

IT-Trends 2022: Unternehmen wollen durch digitale Technologien kundenorientiert, intelligent und klimafreundlich werden

- **Wichtigstes Ziel für Unternehmen und Behörden dieses Jahr: Sich stärker an Kundenbedürfnissen auszurichten**
- **Nutzung und Erfolg von intelligenten Technologien steigen in der Wirtschaft deutlich**
- **Mit IT wollen Unternehmen mehr als 40 Prozent der Einsparungen bei Treibhausgasemissionen erreichen**
- **Die drei wichtigsten Technologietrends 2022 sind Container-Technologien, das Sicherheitskonzept Zero Trust und Machine Learning**

Berlin, 1. März 2022 – Das wichtigste Ziel von Wirtschaft und Verwaltung für dieses Jahr ist es, die Bedürfnisse ihrer Kunden in den Mittelpunkt zu stellen. Das zeigen die Ergebnisse der jährlich erscheinenden [IT-Trends-Studie](#) von Capgemini. Vielen aktuellen Herausforderungen – wie beispielsweise Kontaktbeschränkungen oder der Reduzierung von Treibhausgasemissionen – begegnen sie mit digitalen und zunehmend auch intelligenten Technologien. An der Studie nahmen im September und Oktober letzten Jahres 195 Fach- und IT-Verantwortliche aus Unternehmen und Behörden in Deutschland, Österreich und der Schweiz teil.

Die stärkere Ausrichtung an den Bedürfnissen der Kunden ist in diesem Jahr für mehr als die Hälfte der Befragten (54,9 Prozent) eines der drei wichtigsten Ziele. Das gilt in der öffentlichen Verwaltung sogar noch häufiger als in Unternehmen. Allerdings haben Behörden in vielen Bereichen Aufholbedarf im Vergleich zur Wirtschaft: Während mehr als die Hälfte der Unternehmen ihren Bestell- und Bezahlvorgang digitalisiert haben, Customer Journey Analytics nutzen oder Entscheidungen an Analyse-Erkenntnissen ausrichten, sind es in der öffentlichen Verwaltung nur jeweils zwischen 20 und 30 Prozent. Beim Aufbau automatisierter Service-Angebote sind Wirtschaft und Verwaltung in etwa gleichauf.

„Unternehmen haben während der Pandemie erlebt, wie wichtig die Nutzerfreundlichkeit digitaler Kontaktkanäle für ihre Wettbewerbsfähigkeit ist. Sie müssen davon ausgehen, dass digitaler Kundenservice auch nach der Pandemie stark nachgefragt werden wird. Die öffentliche Verwaltung muss laut Onlinezugangsgesetz bis Ende 2022 nutzerfreundliche Online-Services für ihre Leistungen etabliert haben“, kommentiert Dr. Sven L. Roth, Head of Business & Technology Solutions bei Capgemini in Deutschland.

Vor allem Unternehmen nutzen für die Umsetzung ihrer wichtigsten Vorgaben häufig intelligente Technologien, deren Einsatz in den letzten 12 Monaten deutlich zugenommen hat. Inzwischen setzen 35,5 Prozent aller Befragten Künstliche Intelligenz (KI) intensiv oder sehr intensiv ein, vor einem Jahr waren es erst 15,6 Prozent. Die Gründe für den Anstieg sind zum einen technologische Fortschritte, aber auch neue Prozesse für Entwicklung und Betrieb. Diese haben auch zu einer höheren Erfolgsquote geführt: Im Vorjahr stuften 30,4 Prozent der KI-Anwender aus der Wirtschaft ihren Erfolg als hoch oder sehr hoch ein, jetzt sind es 38,1 Prozent. Die Nutzung intelligenter Technologien wird in den kommenden zwei Jahren weiter steigen. Besonders groß wird der Zuwachs von Anwendern in den Bereichen Empfehlungssysteme (ein Zuwachs von 142,9 Prozent nach zwei Jahren), Personalisierung (120,5 Prozent), Qualitätsmanagement (116,9 Prozent), Lieferkettenoptimierung (109,6 Prozent) und Analyse des Tagesgeschäftes (105,6 Prozent) sein.

Mehr als 40 Prozent der Einsparungen von Treibhausgasemissionen durch IT

Intelligente Technologien werden auch genutzt, um Treibhausgasemissionen zu senken. Fast 71 Prozent der Unternehmen haben das Ziel, die jährlichen Emissionen bis 2026 zu reduzieren; durchschnittlich um fast 37



Prozent. Diesen Wert hält die überwiegende Mehrheit auch für realistisch. Die Ziele der öffentlichen Verwaltung sind weniger ambitioniert: Sie will die jährlichen Treibhausgasemissionen bis 2026 um knapp 28 Prozent senken. Insgesamt sollen rund 42,6 Prozent der Reduzierungen mit Hilfe von IT erreicht werden, der größere Teil davon indirekt. Intelligente Technologien kommen dabei vor allem bei der Reduzierung des Energieverbrauchs sowie der Optimierung von Routen und Verkehrsmitteln zum Einsatz.

Fast die Hälfte aller Daten nicht organisationsweit verfügbar

Daten in ausreichender Menge und Qualität sind die Grundlage, um intelligente Technologien einzusetzen. Im Durchschnitt ist aber nur etwas mehr als die Hälfte aller Daten in der gesamten Organisation verfügbar. Die andere Hälfte unterliegt bei rund 63 Prozent der Befragten gesetzlichen und bei rund 62 Prozent internen Beschränkungen wie beispielsweise dem Datenschutz oder Sicherheitsmaßnahmen. Daher wird sie nur einer begrenzten Anzahl von Anwendern zur Verfügung gestellt.

„Datensilos aufzulösen und Formate und Qualität zu vereinheitlichen ist aus vielen Gründen keine leichte Aufgabe. Denn in den vergangenen Jahren wurden zwar große Fortschritte im Hinblick auf die Bereitstellung und Verarbeitung großer Datenmengen erzielt, die Skalierung in anderen Bereichen wurde aber vernachlässigt. Dazu gehört der Umgang mit zunehmend mehr Datenquellen, Anwendungsfällen, Nutzern und der Veränderung des Marktes. Wir empfehlen Unternehmen und Behörden, über einen Paradigmenwechsel zu einer skalierbaren dezentral organisierten Datenlandschaft nachzudenken“, erläutert Thomas Heimann, Enterprise Architect Director bei Capgemini und Co-Autor der IT-Trends-Studie.

Demografischer Wandel wird allmählich als Problem wahrgenommen

In den nächsten zehn Jahren werden durchschnittlich knapp 23 Prozent der IT-Mitarbeitenden in den Ruhestand gehen. Im vergangenen Jahr erregte der Fachkräftemangel nur wenig Besorgnis. Jetzt steigt der Anteil der CIOs, die negative Auswirkungen befürchten, um fast 16 Prozentpunkte auf knapp 52 Prozent an. Die größten Sorgen sind der Verlust von Know-how sowie ein zusätzlicher Anstieg des Fachkräftemangels, der ohnehin bereits hoch ist. Gleichzeitig prognostizieren die teilnehmenden CIOs, dass die strategische Bedeutung der IT deutlich steigen und die Abteilung wachsen wird. Sie wird etwas mehr Spezialisten als Generalisten beschäftigen sowie mehr Menschen verschiedener Nationalitäten. Die Arbeit wird komplexer und agiler, aber auch häufiger im Homeoffice und von Software-Robotern erledigt. Der Anteil von Frauen in Führungspositionen wird zunehmen.

Technologietrends im Auf und Ab

In Anlehnung an die globalen Technologie-Trends der [TechnoVision](#) von Capgemini wurden 30 Technologien und Methoden ausgewählt, um ihre Bedeutung für Organisationen zu messen. Die höchste Bedeutung messen die Studienteilnehmer in diesem Jahr Container-Technologien, dem Sicherheitskonzept Zero Trust, Machine Learning, dem Schutz vor Bedrohungen durch Internet-der-Dinge-(IoT-)fähige Geräte sowie Open APIs zu. Am anderen Ende der Skala stehen Virtual & Augmented Reality, Distributed-Ledger-Technologie, Graphdatenbanken, dezentrale Anwendungen und Quanten-Computing. Diesen Technologien messen sie derzeit die geringste Bedeutung zu.

Besonders stark an Bedeutung gewonnen haben Mobile Wallets für Bezahlung, Ticketing und Zugangskontrolle, Natural Language Processing, AIOps, Robotic Process Automation mit intelligenten Entscheidungen, Virtual & Augmented Reality sowie Event Stream Processing. In diesem Jahr sind besonders viele Projekte in den Bereichen Machine Learning, Robotic Process Automation mit intelligenten Entscheidungen, Preventive und Predictive Maintenance, Open APIs, Low-Code-App-Plattformen sowie Zero Trust geplant.



Anhang

Grafik 1: Anforderung der Geschäftsleitung an die IT

Grafik 2: Intelligente Technologien: Nutzungsintensität und Prognose

Grafik 3: Technologietrends 2022

Auf unserer Website zur IT-Trends-Studie 2022 stehen für Sie zur Verfügung:

- Die vollständige Studie als PDF
- Die interaktive Webversion der Studie
- Ein Video mit den zentralen Studienergebnissen

Auf Anfrage erhalten Sie sehr gern:

- Die Grafiken aus dem Studien-PDF
- Ausgewählte Daten zur weiteren Analyse

Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Transformation ihres Geschäfts durch den Einsatz von Technologie. Die Gruppe ist jeden Tag durch ihren Purpose angetrieben, die Entfaltung des menschlichen Potenzials durch Technologie zu fördern – für eine integrative und nachhaltige Zukunft. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste und diverse Organisation mit einem Team von über 325.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in mehr als 50 Ländern. Eine 55-jährige Unternehmensgeschichte und tiefgehendes Branchen-Know-how sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anvertrauen – von Strategie und Design bis hin zum Geschäftsbetrieb. Dabei setzt das Unternehmen auf die sich schnell weiterentwickelnden Innovationen in den Bereichen Cloud, Data, KI, Konnektivität, Software, Digital Engineering und Plattformen. Der Umsatz der Gruppe lag im Jahr 2021 bei 18 Milliarden Euro.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/de