

Forbes  
**INSIGHTS**

Moderne Arbeitsabläufe  
können Wachstum und  
Wettbewerbsfähigkeit fördern.

IN ZUSAMMENARBEIT MIT



# Inhalt.

3	Einleitung
5	KAPITEL I Was sich Unternehmen durch stagnierende Arbeitsabläufe entgehen lassen
7	KAPITEL II Für zufriedene Kunden braucht es zufriedene Mitarbeitende
9	KAPITEL III Arbeitsabläufe müssen neu gedacht werden
11	KAPITEL IV Investitionen in verbesserte Prozesse zahlen sich aus
13	Fazit

# Einleitung.

Noch vor wenigen Jahren war Papier eine feste, wenn auch rückläufige Größe am Arbeitsplatz.

Dann kam die Corona-Pandemie: Der Papierverbrauch brach im Mai 2020 um 40 % ein, weil die Büroangestellten zu Hause blieben und den Unternehmensdrucker nicht mehr nutzen konnten. Gleichzeitig wurden sie immer versierter im Umgang mit digitaler Technologie, womit auch die Ansprüche an die Partnerunternehmen stiegen, mit denen sie zu tun haben. Deshalb ist ein „Digital-first“-Ansatz inzwischen sowohl für die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden als auch der Mitarbeitenden entscheidend.

In einer kürzlich von Forbes Insights in Zusammenarbeit mit Adobe und Microsoft durchgeführten Befragungsstudie unter 602 Führungskräften aus den Bereichen Digitalisierung und Technologie gab die Hälfte der Befragten an, dass ihre Unternehmen während der Pandemie Arbeitsabläufe umstrukturieren mussten. Gleichzeitig sagten 49 % der befragten Führungskräfte (in diesem Bericht als Chief Information Officers (CIOs) zusammengefasst), dass die Umstrukturierungsmaßnahmen aufgrund zeitlicher und betrieblicher Zwänge unvollständig waren oder unbefriedigende Ergebnisse erbracht haben.

In Anbetracht dieser Umstände haben knapp zwei Drittel der befragten CIOs vor, ihre digitalen Dokumentenprozesse weiterzuentwickeln.

Dieser Bericht fasst unsere wichtigsten Rechercheergebnisse über die aktuelle und künftige Nutzung moderner Dokumentenprozesse in den an der Studie beteiligten Unternehmen zusammen und zeigt auf, wie Unternehmen diese Prozesse nutzen können, um in einer zunehmend papierlosen Welt zu wachsen. Der Bericht erläutert außerdem die wesentlichen Vorteile, die Unternehmen von der Verbesserung ihrer Arbeitsabläufe und ihrer digitalen Prozesse erwarten können. Dazu gehören die Nutzung von Datenanalytik-Instrumenten und datenbasierten Erkenntnissen, die Entwicklung neuer Geschäfts- und Umsatzmöglichkeiten, die Senkung der Betriebskosten und die Erhöhung der Datensicherheit und der Regelkonformität.

## FOLGENDE FACHLEUTE KOMMEN IN DIESEM BERICHT ZU WORT:

- **Conner Forrest**, Senior Research Analyst, S&P Global Market Intelligence
- **Holly Muscolino**, Group Vice President, Content Strategies and Future of Work, IDC
- **Cynthia Stoddard**, Senior Vice President and Chief Information Officer, Adobe
- **Holger Weber**, Head of Contract & License Management, Axel Springer
- **Kyle Walker**, Automation Manager, Finance, Ryder
- **Andrew Wilson**, Chief Digital Officer, Microsoft
- **Anil Vijayan**, Partner, Business Process Services, Everest Group

”

Nach mehr als zwei Jahren Homeoffice und Hybridarbeit gibt es für Unternehmen keinen besseren Zeitpunkt, um das Gelernte anzuwenden, Datensilos einzureißen, die eine teamübergreifende Zusammenarbeit behindern, und ihre Arbeitsabläufe zu optimieren.“

**CYNTHIA STODDARD**

SENIOR VICE PRESIDENT &  
CHIEF INFORMATION OFFICER, ADOBE



# Was sich Unternehmen durch stagnierende Arbeitsabläufe entgehen lassen.

## Die digitale Transformation und digitale Dokumentenprozesse verändern unsere Arbeitsweise.

Wie Millionen anderer Unternehmen hat auch der Medien- und Kommunikationskonzern Axel Springer während der Pandemie auf digitale Arbeitsabläufe umgestellt – mit tiefgreifenden Auswirkungen, so Holger Weber, Leiter des Vertrags- und Lizenz-Managements für die Bereiche Finanzen, IT und Beschaffung des Konzerns.

„Die Covid-19-Pandemie hat uns alle gezwungen, neuen Arbeitsweisen gegenüber aufgeschlossener zu sein. Große Teile unseres Unternehmens haben innerhalb einer Woche fast vollständig auf elektronische Unterschriften umgestellt, und viele andere Abteilungen im gesamten Konzern sind auf den Zug aufgesprungen“, erklärt er. „Papier und manuelle Unterschriften wird es bei uns sicher nicht mehr geben.“

Was das Tempo und den Umfang der Umstellung angeht, könnte Axel Springer durchaus eine Ausnahme darstellen. Das legt zumindest eine Umfrage der International Data Corporation (IDC) aus dem Jahr 2022 nahe, die untersucht, wie ausgereift die Dokumentenprozesse in Unternehmen heute sind. Etwa ein Zehntel (9 %) der Befragten gab an, dass sie weiterhin manuelle, papierbasierte Arbeitsabläufe nutzen. Gleichzeitig arbeiten 44 % der befragten Unternehmen mit Prozessen, die die IDC als weitestgehend digitale Versionen papierbasierter Workflows beschreibt: „Ein Dokument wird digital erstellt und ... einer Person zur Unterschrift per E-Mail zugesandt. Die Person druckt es aus, unterschreibt es, scannt es ein und sendet es per E-Mail weiter“, erläutert Holly Muscolino, Group Vice President, Content Strategies & Future of Work bei der IDC-Gruppe.

Laut der IDC-Umfrage hat nur etwa ein Drittel der befragten Unternehmen eine echte Umstellung auf moderne digitale Dokumenten-Workflows vollzogen, die sich durch eine für alle zugängliche Dokumentendigitalisierung auszeichnen und mithilfe von KI eine datenbasierte Orchestrierung und Entscheidungsfindung unterstützen.

Die Studienergebnisse von Forbes Insights bestätigen das: Etwa die Hälfte der befragten CIOs gab an, dass ihre digitalen Dokumentenprozesse entweder fortschrittlich oder im Vergleich zu anderen Abteilungen führend sind. Die Umfrage ergab auch, dass etablierte Arbeitsabläufe die Produktivität in etwa der Hälfte der Unternehmen beeinträchtigen (51 % im Schnitt aller Abteilungen). Dieses Ergebnis unterstreicht sowohl die Größe der Herausforderung als auch das enorme Verbesserungspotenzial.

Datensilos und unterschiedliche Datenanforderungen der einzelnen Teams würden das Gesamtproblem weiter verschärfen, so Conner Forrest, Senior Research Analyst bei S&P Global Market Intelligence.

„Wie ein Dokumentenprozess heute aussieht, hängt maßgeblich von der Funktion ab, die mit der Technologie arbeitet“, meint er. „Welcher Teil des Unternehmens möchte das Dokument nutzen? Und was soll mit dem Dokument am Ende erreicht werden? Meiner Ansicht nach befindet sich das Dokument an einem Wendepunkt.“

Ist beispielsweise ein Vertriebsteam – oder eine Person in diesem Team – für ein Dokument zuständig und bewahrt es in einem Datensilo auf, können andere Abteilungen und Mitarbeitende die darin enthaltenen Daten nicht nutzen.

„Die besten Ergebnisse für das gesamte Unternehmen werden dann erzielt, wenn jeder Prozess lückenlos von Anfang bis Ende betrachtet wird“, betont Cynthia Stoddard von Adobe.

Die meisten Unternehmen haben erkannt, dass sie Datensilos beseitigen und die abteilungsübergreifende Nutzung ihrer Dokumente ermöglichen müssen, insbesondere in Anbetracht der zunehmenden Remote-Arbeit. In der Studie von Forbes Insights sagten 64 % der CIOs, dass die Pandemie die Notwendigkeit verschärft hat, digitale Dokumentenprozesse so zu ändern, dass eine abteilungsübergreifende Zusammenarbeit möglich ist.

Eine verbesserte Zusammenarbeit, bei der alle von den vorhandenen Daten profitieren, ist eines der zentralen Ergebnisse der Umstrukturierungsmaßnahmen, die die operative Leistungsfähigkeit eines Unternehmens stärken – jedoch nicht das einzige. Organisationen, die derartige Arbeitsabläufe nutzen, berichten auch von Kosteneinsparungen, höherer Datensicherheit und Regelkonformität, besseren Geschäfts- und Wachstumschancen, größerer Mitarbeiterzufriedenheit, stärkerer Mitarbeiterbindung und mehr Erfolg bei der Personalgewinnung.

# 51%

der befragten CIOs gaben an, dass sich etablierte Arbeitsabläufe negativ auf die durchschnittliche Produktivität aller Abteilungen in ihrem Unternehmen auswirken.



# Für zufriedene Kunden braucht es zufriedene Mitarbeitende.

Unternehmen, die ihre Customer Experience verbessern wollen, sollten sich nach Ansicht von Fachleuten wie Holly Muscolino (IDC) zunächst der Employee Experience widmen.

In [der IDC-Umfrage von 2022](#) gaben 85 % der Befragten an, dass sich eine bessere Employee Experience direkt in einer besseren Customer Experience und in höheren Umsätzen niederschlagen.

Die gemeinsame Nutzung von Daten und Dokumenten im gesamten Unternehmen ist häufig eine der Maßnahmen, denen man die größten Vorteile anrechnet. Das steigere nicht nur die Effizienz, sondern habe auch enorme positive Auswirkungen auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, so Conner Forrest.

Von vollständig digitalisierten Arbeitsabläufen und internen Prozessen versprechen sich die von Forbes befragten CIOs vor allem eine höhere Effizienz (65 %) und ein besseres Arbeitsklima (63 %). Laut Conner Forrest spiegeln diese Daten die Erkenntnisse von S&P Global Market Intelligence wider und bestätigen die Annahme, dass moderne digitale Arbeitsabläufe den Mitarbeitenden das Tagesgeschäft deutlich erleichtern.

„Wenn wir Beschäftigte fragen, wie sie sich moderne, erstklassige Arbeitsabläufe vorstellen, wünschen sie sich am häufigsten eine Reduzierung der allgemeinen Routinetätigkeiten“, berichtet er. „Die Menschen möchten ihre Arbeitsabläufe effizienter gestalten. Sie wollen nicht dieselben Informationen in fünf verschiedene Formulare eintippen müssen. Sie möchten weniger dieser stupiden, repetitiven Tätigkeiten ausüben, damit ihnen mehr Zeit für strategische Aufgaben bleibt.“

„Wenn sich die Mitarbeitenden befähigt fühlen, mehr leisten zu können als Papierstapel von links nach rechts zu schieben, profitiert davon auch ihr Unternehmen“, unterstreicht Cynthia Stoddard.

„Bei Adobe setzen wir mithilfe von Technologie Kapazitäten frei, damit unsere Mitarbeitenden an Dingen arbeiten können, die sie begeistern und beflügeln, ohne von manuellen Prozessen behindert zu werden. Das fördert Innovationen im gesamten Unternehmen und eröffnet Geschäftschancen, die es sonst nicht geben würde“, erläutert sie.

Wenn sie ihre Zeit nicht mit dem Scannen und Hochladen von Dokumenten verbringen oder Unterschriften hinterherlaufen müssen, hätten die Beschäftigten Zeit für höherwertige Tätigkeiten – oft mit unmittelbaren Vorteilen für die Kunden, meint Andrew Wilson, Chief Digital Officer bei Microsoft.

„Wir alle wollen, dass sich unsere Mitarbeitenden auf wertschöpfende Tätigkeiten, Kunden-Service und die Entwicklung innovativer Produkte konzentrieren“, erklärt er. „Was wir alle nicht wollen – und das gilt für jede Branche –, sind Mitarbeitende, die aufgrund der durch etablierte Prozesse vorgegebenen Arbeitsgeschwindigkeit zu Verhaltensmustern gezwungen werden, die unseren Zielen zuwiderlaufen.“

Die Mitarbeitenden können die gewonnene Zeit nutzen, um sich um Kundenfragen zu kümmern, die Reichweite zu vergrößern und zielgruppengerecht und kanalspezifisch

zu kommunizieren. Das ist eine positive Entwicklung, denn die Erfüllung der digitalen Erwartungen der Kundinnen und Kunden ist für Unternehmen ein Wettbewerbsvorteil.

„Im Zuge der Einführung intelligenterer und effizienterer Lösungen in ihren eigenen Unternehmen erwarten die Kunden, dass auch ihre Zulieferer und Dienstleister bereits moderne Geschäftsprozesse haben“, sagt Cynthia Stoddard. Das zeigen auch die Ergebnisse der Forbes-Insights-Studie: 63 % der befragten CIOs gaben an, dass die Digitalisierung ihrer Arbeitsabläufe dadurch vorangetrieben wird, dass die Kunden ihrerseits verstärkt digitale Prozesse nutzen.

So sprach Holly Muscolino beispielsweise kürzlich mit einer Klientin aus der Versicherungsbranche, deren Kunden sich darüber beschwerten, dass die Bearbeitung von Vertragskündigungen und -änderungen zwei Wochen dauere. Warum? Weil die Anträge per Post verschickt und eingescannt werden mussten. Durch die Digitalisierung des Prozesses konnte die Versicherung die Bearbeitungszeit von zwei Wochen auf zwei Tage verkürzen und ihren Kunden damit eine Sorge abnehmen.

Ohne moderne digitale Arbeitsabläufe leidet die Customer Experience auch in anderer Hinsicht. Ruft ein Kunde zum Beispiel bei Ihrem Kunden-Service an, „wird er durch diverse Datensilos innerhalb Ihres Unternehmens geschickt, wenn der Prozess nicht richtig gestaltet ist“, so Anil Vijayan, Partner, Business Process Services, Everest Group. „Es gibt vermutlich keine einzige Person, die auf alle Daten des Kunden zugreifen kann, die für die Lösung seines Problems benötigt werden.“

Laut Andrew Wilson habe sich die KI-Unterstützung bei der Gestaltung der Customer Experience als wichtiger Aspekt moderner digitaler Arbeitsabläufe erwiesen, insbesondere weil KI-Technologie für „reibungsarme“ Prozesse sorgen könne. KI-Tools können zum Beispiel Dokumente scannen, deren Import in das System koordinieren und das elektronische Genehmigungsverfahren automatisieren.

Diese leistungsstarken Instrumente erfordern von Unternehmen eine Neuausrichtung der Arbeitsabläufe ihrer Mitarbeitenden. Anders ausgedrückt: Workflow-Transformation bedeutet nicht, bislang von Menschen ausgeführte Tätigkeiten einfach an Maschinen zu übertragen. Deshalb hätten Unternehmen mit starkem Change Management bessere Erfolgsaussichten, so Andrew Wilson.

# Fast zwei Drittel

der befragten CIOs gaben an, dass die Digitalisierung ihrer Arbeitsabläufe dadurch vorangetrieben wird, dass die Kundinnen und Kunden ihrerseits verstärkt digitale Prozesse nutzen.

„Ich glaube, Technologiefachkräfte heißen heutzutage Change-Management-Beraterinnen oder Change-Agents, weil sie mit ihrer Tätigkeit Unternehmen grundlegend umgestalten“, erklärt er.

Kyle Walker, Automatisierungs-Manager in der Finanzabteilung bei Ryder, ist einer dieser Umgestalter. Mit der Einführung einer Technologie, die eine schnellere und präzisere Bearbeitung der Kundenverträge gestattet, habe das Transport- und Logistikunternehmen Ryder die Arbeitsweise seiner Forderungsabteilung ganz neu gedacht, so Kyle Walker. Erst die Mitarbeitenden und später auch die Kundinnen und Kunden hätten die Auswirkungen des neuen digitalen Dokumentenprozesses deutlich gespürt.

„Durch den Einsatz von Automatisierungstechnik werden untergeordnete Tätigkeiten gestrafft und die Mitarbeitenden befähigt, sich auf interessantere Aufgaben zu konzentrieren. Das fördert ihre Zufriedenheit mit der Arbeit und verbessert den Kunden-Service im gesamten Unternehmen“, erläutert er.

# Arbeitsabläufe müssen neu gedacht werden.

Kommen wir noch einmal auf das eingangs erwähnte Phänomen zurück: In der Forbes-Insights-Studie gab die Hälfte der Befragten an, ihr Unternehmen sei aufgrund der Pandemie gezwungen gewesen, seine Arbeitsabläufe und internen Prozesse umzustrukturieren, um die Betriebskontinuität zu gewährleisten. Gleichzeitig berichteten 49 %, dass die Umstrukturierungsmaßnahmen aufgrund zeitlicher und betrieblicher Zwänge unvollständig waren oder unbefriedigende Ergebnisse erbracht haben.

Das ist vor allem deshalb erstaunlich, weil veraltete Arbeitsabläufe bei etwa der Hälfte der befragten Unternehmen (51 %) die Produktivität schmälerten, vor allem im Finanz- und Rechnungswesen.

Für diese Diskrepanz gibt es Gründe. Welche sind die größten Herausforderungen bei der Einführung digitaler Dokumentenprozesse? Die Verknüpfung mit fragmentierten Systemen und externen Parteien sowie das vermeintliche Sicherheitsrisiko.

## ABBILDUNG 1.

### Die drei größten Herausforderungen bei der Einführung digitaler Dokumentenprozesse

(JE EINE NENNUNG PRO CIO)

1. Komplexität der Verknüpfung mit fragmentierten Systemen und externen Parteien
2. Vermeintliches Sicherheitsrisiko
3. Vermeintliche regulatorische und Compliance-Risiken

Laut Conner Forrest seien jüngste Studien seines Unternehmens zu ähnlichen Ergebnissen gekommen. Aus seiner Sicht müsste die Beseitigung von Datensilos auf Abteilungs- und Anwendungsebene beginnen.

„Eine Möglichkeit zur Lösung des Problems besteht darin, sich einen Überblick über die verwendeten Programme und die jeweiligen Zugriffsberechtigungen zu verschaffen“, sagt er. „Wenn Teams abteilungs- oder organisationsübergreifend zusammenarbeiten wollen, müssen sie sich mit diesem Bedarf an die IT-Abteilung oder ihre Bereichsleitung wenden, sodass er in die Technologiestrategie des Unternehmens integriert werden kann“, so Conner Forrest. „Nur 17 % der von uns befragten Personen gaben an, dass sie über einen zuverlässigen, allgemeingültigen und korrekten Datenbestand verfügen, auf den alle im Unternehmen zugreifen können.“

Andrew Wilson rät Führungskräften, bei der Optimierung von Arbeitsabläufen daran zu denken, dass effektive Dokumentenprozesse und Arbeitsabläufe Hand in Hand gehen.

„Sie brauchen ein klares Verständnis über den Geschäftsprozess. Sie brauchen ein klares Verständnis über den Arbeitsablauf. Sie brauchen eine Plattform, die den Arbeitsablauf ermöglicht. Sie brauchen Prozessverantwortliche. Sie brauchen eine Änderungskontrolle. Sie brauchen Standards. Sie brauchen Kenntnisse und Erfahrungen. Sie brauchen Change-Management-Kapazitäten. Sie müssen Änderungen umsetzen können. Sie müssen Audits durchführen können. Sie müssen in der Lage sein, alle Kennzahlen zu messen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Technologie relevant sind“, erläutert er.

Software mit vorgefertigten Integrationen, deren Implementierung geringe oder keine Programmierkenntnisse erfordert, kann die genannten Hürden beseitigen, denn sie erspart IT-Abteilungen und Team-Leitungen die Neuentwicklung von Lösungen. Mit Software-Lösungen, die fragmentierte Systeme integrieren, können Unternehmen mehr aus ihren vorhandenen Daten herausholen.

Das ist ein entscheidender Punkt: Sobald leitende Führungskräfte und Bereichsleitungen die Vorteile integrierter Arbeitsabläufe erkennen, sind sie eher bereit, sie zu fördern und zu unterstützen.

Auf die Frage, welcher Faktor die Nutzung digitaler Workflows in naher Zukunft am wirksamsten steigern würde, bezeichneten die in der Forbes-Insights-Studie befragten CIOs die Aussicht auf Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen als den wichtigsten. An zweiter Stelle wurde die Qualifizierung der Beschäftigten als Voraussetzung genannt.

Diese Ergebnisse zeigen, dass die Kultur am Arbeitsplatz eine sehr wichtige Rolle spielt. Unternehmen ziehen den größten Nutzen aus Workflow-Investitionen, wenn sie gleichzeitig eine auf digitales Arbeiten optimierte Kultur fördern. Sie müssen dafür sorgen, dass die Mitarbeitenden die neue Arbeitsweise, die die modernen Workflows mit sich bringen, schätzen und praktizieren.

Sobald die Führungskräfte von den Optimierungsmaßnahmen überzeugt sind, müssten sie mit ihren Teams kommunizieren und kulturelle Hinderungsgründe für die Umstrukturierung angehen, ergänzt Cynthia Stoddard.

„Die Angst vor Veränderungen und fehlende Change-Management-Kompetenzen können den Erfolg maßgeblich behindern. Ein weiterer Faktor ist ein Mangel an definierten KPIs und Instrumenten, um den Erfolg zu messen und die Leistung der automatisierten Prozesse zu ermitteln“, erklärt sie. „Insgesamt kommt es meiner Meinung nach entscheidend darauf an, einen engen Austausch mit den Mitarbeitenden und den Teams zu pflegen, insbesondere bei großen Restrukturierungen oder Veränderungen im Unternehmen.“

”

Sie brauchen ein klares Verständnis über den Geschäftsprozess. Sie brauchen ein klares Verständnis über den Arbeitsablauf. Sie brauchen eine Plattform, die den Arbeitsablauf ermöglicht.“

**ANDREW WILSON**

CHIEF DIGITAL OFFICER, MICROSOFT



# Investitionen in Prozessverbesserungen zahlen sich aus.

Die Umstellung auf moderne digitale Arbeitsabläufe beginnt nicht bei Dokumenten oder Daten – sie beginnt bei den Geschäftszielen.

Sobald Unternehmen ihre Arbeitsabläufe neu denken und sie auf der Grundlage der Prozessanforderungen und -ziele optimieren, summieren sich die Vorteile schnell.

Ein Grund dafür ist der Einfluss, den effiziente und produktive Teams auf die anderen Teams haben können. Ein zweiter Grund sind die Daten: Sobald die Arbeitsabläufe optimiert sind, sei es einfacher, Trends zu erkennen und Lösungen zu entwickeln, meint Anil Vijayan von der Everest Group.

„Wer über mehr vernetzte Daten verfügt, ist auch deutlich besser in der Lage, diese Daten sinnvoll zu analysieren und datengestützte Geschäftsentscheidungen zu treffen“, erklärt er.

Die Datensicherheit und die Regelkonformität können ebenfalls von Investitionen in die Verbesserung von Arbeitsabläufen profitieren. Angesichts des [Anstiegs der wöchentlichen Cyberangriffe um 32 % im Vorjahresvergleich](#) und von Ransomware-Angriffen auf jedes 40. Unternehmen steht dieses Thema ganz oben auf der Agenda von Unternehmensleitungen. „Sind in einem solchen Fall die Dokumente nicht in den richtigen Systemen gespeichert, ist die Datenherkunft nicht richtig belegt und so weiter, kann das zu großen Problemen führen“, so Anil Vijayan.

So etwas lässt sich vermeiden – durch die Einrichtung eines für alle geltenden sicheren Workflows, bei dem die IT-Abteilung und die Unternehmensleitung definieren können, wer digitalisierte Dokumente und Daten einsehen und bearbeiten darf. Zudem muss der Prozess sicherstellen, dass die Daten und Dokumente korrekt gespeichert und die Aufbewahrungsfristen eingehalten werden.

Unternehmen wissen, dass optimierte Workflows viele weitere Vorteile mit sich bringen, die nicht ganz so offensichtlich sind. Knapp zwei Fünftel (39 %) der von Forbes Insights Befragten gaben die bessere Nutzung analytischer Instrumente und datengestützter Erkenntnisse als den größten Vorteil an, den sie sich von der Verbesserung der Arbeitsabläufe versprechen. Am zweithäufigsten (38 %) wurden neue Geschäfts- bzw. Umsatzmöglichkeiten genannt. Warum? Wenn Daten zur Verfügung stehen, um beispielsweise florierende Geschäftsbereiche oder besonders wertvolle Kundentypen zu identifizieren, kann das Unternehmen mithilfe von KI-Technologien neue Möglichkeiten entwickeln, um erfolgreiche Strategien zu duplizieren und Marketing-Maßnahmen auf die Kundinnen und Kunden sowie Interessierten auszurichten, die sich am wahrscheinlichsten zum Kauf bewegen lassen.

Andrew Wilson bezeichnet das als den „unerschlossenen Wert“ der Daten und ergänzt, dass optimierte Arbeitsabläufe „zu schnelleren Erkenntnissen über die Kundschaft sowie zu einem schnelleren Erkenntnisgewinn der Mitarbeitenden führen und allen Beteiligten ein vernetztes, einheitliches Erlebnis bieten.“

„Die Verbesserung von Arbeitsabläufen ist eine strategische Investition“, betont Cynthia Stoddard. „Die Höhe der direkten Investitionsrendite und der Kosteneinsparungen kann von mehreren Faktoren abhängen, z. B. vom Engagement der leitenden und mittleren Führungskräfte, der Implementierung, dem laufenden Support und der Aktualisierung der Software sowie deren Nutzung durch die Mitarbeitenden. Die Kosteneinsparungen werden sich nicht unbedingt von heute auf morgen einstellen, aber bessere digitale Prozesse machen Ihr Unternehmen zukunftsfähig und rüsten es für Wachstum und Erfolg.“

ABBILDUNG 2.

Die wichtigsten Vorteile, die sich für die befragten CIOs aus der Verbesserung der Arbeitsabläufe und digitalen Prozesse ihres Unternehmens ergeben:



Die Befragten sollten die drei wichtigsten Vorteile ankreuzen.

”

Mit der kontinuierlichen Investition in moderne Technologien ... investieren wir auch in unsere Mitarbeitenden, indem wir Freiräume für strategische Aufgaben und kreatives Denken schaffen.“

**CONNER FORREST**

SENIOR RESEARCH ANALYST,  
S&P GLOBAL MARKET INTELLIGENCE

Die NatWest Group ist sich der Vorteile einer Umstellung auf papierlose Prozesse bewusst. Digitale Dienstleistungen helfen dem Unternehmen, die Betriebskosten zu senken, Geschäftsprozesse zu beschleunigen, Nachhaltigkeitsziele umzusetzen und der Kundschaft ein einfacheres und besseres Erlebnis zu bieten.

# Fazit.

Die vollständige Digitalisierung von Arbeitsabläufen und internen Prozessen erfordert Zeit und Ressourcen. Die von uns befragten Fachleute sind sich jedoch einig, dass die Vorteile – darunter zufriedene Kunden und glücklichere Beschäftigte – den Aufwand rechtfertigen.

Diese Ergebnisse erklären vielleicht, warum 67 % der von Forbes befragten CIOs sagten, ihre Unternehmen würden zunehmend auf den Zusammenhang zwischen Employee Experience und Customer Experience achten – und auf die Auswirkungen auf das Umsatzwachstum.

„Je mehr wir in die Instrumente und Technologien investieren, die wir für die Erfüllung unserer Aufgaben nutzen, desto engagierter sind unsere Mitarbeitenden“, erklärt Conner Forrest. „Mit der kontinuierlichen Investition in moderne Technologien, insbesondere in Dinge wie Automatisierung und künstliche Intelligenz – ob in Dokumentenprozessen oder anderen Bereichen – investieren wir auch in unsere Mitarbeitenden, indem wir Freiräume für strategische Tätigkeiten und kreatives Denken schaffen.“

Sobald Führungskräfte begreifen, dass sich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden unmittelbar auf die Zufriedenheit der Kunden auswirkt, wird ihnen klar, dass optimierte Arbeitsabläufe für ihr Unternehmen unerlässlich sind.

---

## K.J. BANNAN

Verfasserin des Berichts

## Informationen zur Studie.

Forbes Insights befragte 602 Führungskräfte globaler Unternehmen aus Nordamerika (80 %) und Europa (20 %). 83 % der Befragten waren Chief Information Officers. Die übrigen waren Chief Digital Officers (5 %), Chief Technology Officers (5 %), Chief Innovation Officers (4 %) und Chief Transformation Officers (3 %). Die Befragten waren in verschiedenen Branchen tätig und bei Unternehmen beschäftigt, die im letzten Geschäftsjahr einen Jahresumsatz von mindestens 250 Millionen US-Dollar erzielt hatten.

