

Sieben von zehn Unternehmen wünschen sich von Telekommunikations-Anbietern eine vereinfachte Kundenerfahrung

- Unternehmen erwarten von Telekommunikationsanbietern eine individualisierte, nahtlose, flexible und sichere Nutzung
- Zentrale Anforderungen lauten: branchenspezifische Lösungen, Vereinfachung und Orchestrierung des Ökosystems

Berlin, 10. März 2025 – die Erwartungen von Geschäftskunden an Telco-Anbieter verändern sich deutlich. Das zeigt die erste Ausgabe der neuen jährlichen Studie des [Capgemini Research Institute](#), „[The B2B pulse: Top six expectations of telecoms’ business customers](#)“. Branchenübergreifend erwarten die meisten Unternehmen von Telco-Anbietern mittlerweile mehr als nur Konnektivität. Mit der zunehmenden Verschmelzung von KI, Cloud und 5G stehen Telco-Anbieter vor einem Wandel von bisheriger *produktorientierter* Konnektivität zu mehr *Kundenzentrierung*.

Zwei von drei Geschäftskunden (67 Prozent) erwarten von ihren Telco-Partnern der Studie zufolge, dass sie ein tiefgreifendes Verständnis für die spezifischen Herausforderungen ihrer Branche zeigen und flexible und maßgeschneiderte Lösungen anbieten, die ihren Bedürfnissen entsprechen.

Geschäftskunden suchen dabei nach Lösungen, die in hybriden Netzwerken, Edge-Computing- und Cloud-Umgebungen funktionieren. Etwa drei von fünf Unternehmen verlassen sich darauf, dass ihre Telco-Anbieter ein umfassendes Ökosystem orchestriert, das IT, Supportsysteme und branchenspezifisches Fachwissen nahtlos integriert. Sieben von zehn Unternehmen erwarten wiederum einfachere Prozesse sowie flexibleren Einkauf und Service. Derzeit ist nur jedes dritte Unternehmen mit der Einhaltung von Service Level Agreements (SLA) und der Leistung und Zuverlässigkeit des Netzwerks zufrieden.

Telco-Anbieter als Innovationsquelle

Die meisten Unternehmen (61 Prozent) wünschen sich außerdem, dass ihr Telco-Anbieter als Innovationsquelle fungiert. Der frühzeitige Zugang zu Spitzentechnologien und gemeinsame Anstrengungen bei Pilotprojekten und Prototypen sind eine der wichtigsten Erwartungen (62 Prozent), in einer Zeit, in der fortschrittliche Kommunikationsdienste für verschiedenste Anwendungsfälle relevant sind, beispielsweise autonome Fahrzeuge, Smart-City-Anwendungen, Cloud-Konnektivität oder industrielle Automatisierung in Echtzeit.

"In einer hypervernetzten Welt sind Telco-Unternehmen das Rückgrat der digitalen Wirtschaft", betont Florian Schwarz, Head of Market Segment Telecommunications Germany bei Capgemini. "Unternehmen erwarten heute von Telco-Anbietern, dass sie nicht nur Konnektivität bieten, sondern maßgeschneiderte, nahtlose und flexible Lösungen, um Digitalisierung, betriebliche Effizienz und nachhaltiges Wachstum zu fördern. Anbieter müssen vor diesem Hintergrund Vertrauen stärken, Angebote vereinfachen und sich von der Konkurrenz abheben, indem sie einerseits starke Partnerschaften mit Kunden und innerhalb der Telco-Branche aufbauen, andererseits ein Innovationsökosystem orchestrieren und ein nahtloses Kundenerlebnis anbieten".



Ungenutztes Potential: Ansprechendes Kundenerlebnis

Obwohl Kunden von Telco-Unternehmen sich offenbar Dienste wünschen, die über das Kernangebot hinausgehen, geben derzeit nur 28 Prozent der in der Studie befragten Unternehmen an, dass sie diese Dienste von ihrem Anbieter tatsächlich beziehen. Nur 27 Prozent der Unternehmen geben an, dass ihr Telco-Anbieter derzeit eine außergewöhnliche Kundenerfahrung bietet, während die Hälfte bereit ist, einen Aufpreis zu zahlen, um diese zu verbessern. Für Telco-Anbieter ergeben sich daraus Chancen: Mit reibungsloser Kundenerfahrung können sie ihr Wachstum ankurbeln, Kunden-Loyalität stärken und Innovation fördern.

Top-Priorität: Cybersicherheit

Die Studie zeigt ferner: Für über 70 Prozent der befragten Unternehmen ist Cybersicherheit ein zentraler Aspekt. Weil mit Technologien wie KI und Gen KI, Cloud oder 5G gehen auch Risiken einher gehen, machen sich Unternehmen zunehmend Sorgen um den Schutz ihrer Daten und Systeme. Unternehmen erwarten vor diesem Hintergrund von ihren Telco-Anbietern umfassende Sicherheitslösungen. Mehr als die Hälfte der Unternehmen (53 Prozent) ist bereit, in den nächsten ein bis zwei Jahren in fortschrittliche Cybersicherheitslösungen zu investieren.

Die Studie zum Download finden Sie hier: [Link](#)

Methodik

Das Capgemini Research Institute befragte für die Studie 1.000 Führungskräfte auf Direktorenebene oder darüber von Geschäftskunden der Telekommunikationsbranche. Die Befragten stammten aus elf Sektoren bzw. 13 Ländern in Asien-Pazifik, Europa und Nordamerika. Zur Ergänzung der Umfrageergebnisse wurden zwanzig ausführliche Gespräche mit Führungskräften aus der Telekommunikationsbranche und den Kundenbranchen geführt. Die globale Umfrage wurde im Dezember 2024 und Januar 2025 durchgeführt.

Über Capgemini

Capgemini ist ein globaler Business- und Technologie-Transformationspartner für Organisationen. Das Unternehmen unterstützt diese bei ihrer dualen Transformation für eine stärker digitale und nachhaltige Welt – stets auf greifbare Fortschritte für die Gesellschaft bedacht. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste, diverse Unternehmensgruppe mit einer über 55-jährigen Geschichte und 340.000 Mitarbeitenden in mehr als 50 Ländern. Kunden vertrauen auf Capgemini, um das Potenzial von Technologie für die ganze Breite ihrer Geschäftsanforderungen zu erschließen. Capgemini entwickelt mit seiner starken Strategie, Design- und Engineering-Expertise umfassende Services und End-to-End-Lösungen. Dabei nutzt das Unternehmen seine führende Kompetenz in den Bereichen KI, generative KI, Cloud und Daten sowie profunde Branchenexpertise und sein Partner-Ökosystem. Die Gruppe erzielte 2024 einen Umsatz von 22,1 Milliarden Euro.

Get the future you want | www.capgemini.com/de

Über das Capgemini Research Institute

Das Capgemini Research Institute ist Capgeminis hauseigener Think-Tank in digitalen Angelegenheiten. Das Institut veröffentlicht Forschungsarbeiten über den Einfluss digitaler Technologien auf große Unternehmen. Das Team greift dabei auf das weltweite Netzwerk von Capgemini-Experten zurück und arbeitet eng mit akademischen und technologischen Partnern zusammen. Das Institut hat Forschungszentren in Indien, Singapur, Großbritannien, und den USA.

Besuchen Sie uns auf <https://www.capgemini.com/de-de/insights/capgemini-research-institute/>

Abonnieren Sie unsere Studien auf www.capgemini.com/capgemini-research-institute-subscription