

10. September 2020, Mülheim an der Ruhr

## Britische Unternehmen sind pro Experience Management, machen sich aber Sorgen um Brexit und COVID-19

- Studie zeigt, dass die Mehrheit der britischen Firmen erfolgreich Experience Data von ihren Stakeholdern sammelt, insbesondere von Mitarbeitenden
- Doch die Unternehmen haben mit zahlreichen Hürden zu kämpfen, ebenso wie mit den Herausforderungen durch Brexit und das Coronavirus
- Digitale Reife in Großbritannien übertrifft den digitalen Status Quo deutscher Unternehmen

Digitale Transformation und Experience Management: Neue Umfrageergebnisse aus Großbritannien zeigen, welche Herausforderungen die fortschreitende Digitalisierung für Feedback der Kunden und anderer Interessengruppen mit sich bringt. Zugleich zeigen die Ergebnisse einen ermutigenden Grad an digitaler Reife; einen, der Deutschlands Unternehmen übertrifft.

Die Daten der Studie, veröffentlicht von EASY SOFTWARE, beweisen Digitalisierungserfolg. Auf die Frage, wie Unternehmen IT einsetzen, um End-to-End-Prozesse zu verwalten (Prozesse, die beim Kunden beginnen und enden) gab die Mehrheit an, „vollständig“ oder „etwas“ digitalisiert zu sein (83%). Dabei sind die Herausforderungen der Digitalisierung entweder finanzieller Natur (47%), stehen im Zusammenhang mit IT-Altlasten (39%) oder mangelndem Verständnis oder Einsatz des Managements (38%).

Die Untersuchung zeigt, dass die Mehrheit der britischen Firmen bei ihrer Erfassung von Experience Data – d.h. bei der Erfassung der Meinung der Mitarbeiter, anderer wichtiger Partner und Stakeholder – gut abschneidet. Die Mehrheit der britischen Unternehmen, die regelmäßig erfahrungsbezogene Daten erheben, verwendet einen ausgereiften 360-Grad-Überblick über die Stakeholder (76%). Die Mitarbeitenden sind die Hauptgruppe, von der britische Unternehmen aktuell Daten erheben (60%). Dies reflektiert die Bedeutung von Talentbindung, reduzierter Produktivitätslücken und wachsender Arbeitsplatzwartungen.

Experience Data seien wichtig, so die Befragten, da die Verwendung den Unternehmen eine bessere Interaktion mit Kunden, Mitarbeitenden und Partnern ermögliche (84%); doch ein ähnlich hoher Anteil (82%) identifizierte die Verwendung von Experience Data zur Optimierung der Betriebsabläufe ebenfalls als Leistungsindikator. Auf die Frage nach dem größten Vorteil eines 360-Grad-Ansatzes antworteten sie unter anderem: „Unternehmen sollten Daten sammeln, um ihre Dienstleistungen sowohl für Kunden als auch für Mitarbeitende zu verbessern. Unternehmen können sonst schnell einen Tunnelblick bekommen“, und: „Wir können unsere Verfahren so anpassen, dass sie unseren Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden ein maßgeschneidertes Erlebnis bieten. Umso besser, wenn wir es so schaffen, hochqualifizierte Mitarbeitende zu halten.“



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**  
communication@easy-  
software.com  
T +49 208 450 16-268  
M +49 152 547 18 671

Die größten Herausforderungen, mit denen sich die Verantwortlichen konfrontiert sehen, sind:

- Diverse regulative Probleme, z.B. Datenschutz und die anhaltenden Auswirkungen der DSGVO (35%)
- Fehlende oder unzureichend entwickelte IT-Infrastruktur, Systeme und Tools (31%)
- Schlechte Datenqualität (29%)

Externe Faktoren belasten die britischen Chefetagen. Auf die Frage, was sie als ihre größten Herausforderungen in den nächsten 12 Monaten sehen, nennen die Befragten die Nachwirkungen des Brexit (65%), die Auswirkungen des Coronavirus (49%) und Cybersicherheitsbedrohungen/Datenmissbrauch (47 %) als ihre drei größten Sorgen. Hinsichtlich der Frage, wie anfällig sie dafür seien, Kunden durch diese Herausforderungen zu verlieren, sind die Unternehmen nicht allzu pessimistisch, aber dennoch besorgt (45% sind etwas besorgt, 17% sind sehr besorgt).

Rachel Taylor und Tony Cheung von EASY SOFTWARE glauben, dass die Umfrage den zunehmenden Komfort Großbritanniens mit Experience Data entgegen aller Herausforderungen zeigt: „Diese Umfrage unterstreicht, dass britische Firmen Experience Management verstehen und nutzen – trotz der Herausforderungen. Auch die Digitalisierung schreitet trotz der finanziellen Beschränkungen stetig voran,“ sind sich die Führungskräfte von EASY SOFTWARE UK einig. "Bemerkenswert ist die hohe Zahl der Befragten, die Mitarbeitende als wichtigste Quelle für Experience Data angeben. Dies zeigt den Bedeutungsgewinn der Arbeitserfahrung im Zeitalter des 'Glassdoor-Effekts'. Unsere Ergebnisse zeigen aber auch eine herausfordernde Geschäftslage in Großbritannien; Brexit und Coronavirus haben das Geschäftsklima drastisch verändert. Um die Digitalisierung und Experience Management weiter zu beschleunigen, müssen einige radikale Prozessüberholungen und Technologieausgaben in Gang gesetzt werden.“

### Über die Studie

Die britische Studie wurde im März 2020 von den unabhängigen Forschungsspezialisten Censurwide online durchgeführt. Sie umfasste das mittlere und obere Management in über 500 Unternehmen mit mindestens 100 Beschäftigten in den Bereichen Technologie, Telekommunikation, Finanzen, Fertigung und Einzelhandel. Der vollständige Umfragebericht ist für Sie verfügbar. Holen Sie sich [hier Ihr kostenloses Exemplar](#).

### Studie über Digitalisierung in Deutschland

Im Vergleich zu deutschen Unternehmen schneiden britische Firmen bei Themen wie Digitalisierung und Experience Management tendenziell besser ab. Erlangen Sie [hier Zugriff auf EASY SOFTWAREs vorherige Studie über die deutsche Digitalisierungslandschaft](#) und erhalten Sie einen unmittelbaren Vergleich.

### EASY WORLD | 100 % DIGITAL – Die Welt der Digitalisierung

Virtuelle Messehallen, dutzende Speaker und Experten aus der Branche, tausende Erkenntnisse. [Buchten Sie noch heute Ihren Platz für die EASY WORLD 2020](#). Ganz ohne Reisestress entdecken Sie Digitale Transformation und Experience Management aus dem Komfort Ihres eigenen Schreibtischstuhls.



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**  
communication@easy-  
software.com  
T +49 208 450 16-268  
M +49 152 547 18 671

**Über EASY SOFTWARE AG**

Die EASY SOFTWARE AG mit Sitz in Mülheim an der Ruhr entwickelt seit 30 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 393 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 2019 erzielte die EASY SOFTWARE Gruppe Umsatzerlöse von EUR 50,6 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**  
[communication@easy-software.com](mailto:communication@easy-software.com)  
T +49 208 450 16-268  
M +49 152 547 18 671