

11. September 2019, Mülheim an der Ruhr

## Exklusive Studie: Unternehmen verschlafen die Möglichkeiten der Digitalisierung

**Nicht einmal 40 % der Unternehmen in Deutschland nutzen die Möglichkeit, mithilfe von Digitalisierung erfahrungsbezogene Daten (Experience Data oder X-Data) ihrer Anspruchsgruppen (Kunden, Mitarbeiter, Partnern, Lieferanten) zu erfassen. Und von diesen Unternehmen verknüpfen wiederum nur ca. 42 % diese Daten mit klassischen Daten wie Abverkäufen, Durchlaufzeiten etc. (Operational Data oder O-Data). Das ist das ernüchternde Ergebnis einer repräsentativen Studie, bei der die EASY SOFTWARE AG gemeinsam mit der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (KPMG) 400 Unternehmen in Deutschland zu den Themen Digitalisierung und Experience Management interviewt hat. Ein weiteres Ergebnis: Fast 60 Prozent der Befragten sind mit ihrem Digitalisierungsgrad unzufrieden, über 80 % sehen dadurch die Zukunftsfähigkeit ihres Unternehmens bedroht.**

Deutsche Unternehmen hinken bei Digitalisierung hinterher. Erst rund 50 % der befragten Unternehmen haben bis zu 20 % ihrer End-to-end-Prozesse digitalisiert. Nur rund 8 % haben schon mehr als die Hälfte ihrer Prozesse digitalisiert. Dies drückt bei den deutschen Unternehmen auf die Stimmung: Über 58 % sind mit dem Digitalisierungsgrad ihres Unternehmens unzufrieden. Insbesondere eine höhere Kundenzufriedenheit und eine Steigerung der Effizienz erhoffen sich über 85 % der Unternehmen, vor allem jene im Sektor Handel, durch die Digitalisierung. Die Möglichkeit zu neuen digitalen Geschäftsmodellen wird aktuell noch zu wenig genutzt, doch ist die Digitalisierung von Geschäftsprozessen ein entscheidender Faktor für die langfristige Wettbewerbsfähigkeit, wie die Studie belegt: Über 80 % der Unternehmen befürchten, dass die Zukunftsfähigkeit ihres Unternehmens bedroht ist, wenn sie bei der Digitalisierung nicht mithalten. „Die tatsächliche Digitalisierung hält leider mit der allgegenwärtigen verbalen Aufgeschlossenheit der Entscheider nicht Schritt“, konstatiert Dieter Weißhaar, CEO der EASY SOFTWARE AG.

### Experience Management - in Deutschland noch nicht angekommen

Die erfolgreichsten Unternehmen heutzutage, wie Apple oder Amazon, sind Experience Companies. Sie erheben in Echtzeit Erfahrungsdaten (X-Data) und verbinden sie mit den operativen Daten (O-Data) ihrer Stakeholder – wie Mitarbeiter, Kunden oder Lieferanten – und bieten ihnen mit Hilfe des Feedbacks das perfekte Erlebnis. Die Strategien werden auf die Empfindungen der Interaktionspartner ausgerichtet, was zu einer stärkeren



[easy-software.com](http://easy-software.com)

twitter: [@easy\\_software](https://twitter.com/easy_software)

[de.linkedin.com/company/easy-software](https://de.linkedin.com/company/easy-software)

#### EASY SOFTWARE AG

Am Hauptbahnhof 4  
45468 Mülheim an der Ruhr  
Germany  
[easy-software.com](http://easy-software.com)

#### PRESSE KONTAKT

Lisa Skelnik  
[lisa.skelnik@easy.de](mailto:lisa.skelnik@easy.de)  
T +49 208 450 16-268  
M +49 152 547 18 671

Kundenbindung und einem höheren Umsatz führt – und damit zum ultimativen Wettbewerbsvorteil. Doch nutzen deutsche Unternehmen Experience Management?

Während Experience Management in den USA bereits angekommen ist, steckt es in Deutschland noch in den Kinderschuhen. Fast 60 % der CEOs ist das Thema hierzulande noch unbekannt. Und erst rund 39 % der befragten Unternehmen, besonders große Unternehmen im B2B-Bereich, erheben Erfahrungsdaten (X-Data), jedoch nur selten (alle 4-6 Monate). Die Interessensgruppe, die bei der Erhebung dieser Daten heute und zukünftig (in den nächsten 2 Jahren) im Fokus steht, sind überwiegend die Kunden: Für fast 96 % der Befragten ist daher Experience Data mit Customer Experience Data gleichgesetzt. Feedbacks der Mitarbeiter, der Partner und der Lieferanten werden hingegen kaum erhoben. Wird Experience Data auch von den übrigen Interessengruppen erhoben, erwarten 44 % aller Entscheidungsträger eine negative Reaktion von Kollegen auf diese Praxis. Und um es auf die Spitze zu treiben: Selbst, wenn X-Data erhoben werden, so werden sie nur in 4 von 10 Fällen mit O-Data verknüpft. Die Potenziale werden heutzutage nicht einmal ansatzweise genutzt. „Wenn Daten der wichtigste Rohstoff des 21. Jahrhunderts sind, dann lassen die deutschen Unternehmen ihren Treibstoff in den Tanks liegen und spannen stattdessen Pferde vor den Wagen“, zieht KPMG-Partner Henning Bauwe einen plastischen Vergleich.

#### **Fazit: Deutsche Unternehmen schöpfen ihr Potential nicht aus**

Deutsche Unternehmen haben enormen Nachholbedarf bei der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse. Dies ist eine wichtige Grundvoraussetzung, um z.B. Experience Management in einer nächsten Stufe im eigenen Unternehmen mit Erfolg einsetzen zu können. Nur rund 39 % der Befragten erheben Erfahrungsdaten und nur rund 42 % verknüpfen diese mit den operativen Daten. Das Potential zur Erkennung von Trends und zur Verbesserung der Kundenbindung liegt brach. Eine enorme Verschwendung von Ressourcen. Zudem liegt der Fokus immer noch ausschließlich auf den Kunden. Aber auch im Bereich der Zufriedenheit von Mitarbeitern, Partnern oder Lieferanten kann Experience Management hilfreich sein. „Wenn sich Unternehmen durch die Digitalisierung vor allem eine Steigerung der Kundenzufriedenheit erhoffen, dann müssen sie diese wichtige Aufgabe auch konsequent und ganzheitlich angehen. Alles andere ist Stückwerk“, hält EASY-CEO Dieter Weißhaar fest.

[Zum Download der Studie.](#)



easy-software.com  
twitter: @easy\_software  
de.linkedin.com/company/easy-software

**EASY SOFTWARE AG**  
Am Hauptbahnhof 4  
45468 Mülheim an der Ruhr  
Germany  
easy-software.com

**PRESSE KONTAKT**  
Lisa Skelnik  
lisa.skelnik@easy.de  
T +49 208 450 16-268  
M +49 152 547 18 671

***Befragung von Entscheidungsträgern deutscher Unternehmen***

*Im Juli 2019 haben EASY SOFTWARE und KPMG 400 Unternehmen in Deutschland befragt. In insgesamt über 110 Stunden wurden den Entscheidungsträgern dieser Unternehmen aus Handel, Industrie und Dienstleistungssektor, insgesamt 28 Fragen zur Digitalisierung gestellt. Über die Hälfte der Unternehmen sind sowohl im B2B- als auch im B2C-Bereich tätig. Drei Viertel (über 75 %) haben einen Jahresumsatz von bis zu 50 Mio. EUR und bis zu 500 Mitarbeiter (über 80 %).*

[easy-software.com](https://www.easy-software.com)[twitter: @easy\\_software](https://twitter.com/easy_software)[de.linkedin.com/company/easy-software](https://de.linkedin.com/company/easy-software)**EASY SOFTWARE AG**

Am Hauptbahnhof 4  
45468 Mülheim an der Ruhr  
Germany  
[easy-software.com](https://www.easy-software.com)

**PRESSE KONTAKT**

Lisa Skelnik  
[lisa.skelnik@easy.de](mailto:lisa.skelnik@easy.de)  
T +49 208 450 16-268  
M +49 152 547 18 671

## PRESSEMITTEILUNG

### Über EASY SOFTWARE AG

Die EASY SOFTWARE AG mit Sitz in Mülheim an der Ruhr entwickelt seit über 29 Jahren intuitiv bedienbare, maßgeschneiderte Softwareprodukte für Kunden zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen, die sich nahtlos in bestehende Systeme integrieren lassen und Arbeitsabläufe ihrer Kunden weltweit automatisieren, mobilisieren und optimieren. EASY stellt diese Lösungen On-Premises, in der Cloud und mobil zur Verfügung.

Mit über 13.600 branchenübergreifenden Installationen ist die EASY SOFTWARE AG eines der marktführenden Unternehmen für Softwareprodukte und Softwarelösungen in Deutschland. Seit der Gründung im Jahr 1990 ist das Unternehmen in 60 Ländern aktiv und beschäftigt aktuell 387 Mitarbeiter. Die EASY SOFTWARE verfügt dabei über ein Netzwerk von rund 100 Partnern. Ihre internationalen Tochterunternehmen befinden sich in Europa, Asien und den USA.

Mit der Akquisition der Apinauten GmbH aus Leipzig hat die EASY SOFTWARE AG Ende 2018 einen Technologiezukauf mit der Multiexperience Plattform ApiOmat getätigt, der Zugang zu neuen Kundensegmenten im attraktiven und stark wachsenden Cloud-Geschäft bietet.

Seit der Fusion der Apinauten GmbH mit der EASY ENTERPRISE SERVICES GmbH im August 2019 steht die ApiOmat-Plattform unter dem Banner EASY APIOMAT GmbH.

Im Geschäftsjahr 2018 erzielte die EASY SOFTWARE Gruppe Umsatzerlöse von EUR 46,6 Mio.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.easy-software.com](http://www.easy-software.com).



[easy-software.com](http://easy-software.com)  
twitter: [@easy\\_software](https://twitter.com/easy_software)  
[de.linkedin.com/company/easy-software](https://de.linkedin.com/company/easy-software)

**EASY SOFTWARE AG**  
Am Hauptbahnhof 4  
45468 Mülheim an der Ruhr  
Germany  
[easy-software.com](http://easy-software.com)

**PRESSE KONTAKT**  
Lisa Skelnik  
[lisa.skelnik@easy.de](mailto:lisa.skelnik@easy.de)  
T +49 208 450 16-268  
M +49 152 547 18 671