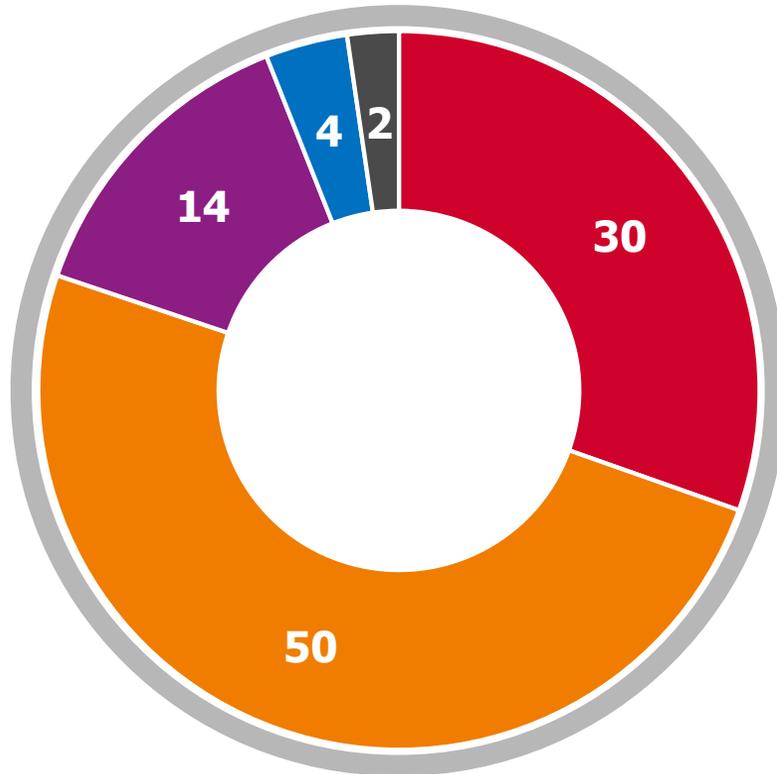
Der traditionell im verarbeitenden Gewerbe verankerte Effizienzgedanke kann Neuentwicklungen hemmen.

- Finanzdienstleister (n = 49)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 76)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 83)

**Basis:** alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

## 3 von 10 befragten Unternehmen haben infolge der Corona-Pandemie einen dauerhaften Digitalisierungsschub erfahren

Wie hat sich die Corona-Pandemie auf die Digitalisierung Ihres Unternehmens ausgewirkt?

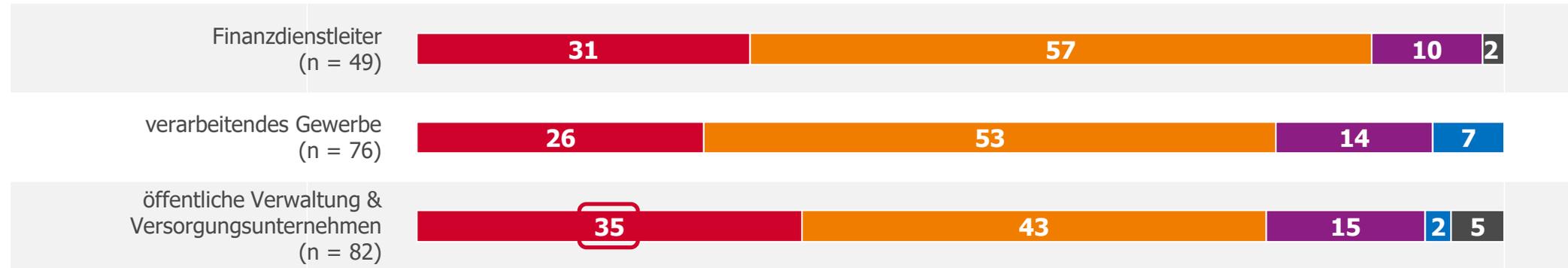


- Wir haben in der Pandemie in die Digitalisierung unserer Geschäftsprozesse investiert und dadurch einen dauerhaften Digitalisierungsschub erfahren.
- Viel mehr Digitalisierung als die Zunahme von Videokonferenzen und Home Office hat uns die Pandemie nicht beschert.
- Die Pandemie hat sich auf unsere Digitalisierungsprojekte weder positiv noch negativ ausgewirkt.
- Die Pandemie hat uns in der Digitalisierung zurückgeworfen, weil wir aus Kostengründen Digitalisierungsprojekte streichen mussten.
- weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten; n = 217;  
Angaben in Prozent

# Vor allem die öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen konnten im Zuge der Pandemie die eigene Digitalisierung voranbringen

Wie hat sich die Corona-Pandemie auf die Digitalisierung Ihres Unternehmens ausgewirkt?



- Wir haben in der Pandemie in die Digitalisierung unserer Geschäftsprozesse investiert und dadurch einen dauerhaften Digitalisierungsschub erfahren.
- Viel mehr Digitalisierung als die Zunahme von Videokonferenzen und Home Office hat uns die Pandemie nicht beschert.
- Die Pandemie hat sich auf unsere Digitalisierungsprojekte weder positiv noch negativ ausgewirkt.
- Die Pandemie hat uns in der Digitalisierung zurückgeworfen, weil wir aus Kostengründen Digitalisierungsprojekte streichen mussten.
- weiß nicht/keine Angabe

**Basis:** alle Befragten;  
Angaben in Prozent

# Jeder fünfte Befragte ist optimistisch, dass Deutschland den Digitalisierungsrückstand noch aufholen wird

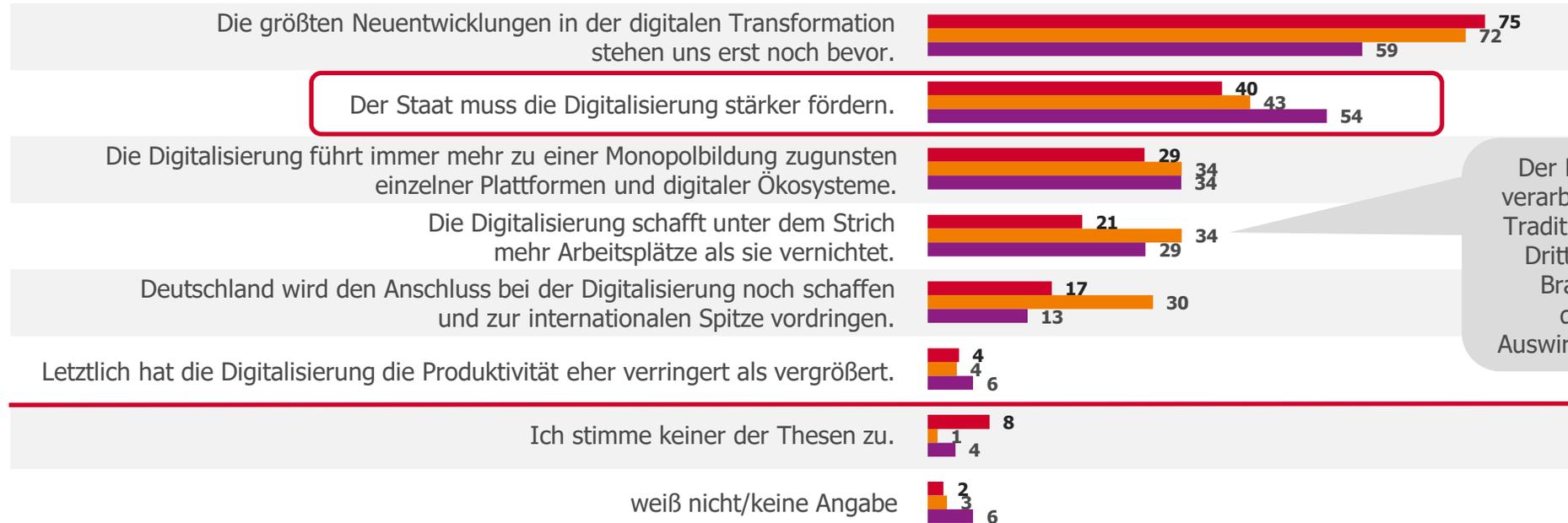
Welchen der folgenden Thesen stimmen Sie zu?



**Basis:** alle Befragten; n = 216;  
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

# Insbesondere der öffentliche Sektor sieht den Staat in der Pflicht, die Digitalisierung stärker zu fördern

Welchen der folgenden Thesen stimmen Sie zu?



Der Einsatz von Robotern hat im verarbeitenden Gewerbe eine lange Tradition. Nichtsdestotrotz geht ein Drittel der Befragten aus dieser Branche nicht von negativen digitalisierungsbedingten Auswirkungen auf Arbeitsplätze aus.

- Finanzdienstleister (n = 48)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 76)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 82)

**Basis:** alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich



The world is how we shape it