DELL Technologies

CONNECTED CIO

# Umstellung von Iteration auf Innovation

TEIL 1 EINER 3-TEILIGEN SERIE

intel

# Die Welt ist digital

*6:00 Uhr: Ihr Handywecker klingelt. Sie fragen Alexa nach dem Wetter und überprüfen die Verkehrslage in Google Maps – überall rot markierte Straßen, also rufen Sie einen Uber-Fahrer. Auf der Spur für Fahrgemeinschaften kommt man schneller voran. Auf dem Weg zur Arbeit senden Sie eine Urlaubsanfrage über die Unternehmens-App. Da Sie spät dran sind für Ihr Meeting, nehmen Sie über ein digitales Konferenzsystem teil.*

Wir leben in einer digitalen Welt. Eine neue und sich entwickelnde Technologie hat unser Arbeits- und Privatleben geändert. Unternehmen mussten aufgrund der sich ändernden Technologie und Erwartungen rund um Produktivität, Mitarbeiter und Daten eine Transformation durchlaufen, um relevant zu bleiben. Aber digital ist jetzt die Norm und die Nutzung von Technologie zur Steigerung der Produktivität ist der Status quo. Wie können sich Vorreiter jetzt noch von der Konkurrenz abheben, wo jeder umfassende Investitionen in die digitale Transformation leistet?

Während wir in die nächste Phase der digitalen Transformation übergehen, stellen digital ausgereifte Unternehmen von reaktiv auf vorausschauend um. Unternehmen haben ihre Betriebsabläufe, Back-end-Systeme und Onlinekanäle digitalisiert und konzentrieren sich jetzt auf miteinander verbundene Lösungen und die neuen Daten, die mit diesen einhergehen. Eine erfolgreiche Transformation bedeutet, die Anforderungen von Kunden mithilfe der eingeführten Analyse-, Cloud-, mobilen und sozialen Technologien sowie aufkommenden Technologien wie dem Internet der Dinge (Internet of Things, IoT), Blockchain und künstlicher Intelligenz (KI) vorauszuahnen.

Das Ziel ist eine intelligente und innovative Kundenerfahrung. Unsere digitale Welt der sofortigen Bedürfnisbefriedigung, sozialen Interaktion und vernetzten Daten bietet einen nie endenden Strom an Möglichkeiten, Technologie zu nutzen, um Kunden jederzeit dort abzuholen, wo sie gerade sind.

Wir bei Dell Technologies sind der Ansicht, dass die nächste Phase der digitalen Transformation eine Umstellung von Iteration auf Innovation ist: die Nutzung vorhandener und neuer Technologien, um mehr über Kunden zu erfahren und daraus resultierend neue Geschäftsmodelle zu entwickeln.

In einer Studie von Dell und ESG zu neuen Technologien geben 9 von 10 Unternehmen an, dass Technologie die Business Transformation unterstützt. 50 % sagen, dass sie ein entscheidender Faktor ist.

**4 von 5**

Unternehmen sagen, dass digitale Technologien jetzt ein Kernaspekt ihrer Technologiegrundlage sind, was aber auch bedeutet, dass digital zu sein kein Wettbewerbsvorteil mehr, sondern ganz einfach der Eintrittspreis in den Markt ist.

– Accenture[1]

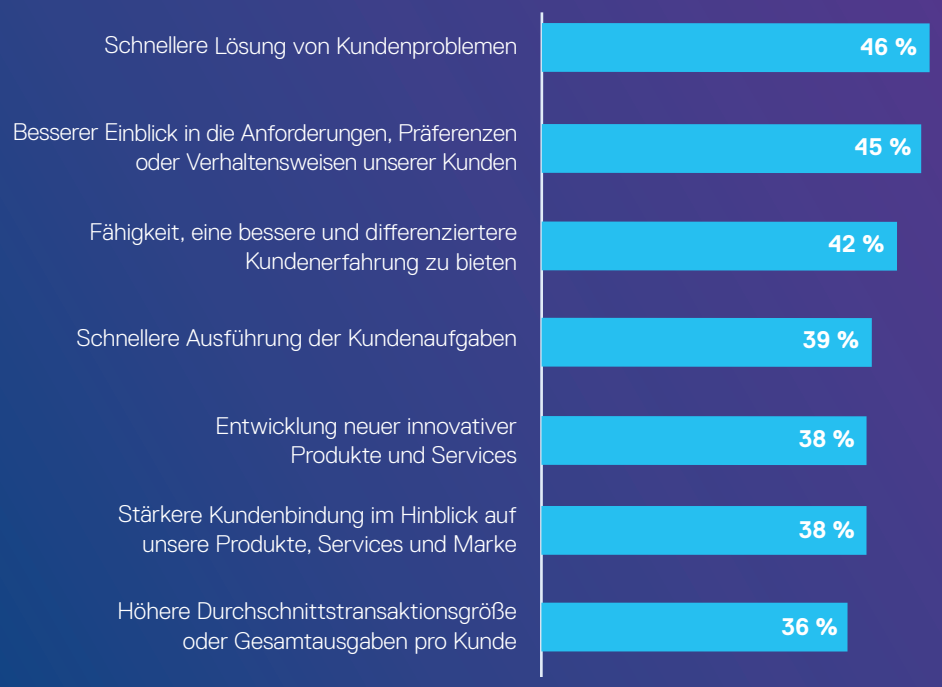
*„Technologie ist schon seit Jahren eine treibende Kraft für die Business Transformation, aber die Geschwindigkeit, mit der neue Technologien auf den Markt gebracht werden, hat ihren Höhepunkt erreicht. Jetzt ist es an der Zeit, mehr Effizienz zu schaffen und sich durch Kundenerfahrungen zu differenzieren.“*

– Brian Glynn, Chief Revenue Officer, IDG Communications[2]

# Nutzung von „Digital-First“-Strategien zur Aktivierung von Daten auf eine ganz neue Weise

Unsere Studie mit 4.600 Unternehmensführungskräften hat gezeigt, dass jeder in einem Unternehmen die Veränderung annehmen muss, um eine Vorreiterposition in einer digitalen Zukunft zu sichern. Und um ein digitaler Vorreiter zu werden, ist mehr erforderlich, als nur die neuesten Technologien zu nutzen. Priorisierung und Fokus spielen hier eine entscheidende Rolle. Vorreiterunternehmen haben eine Veränderung der Denkweise, Umgebung und Kompetenzen herbeigeführt, um eine solide Kultur rund um Daten und Automatisierung zu schaffen. Dann haben sie neue Technologien eingeführt, um für ihre Kunden relevant zu bleiben.

In einer aktuellen von Dell Technologies gesponserten Studie von ESG[3] wurden digitale Vorreiter gebeten, die wichtigsten Vorteile der Implementierung von IoT-Initiativen zu nennen. 45 % sagten „bessere Einblicke in die Anforderungen, Präferenzen oder Verhaltensweisen unserer Kunden“, 46 % „schnellere Behebung von Kundenproblemen“ und 38 % „mehr Kundeninteraktionen mit unseren Produkten und Services oder unserer Marke“. Unternehmen haben außerdem KI oder maschinelles Lernen (ML) implementiert, um die Kundenerfahrung zu verbessern.




Die angesagteste Technologie für alle Kundenerfahrungen ist Cloud-basiert und die Investitionen in diese Technologie lagen in diesem Jahr bei rund 49 % der weltweiten Technologieinvestitionen insgesamt.[4] Mit der Cloud können Unternehmen Datensilos zusammenführen und die Kundenerfahrung letztendlich durch neue Erkenntnisse verbessern. Tatsächlich weist Accenture im Technology Vision 2019 Report[5] darauf hin, dass der Erfolg davon bestimmt wird, ob ein Unternehmen „personalisierte Realitäten und Erfahrungen für Kunden, Mitarbeiter und Businesspartner bereitstellen kann.“

*„Es gibt einen ernormen Performanceunterschied zwischen Unternehmen, die einen umfassenderen und kundenorientierten Ansatz für die Transformation zu einem digitalen Unternehmen verfolgen, und solchen, die sich nur auf Kostensenkungen konzentrieren."*

– YANG SHIM, AMERICAS ADVISORY DATA AND ANALYTICS LEADER FOR FINANCIAL SERVICES, ERNST & YOUNG[6]

Für CIOs, die digitale Vorreiter werden möchten, ist dies langfristig die beste Chance für höhere Umsätze. Durch eine Investition in Technologie können Unternehmen Innovationen rund um die Kundenerfahrung einführen und fast alle Bereiche des Unternehmens vom Lieferkettenmanagement bis zu einer differenzierten und kanalübergreifenden Kundenerfahrung voranbringen:

**Über 40 %**

der Data-Analytics-Projekte werden bis 2020 mit der Kundenerfahrung zusammenhängen.

– FORBES[7]

**84 %**

der Transformationsvorreiter verpflichten Führungskräfte und richten ein separates Budget ein, um Innovationen (einschließlich Innovationen bei der Kundenerfahrung) voranzubringen.

– ZDNET[8]

**2/3**

aller Initiativen rund um die Kundenerfahrung werden bis zum Jahr 2022 die IT nutzen, 2017 waren es nur die Hälfte.

– FORBES[9]

## Ein Job für den Connected CIO

Nie zuvor gab es eine solche Gelegenheit, die IT als unternehmensweiten Katalysator für strategische Innovationen zu positionieren. CIOs müssen zu digitalen Steuermännern werden, die eine Synergie zwischen Unternehmen und Technologie ermöglichen. Connected CIO können dieses Ziel erreichen, da sie eine revolutionäre Denkweise nutzen, um das gesamte Unternehmen – und nicht nur ihren IT-Bereich – zu unterstützen und zu verbinden.

**75 %**

der CIOs werden die Verwendung von IT-Ressourcen, darunter Budgets, Ressourcen und Mitarbeiter, neu gestalten. So können Ressourcen in Echtzeit zugewiesen werden, wodurch das Unternehmen flexibler wird und Festkosten drastisch reduziert werden.

– IDC[10]

Die Implementierung von Technologie, die wichtige Änderungen im Verbraucherverhalten nachverfolgen, messen und darauf reagieren kann, darunter Data Analytics, Cloud-Computing und IoT, ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Intern nimmt der Connected CIO die Dinge in die Hand und fördert eine neue Generation von Erfahrungsarchitekturen, -tools und -techniken, um eine schnellere Wertschöpfung mit Daten zu erzielen. Extern spielt der Connected CIO eine wesentliche Rolle bei der Interaktion mit Kunden.

## Vier Geschäftsziele für den Connected CIO

Die digitale Transformation Ihrer Produkte, Services und Betriebsabläufe kann dazu beitragen, Ihr Unternehmen von der Konkurrenz abzuheben, um die Erfahrung für Ihre Kunden zu verbessern. Der Einsatz von Komponenten mit höherer Performance, die Nutzung der Leistungsstärke von Data Analytics und die kontinuierliche Verbesserung der Technologieumgebung bieten die Möglichkeit, zu einem wirklich digitalen Unternehmen zu werden.

Viele Geschäftsziele werden Ihre strategischen IT-Initiativen voranbringen. CIOs können vier Ziele verfolgen, um sich auf die nächste Welle der digitalen Transformation vorzubereiten:

**Steigerung Ihrer Unternehmensflexibilität**
durch Verwendung einer Multi-Cloud-Strategie

**Transformation des Engagements**
durch eine Modernisierung der Belegschaft

**Realisierung neuer Werte**
durch den Edge

**Erfüllung von Nachhaltigkeitszielen**
durch eine verantwortungsbewusste Entsorgung der IT-Güter

## Schneller zu Innovationen

Unabhängig von der Branche, Größe oder Erfahrung können starke Partnerschaften für jedes Unternehmen zu einem Alleinstellungsmerkmal werden und eine große Auswirkung darauf haben, wie weit und wie schnell Sie vorankommen können. Wir benötigen Lösungen, die zusammenarbeiten, um die Flexibilität und Agilität zu steigern sowie nahtlose Interaktionen zwischen Kunden, Mitarbeitern und Unternehmen zu ermöglichen.

DELL Technologies + Partnerships

Wir bei Dell Technologies haben die Stärkung unserer Partnerschaften mit den besten Unternehmen aus allen Branchen priorisiert. Unsere Mission besteht darin, eine Zusammenarbeit von Lösungen zu ermöglichen. Von der Infrastruktur bis hin zur Modernisierung der Belegschaft bieten wir End-to-End-Unterstützung. Sie brauchen einen Partner, der Ihr Unternehmen und Ihre Ziele für Veränderung versteht. Wir haben Dell Technologies so aufgebaut, dass wir nicht nur die Produkte und Lösungen, sondern auch die Services und das Fachwissen bereitstellen, um Sie dabei zu unterstützen, Ihre Business Transformation anzugehen und Wirklichkeit werden zu lassen. Mit einem Partner, der sich speziell um Ihre digitale Zukunft kümmert.

## Dell Technologies kann Sie wie kein anderes Unternehmen bei Ihrer Transformation unterstützen

**Lesen Sie die Teile 2 und 3 dieses Berichts:**

Teil 2
4 entscheidende Faktoren für einen erfolgreichen Wettbewerb in einem extrem schnellen Markt

Teil 3
Bewährter Leitfaden für die Implementierung einer Digital-First-Strategie

DELL Technologies

intel®

**DellTechnologies.com/ConnectedCIO**

**Dell Technologies Lösungen mit Intel® Technologie**

© Dell Technologies 2019 – 00.00.2019

Quellen: 1. Accenture. „The Post-digital Era is Upon us: Are you ready for what's next"/Accenture, „Tech Trends Report", https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-94/accenture-techvision-2019-tech-trends-report.pdf 2. https://www.dynamiccio.com/enterprises-are-on-the-first-rung-of-their-dx-ladder-research-shows/ 3. „Untersuchungen belegen die dauerhafte Verknüpfung der IT-Transformation mit Flexibilität, Innovationen und geschäftlichem Nutzen", 2019, https://www.dellemc.com/de-de/whitepaper/esg-it-transformation-maturity-report-agility-innovation-business-value.htm. 4. „Digital Transformation Market: 2019 Global Industry Trends, Size, Share, Growth Opportunities, Key Players, Changes in Transformation Technology by 2024", https://www.reuters.com/brandfeatures/venture-capital/article?id=115147 5. https://www.accenture.com/us-en/insights/technology/technology-trends-2019 6. ZDNet, „To succeed at digital transformation, focus on customer and innovation", https://www.zdnet.com/article/to-succeed-at-digital-transformation-focus-on-customers-and-innovation/ 7. https://www.forbes.com/sites/forbesagencycouncil/2018/07/16/use-ai-to-create-a-more-personalized-profitable-customer-experience/#7573604a5f3a. 8. ZDnet, „Gartner Says 25 Percent of Customer Service Operations Will Use Virtual Customer Assistants by 2020", https://www.zdnet.com/article/to-succeed-at-digital-transformation-focus-on-customers-and-innovation/ 9. https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2019/05/13/40-stats-on-digital-transformation-and-customer-experience/#31a1a0b26475. 10. https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS45616519.