

STUDIE

# State of IT in Europa

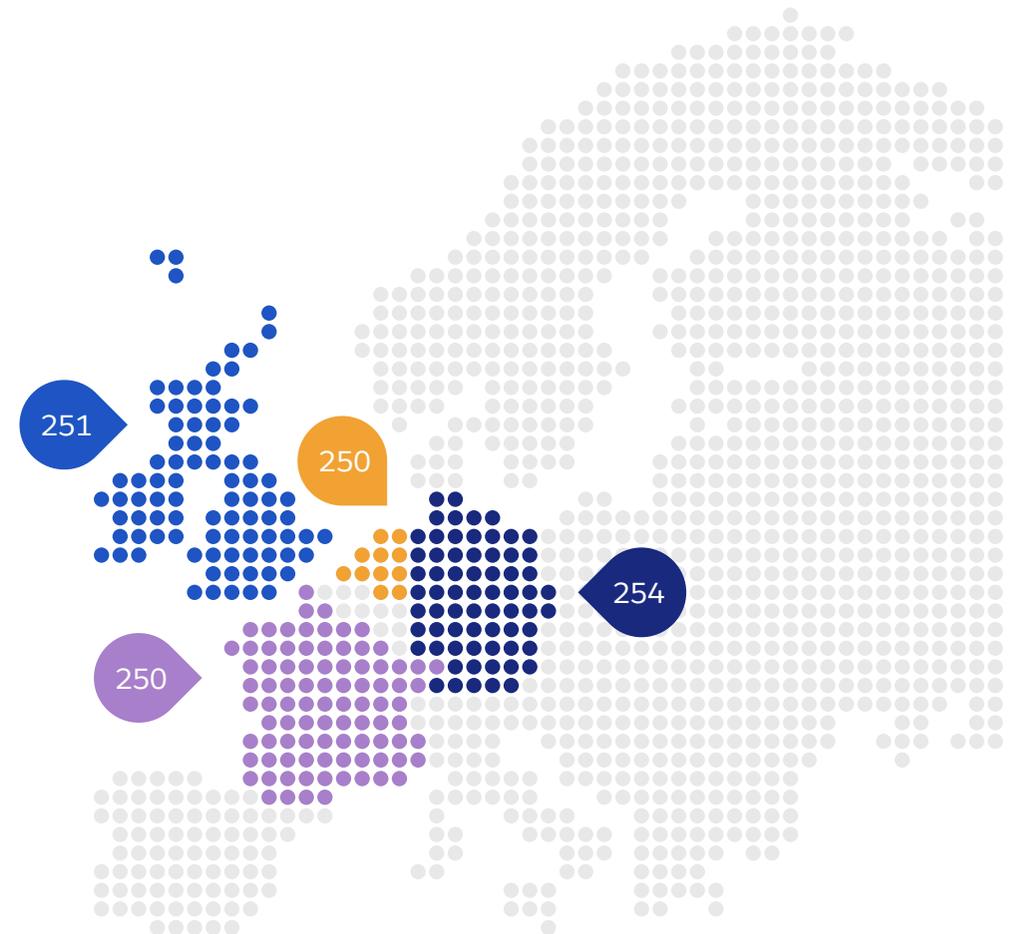
Einblicke und Trends aus einer Umfrage  
unter mehr als 1.000 IT-Managern



Salesforce Research befragte 1.005 IT-Manager aus Frankreich, Deutschland, den Niederlanden, dem Vereinigten Königreich und Irland zu folgenden Themen:

- Wie verändert sich die Rolle der IT in einem vom Kunden geprägten Zeitalter?
- Welche Strategien und Technologien setzen IT-Manager in Europa ein, um Innovationszyklen zu verkürzen?
- Welche anhaltenden Auswirkungen haben Cybersecurity und Datenschutz?
- Wie sehen Sie die zunehmende Bedeutung der Mitarbeiter-Experience?
- Welche Rolle spielt die künstliche Intelligenz (KI) in einer sich laufend weiterentwickelnden Technologie-Umgebung?

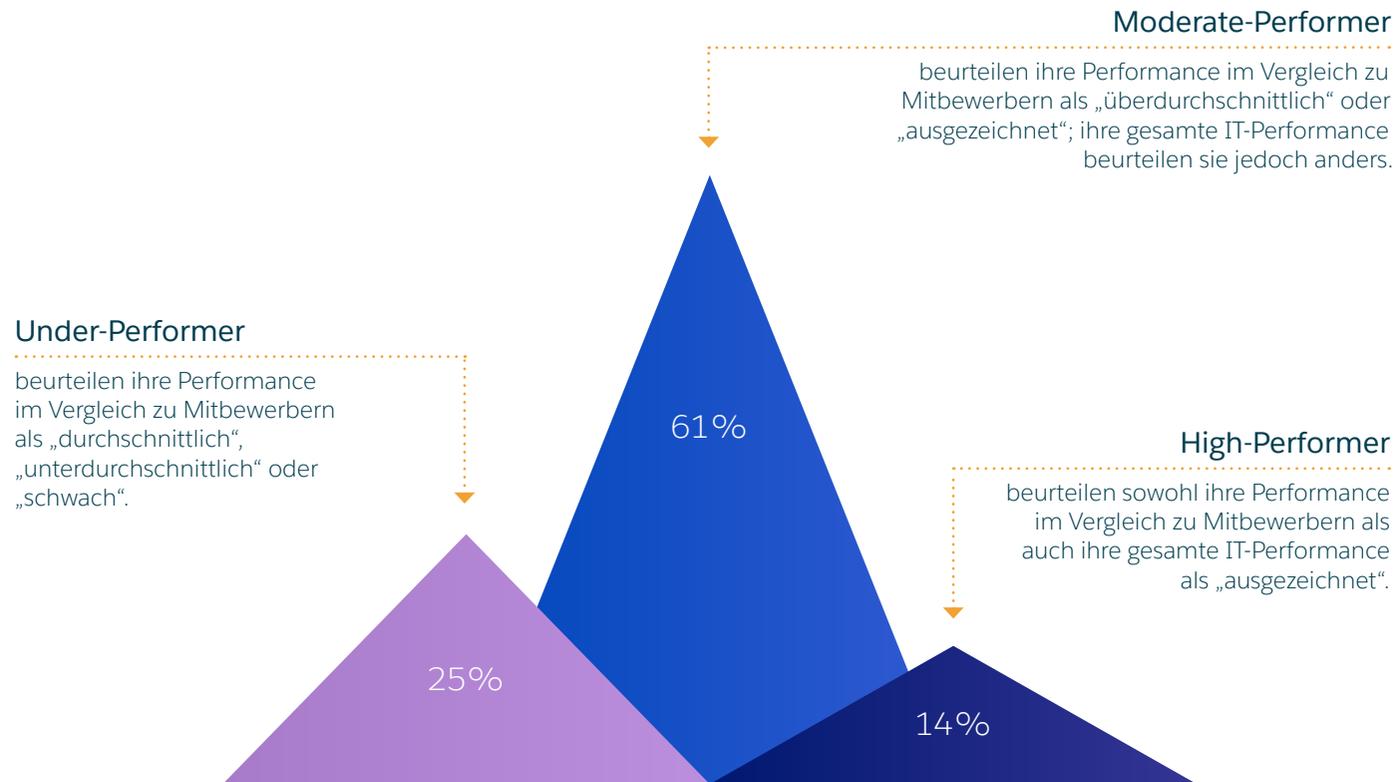
Die in diesem Bericht enthaltenen Daten bilden eine ausgewählte Teilmenge des zweiten Jahresberichts „State of IT“, einer anonymen Umfrage, die von Januar bis Februar 2017 unter 2.263 in Vollzeit beschäftigten IT-Managern (nicht beschränkt auf Salesforce-Kunden) aus den USA, Kanada, UK und Irland, Frankreich, Deutschland, den Niederlanden, Japan und Australien/Neuseeland durchgeführt wurde. Keiner der antwortenden Teilnehmer ist Mitarbeiter von Salesforce. Rundungsbedingt ergeben die Summen der Prozentanteile in diesem Bericht nicht immer 100%. Alle Vergleichsberechnungen wurden mit ganzen Zahlen (nicht gerundeten Zahlen) durchgeführt.



 Salesforce Research stellt auf Daten basierende Einblicke zur Verfügung und hilft Unternehmen dabei, ihren Kunden zum Erfolg zu verhelfen. Alle weiteren Berichte finden Sie unter [salesforce.com/research](https://salesforce.com/research).

## Definition der IT-Performance-Kategorien

14% der IT-Teams aus europäischen Unternehmen, die an der Umfrage teilnahmen, waren High-Performer.



<b>Einführung:</b>	IT-Abteilungen in Europa stehen vor beispiellosen Veränderungen.....	5
<b>01</b>	In einer Technologie-orientierten Welt liegt die Hauptaufgabe der IT in der Customer Experience.....	7
<b>02</b>	Der Fokus der IT verändert sich – von der Infrastruktur hin zum Wertbeitrag für das Unternehmen.....	8
<b>03</b>	Technologische Innovationen fördern Differenzierungsstrategien und neue Geschäftsmodelle .....	9
<b>04</b>	Die IT muss auf die Forderungen der Mitarbeiter nach einem digitalisierten Arbeitsumfeld reagieren, um die klügsten Köpfe für das Unternehmen zu gewinnen .....	10
<b>05</b>	Mitarbeiter-orientierte Technologie fördert Produktivität im Zeitalter des Kunden .....	11
<b>06</b>	Vereinheitlichung der Daten ist der Schlüssel zu einem zentralen Überblick über jeden Kunden.....	12
<b>07</b>	Geschwindigkeit – ewiges Ziel und ewiger Kampf der IT .....	13
<b>08</b>	„Low-Code“ und „Citizen“-Entwicklung lindern die Last der IT.....	14
<b>09</b>	Die IT stellt sich der doppelten Herausforderung: Innovation und Sicherheit .....	15
<b>10</b>	Mangelnde Qualifikationen verstärken Bedrohungen.....	16
<b>11</b>	Die IT in Europa wagt den Schritt in eine intelligente Zukunft.....	17
<b>12</b>	Steigende Akzeptanz von KI in Europa.....	18
<b>13</b>	Um die Unternehmensanforderungen zu erfüllen, muss die IT bereit sein, KI einzusetzen .....	19
<b>Fazit:</b>	Die Top IT-Manager in Europa sind bereits auf dem Weg.....	20

# Einführung

## IT-Abteilungen in Europa stehen vor beispiellosen Veränderungen

Unabhängig davon, ob die IT Apps entwickelt, um damit Geschäftsprozesse zu verändern, künstliche Intelligenz (KI) in ihre Technologien integriert oder für eine bessere Mitarbeiter-Experience sorgen soll – das Endziel ist immer das Gleiche: Das Unternehmen soll in die Lage versetzt werden, den Kunden in den Mittelpunkt aller Aktivitäten zu stellen. Dank der zunehmenden Verbreitung von Cloud, Mobile, Internet of Things (IoT) bis hin zu Apps für einen direkten Dialog sind Kunden heutzutage stärker denn je mit Technologien, Marken und untereinander vernetzt als je zuvor. Sie erwarten eine erstklassige Experience auf höchstem Niveau über alle Kanäle und Fachbereiche hinweg. Sie muss auf allen Medien, die der Kunde wählen und an seine Interessen anpassen kann, konsistent und komfortabel verfügbar sein.

In Unternehmen ist die IT für diese Art der Customer Experience verantwortlich. 81 % der IT-Manager in Europa sagen, dass ihre Abteilung in den nächsten 12–18 Monaten in ein neues Zeitalter eintreten wird, das von den Kundenerwartungen geprägt sein wird. Angesichts dieser Erwartung sucht die IT nach Innovationen, die eine Differenzierung im Wettbewerb ermöglichen und die Branche revolutionieren („Disruption“). Die Umsetzung dieser Ziele treibt die Anwendungsentwicklung zu immer höherer Geschwindigkeit.

### Für die IT in Europa hat das Zeitalter des Kunden begonnen

*Kunden sind heute permanent online und haben zahllose Möglichkeiten. Dadurch hat sich die Rolle der IT stark verändert.*



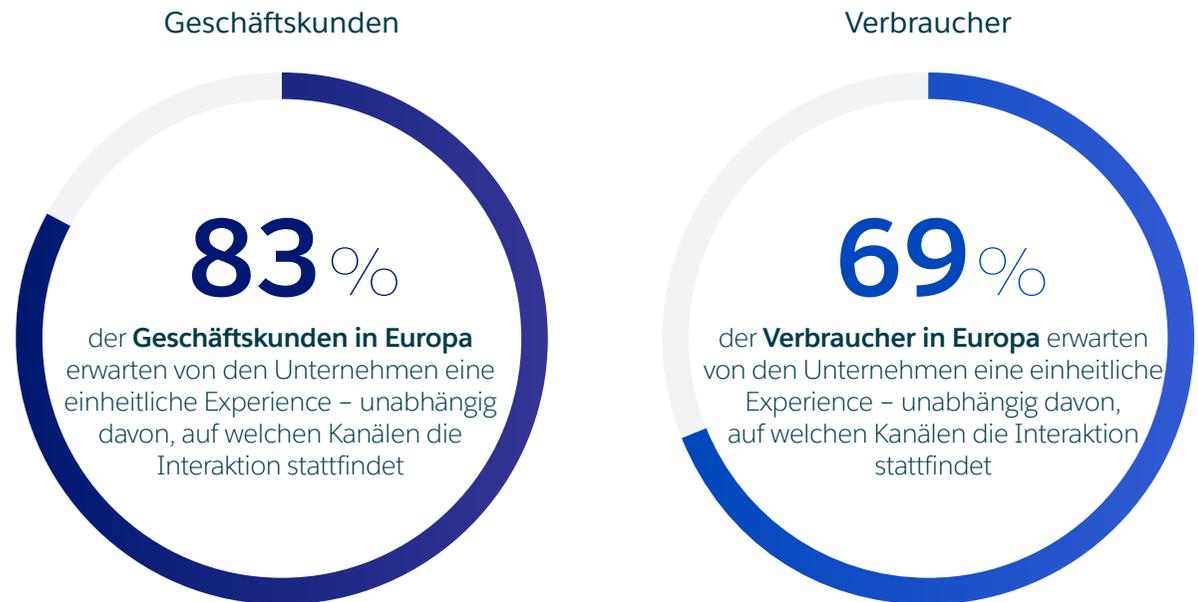
## IT-Abteilungen in Europa stehen vor beispiellosen Veränderungen

Zu den wichtigsten technologischen Prioritäten für europäische Unternehmen zählt die KI, mit deren Hilfe sie Kundenerwartungen vorhersehen und ihren Service personalisieren können, sowie „Low-Code“-Entwicklungsplattformen, die es ihnen ermöglichen, mit geringem Programmieraufwand die Forderungen der Kunden nach den jeweils neuesten und tollsten Anwendungen zu erfüllen. Für IT-Manager in Europa gilt als weitere Priorität, die Mitarbeiter durch den Einsatz neuer Technologien zu unterstützen, die sich sowohl auf ihre Experience als auch auf ihre Produktivität auswirken. Zu diesem Zweck konsolidieren IT-Abteilungen die jeweiligen Informationen und ermöglichen so abteilungsübergreifend eine gemeinsame, einheitliche Sicht auf die Daten jedes einzelnen Kunden.

Die Verlagerung der Schwerpunkte auf bestmögliche Unterstützung der Fachbereiche, Innovation und Disruption bringt auch Herausforderungen mit sich. 83% der Geschäftskunden und 69% der Verbraucher in Europa erwarten von den Unternehmen eine einheitliche Experience – unabhängig davon, auf welchen Kanälen die Interaktion stattfindet. Bei jedem Schritt auf diesem Weg gilt für die IT jedoch die höchste Alarmstufe hinsichtlich Cyberattacken, Sicherheit und Datenschutz, und zusätzlich dazu kämpft die IT noch gegen den Fachkräftemangel in der gesamten Branche. Die IT ist sich sehr wohl bewusst, dass die modernen Technologien es dem Kunden erlauben, sehr einfach und effizient zu einer anderen Marke zu wechseln, falls ein Unternehmen hier versagen sollte.

### Europäische Kunden erwarten Konsistenz über alle digitalen Kanäle und Fachbereiche hinweg

*Kunden erwarten bei jeder Interaktion mit einem Unternehmen die gleiche Experience – unabhängig davon, ob die Interaktion über den Kundenservice, Marketing-Messages auf Mobilgeräten oder ein persönliches Verkaufsgespräch stattfindet.*



# 01 In einer Technologie-orientierten Welt liegt die Hauptaufgabe der IT in der Customer Experience

Heutzutage stehen Kunden Mittel wie nie zuvor zur Verfügung. Kunden sind rund um die Uhr mit den Unternehmen vernetzt, von denen sie kaufen – ob über das Internet, mobil, IoT oder soziale Medien – und sie erwarten, dass jede Interaktion mit einer konsistenten Kundenbetreuung im jeweiligen Kontext abgewickelt wird.

Besonders die Geschäftskunden fordern Konsistenz über alle Kommunikationskanäle und alle Fachbereiche hinweg. **Fast 75% aller europäischen Geschäftskunden wechseln wahrscheinlich die Marke, wenn sie mit inkonsistenten Dienstleistungsniveaus konfrontiert werden – zum Beispiel wenn die Betreuung über den Servicemitarbeiter nicht dem Niveau der Betreuung durch den Vertriebsmitarbeiter entspricht.**

In jeder Branche sind durch technologische Innovationen Unternehmen entstanden, die die Branche revolutioniert haben – beispielsweise Uber im Transportwesen oder Airbnb im Gastgewerbe – indem sie Produkte und Services anbieten, die noch vor wenigen Jahren unvorstellbar waren. Das ist der Hauptgrund dafür, dass 78% der europäischen Geschäftskunden und 68% der europäischen Verbraucher sagen, dass es für sie dank der Technologie leichter als je zuvor sei, ihre Geschäfte über beliebige Kanäle abzuwickeln.

## Dank neuer Technologien können Kunden die Marke problemlos wechseln

*Kunden, die von einem Unternehmen nicht die gewünschte konsistente Experience bekommen, können mit nur einmal Tippen auf dem Smartphone zu einem anderen Anbieter wechseln.*

Prozentsätze der europäischen Kunden, die davon überzeugt sind, dass es für sie dank neuer Technologien leichter als je zuvor sei, zu einem anderen Anbieter zu wechseln.



# 02 Der Fokus der IT verändert sich – von der Infrastruktur hin zum Wertbeitrag für das Unternehmen

Vor langer Zeit war es einmal die Aufgabe der IT, dafür zu sorgen, dass „die Lichter nicht ausgehen“. Heute unterliegt die IT einem unglaublichen Druck – sie muss der Dreh- und Angelpunkt sein und Unternehmen die Fähigkeiten und Innovationen zur Verfügung stellen, die notwendig sind, sich in einem extrem wettbewerbsorientierten Markt einen Platz zu erobern.

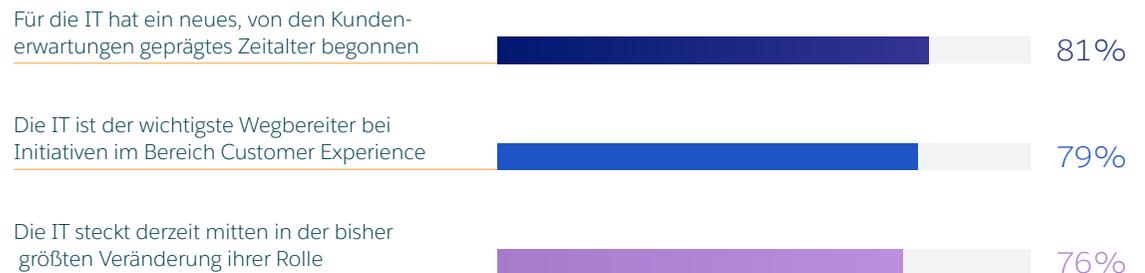
81% der IT-Manager in Europa sagen, dass die IT in den nächsten 12–18 Monaten in ein neues Zeitalter eintreten wird, das von den Kundenerwartungen geprägt sein wird, und 76% der IT-Manager glauben, dass die IT mitten in der bisher größten Veränderung ihrer Rolle steckt. Nach Ansicht von 79% der IT-Manager in Europa wird von der IT nicht nur die Bereitstellung von Innovationen erwartet – sie soll außerdem eine führende Rolle als Wegbereiter bei Initiativen für die Customer Experience spielen.

Unternehmen müssen die IT neu interpretieren, wenn sie mittels Technologie eine qualitativ hochwertige Customer Experiences aufbauen möchten, die ihnen einen Wettbewerbsvorteil verschafft. Und die IT-Abteilungen müssen ihre eigene Rolle weiträumiger interpretieren. **Die High-Performer unter den europäischen IT-Managern glauben – 1,3-mal häufiger als die Under-Performer – dass die IT keine separate Funktion, sondern eine Erweiterung oder ein Partner der Fachbereiche sein sollte.**

## In Europa wird die Rolle der IT erweitert

*IT-Abteilungen in Europa sind immer noch dafür verantwortlich, dass „die Lichter nicht ausgehen“; sie sind jedoch mehr als je zuvor der Dreh- und Angelpunkt für den Geschäftserfolg in einem extrem wettbewerbsorientierten Markt.*

### Prozentsätze der IT-Manager in Europa, die folgende Aussagen zu der sich verändernden Rolle der IT für zutreffend halten



# 03 Technologische Innovationen fördern Differenzierungsstrategien und neue Geschäftsmodelle

Die IT spielt bei der Erfüllung der neuen Erwartungen im Bereich Kundenbetreuung eine Schlüsselrolle; sie muss jedoch für die Bereiche neue Produkte, Services und Bereitstellung ebenfalls Innovationen zur Verfügung stellen.

## IT-Manager in Europa – High-Performer und Under-Performer im Vergleich

**4.0x** so viele High-Performer sind der Ansicht, dass Innovationen für disruptive Entwicklungen in der Branche in den nächsten 12–18 Monate eine wichtige Priorität haben werden.

IT-Abteilungen können Unternehmen dabei unterstützen, den Markt zu revolutionieren, aber sie können noch weit mehr zum Unternehmenserfolg beitragen. Nahezu vier Fünftel der IT-Manager in Europa glauben, dass die IT eine führende Rolle als Wegbereiter für Unternehmen spielt, die neue Märkte erobern oder neue Geschäftschancen ausloten möchten.

Die IT ist nicht länger nur eine isolierte Funktion, die getrennt von den Geschäftsabläufen arbeitet – sie muss der wichtigste Faktor in punkto Veränderung und Innovation sein und gleichzeitig dafür sorgen, dass jeder Kunde erreicht wird und jedem Kunden ein konsistenter, hochqualitativer Service geboten wird. Zwei Drittel (66%) der IT-Manager in Europa sagen, dass Innovation für die Differenzierung im Wettbewerb in den nächsten 12–18 Monaten für ihre Abteilung eine kritische oder hohe Priorität sein wird.

## IT-Manager in Europa: IT ist der Wegbereiter für neue Märkte

*IT-Abteilungen können ihren Unternehmen helfen, neue Regionen und Märkte schnell zu erschließen, Branchen zu revolutionieren und das Unternehmenswachstum zu fördern.*



# 04 Die IT muss auf die Forderungen der Mitarbeiter nach einem digitalisierten Arbeitsumfeld reagieren, um die klügsten Köpfe für das Unternehmen zu gewinnen

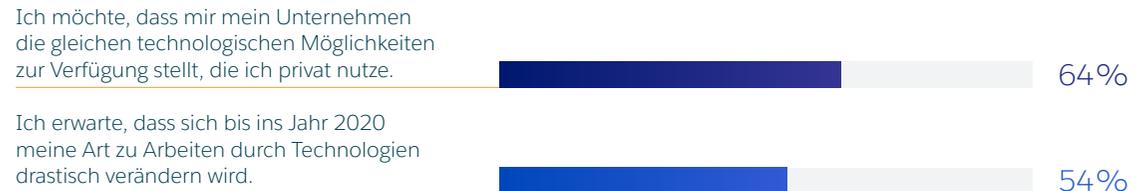
Die Mitarbeiter brauchen Innovationen aus der IT, um die Anforderungen der vernetzten Kunden erfüllen zu können. Die Mitarbeiter selbst sind jedoch ebenfalls Technologie-Anwender, die in der Arbeit die gleichen technologischen Möglichkeiten nutzen möchten wie in ihrem Privatleben. Fast zwei Drittel der Mitarbeiter in Europa möchten, dass ihnen ihr Unternehmen Technologien auf dem gleichen Level wie zu Hause zur Verfügung stellt, und mehr als die Hälfte von ihnen (54%) erwartet, dass sich bis ins Jahr 2020 die Art zu Arbeiten durch Technologien drastisch verändern wird.

Für die Rekrutierung und Bindung von Spitzenkräften in einem hart umkämpften Arbeitsmarkt spielt die Erfüllung der Erwartungen der Mitarbeiter bezüglich der Technologien eine sehr wichtige Rolle. **In Europa hat die IT auf dem Weg zu diesem Ziel wichtige Fortschritte erzielt – 58% der Mitarbeiter bestätigen, dass ihr Unternehmen in punkto Technologie-Einsatz innovativ sei; allerdings gäbe es noch reichlich Luft nach oben.**

## Mitarbeiter in Europa fordern erstklassige digitale Arbeitsmittel

*IT-Abteilungen müssen konsistent auf Kundenerwartungen reagieren; sie müssen aber auch die Mitarbeiter mittels innovativer Technologien in die Lage versetzen, diese Erwartungen erfüllen zu können.*

### Prozentsätze der Mitarbeiter in Europa, die folgenden Aussagen „zustimmen“ oder „ausdrücklich zustimmen“



# 05 Mitarbeiter-orientierte Technologie fördert Produktivität im Zeitalter des Kunden

**79% der IT-Manager in Europa sagen, dass in ihrem Unternehmen digitale Projekte zur Verbesserung der Mitarbeiter-Experience eine höhere Priorität hätten als noch vor zwei Jahren.**

Die Bereitstellung solcher Technologien ist nicht nur für die Zufriedenheit der Mitarbeiter wichtig; sie ist auch dafür notwendig, die Produktivität der Mitarbeiter soweit zu erhöhen, dass sie mit den Anforderungen der Kunden Schritt halten können.

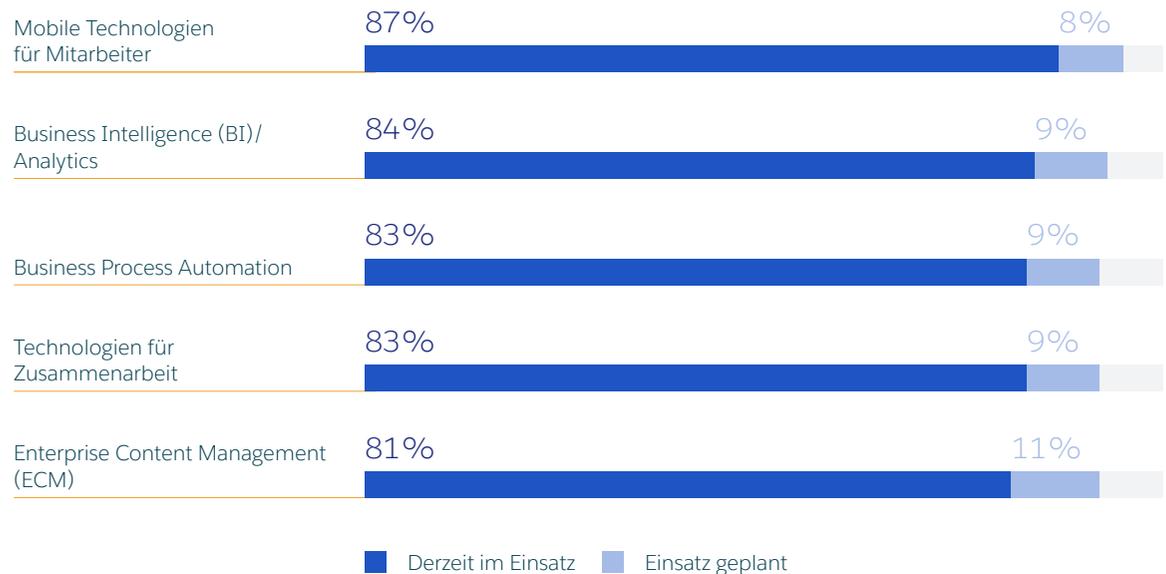
68% der IT-Manager in Europa wissen, dass die Nachverfolgung der Werte in der Mitarbeiterzufriedenheit kritisch oder zumindest sehr wichtig für die Messung des Erfolgs innerhalb der Organisation ist; bei den High-Performern ist es um den Faktor 1,4 wahrscheinlicher als bei den Under-Performern, dass diese Werte als kritisch oder sehr wichtig angesehen werden.

Die große Mehrheit der IT-Manager in Europa nutzt aktuell Technologien im Unternehmen (oder plant deren Nutzung), die Auswirkungen auf die Experience und Produktivität der Mitarbeiter haben. Dazu gehören Business Process Automation, Enterprise Content Management, Business Intelligence/ Analytics sowie mobile Technologien und Technologien für die Zusammenarbeit.

## IT-Abteilungen in Europa verbessern die Mitarbeiter-Experience

Die Mehrzahl der IT-Manager in Europa nutzt aktuell Technologien im Unternehmen (oder plant deren Nutzung), die sich auf die Experience und Produktivität der Mitarbeiter auswirken, u. a. Business Intelligence, Technologien für Zusammenarbeit und Enterprise Content Management.

Prozentsätze der IT-Manager in Europa, die folgende Mitarbeiter-orientierte Technologien derzeit einsetzen oder deren Einsatz innerhalb der nächsten 18 Monate planen



# 06 Vereinheitlichung der Daten ist der Schlüssel zu einem zentralen Überblick über jeden Kunden

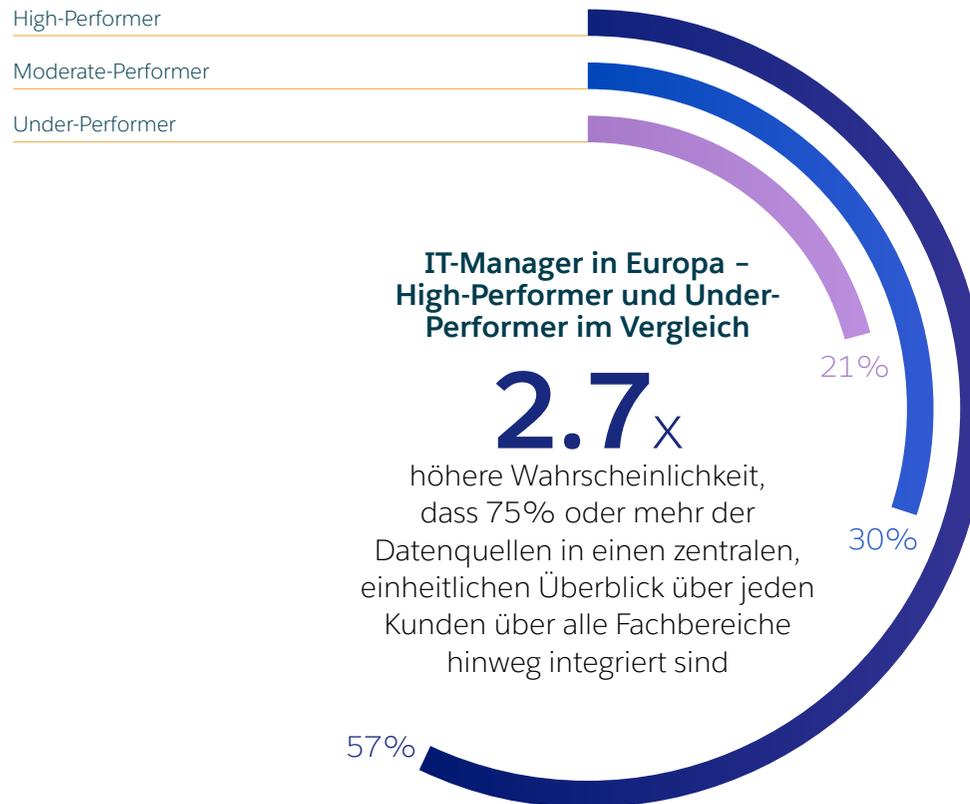
Für die Interaktion zwischen den Kunden und den nach außen orientierten Fachbereichen wie Vertrieb, Service und Marketing werden Technologien immer wichtiger. Aus diesem Grund wird der Vereinheitlichung der Kundendaten, die Unternehmen in unterschiedlichen Geschäftsbereichen speichern, eine immer höhere Priorität eingeräumt.

Mehr als die Hälfte der High-Performer unter den IT-Managern in Europa haben 75% oder mehr ihrer Daten integriert – im Vergleich zu lediglich 21% bei den Under-Performern. Aber **die Mehrzahl der Vertriebs- und Service-Manager in Europa (75% bzw. 76%) sind davon überzeugt, dass ein zentraler, einheitlicher Überblick über jeden Kunden im gesamten Unternehmen kritisch oder zumindest sehr wichtig ist.\***

Um genau die konsistente Customer Experience – über alle Medien und Fachbereiche hinweg – zu erzielen, die sich der moderne, vernetzte Kunde wünscht, muss jeder Mitarbeiter in der Lage sein, den gleichen Überblick über jeden Kunden anzuzeigen. Unabhängig davon, ob sie das Gespräch telefonisch oder persönlich führen, ob die Interaktion über die Webseite, soziale Medien oder eine Mobile App stattfindet: Mitarbeiter brauchen einen Überblick über die Anforderungen und die Vorgeschichte jedes Kunden, damit sie eine einheitliche und erstklassige Customer Experience bieten können.

## Die besten IT-Abteilungen in Europa legen höchsten Wert auf vereinheitlichte Kundendaten

Die High-Performer unter den europäischen IT-Abteilungen legen höchste Priorität auf die Integration der Kundendaten zu einem zentralen, einheitlichen Überblick über jeden Kunden über alle Fachbereiche hinweg.



\* „State of Sales“ und „State of Service,“ Salesforce Research, 2016–2017.

# 07 Geschwindigkeit – ewiges Ziel und ewiger Kampf der IT

Für die IT hatte Geschwindigkeit lange Zeit eine hohe Priorität – und Geschwindigkeit ist nach wie vor eine der größten Herausforderungen. Die Entwicklung und das Testen neuer Produkte, Services, Technologien und Apps – bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung der lebenswichtigen Funktionen – erfordert Zeit und Knowhow.

Die Geschwindigkeit bei der Bereitstellung von Projekten oder Anwendungen ist eine der wichtigsten KPIs für europäische IT-Abteilungen – nur Datensicherheit wird noch höher eingestuft.

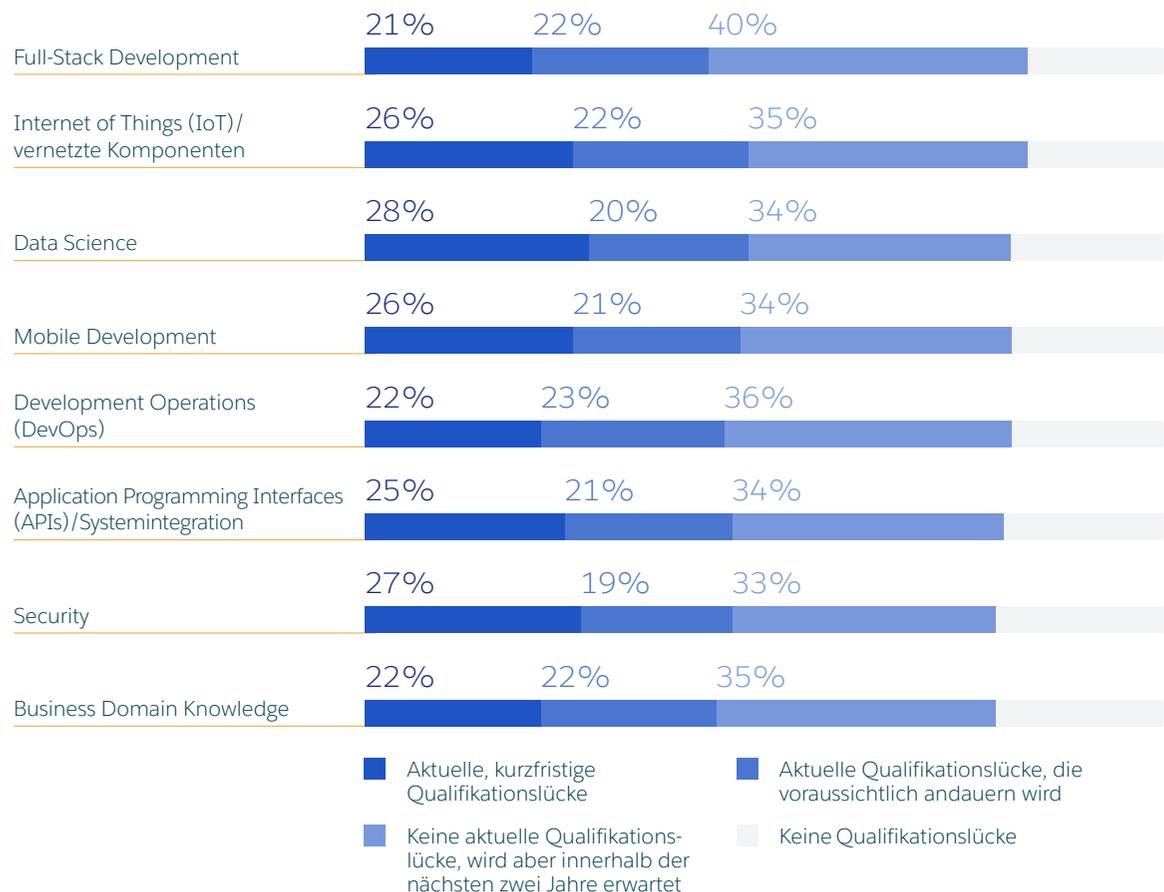
**Mehr als zwei Drittel der IT-Manager in Europa (70%) sagen, die Steigerung der Geschwindigkeit in den Entwicklungszyklen habe für die nächsten 12–18 Monate eine kritische oder zumindest hohe Priorität.** Das ist jedoch keine einfache Aufgabe angesichts der Tatsache, dass sich Technologie blitzschnell verändert. Das bedeutet auch, dass die Fähigkeiten von heute möglicherweise nicht denjenigen entsprechen, die morgen benötigt werden – und in der IT herrscht sowieso schon ein Mangel an Fachkräften.

So sieht z. B. die große Mehrheit (82%) der IT-Manager in Europa schon aktuell Qualifikationslücken im Bereich IoT/vernetzte Komponenten oder erwartet diese Lücken innerhalb der nächsten zwei Jahre. In anderen Bereichen gelten ähnliche Zahlen, z. B. im Full-Stack Development, wo 83% bereits jetzt eine Qualifikationslücke sehen oder diese Lücke innerhalb der nächsten zwei Jahre erwarten.

## Qualifikationslücken beeinträchtigen die Entwicklungsgeschwindigkeit und vieles mehr

*Der Fachkräftemangel zwingt IT-Manager in Europa zu innovativen Lösungen, um die Geschwindigkeit der Anwendungsentwicklung zu erhöhen.*

### Prozentsätze der IT-Abteilungen in Europa, die aktuell in folgenden Bereichen Qualifikationslücken erleben oder diese erwarten



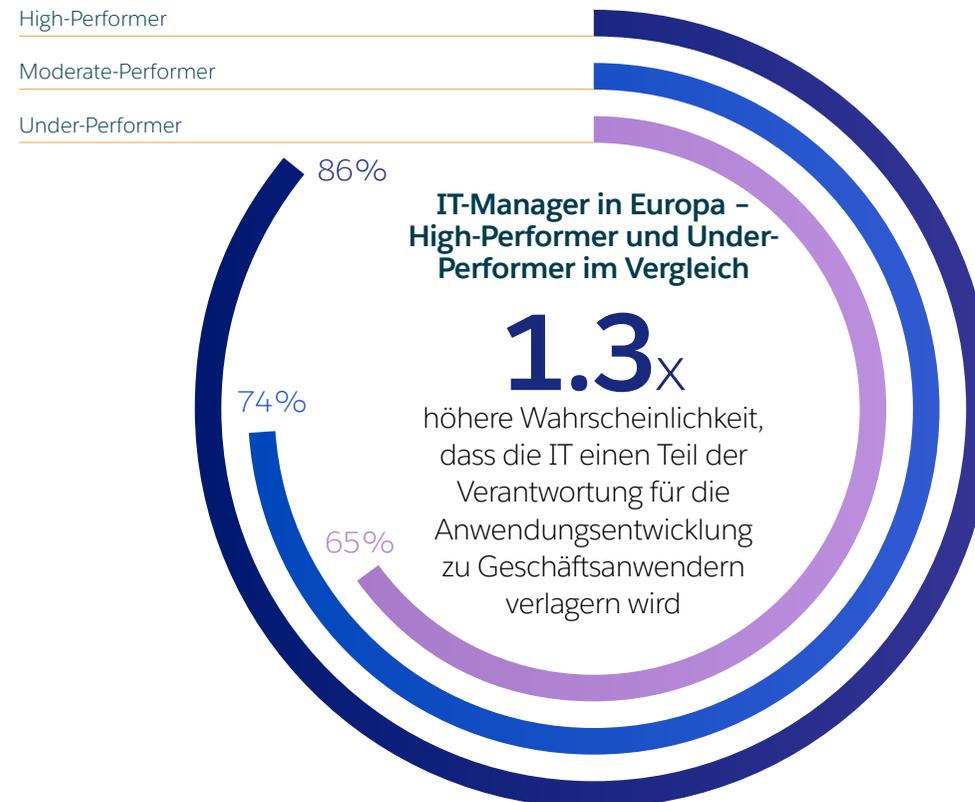
# 08 „Low-Code“ und „Citizen“-Entwicklung lindern die Last der IT

Es gibt ein paar neue Lösungen für den Bedarf an höherer Geschwindigkeit. Die Top-Teams sehen insbesondere die sog. „Low-Code“-Entwicklung (auch als Komponenten-basierte Architektur bezeichnet) als möglichen Weg zur Effizienzsteigerung. **Die High-Performer unter den IT-Managern in Europa betrachten die „Low-Code“-Entwicklung mit einer doppelt so hohen Wahrscheinlichkeit als kritische oder hohe Priorität als Under-Performer.**

Die sog. „Low-Code“-Entwicklung eröffnet auch für eine andere zeitsparende Methode zusätzliche Möglichkeiten – dem im allgemeinen als „Citizen“-Entwicklung bezeichneten Trend. 74% der IT-Manager in Europa sagen, dass sie in den nächsten 12–18 Monaten einen Teil der Verantwortung für die Anwendungsentwicklung zu den Geschäftsanwendern verlagern werden. Dabei liegt die Wahrscheinlichkeit bei High-Performern 1,3 mal höher als bei Under-Performern.

## Die besten IT- Manager in Europa nutzen „Citizen“-Entwicklung

*Die extrem hohe Geschwindigkeit der Veränderung in der Technologie, der Fachkräftemangel in Europa und neue „Low-Code“-Entwicklungsplattformen bringen IT-Abteilungen dazu, die Entwicklung von Anwendungen zu Endanwendern zu verlagern.*



# 09 Die IT stellt sich der doppelten Herausforderung: Innovation und Sicherheit

Kunden erwarten heute von den Unternehmen eine Vielzahl digitaler Touchpoints, die die „Jederzeit-und-Überall“-Experience, die sie brauchen, erst ermöglichen; gleichzeitig bringen diese Touchpoints neue Schwachstellen mit sich – und damit wird das Thema Sicherheit wichtiger als je zuvor. Der unternehmerische Wert von „Sicherheit“ wird unterstrichen durch die Tatsache, dass viele Kunden Unternehmen meiden, die gegen Sicherheitsregeln verstoßen oder persönliche Daten ungeschützt lassen. **72% der Verbraucher und 75% der Geschäftskunden in Europa wechseln wahrscheinlich im Anschluss an eine Datenschutzverletzung die Marke.\***

Die Unternehmen in Europa haben außerdem Bedenken, sie könnten die Anforderungen an den Datenschutz nicht mehr erfüllen, wenn sie ihre Daten in die Cloud verlegen oder ihre Datenquellen über alle Fachbereiche hinweg integrieren. So machen sich solche Unternehmen z. B. Sorgen, dass ihre Daten nach der Übergabe an einen Cloud Provider in ein Rechenzentrum außerhalb Europas verschoben werden, obwohl dies in den meisten Fällen nicht zutrifft.

Obwohl 80% der IT-Manager in Europa glauben, dass die Sicherheit in der Cloud in den vergangenen fünf Jahren verbessert wurde, gibt es nach wie vor Bedenken bezüglich der Datensicherheit in der Cloud – insbesondere weil die Regeln zum Schutz der Kunden- und Unternehmensdaten nicht eindeutig definiert sind. Die Einhaltung der neuesten Regeln – und das Wissen darüber, wie Produkte, Services und Datenspeicher sich an diese halten – ist der entscheidende Erfolgsfaktor für die IT.

## IT-Manager in Europa sagen, die Sicherheit in der Cloud wurde verbessert

*Trotz sich verändernder Regeln zum Schutz der Kunden- und Unternehmensdaten sagen IT-Manager in Europa, die Sicherheit in der Cloud sei verbessert worden.*



# 10 Mangelnde Qualifikationen verstärken Bedrohungen

Unabhängig davon, wie sehr sich die Rolle der IT ändert, bleibt die Sicherheit doch ein Top-Thema. **Die Mehrheit der IT-Manager in Europa (71%) sagt, dass für ihr Unternehmen in den nächsten 12–18 Monaten die Verbesserung der Strategien und Verfahren in punkto Sicherheit eine kritische oder zumindest sehr hohe Priorität haben werde.** Und 76% der IT-Manager in Europa bezeichnen Metriken zur Datensicherheit als die wichtigsten KPIs und damit kritisch oder zumindest sehr wichtig für die Messung des Erfolgs der IT.

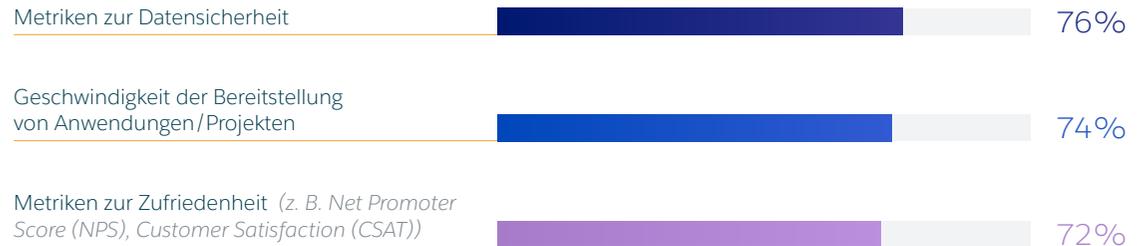
Aber das Erreichen der obersten Stufe in punkto Sicherheit und Datenschutz ist ein fortlaufender Prozess. Die Bedrohungslage entwickelt sich ständig weiter – von unterschiedlichen Malware-Versionen hin zu Intrusion-Methoden – und die Anzahl der zu schützenden Komponenten und Anwendungen steigt unaufhaltsam.

Zusätzlich dazu macht der Fachkräftemangel im Bereich Cybersecurity große Sorgen. Hinter Data Science stellen die fehlenden Qualifikationen im Bereich Sicherheit die zweitgrößte Qualifikationslücke in Europa dar, und 79% der IT-Manager in Europa sagen, dass sie bereits jetzt unter einem Mangel an Mitarbeitern mit Qualifikationen im Bereich Sicherheit leiden oder diese Lücke in den nächsten zwei Jahren erwarten.

## Datensicherheit steht in der Agenda der IT-Manager in Europa an oberster Stelle

*IT-Abteilungen in Europa bezeichnen angesichts einer sich ständig weiterentwickelnden Bedrohungslage Cybersecurity als ihre größte Sorge.*

Prozentsätze der IT-Manager in Europa, die folgende KPIs als kritisch oder zumindest sehr wichtig für die Messung des Erfolgs ansehen



# 11 Die IT in Europa IT wagt den Schritt in eine intelligente Zukunft

Künstliche Intelligenz (KI) leistet endlich einen maßgeblichen Beitrag in vielen Branchen, und der Markt erwartet, dass dieser Einfluss noch ansteigen wird. Sowohl Verbraucher als auch Geschäftskunden wissen, dass Unternehmen mittels KI ihre Anforderungen und Erwartungen besser analysieren und erfüllen können – und dieses Wissen wiederum hat die Erwartung geweckt, dass die Unternehmen ihre Kunden dadurch in der Zukunft noch besser verstehen werden.

**In Europa erwarten mehr als zwei Drittel (69%) der Verbraucher und 85% der Geschäftskunden, dass die Unternehmen ihre Anforderungen und Erwartungen verstehen.**

Über die Hälfte der Mitarbeiter in Europa erwarten, dass bis zum Jahr 2020 KI, Predictive Intelligence und Deep Learning einen mittleren bis großen Einfluss auf ihr tägliches Arbeitsleben haben werden. Sie erwarten genauere und persönlichere Produktempfehlungen, Chatbots, die ihre Fragen genau und effizient beantworten, und Vertriebs-, Service- und Marketing-Teams, die ihre Anforderungen vorhersehen können.

## Die Mitarbeiter in Europa haben große Erwartungen an KI für die nahe Zukunft

*KI leistet einen maßgeblichen Beitrag in vielen Branchen, und die Mitarbeiter erwarten, dass diese Technologie ihre Arbeitsweise revolutionieren wird.*

### Prozentsätze der Mitarbeiter in Europa, die bis 2020 von folgenden Technologien einen mittleren bis großen Einfluss auf ihr tägliches Arbeitsleben erwarten



# 12 Steigende Akzeptanz von KI in Europa

Aus Sicht der IT hat KI den Status des „Hypes“ verlassen und wird in allen Bereichen des Unternehmens übernommen und integriert – von Business Operations über Marketing bis hin zum Kundenservice und Vertrieb. Mittels KI können Unternehmen das Kundenverhalten verstehen und vorhersagen, Big Data tiefgehend analysieren und bessere Einblicke gewinnen, und sogar die Interaktion mit dem Kunden durch Natural-Language Service Chatbots unterstützen.

Knapp zwei Drittel der IT-Manager in Europa (63%) setzen KI mehr oder weniger intensiv in ihrem Unternehmen ein; 36% davon sagen, dass sie KI unternehmensweit implementiert haben. **Die IT-Manager in Europa erwarten innerhalb der nächsten 12–18 Monate einen Anstieg von 28% im Bereich KI-Technologie.**

Der weit verbreitete Einsatz von KI entstand wohl aus der Notwendigkeit, die Erfüllung der Kundenerwartungen in den Fokus der IT zu stellen. KI und Deep Machine Learning können den Unternehmen dabei helfen, fein nuancierte Einblicke in das Kundenverhalten zu gewinnen und auf dieser Basis genau die personalisierten, maßgeschneiderten Marketing- und Kundenservices anzubieten, die den Erwartungen jedes einzelnen Kunden entsprechen.

## Europäische Unternehmen setzen zunehmend KI ein

*In ganz Europa wird KI in Unternehmen im Rahmen von Pilotprojekten und sogar über ganze Fachbereiche hinweg eingeführt.*

**Ausmaß, in welchem Unternehmen in Europa KI bereits einsetzen, den Einsatz planen bzw. KI innerhalb der nächsten 18 Monate implementieren möchten**



# 13 Um die Unternehmensanforderungen zu erfüllen, muss die IT bereit sein, KI einzusetzen

Auch wenn die IT-Abteilungen begeistert sind von der KI-Revolution, so dauert die Einführung doch länger als es sich der Rest des Unternehmens wünscht. Die Manager im Vertrieb, Service und Marketing in Europa erwarten alle für die kommenden Jahre ein beträchtliches Wachstum im Bereich KI, aber viele IT-Abteilungen befinden sich hier noch in der Testphase.

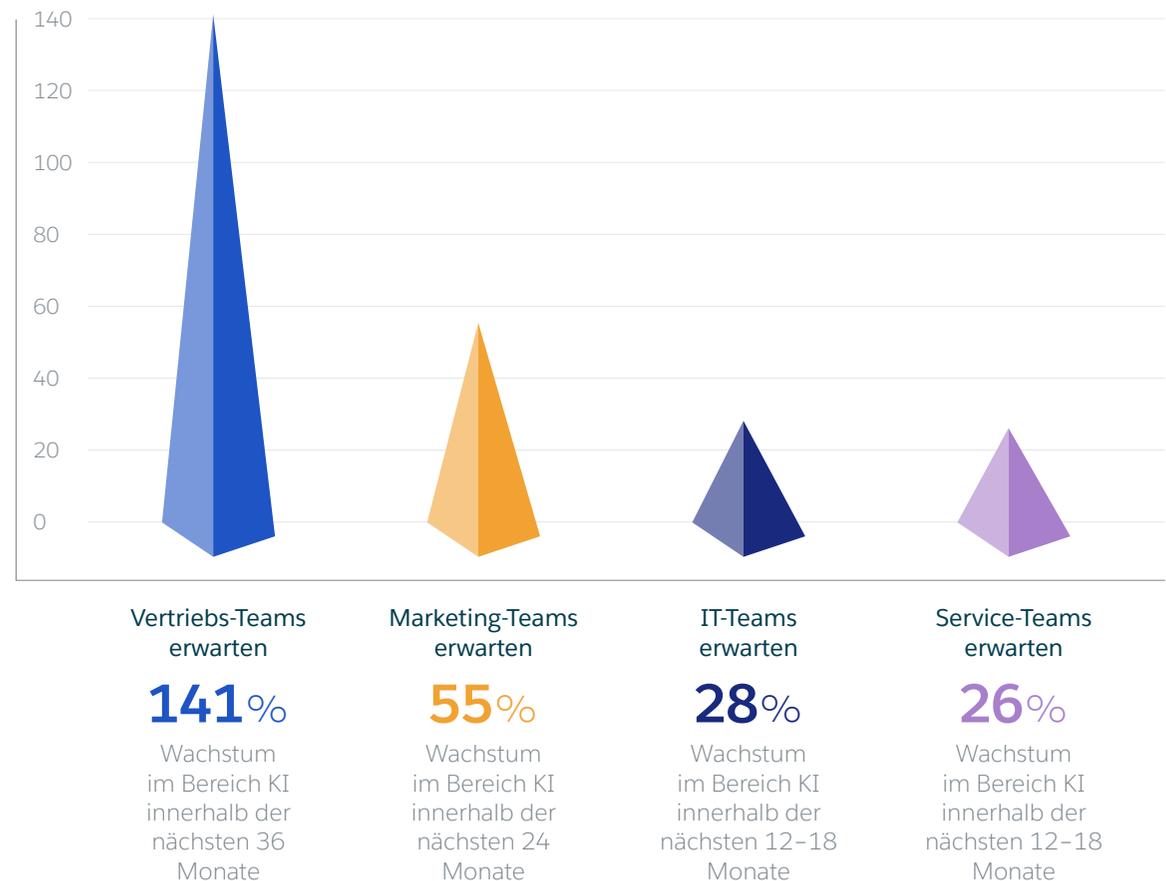
Die europäischen Vertriebs-Manager erwarten für die nächsten zwei bis drei Jahre ein Wachstum von 141% im Bereich KI; Marketing erwartet in den nächsten beiden Jahren ein Wachstum von 55%, und die Service-Manager rechnen mit einem Wachstum von 26% in den kommenden 12-18 Monaten.\* Allerdings **halten weniger als ein Viertel der IT-Manager in Europa ihre technischen (22%) und geschäftlichen (25%) Pläne für die Einführung von KI für umfassend definiert.**

Diese Diskrepanz könnte an den aktuellen und erwarteten Qualifikationslücken im Bereich Data Science begründet sein – 81% der IT-Manager in Europa sehen schon aktuell Qualifikationslücken oder erwartet diese Lücken innerhalb der nächsten zwei Jahre. IT-Abteilungen jedoch, die ein besseres Verständnis dafür entwickeln, wie sich das Unternehmen den Einsatz von KI über alle Fachbereiche hinweg vorstellt, werden den Mitbewerbern einen Schritt voraus sein.

## Fachbereiche setzen stark auf KI\*

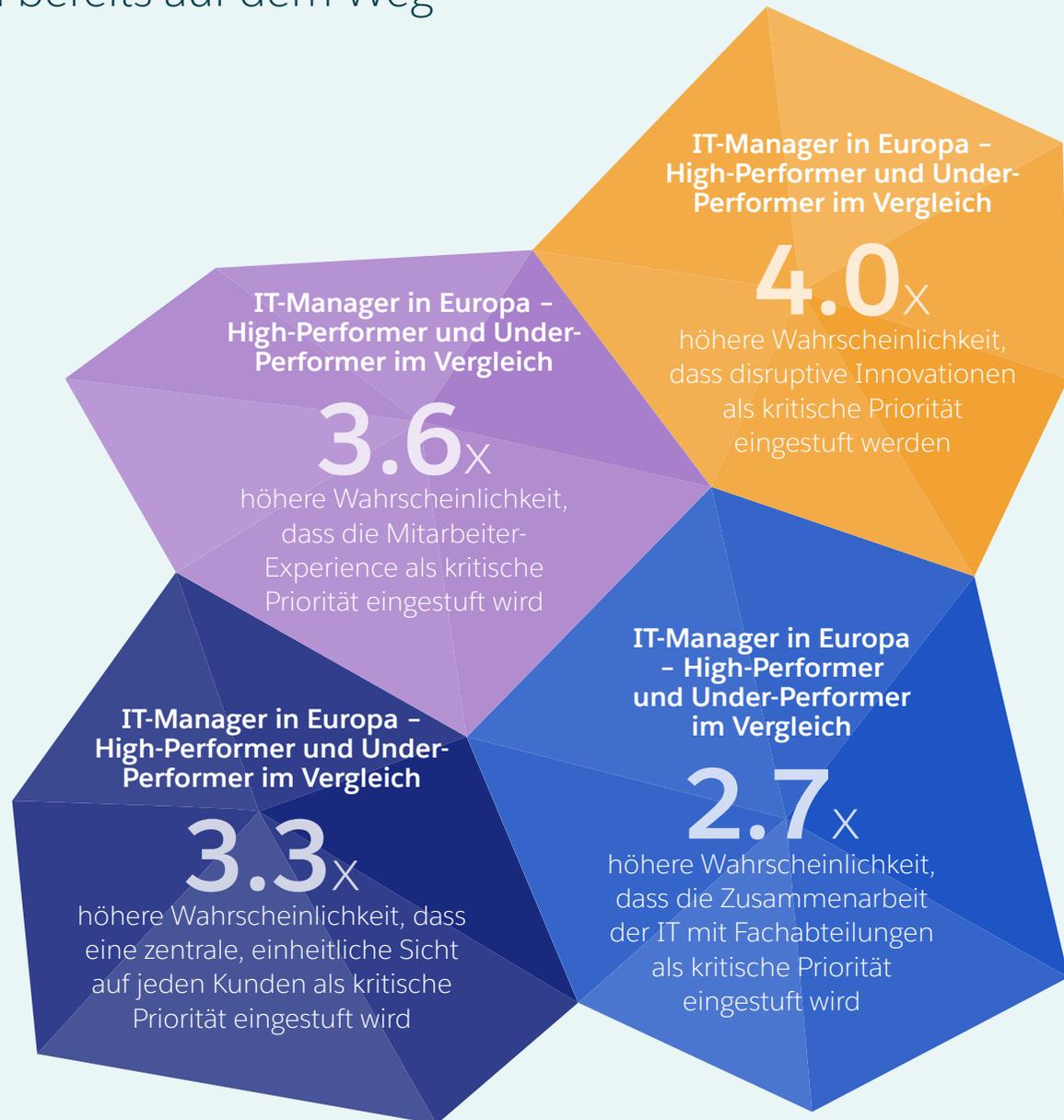
*In vielen Fällen erwarten die Fachbereiche außerhalb der IT größere Wachstumsraten für KI als ihre technisch orientierten Kollegen.*

**Manager im Vertrieb, Marketing, Service und IT-Abteilungen in Europa erwarten in naher Zukunft ein starkes Wachstum im Bereich KI**



## Die Top IT-Manager in Europa sind bereits auf dem Weg

Die Rolle der IT ändert sich fundamental. Bei allen Aktionen der IT steht nun der Kunde im Mittelpunkt. Und als Ergebnis davon findet sich die IT bei nahezu allen Aspekten des Unternehmens in einer führenden Rolle wieder. Die High-Performer unter den europäischen IT-Managern haben verstanden, dass die Technologie alle Facetten des Unternehmens unterstützen muß – vom Kundenservice bis zur Produkt-Innovation, von der Marktexpansion bis zur revolutionären Veränderung der gesamten Branche.





Weitere Studien von Salesforce Research finden Sie unter [salesforce.com/research](https://salesforce.com/research).