

Potenzialanalyse Operative Effizienz



The world is how we shape it

sopra  steria

Inhalt

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

01

Befragungsdesign

Methode und Stichprobe

Methode

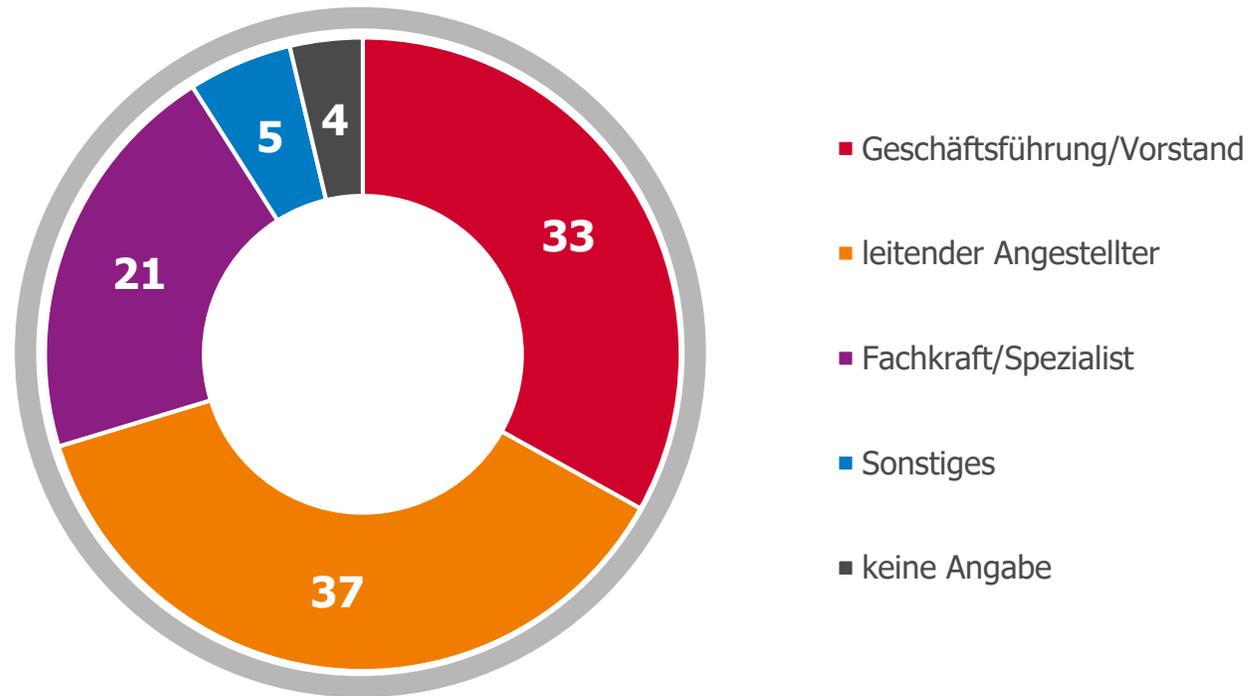
- └ **Online-Befragung**
- └ **Befragungszeitraum:** Januar/Februar 2020

Stichprobe

- └ **Stichprobenumfang: n = 323**, 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

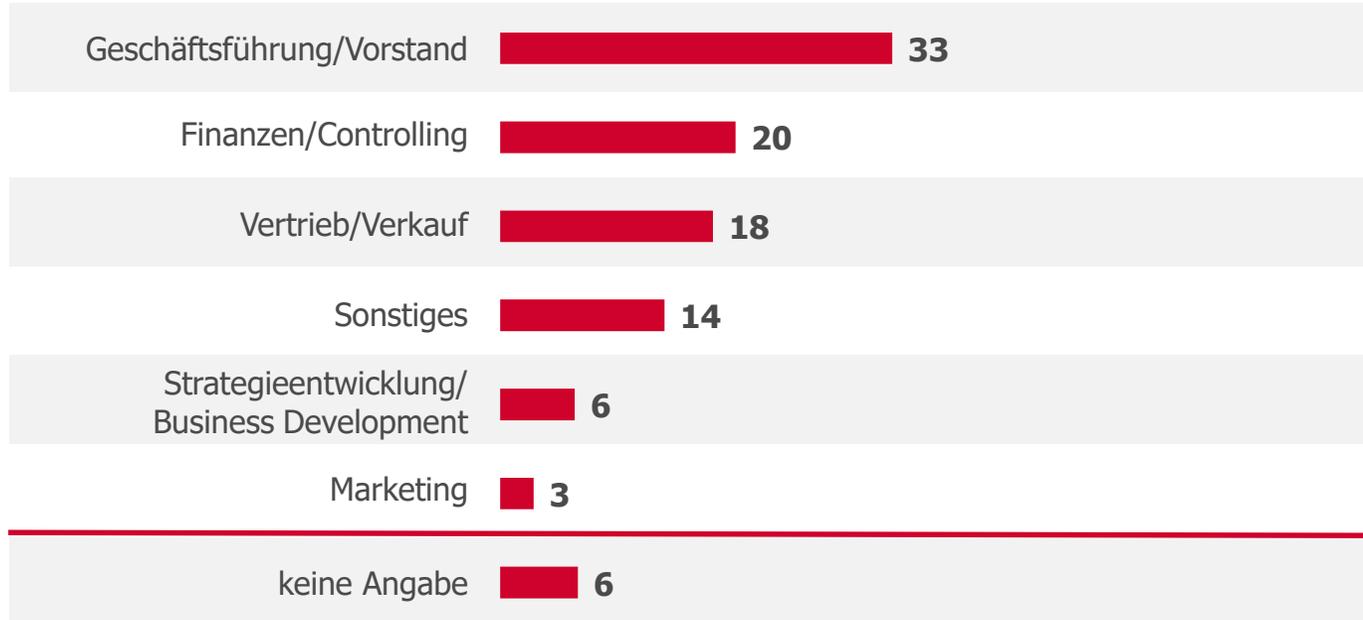
Tätigkeitsbereich im Unternehmen



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent

Zusammensetzung der Stichprobe

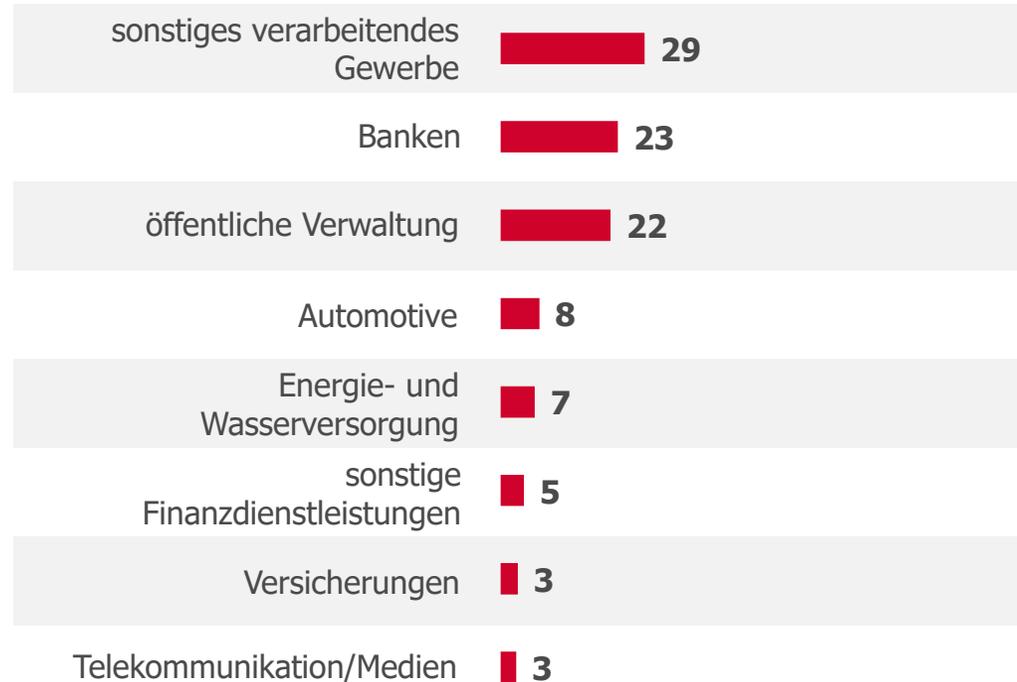
Tätigkeitsbereich im Unternehmen



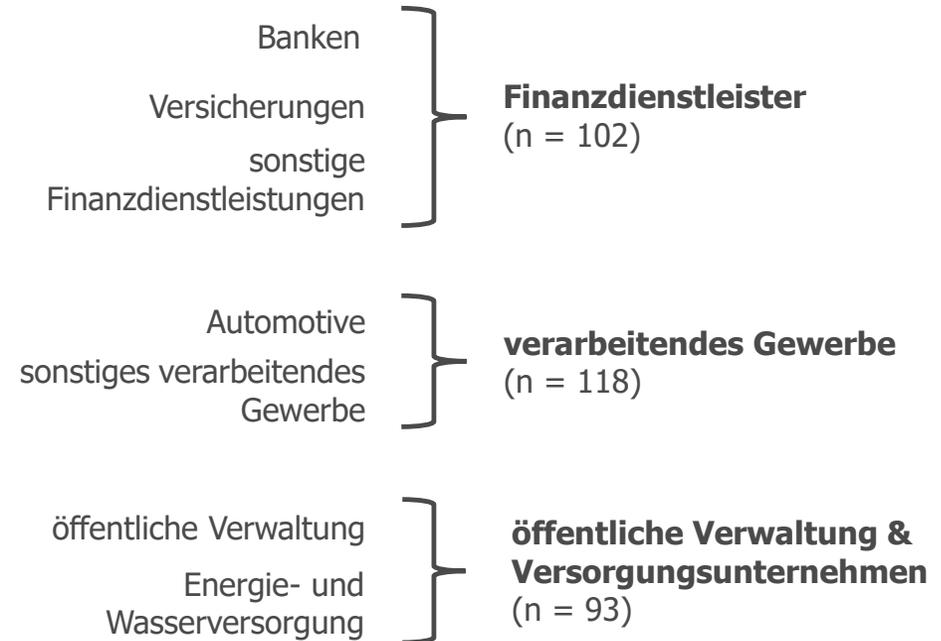
Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent

Zusammensetzung der Stichprobe

Branchenzugehörigkeit



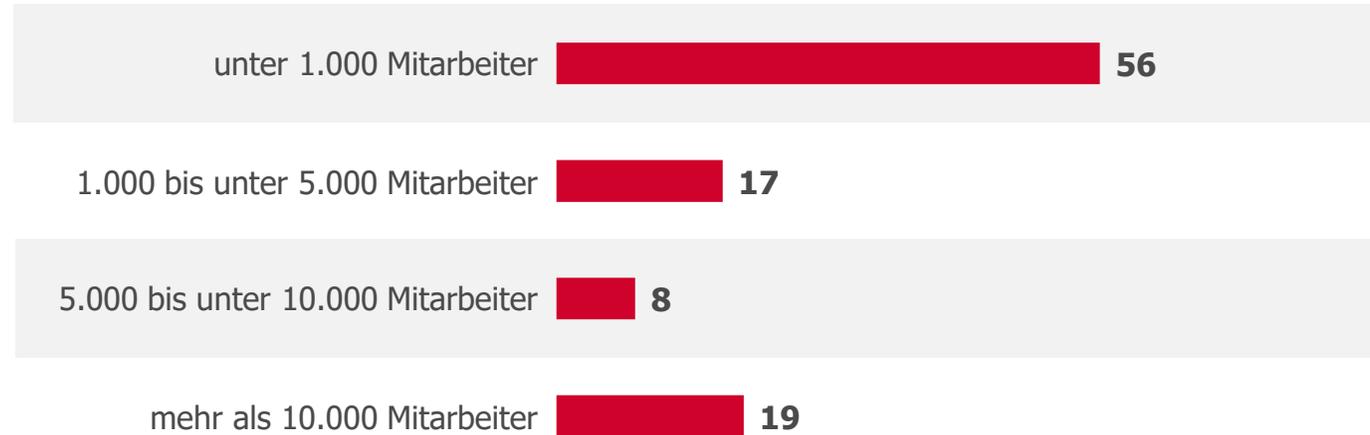
Clusterbildung



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent

Zusammensetzung der Stichprobe

Unternehmensgröße



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent

02

Zusammenfassung

Zusammenfassung

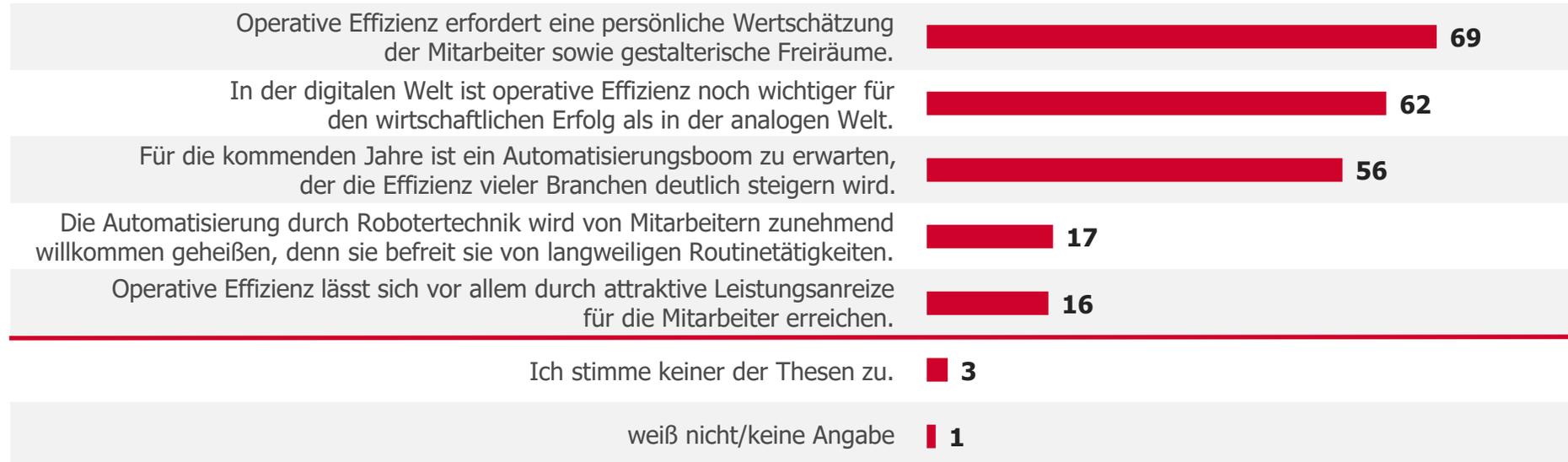
- └ Laut sechs von zehn befragten Entscheidern ist operative Effizienz in der digitalen Welt noch wichtiger für den wirtschaftlichen Erfolg als in der analogen.
- └ Für zwei Drittel der Befragten erfordert operative Effizienz die Wertschätzung der Mitarbeiter und gestalterische Freiräume.
- └ Um die eigene operative Effizienz zu steigern, haben sich jeweils 51 Prozent der befragten Unternehmen das Ziel gesetzt, den eigenen Automatisierungsgrad zu steigern und die Fehlerquoten zu reduzieren.
- └ In Marketing und Vertrieb von einem Viertel der befragten Unternehmen ist die operative Effizienz derzeit noch relativ gering.
- └ 62 Prozent der befragten Unternehmen wollen mit Hilfe eines digitalisierten Geschäftsmodells ihr Effizienzpotenzial ausschöpfen. Weitere 59 Prozent setzen auch auf die Standardisierung von Produkten und Dienstleistungen.
- └ Großes Potenzial zur Steigerung der Prozesseffizienz sehen 71 Prozent in der Neugestaltung von Prozessen, weitere 61 Prozent in der Prozessautomatisierung.
- └ Jeweils rund jedes zweite Unternehmen sieht fehlende digitale Fähigkeiten und den Aufwand bei der digitalen Transformation der eigenen Organisation als Herausforderung auf dem Weg zu mehr Effizienz.
- └ Zur Steigerung der operativen Effizienz plant die Mehrheit der befragten Unternehmen (44 Prozent) bis 2022 den Einsatz von (Big) Data Analytics. 42 Prozent wollen auf Social Collaboration Tools setzen.
- └ 4 von 10 Unternehmen steigern ihre Effizienz mittels agilem Projektmanagement.
- └ 54 Prozent der befragten Unternehmen stellen durch Messen von Prozesskennzahlen sicher, dass die digitale Transformation auch die operative Effizienz steigert.

03

Ergebnisse

Für zwei Drittel kommt es auf Freiräume für die Mitarbeiter und deren Wertschätzung an

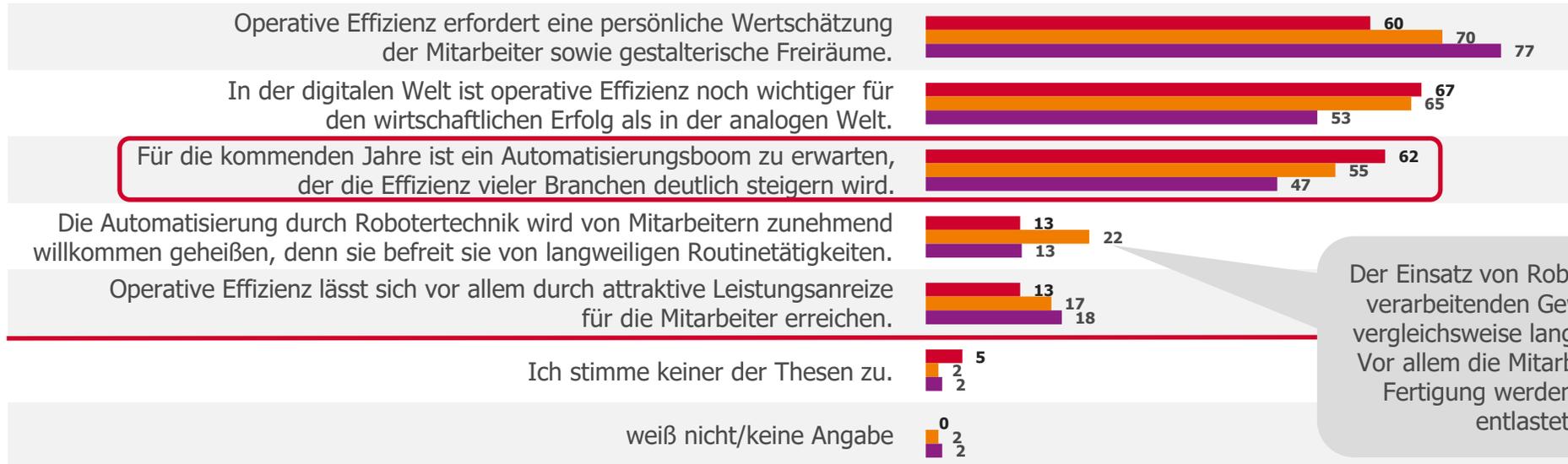
Welchen der folgenden Thesen zur operativen Effizienz stimmen Sie zu?



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

RPA, Robo Advisory & Co.: Insbesondere die Finanzdienstleister rechnen mit einem Automatisierungsboom zugunsten von Effizienz

Welchen der folgenden Thesen zur operativen Effizienz stimmen Sie zu?



Der Einsatz von Robotern hat im verarbeitenden Gewerbe eine vergleichsweise lange Tradition. Vor allem die Mitarbeiter in der Fertigung werden dadurch entlastet.

- Finanzdienstleister (n = 102)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 118)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 93)

Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Jedes zweite Unternehmen strebt nach mehr Automatisierung und niedrigeren Fehlerquoten

Welche Ziele haben in Ihrem Unternehmen derzeit Priorität für die Steigerung der operativen Effizienz?

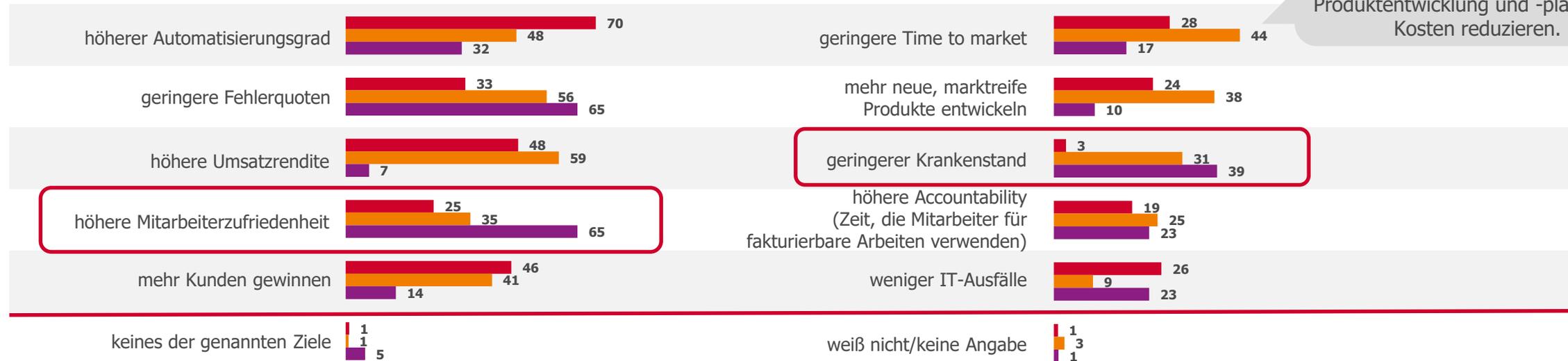


Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

In öffentlicher Verwaltung und Versorgungsunternehmen hat das Mitarbeiterwohl derzeit am häufigsten Priorität

Welche Ziele haben in Ihrem Unternehmen derzeit Priorität für die Steigerung der operativen Effizienz?

Mit einer raschen Produkteinführung kann das verarbeitende Gewerbe in der Phase zwischen Produktentwicklung und -platzierung Kosten reduzieren.



- Finanzdienstleister (n = 102)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 118)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 93)

Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Etwas Luft nach oben gibt es überall: Effizienzgrad einzelner Unternehmensbereiche unterscheidet sich nur geringfügig

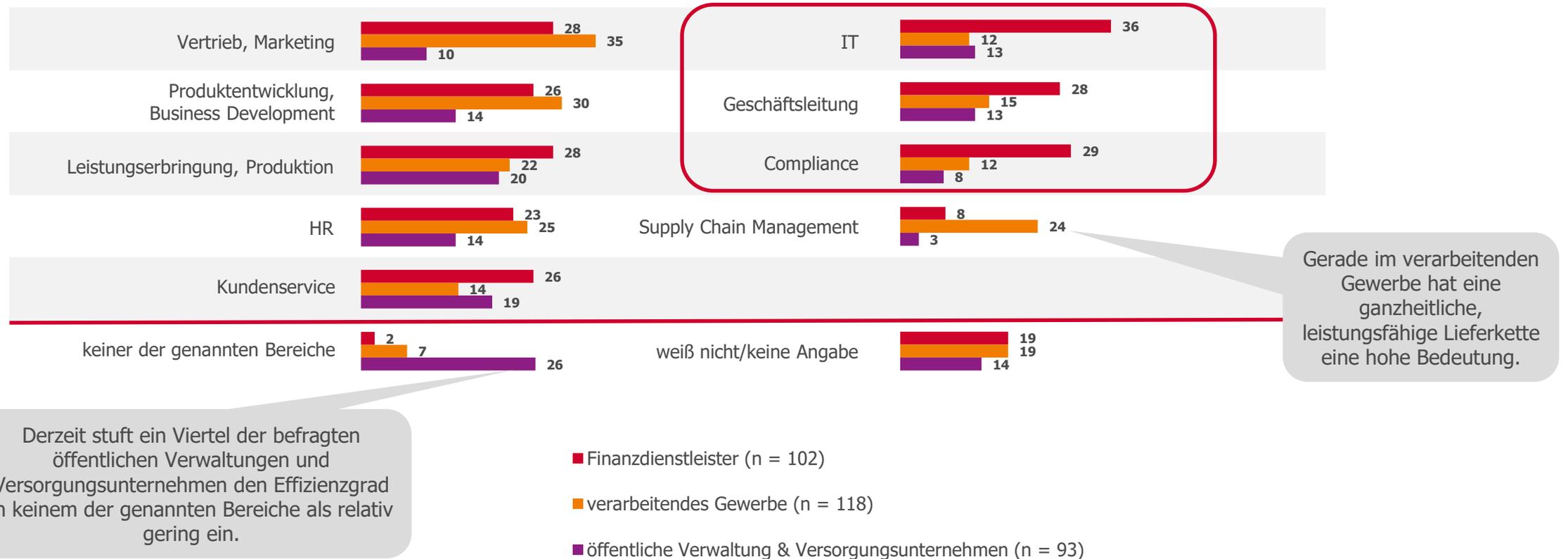
In welchen Bereichen Ihres Unternehmens ist die operative Effizienz derzeit relativ gering?



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Finanzdienstleister bemängeln die Effizienz von IT, Geschäftsleitung und Compliance am häufigsten

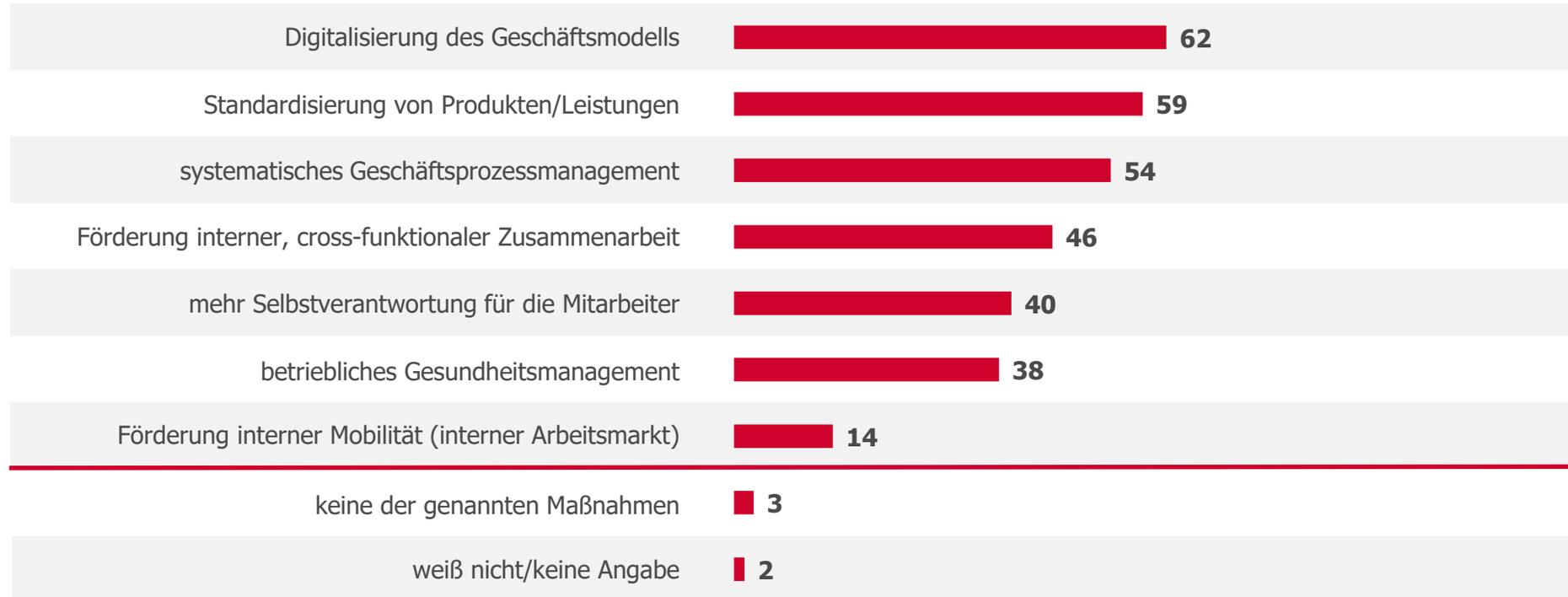
In welchen Bereichen Ihres Unternehmens ist die operative Effizienz derzeit relativ gering?



Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Die Mehrheit der Unternehmen will durch digitalisiertes Geschäft effizienter werden

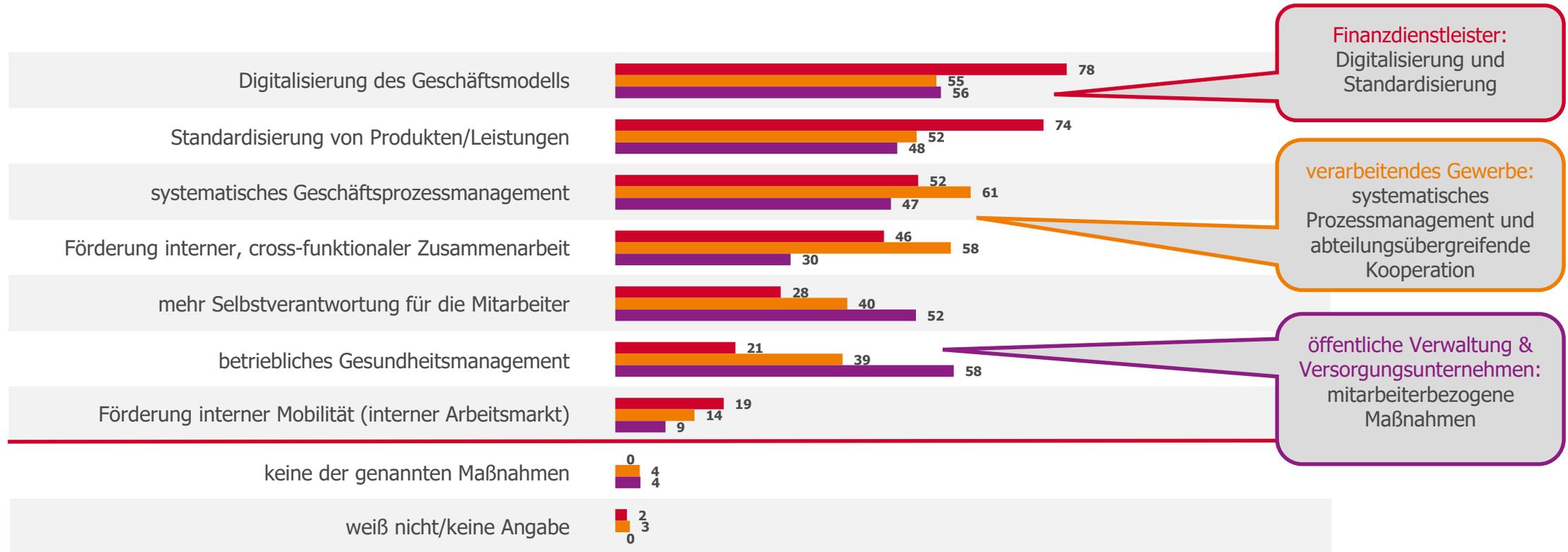
Welche der folgenden Maßnahmen setzt Ihr Unternehmen ein, um die operative Effizienz zu steigern?



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Jede Branche hat einen bevorzugten Maßnahmenkatalog

Welche der folgenden Maßnahmen setzt Ihr Unternehmen ein, um die operative Effizienz zu steigern?

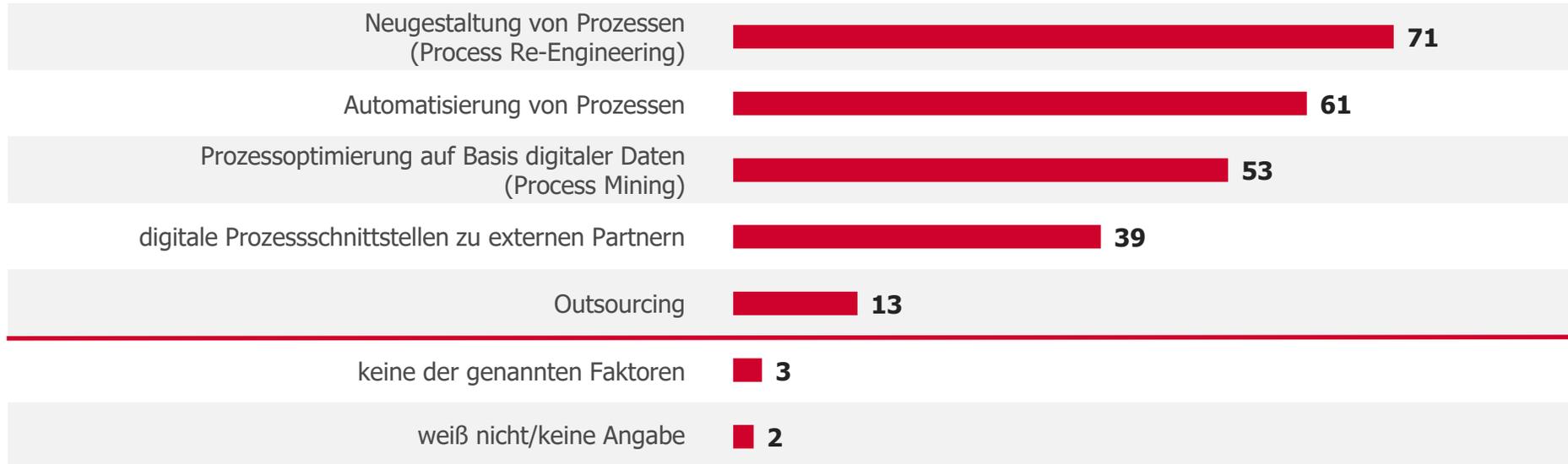


Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

- Finanzdienstleister (n = 102)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 118)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 93)

Der Umbau von Prozessen bietet das größte Potenzial für Effizienzsteigerung

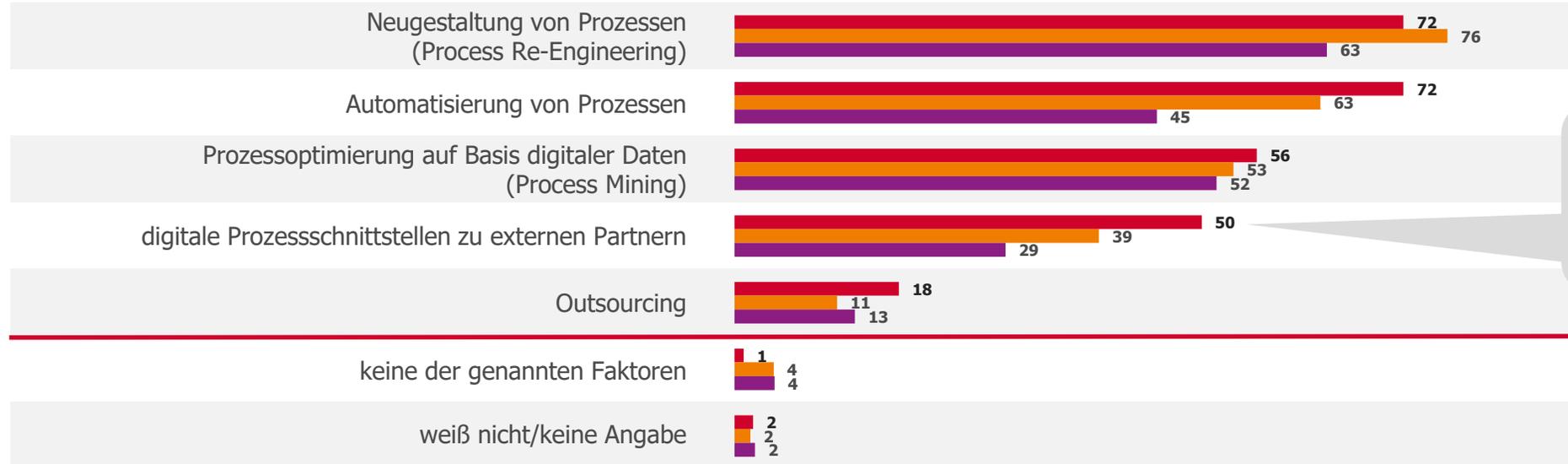
Wo sehen Sie großes Potenzial, um die Prozesseffizienz in Ihrem Unternehmen zu steigern?



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Finanzdienstleister und das verarbeitende Gewerbe sehen in der Neugestaltung und Automatisierung von Prozessen häufiger Potenzial als öffentliche Verwaltung und Versorgungsunternehmen

Wo sehen Sie großes Potenzial, um die Prozesseffizienz in Ihrem Unternehmen zu steigern?



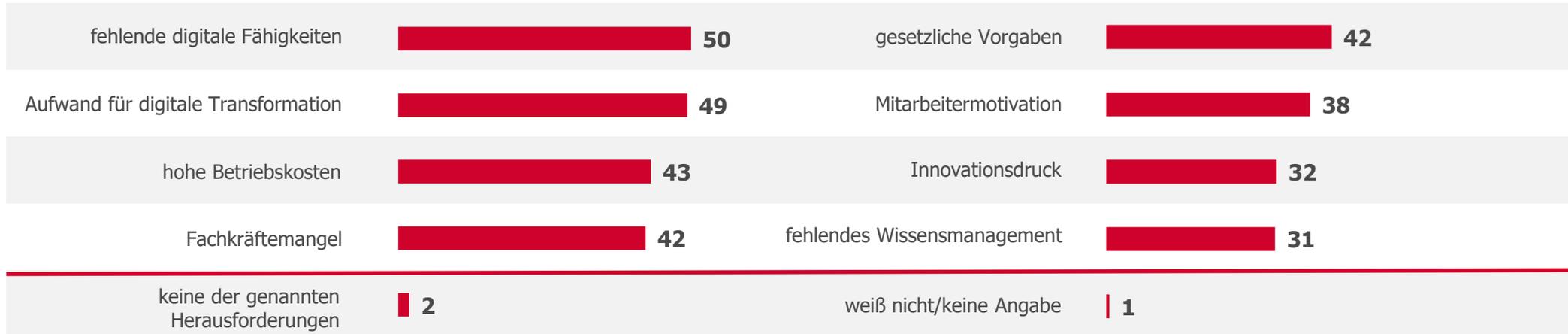
Vor allem bei Kooperationen mit Fintechs bzw. Insurtechs können Finanzdienstleister von einer nahtlosen digitalen Anbindung profitieren.

- Finanzdienstleister (n = 102)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 118)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 93)

Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Jedes zweite Unternehmen beklagt fehlende digitale Fähigkeiten

Was sind für Ihr Unternehmen derzeit die größten Herausforderungen bezüglich Effizienz?



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Der Fachkräftemangel ist vor allem in öffentlicher Verwaltung und Versorgungsunternehmen spürbar

Was sind für Ihr Unternehmen derzeit die größten Herausforderungen bezüglich Effizienz?



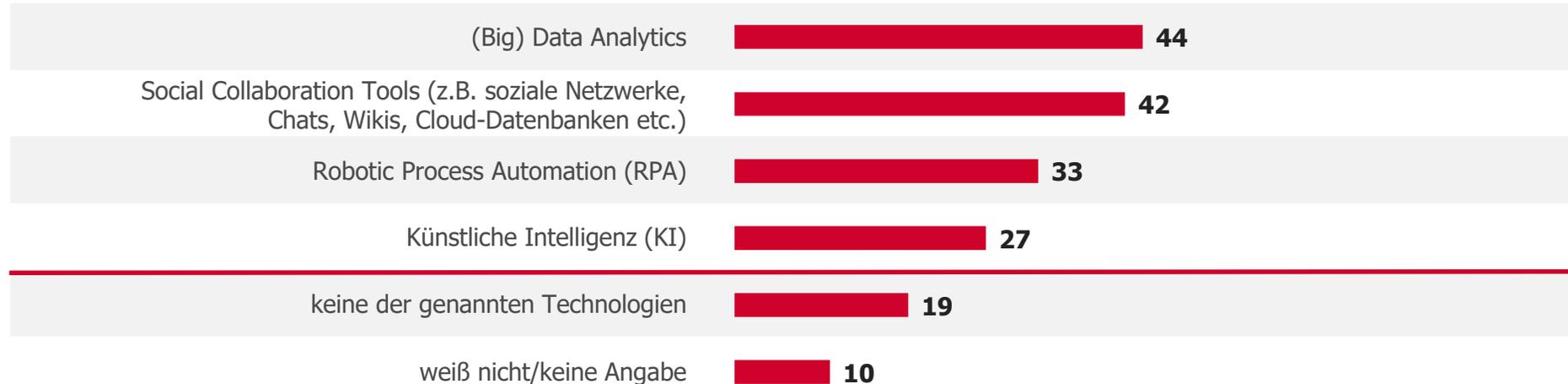
Bund und Länder haben sich gesetzlich verpflichtet, dass bis spätestens 2022 Bürger und Unternehmen ihre Anträge, Nachweise und Berichtspflichten online abwickeln können.

- Finanzdienstleister (n = 102)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 118)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 93)

Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Datengetriebenes Vorgehen gefragt: Die Mehrheit der Unternehmen beabsichtigt den Einsatz von (Big) Data Analytics

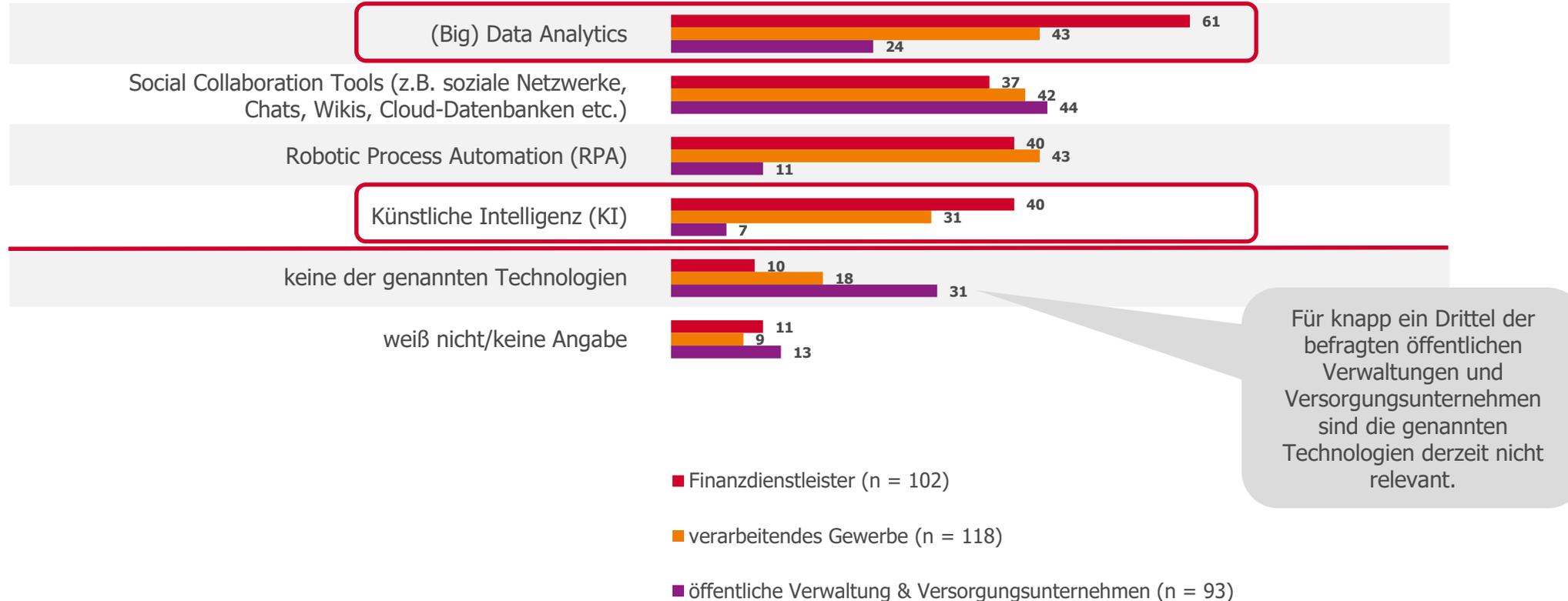
Welche dieser Technologien planen Sie bis 2022 einzusetzen, um die Effizienz Ihres Unternehmens zu erhöhen?



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Vor allem die Finanzdienstleister setzen auf (Big) Data Analytics und KI

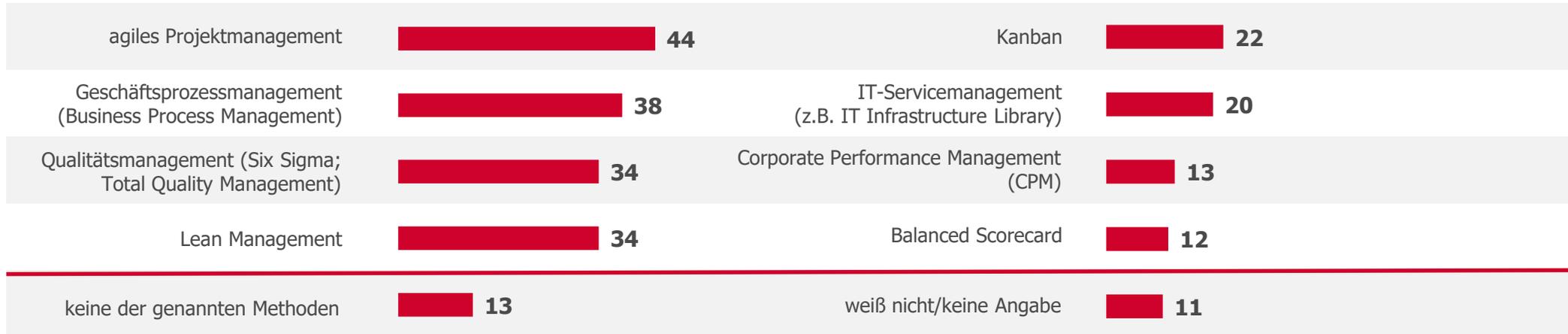
Welche dieser Technologien planen Sie bis 2022 einzusetzen, um die Effizienz Ihres Unternehmens zu erhöhen?



Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

4 von 10 Unternehmen steigern ihre Effizienz mit agilem Management

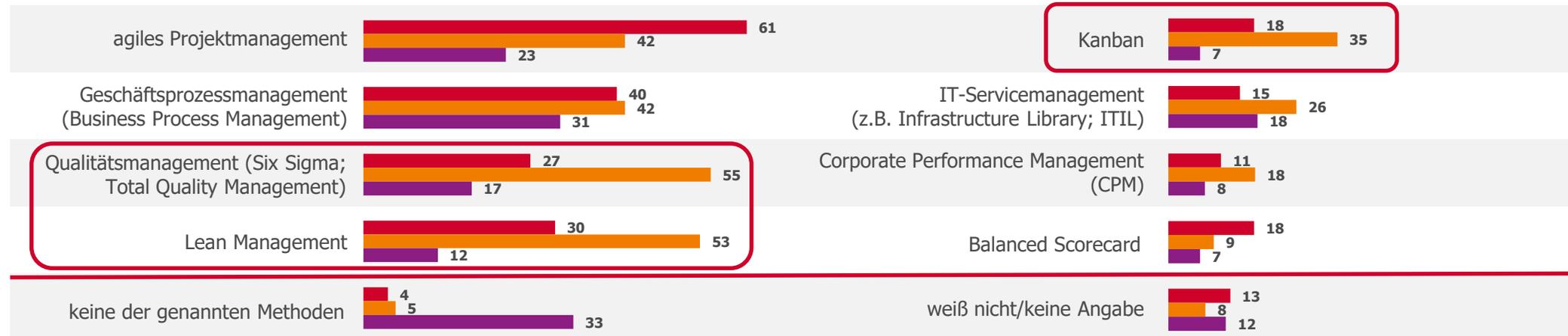
Welche der folgenden Managementmethoden verwendet Ihr Unternehmen, um die Effizienz zu steigern?



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Das verarbeitende Gewerbe setzt traditionsgemäß am häufigsten auf Qualitätsmanagement, Lean und Kanban

Welche der folgenden Managementmethoden verwendet Ihr Unternehmen, um die Effizienz zu steigern?



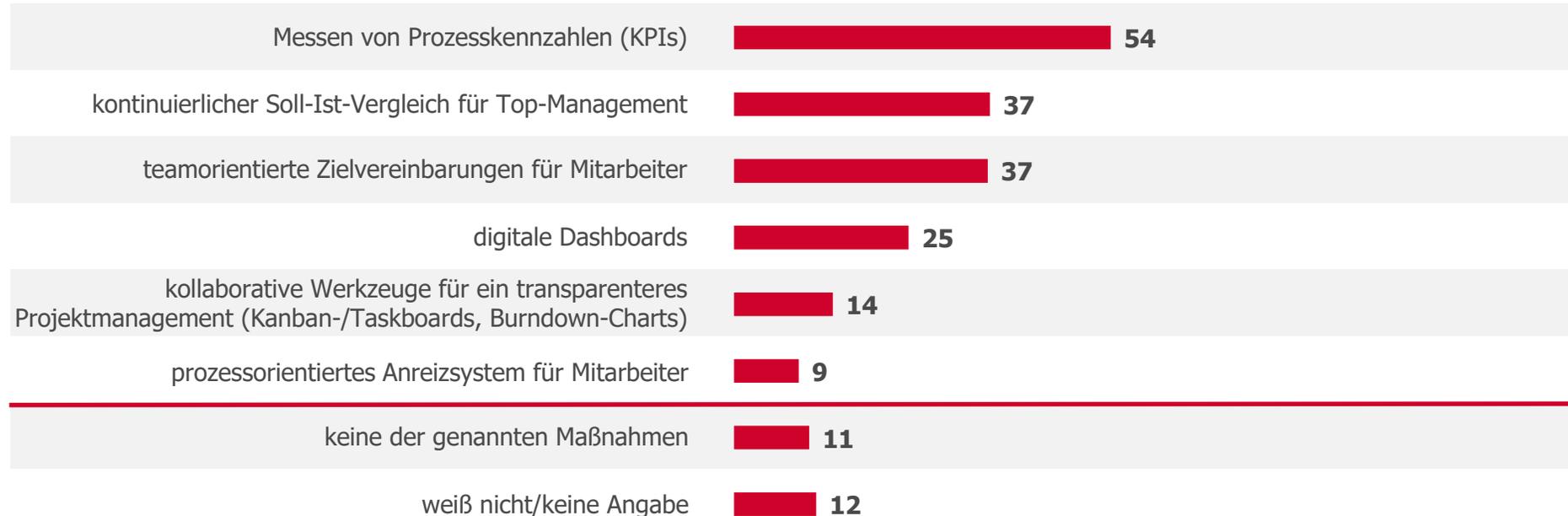
Für ein Drittel der befragten öffentlichen Verwaltungen und Versorgungsunternehmen sind die genannten Methoden derzeit nicht relevant.

- Finanzdienstleister (n = 102)
- verarbeitendes Gewerbe (n = 118)
- öffentliche Verwaltung & Versorgungsunternehmen (n = 93)

Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Auf die Erfolgskontrolle kommt es an: Mehr als die Hälfte der Unternehmen nutzt KPIs, um durch die digitale Transformation nicht an Effizienz zu verlieren

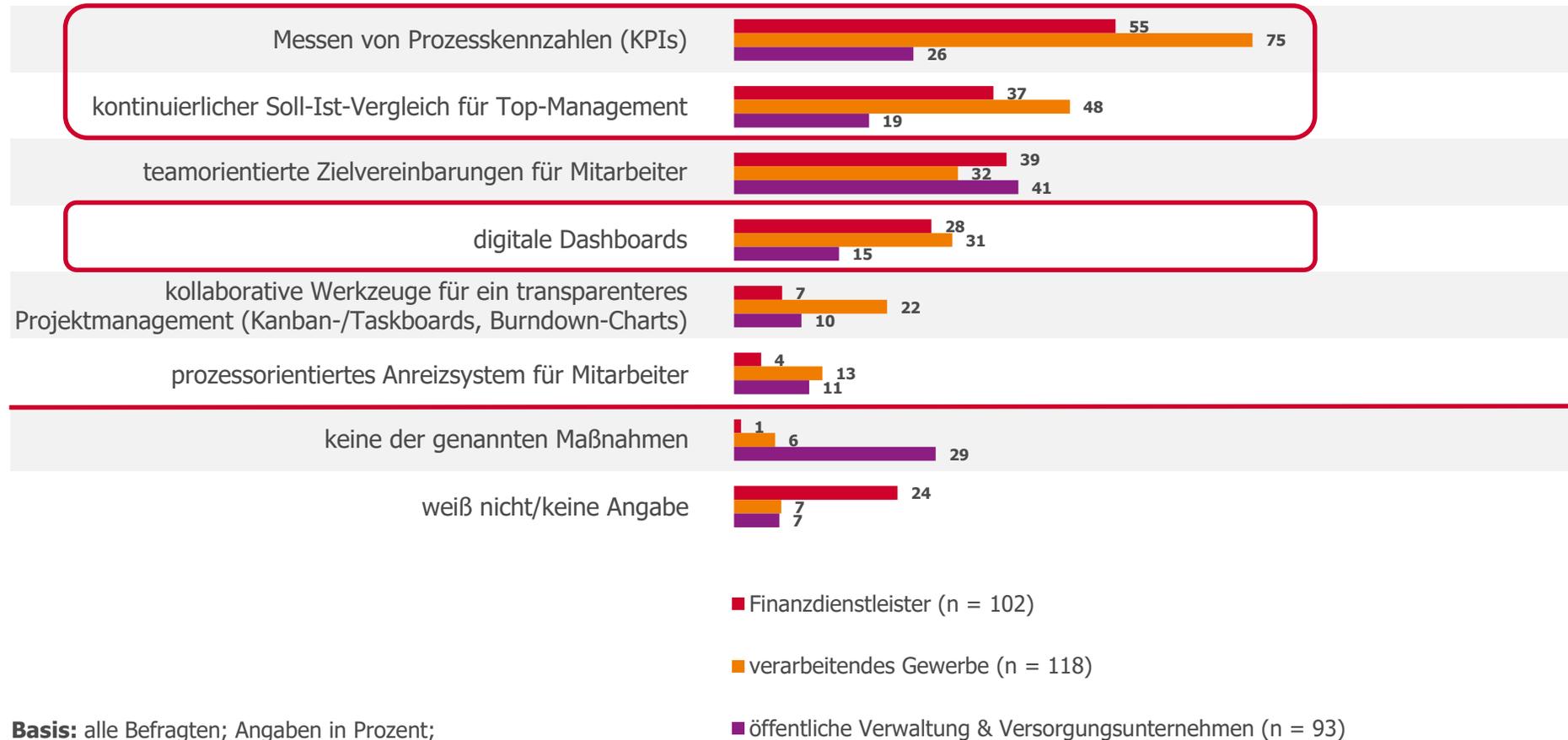
Auf welche Weise stellt Ihr Unternehmen sicher, dass die digitale Transformation auch die operative Effizienz steigert?



Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Unternehmen aus dem verarbeitenden Gewerbe behalten digitale Entwicklungen mit KPIs, Soll-Ist-Vergleich und Dashboards im Blick

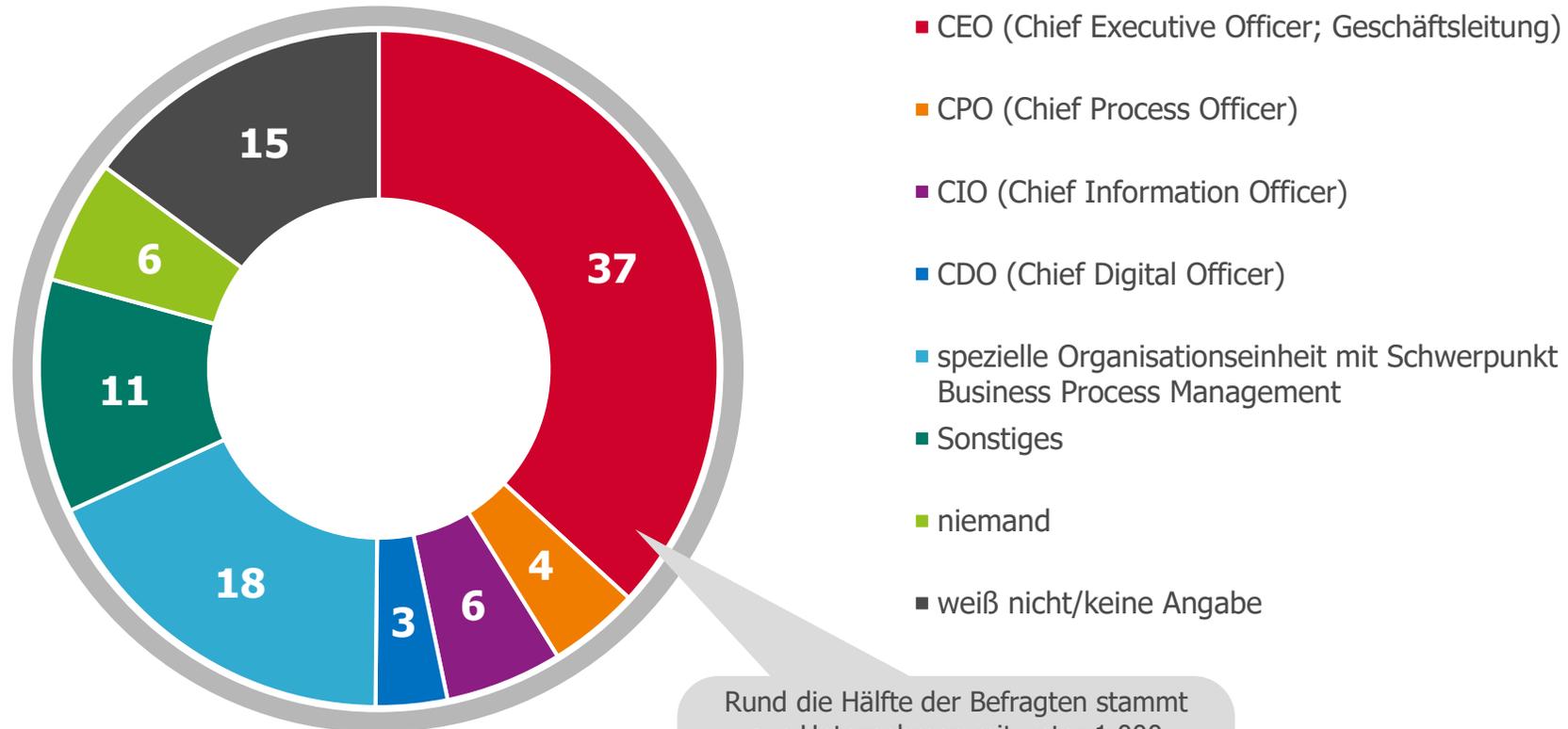
Auf welche Weise stellt Ihr Unternehmen sicher, dass die digitale Transformation auch die operative Effizienz steigert?



Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

In mehr als einem Drittel der Unternehmen ist Prozessmanagement Chefsache

Wer verantwortet das Prozessmanagement in Ihrem Unternehmen?

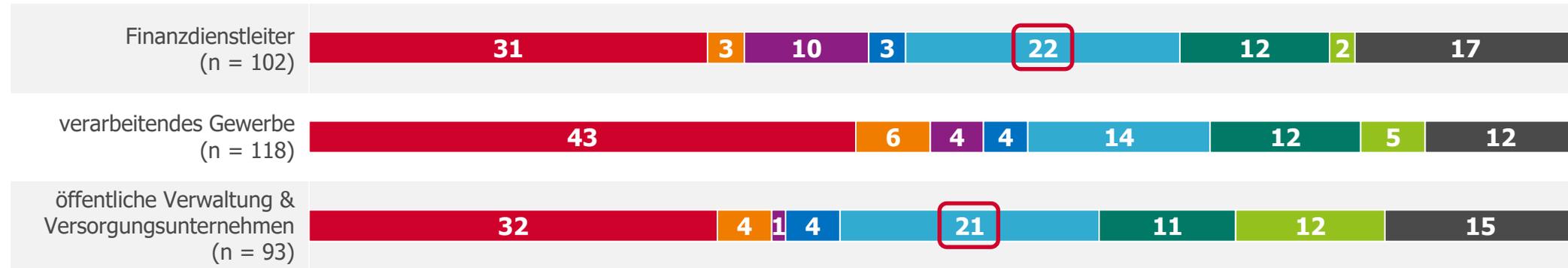


Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent

Rund die Hälfte der Befragten stammt aus Unternehmen mit unter 1.000 Mitarbeitern. In diesen kleineren Betrieben ist die Wahrscheinlichkeit höher, dass die Geschäftsleitung verschiedene Managementthemen in Personalunion verantwortet.

In gut jedem fünften Unternehmen aus der Finanzbranche bzw. aus dem verarbeitenden Gewerbe liegt die Prozessverantwortung bei einer speziellen Organisationseinheit

Wer verantwortet das Prozessmanagement in Ihrem Unternehmen?



- CEO (Chief Executive Officer; Geschäftsleitung)
- CPO (Chief Process Officer)
- CIO (Chief Information Officer)
- CDO (Chief Digital Officer)
- spezielle Organisationseinheit mit Schwerpunkt Business Process Management
- Sonstiges
- niemand
- weiß nicht/keine Angabe

Basis: alle Befragten; n = 323;
Angaben in Prozent



The world is how we shape it