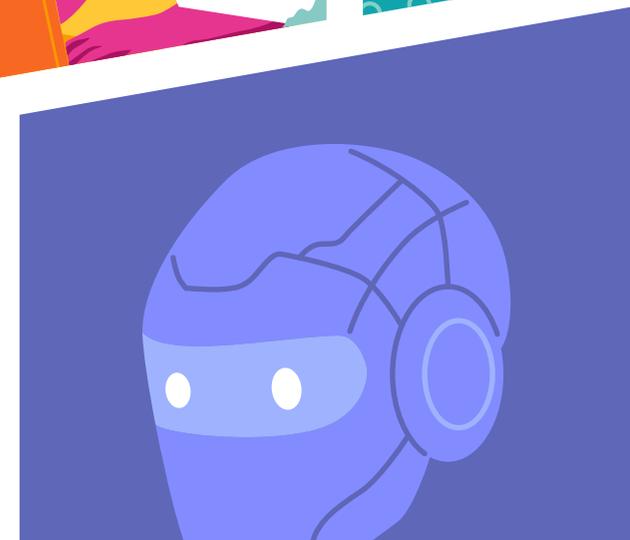
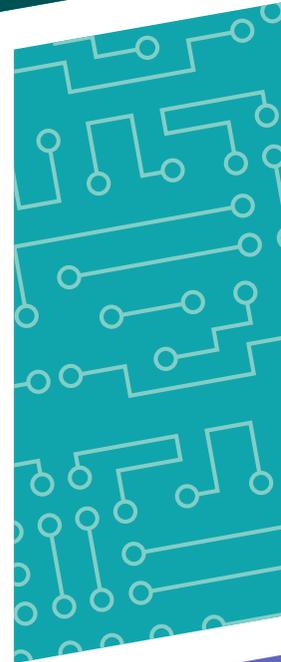
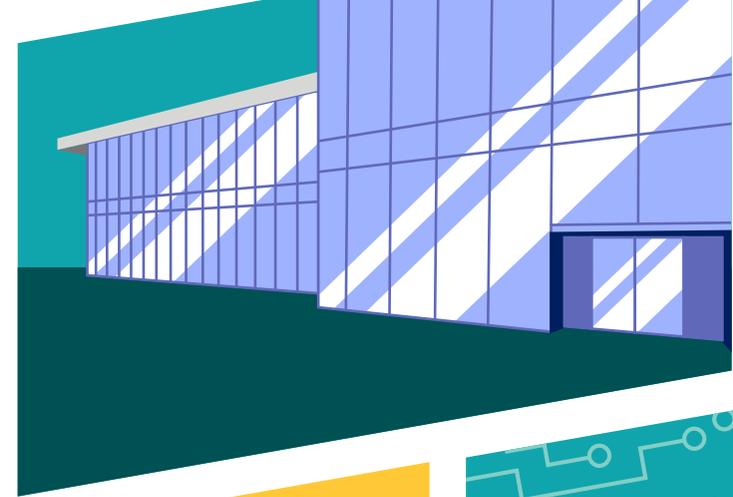


The future of work

Neue Perspektiven:
von der Krise zum Wandel

Die wechselnde Rolle von Technologie am
Arbeitsplatz – eine Studie von 2020



INHALT

03 Einleitung

04 Was sich an unserer Arbeitsweise ändert

Von Führungskräften bis hin zu Mitarbeitern: Alle wollen bessere Technologien
Machen Sie Ihre Technologie zukunftssicher und seien Sie auf alles vorbereitet

07 Wie COVID-19 dem System einen Schock versetzte

Die meisten Unternehmen waren unvorbereitet
Unternehmen investieren mehr in Technologie
Skalieren und Anpassen mit intelligenter Automatisierung

12 Von der Krise zum Wandel

Neue Möglichkeiten mit intelligenter Automatisierung
Was könnten Sie mit vier Stunden mehr Zeit pro Woche anfangen?
Wie KI die Belegschaft verändert
Bessere Workflows durch intelligente Automatisierung

17 Zusammenarbeit ist wichtiger denn je

Wachsende Anforderungen, verpasste Chancen
Bringen Sie Business und IT mit Low-Code-Lösungen zusammen

20 Schlussfolgerungen

21 Umfang und Methodik der Befragung

Einleitung

Die Arbeitswelt von morgen ist keine ferne Vorstellung, sondern schon heute Realität.

Jahre weltweiter wirtschaftlicher und politischer Umwälzungen haben unser Leben und unsere Arbeitsweise bereits verändert.

Die globale Finanzkrise von 2008 ebnete den Weg für Arbeitsmarktbereiche wie Sharing Economy und Gig Economy. In den letzten Monaten hat die COVID-19-Pandemie alle Arten von Unternehmen nahezu unvorbereitet zu einer Generalüberholung ihrer täglichen Abläufe gezwungen. Technologie hat bei der Erleichterung dieser Umstellung eine Schlüsselrolle gespielt.

Dieser Bericht ist eine Nachbereitung unserer Studie aus dem Jahr 2017. Nur drei Jahre später ist klar, dass sich die Art und Weise, wie Unternehmen funktionieren und ihre Mitarbeiter zur Arbeit motivieren, noch schneller als erwartet verändert hat. Viele Unternehmen haben heute die gleichen langfristigen Ziele wie vor drei Jahren. Diese Ziele sind jedoch gepaart mit einer neuen Sicht auf die Arbeitswelt von morgen und beeinflusst durch Veränderungen in unserer Gesellschaft und Kultur sowie durch technologische Fortschritte.

Wir haben über 3.000 leitende Manager und IT-Mitarbeiter im Support befragt, wie sich die Arbeit verändert.

Aus ihren Erkenntnissen konnten wir Folgendes schlussfolgern:

COVID-19 spielte eine große Rolle bei der Motivation von Unternehmen, in die **digitale Transformation zu** investieren.

Intelligente Automatisierung ist eine Hauptinvestition für Unternehmen, um sich gegen künftige Krisen abzusichern.

Viele Unternehmen lassen sich die Vorteile einer **Low-Code-Anwendungsentwicklung** entgehen.

Die Entscheidungsfindung im Technologiebereich wird sich **von einem Top-Down-Ansatz hin zum Konsens** verlagern.

ABSCHNITT 1:

Was sich an unserer Arbeitsweise ändert

Technologie und die Art und Weise, wie sie verwendet wird, hat sich im Jahr 2020 erheblich verändert. So stieg beispielsweise die Popularität von zuvor mäßig genutzten Tools wie Zoom und Google Meet während der globalen Pandemie explosionsartig an. Millionen von Menschen – von Lehrern und Ingenieuren bis hin zu Ärzten und Psychologen – haben diese Tools in einer Welt, die über Nacht virtuell wurde, notgedrungen verwendet.

Unternehmen weltweit haben im Laufe der Jahre viele Krisenzeiten erlebt. Auch in Zukunft werden neue Brüche entstehen und die Gesellschaft wird sich ständig an neue Lebens- und Arbeitsweisen anpassen müssen. Wird sich der Wandel, den wir heute erleben, im gleichen Tempo fortsetzen?

78 % der Befragten gehen davon aus, dass Technologie unsere Arbeitsweise in den nächsten zwei Jahren sehr oder erheblich verändern wird. Und 86 % der Befragten glauben, dass diese Veränderung innerhalb der kommenden fünf Jahre stattfindet.

Die rasche Akzeptanz von Technologien wird sich nur weiter beschleunigen, wenn ihre Vorteile deutlicher werden.

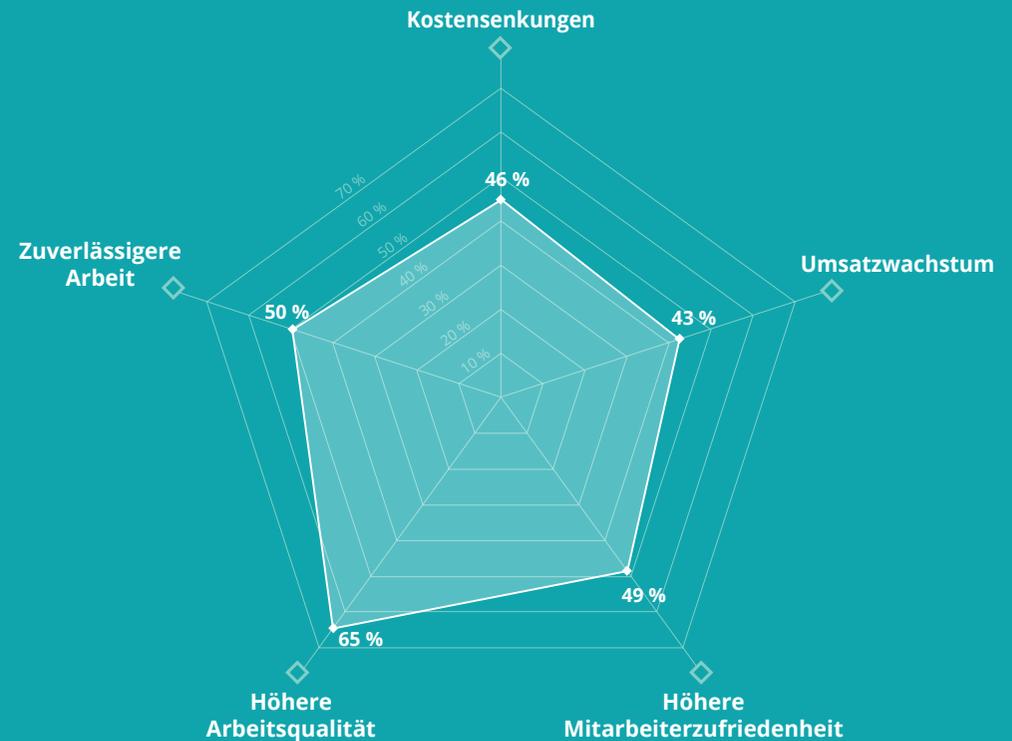


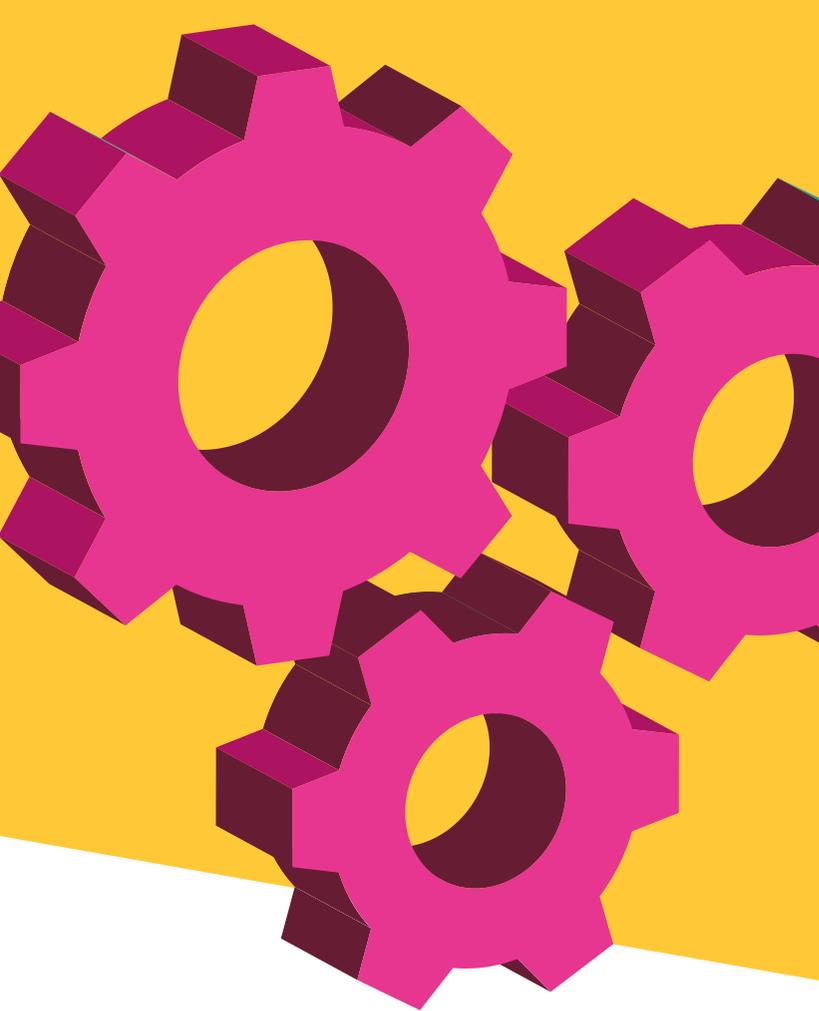
Von Führungskräften bis hin zu Mitarbeitern: Alle wollen bessere Technologien

Führungskräfte und IT-Supportmitarbeiter sind sich einig über die Rolle, die Technologie bei der Veränderung unserer Arbeitsweise spielt.

Für nur knapp die Hälfte der Führungskräfte ist Technologie ein Instrument zur Gewinnsteigerung: **46 % nennen Kostensenkungen, 43 % ein Umsatzwachstum** als angestrebte Veränderungen. Dagegen sehen 65 % der Führungskräfte darin einen Weg, eine höhere Arbeitsqualität zu erreichen. 50 % der befragten Führungskräfte glauben auch, dass Technologie die Arbeit zuverlässiger gestaltet. 49 % sehen darin sogar eine Möglichkeit zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit. Auch Mitarbeiter empfinden Technologie als positiv – als Mittel hin zu mehr Flexibilität und interessanteren Aufgaben.

Sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeiter treiben den Einsatz besserer Technologie am Arbeitsplatz voran. Laut 72 % der Befragten werden diese Veränderungen von der IT-Leitung, laut 59 % von der Unternehmensführung initiiert. Auch die Mitarbeiter mit Kundenkontakt drängen auf bessere Technologien – allerdings nur in einigen Unternehmen, wie 35 % der Befragten angaben.





NÄCHSTE SCHRITTE ZUM ERFOLG

Machen Sie Ihre Technologie zukunftssicher und seien Sie auf alles vorbereitet

Was ist Ihr Ziel für die digitale Transformation? Vorhandene Systeme zu modernisieren? Oder neue Wege zu finden, um interne und externe Kunden in Zukunft zu unterstützen?

Zukunftssichere Technologie-Investitionen müssen schnell realisierbar und skalierbar sein. Der Kundenkontext ändert sich ständig und Sie müssen bereit sein, aktuell relevante Produkte und Dienste anzubieten. Auch müssen Sie Kunden helfen, ihre Ziele schnell und einfach zu erreichen. Nutzen Sie vorhandene Technologie, automatisieren Sie neue Prozesse und stimmen Sie die Geschäftsarchitektur besser auf Ihre Kunden ab, um diese neuen Business-Anforderungen zu erfüllen.

ABSCHNITT 2

Wie COVID-19 dem System einen Schock versetzte

Ein technologischer Wandel kann durch ein äußeres Ereignis beschleunigt werden. Wir fanden neue Nutzungsmöglichkeiten für die moderne Internet-Infrastruktur, die während des Start-up-Booms entwickelt wurde. Wir haben gesehen, wie die Bereiche Sharing Economy und Gig Economy nach der Finanzkrise von 2008 gewachsen sind. Die COVID-19-Pandemie ist nur das jüngste Ereignis, das einen Wandel herbeigeführt hat.

Dieser weltweite Notstand im Bereich der öffentlichen Gesundheit hat die Art und Weise verändert, wie Hunderte Millionen (wenn nicht Milliarden) von Menschen arbeiten.

Chinesische Unternehmen haben dem Rest der Welt erfolgreich gezeigt, wie man plötzlich massiv auf die Arbeit im Homeoffice umstellt. Sie haben auch gezeigt, wie man in einer Zeit der Unsicherheit florieren kann, indem man mit großen digitalen Firmen zusammenarbeitet und Automatisierungstechnologie einsetzt.¹

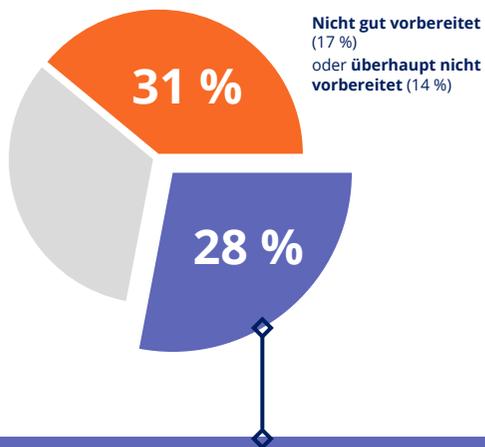
¹ *How Chinese Companies Successfully Adapted to COVID-19 (Wie sich chinesische Unternehmen erfolgreich an COVID-19 angepasst haben).* Gartner. 16. Juni 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-successful-chinese-companies-adapted-to-covid-19/>



Die meisten Unternehmen waren unvorbereitet

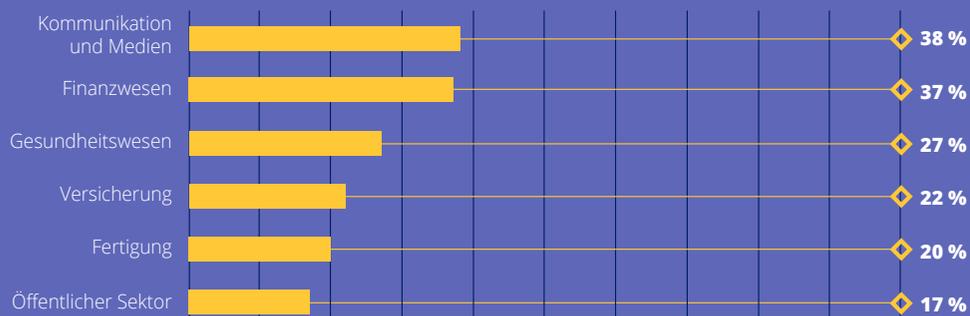
Zu Beginn der Pandemie wurden Unternehmen wie Amazon, Facebook und Google für ihren schnellen Wechsel zum Homeoffice gelobt.

Diese Unternehmen haben sich jedoch als Sonderfälle erwiesen.



Lediglich **28 %** der Befragten bezeichneten ihre Unternehmen als **„sehr gut vorbereitet“**, um mit der COVID-19-Pandemie fertig zu werden. Dagegen gaben **31 %** an, sie seien **„nicht gut“ oder „überhaupt nicht“ vorbereitet**.

Aus welchen Branchen stammen die sehr gut vorbereiteten 28 %?



Prozentsatz der Unternehmen, die sich als „sehr gut vorbereitet“ bezeichnet haben – nach Branche



Prozentsatz der Unternehmen, die sich als „sehr gut vorbereitet“ bezeichnet haben – nach Region

84 % sagten, dass eine bessere Vorbereitung auf künftige oder ähnliche Pandemien eine hohe Priorität für das Unternehmen habe.

Unternehmen bereiten sich auf eine veränderte Welt vor, indem sie ausgewählte Schlüsseltechnologien einführen:

Intelligente Automatisierung

Künstliche Intelligenz (KI)

Cloudbasierte Lösungen

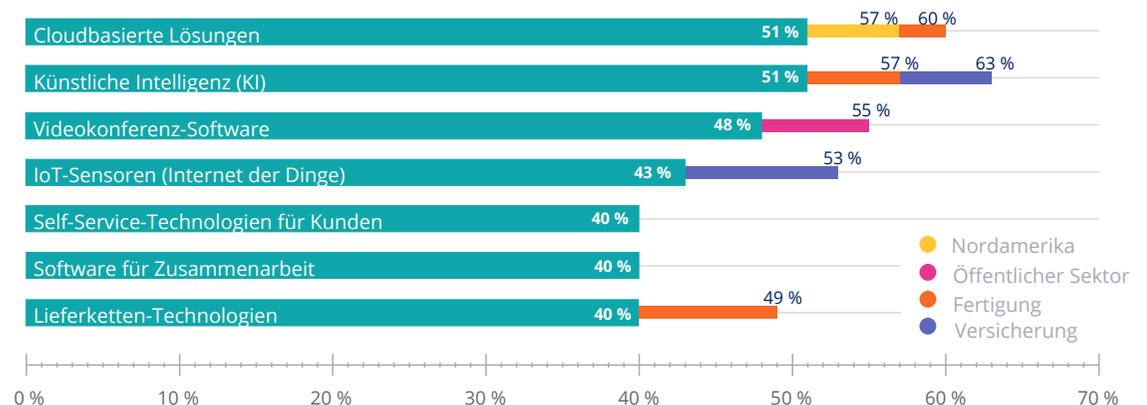
Definitionen dieser Begriffe finden Sie auf Seite 22.

Unternehmen investieren mehr in Technologie

Die Vorbereitung auf künftige Krisen hat jetzt für Regierungen und Unternehmen hohe Priorität.² Experten für öffentliche Gesundheit gehen davon aus, dass COVID-19 nicht die letzte Pandemie sein wird.³

Mit dem Omnichannel-Modell profitieren Unternehmen auch vom Unified Messaging und können so leichter das Kundenerlebnis optimieren sowie die Markenwahrnehmung durch zielgerichtete Kommunikation verbessern.

51 % der Befragten geben an, dass ihr Unternehmen in cloudbasierte Lösungen oder KI investiert. Nur 1 % der Befragten sagen, dass ihr Unternehmen in keine dieser Technologien investiert.



² 9 Work Trends Post COVID-19 (Neun Arbeitstrends nach COVID-19). Gartner. 8. Juni 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/9-future-of-work-trends-post-covid-19/>

³ COVID-19 Won't Be the Last Pandemic. Here's What We Can Do to Protect Ourselves. (COVID-19 wird nicht die letzte Pandemie sein. Das können wir tun, um uns selbst zu schützen). TIME. 15. April 2020. <https://time.com/5820607/nathan-wolfe-coronavirus-future-pandemic/>

Ergänzende Studie: Auswirkung von COVID-19 auf die digitale Transformation

Die COVID-19-Pandemie hat sich so dramatisch auf den Arbeitsplatz ausgewirkt, dass wir das Thema in einer separaten Studie vertieft haben.

Laut 74 % der Befragten hat die Krise mehr IT-Lücken als erwartet offenbart. Infolgedessen investieren Unternehmen verstärkt in KI-Tools, die ihnen helfen, Kundenbedürfnisse besser zu erfüllen.

[Ergänzende Studie downloaden >](#)

Die Mehrheit der Befragten hält eine intelligente Automatisierung für eine notwendige Investition im Unternehmen:



sagen, dass externe Ausnahmezustände, die Menschen vorübergehend vom Arbeitsplatz fernhalten, zu **mehr Investitionen in KI oder intelligente Automatisierung führen werden.**



sagen, dass unvorhersehbare Massenerkrankungen bzw. Selbstisolierung den **Bedarf an einer intelligenten Automatisierung im Unternehmen steigern werden.**



sagen, dass die Weise, wie sie von COVID-19 beeinträchtigt werden, **künftig größere Investitionen in eine intelligente Automatisierung bedeutet.**



NÄCHSTE SCHRITTE ZUM ERFOLG

Skalieren und Anpassen mit intelligenter Automatisierung

Die Arbeit wurde nicht eingestellt, auch wenn physische Standorte möglicherweise geschlossen wurden. Die Mitarbeiter brauchen aber nach wie vor Tools, mit denen sie produktiv bleiben können. Kunden erwarten außerdem weiterhin, dass Unternehmen ihre Anrufe beantworten. Die Unternehmen müssen den wachsenden und sich verändernden Bedürfnissen ihrer Mitarbeiter und Kunden gerecht werden. Um dies zu erreichen, müssen sie den Einsatz und die Investitionen in folgende Lösungen erhöhen:

KI, die bessere Entscheidungen fördert

Intelligente Automatisierung, die Erkenntnisse in Echtzeit nutzen kann

Cloudlösungen, die eine schnelle und kollaborative Anwendungsentwicklung ermöglichen

Diese Veränderungen werden es Unternehmen ermöglichen, schnell zu skalieren und sich an den wechselnden Kontext von Kunden und Mitarbeitern anzupassen.

ABSCHNITT 3:

Von der Krise zum Wandel

Die heutigen Investitionen in Technologie zielen darauf ab, Effizienz zu steigern, Kosten zu senken und Mitarbeiter zu entlasten. Laut zwei Dritteln der Befragten wünschen sich Mitarbeiter bessere Technologien, um Arbeitsabläufe zu verbessern.

Um diesem Bedürfnis gerecht zu werden, investieren Unternehmen u. a. in folgende Technologien:

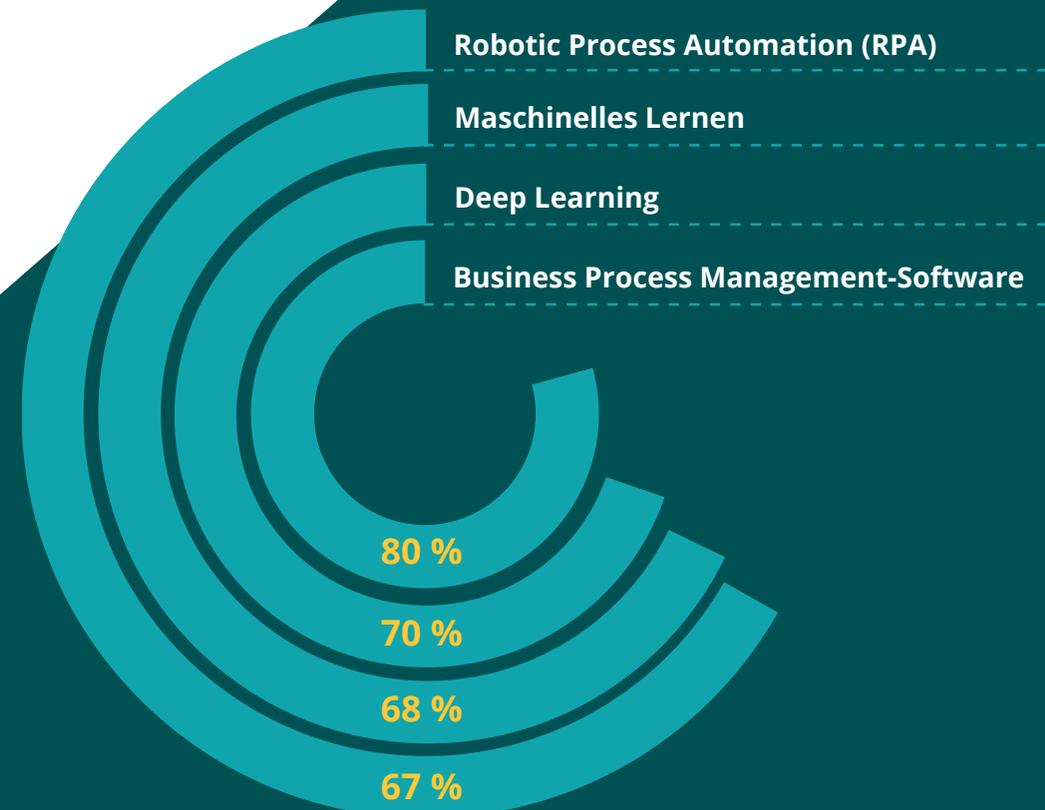
Business Process Management (BPM)-Software

Deep Learning

Maschinelles Lernen

Robotic Process Automation (RPA)

Wie hoch ist der Prozentsatz der Unternehmen, die in diese Technologien investieren?



Definitionen dieser Begriffe finden Sie auf Seite 22.

Neue Möglichkeiten mit intelligenter Automatisierung

Trotz der weit verbreiteten Auffassung, dass Automatisierung nur eine Möglichkeit ist, menschliche Arbeitskraft zu reduzieren, schafft und verbessert sie tatsächlich Arbeitsplätze.

Studien deuten zunehmend darauf hin, dass Automatisierung bestimmte Arbeitsplätze obsolet machen kann, aber auch neue schaffen wird, die Mitarbeitern eine effizientere Nutzung ihrer Zeit ermöglichen.⁴

Unsere Befragten waren sich einig, dass die intelligente Automatisierung eine Reihe von Vorteilen mit sich bringt.



sagen, dass eine intelligente Automatisierung **die Kundenzufriedenheit verbessert.**



sagen, dass eine intelligente Automatisierung **den Stress am Arbeitsplatz reduziert.**

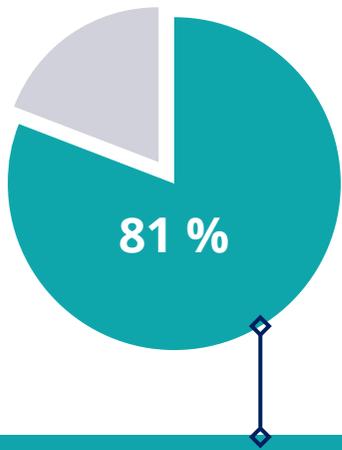


sagen, dass eine intelligente Automatisierung **die Mitarbeiterzufriedenheit erhöht.**

Als wie wertvoll jemand die intelligente Automatisierung einschätzt, hängt davon ab, wie er den Begriff „Arbeitskräfte“ definiert. **73 % der Befragten sagen, dass der Begriff sowohl Menschen als auch intelligente Maschinen umfasst. Die Mitarbeiter haben die Rolle der Automatisierung und ihre Einbindung in ein größeres Unternehmen verstanden.**

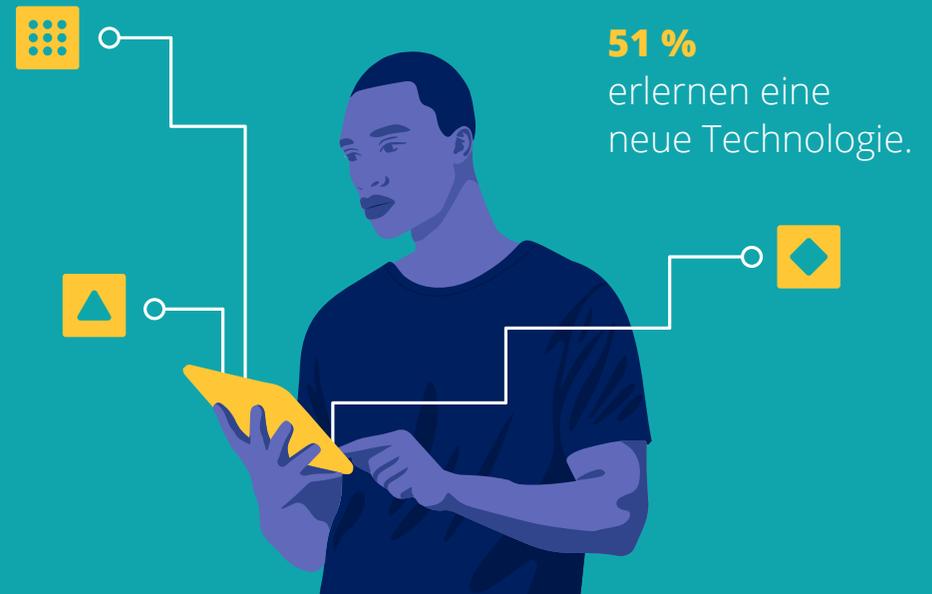
⁴ Robots kill jobs. But they create jobs, too. (Roboter vernichten Arbeitsplätze. Aber sie schaffen auch Arbeitsplätze.) Brookings. 18. März 2019. <https://www.brookings.edu/blog/up-front/2019/03/18/robots-kill-jobs-but-they-create-jobs-too/>

Was könnten Sie mit vier Stunden mehr Zeit pro Woche anfangen?



81 % der Befragten glauben, dass die Automatisierung mindestens vier Arbeitsstunden pro Woche einspart.

So nutzen Mitarbeiter diese zusätzliche Zeit:



Wie KI die Belegschaft verändert

Wie reagieren leitende Manager auf die KI?

Leitende Manager interessieren sich sehr für die Möglichkeiten einer KI, müssen aber ihren Wissensstand noch stark erweitern. **51 %** der Befragten sind der Meinung, dass das leitende Management sein Verständnis dafür verbessern muss, wie die KI Prozesse verändert und Arbeitsplätze beeinflusst. Und **50 %** der Befragten sind der Meinung, dass Führungskräfte ihr Verständnis der Unternehmensressourcen und -strukturen verbessern müssen, damit die neue Technologie gut funktioniert.

Wie wird sich die KI auf Mitarbeiter mit Kundenkontakt auswirken?

Letztlich müssen sich alle Mitarbeiter mit KI-Lösungen besser vertraut machen. **64 %** der Befragten sind der Meinung, dass die Mehrheit der Mitarbeiter innerhalb der nächsten fünf Jahre lernen muss, wie eine KI eingesetzt wird. **56 %** glauben, dass sie auch lernen müssen, wie man die KI trainiert.

Wie denken Mitarbeiter über KI-Manager?

Intelligente Maschinen werden zunehmend zur Verwaltung von Aufgaben und zur Überwachung der Produktivität eingesetzt. **84 %** der Mitarbeiter geben an, dass sie mit intelligenten Maschinen kein Problem haben. Aber der KI unterstellt zu sein, ist eine andere Geschichte.

75 % der leitenden Manager sind der Meinung, dass sich die Mitarbeiter ziemlich oder vollkommen wohl fühlten, wenn eine Maschine ihr „Chef“ wäre. Diese Ansicht wird von Mitarbeitern mit Kundenkontakt jedoch nicht geteilt. Diese Frage hatten wir Mitarbeitern auch in unserer Studie von 2017 gestellt. Vier von fünf Befragten gaben an, dass sie sich mit einer intelligenten Maschine als „Chef“ nicht wohl fühlen würden.⁵

KI spielt bereits eine wichtige Rolle am Arbeitsplatz

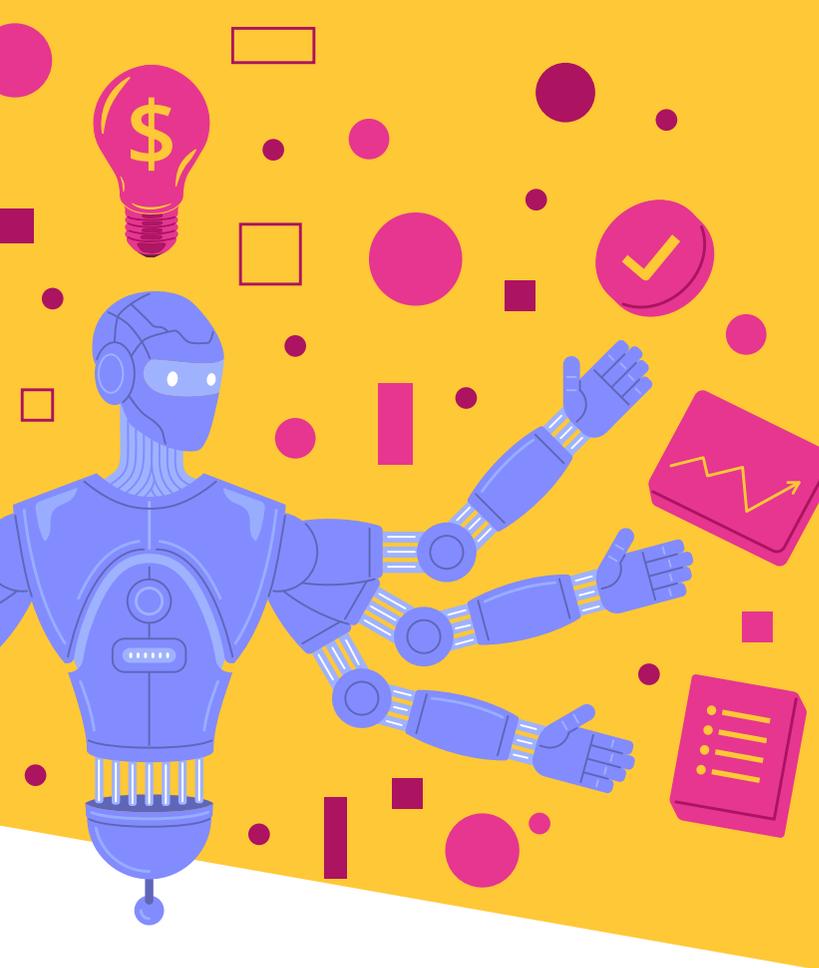
70 % der Unternehmen implementieren **Deep Learning**.

68 % der Unternehmen implementieren **maschinelles Lernen**.

67 % der Unternehmen nutzen KI zur **Unterstützung der menschlichen Entscheidungsfindung**.

64 % von Unternehmen vertrauen auf KI, um **Entscheidungen ohne menschliches Zutun zu treffen**.

⁵ The Future of Work (Die Arbeitswelt von morgen): Ein Bericht von Marketforce und Pegasystems. 2017. <https://www.pega.com/de/insights/resources/future-work-report-marketforce-and-pegasystems>



NÄCHSTE SCHRITTE ZUM ERFOLG

Bessere Arbeitsabläufe durch intelligente Automatisierung

Eine intelligente Automatisierung schafft bessere Erlebnisse für alle – Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen. Und es gibt viele verschiedene Arten der intelligenten Automatisierung.

Bei der Robotic Desktop Automation (RDA) arbeiten Bots und Menschen zusammen, um die Arbeit schneller und fehlerfreier zu erledigen – und damit für den Kunden hervorragende Ergebnisse zu erzielen.

Die Robotic Desktop Automation (RDA) lässt Bots die „Schwerstarbeit“ erledigen. Sie schafft den Brückenschlag zwischen Systemen, User Interfaces (UI) und mangelnder Datenintegration und verhindert so, dass Backend-Prozesse neuen Kundenerfahrungen und der digitalen Transformation im Wege stehen.

Und die KI hilft bei der Weiterentwicklung der Automatisierung, indem sie maschinelles Lernen, prädiktive und adaptive Modelle sowie die natürliche Sprachverarbeitung (Natural Language Processing, NLP) mit operativen Erkenntnissen kombiniert – und so für jeden Prozess und jede Interaktion die richtigen Informationen nutzt.

Kunden und Mitarbeitern die gewünschten Ergebnisse zu bieten – und gleichzeitig konsistente und relevante Erfahrungen zu liefern –, erfordert ein Management der intelligenten Automatisierung von Anfang bis Ende: über Channels, Geräte und User Interfaces (UI) hinweg.

ABSCHNITT 4

Zusammenarbeit ist wichtiger denn je

Bislang wurden Investitionen in neue Technologien am Arbeitsplatz vor allem von der IT vorangetrieben. Dieser Trend ändert sich langsam.

Jeder im Unternehmen – vom leitenden Management bis hin zu den Mitarbeitern – muss eine aktivere, teamorientiertere Rolle übernehmen, um den Erfolg der digitalen Transformation sicherzustellen.

Das zeigt sich auch in den Ergebnissen unserer Studie:



stimmen zu, dass die zunehmende Bedeutung der KI die Rolle der IT im Unternehmen stärkt.

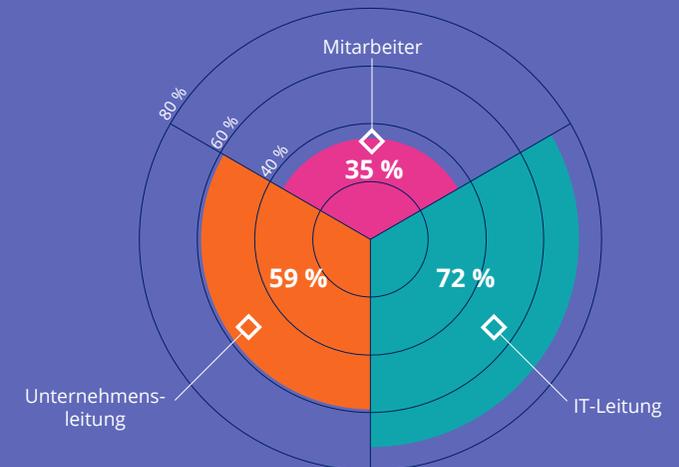


stimmen zu, dass die IT eine **immer größere Rolle bei der Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen innehat.**



stimmen zu, dass sich jeder im Unternehmen **als Teil der IT sehen sollte.**

Wer treibt technologische Verbesserungen voran?



Wachsende Anforderungen, verpasste Chancen

Diese zu geringe Nutzung von von Low-Code ist eine verpasste Chance für viele Unternehmen.

Wir haben festgestellt, dass 82 % der Befragten der Meinung sind, dass die IT Plattformen und Systeme bereitstellen sollte, damit Mitarbeiter ihre eigenen Technologiелösungen entwickeln und implementieren können.

Es herrscht eine gewisse **Diskrepanz zwischen dem leitenden Management und den IT-Leitern** hinsichtlich der Bedeutung des Einsatzes von Low-Code-Technologie.

57 % der Befragten geben an, dass sie in ihren Unternehmen Low-Code-Technologie nutzen. Das ist der niedrigste Prozentsatz aller Tools, nach denen in der Studie gefragt wurde. Dennoch gaben 73 % der leitenden Manager – aber nur 32 % der IT-Führungskräfte – an, dass sie Low-Code implementiert hätten.

Low-Code ist auch die am wenigsten bekannte Technologie. 13 % der Befragten gaben an, dass sie mit dieser Technologie nicht vertraut sind. Zum Vergleich: Die nächsten beiden am wenigsten bekannten Technologien waren Process Mining und die natürliche Sprachverarbeitung (Natural Language Processing, NLP), von denen 8 % bzw. 7 % der Befragten angaben, sie seien nicht damit vertraut.

Die Befragten suchen nach Low-Code-Lösungen, auch wenn sie mit dem Begriff nicht vertraut sind.

Arbeitet Ihr Unternehmen mit Low-Code?





NÄCHSTE SCHRITTE ZUM ERFOLG

Bringen Sie Business und IT mit Low-Code-Lösungen zusammen

Der Code ist ein großes Hindernis für die Zusammenarbeit von IT und Business. Unternehmen schließen Geschäftsanwender vom Entwicklungsprozess aus, wenn sie sämtliche Anwendungen hartcodieren. Dabei handelt es sich häufig um Anwendungen, die Geschäftsanwender für ihre Arbeit benötigen.

Mit Low-Code-Tools können Geschäftspartner ihre Anwendungen selbst entwickeln, während das IT-Team sie über bewährte Methoden, Sicherheit und Compliance informiert.

Bei der Anwendungsentwicklung sollten alle Beteiligten einen ausgewogenen Beitrag leisten. Unternehmen sollten Design Thinking – eine Methode zur Problemlösung, bei der der Mensch als Nutzer der Lösung im Mittelpunkt steht – einführen, um mit der Zusammenarbeit zu beginnen.

Die Mitglieder des Business-Teams können sich auf das gewünschte Ergebnis und die Erfahrungen eines Benutzers konzentrieren, statt sich Gedanken darüber zu machen, mit welchen Tools das Ergebnis am ehesten erzielt werden kann. Die IT kann zusätzliche Erkenntnisse darüber liefern, wie ein Problem gelöst werden kann, indem sie mit Geschäftspartnern an Innovationen arbeitet und neue Lösungen mit Low-Code-Tools schnell einführt.

Schlussfolgerungen

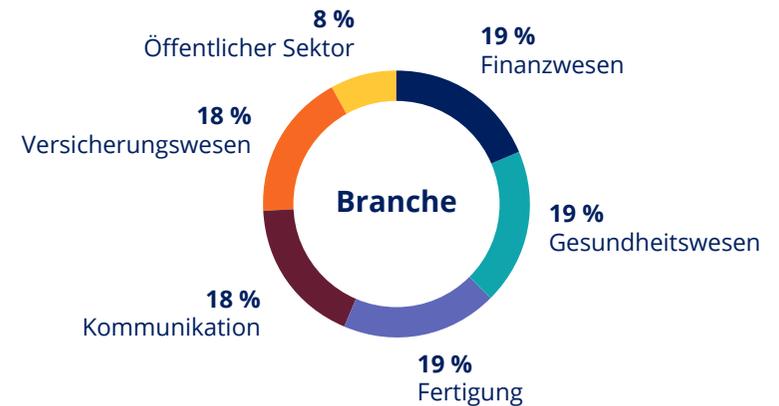
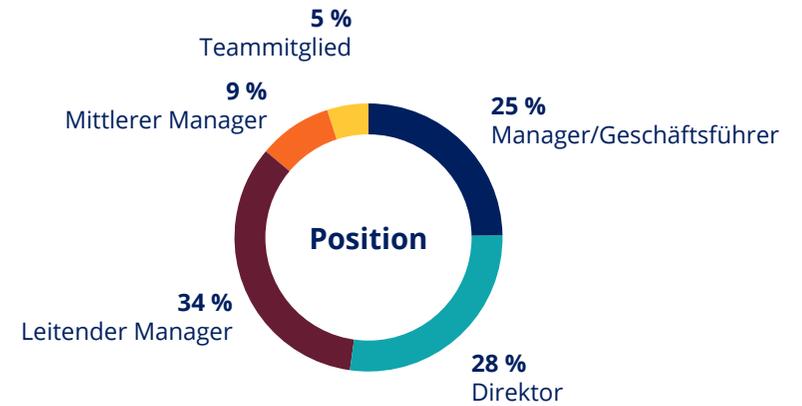
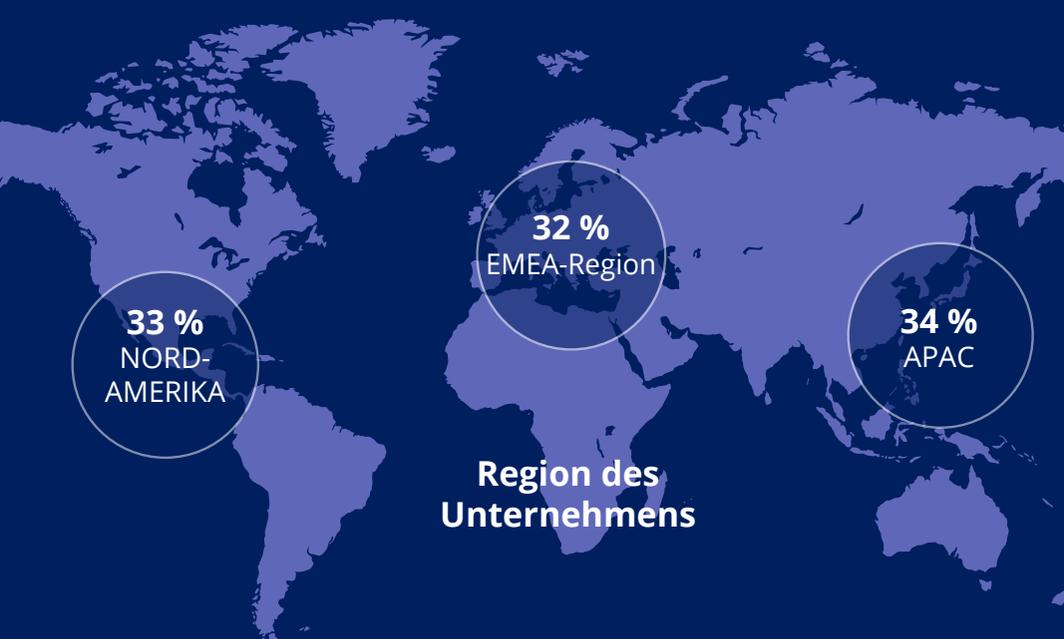
Wir leben in unsicheren Zeiten. Die jüngsten weltweiten Ereignisse haben gezeigt, dass viele Unternehmen sich zwar schnell anpassen konnten, viele andere jedoch überrascht und völlig unvorbereitet auf die Krise und ihre geschäftlichen Folgen waren. **Wie unsere Studie belegt, wollen die Unternehmen, die die plötzliche Digitalisierung der Arbeitswelt „kalt erwischt“ hat, diesen Fehler kein zweites Mal begehen.**

Die Frage ist: Können Unternehmen auch nach der Krise die Technologie-Akzeptanz im gleichen Tempo vorantreiben? Die Begeisterung für Technologie-Investitionen wie eine intelligente Automatisierung ist ein Zeichen dafür, dass sie es können. Unternehmen wissen jetzt, wie dringend notwendig eine flexible Anpassungsfähigkeit an Kunden- und Mitarbeiterbedürfnisse ist.

Die weltweite Situation hat Unternehmen motiviert, neue Technologien einzuführen und darüber nachzudenken, wie sie besser für Kunden und Mitarbeiter da sein können. **Unternehmen wachsen auch während der Pandemie und stellen sich auf die neue Situation ein – damit sie auf alles vorbereitet sind, was die Zukunft bringen mag.**

Methodik

Im April 2020 befragte Savanta weltweit 3.158 leitende Manager und IT-Mitarbeiter im Support, die im Finanz-, Gesundheits- und Versicherungswesen, im Fertigungs- und Kommunikationsbereich sowie im öffentlichen Sektor tätig sind.



Definitionen

Künstliche Intelligenz (KI) ist ein weit gefasster Begriff, der viele Teilbereiche der Informatik umfasst, die darauf abzielen, Maschinen zu bauen, die Aufgaben ausführen können, die Intelligenz erfordern, wenn sie von Menschen ausgeführt werden.

Business Process Management (BPM) ist eine Methode zur Verwaltung von Prozessen und Workflows in einem Unternehmen. Das Ziel von BPM ist die Steigerung von Effizienz, Leistung und Agilität in den täglichen Geschäftsabläufen eines Unternehmens.

Intelligente Automatisierung ist der Einsatz von Technologie zur Durchführung von Arbeitsaufgaben. Dies kann jede Technologielösung sein, einschließlich KI, Robotic Automation und visuelle Erkennungstechnologie.

Low-Code ist ein einfacher Ansatz zur Anwendungsentwicklung für Mitarbeiter, die nicht zum technischen Bereich gehören. Low-Code verfügt oft über Drag-and-Drop-Funktionen und visuelle Design-Tools.

Maschinelles Lernen ist die Fähigkeit von Computersystemen, ihre Leistung durch den Umgang mit Daten zu verbessern, ohne explizit programmierten Anweisungen folgen zu müssen. Beim maschinellen Lernen werden automatisch Muster in großen Datenmengen erkannt, die für Vorhersagen dienen können.

Robotic Process Automation (RPA) ist eine Computer-Software, die so konfiguriert ist, dass sie vorhandene Anwendungen zur Verarbeitung einer Transaktion, zur Datenmanipulation, zum Auslösen von Reaktionen und zur Kommunikation mit anderen digitalen Systemen automatisch erfasst und interpretiert.

Deep Learning ist eine Technik basierend auf einer Familie von Algorithmen, die Informationen in tiefen „neuronalen“ Netzwerken verarbeitet, wobei ein Ausgabe-Layer zur Eingabe der nächsten Verarbeitungsebene wird.



Über Pegasystems

Pega ist der Marktführer bei Cloud-Software für Customer Engagement und operative Leistungsfähigkeit. Die renommiertesten und erfolgreichsten Marken der Welt verlassen sich auf die KI-gestützte Software von Pega, um jede einzelne Kundeninteraktion in jedem Kanal zu optimieren und dafür zu sorgen, dass jedes Markenversprechen gehalten wird. Pega bietet eine Plattform für die Anwendungsentwicklung mit Low-Code, mit der Unternehmen schnell Apps fertigstellen und weiterentwickeln können, um die Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern zu erfüllen und die digitale Transformation auf ganzer Linie voranzutreiben. Seit über 35 Jahren trägt Pega zu mehr Kundenzufriedenheit, geringeren Kosten und einem höheren Customer Lifetime Value (CLV) bei.

Weitere Informationen finden Sie unter pega.com/de.

© 2022 Pegasystems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.