



# Studie: Intelligent Automation in der TK-Industrie

Prof. Dr. Jens Böcker  
Nicholas Hayer

20. Oktober 2021

## 01. Management Summary



## 02. Studiendesign



## 03. Zielsetzung & Automatisierungsstrategie



## 04. Umsetzung von Automatisierungsprojekten



## 05. Unterstützungsbedarf



## 06. Handlungsempfehlungen



## 1) Zielsetzung & Automatisierungsstrategie



*Unternehmen verfolgen klare Effizienzziele.*

*Automatisierung hat einen hohen Stellenwert innerhalb der Unternehmensstrategie.*

*Business Units („Zweite Reihe“) sind für die Umsetzung der Projekte verantwortlich.*

## 2) Umsetzung von Automatisierungsprojekten



*Pioniere haben bereits viele Prozesse automatisiert, Nachzügler haben Nachholbedarf.*

*Machine Learning wird zunehmend wichtiger. Die Einbindung der IT ist Pflicht.*

*Management-Attention und leistungsfähige IT-Strukturen bringen Automatisierung voran.*

## 3) Unterstützungsbedarf



*Automatisierungsprojekte werden sowohl mit internen Ressourcen, als auch mit externen Partnern gestemmt.*

*Implementierungs- und Beratungsleistungen der Dienstleister sind für TK-Unternehmen wichtig.*

*Externe Partner müssen umfangreiche Automatisierungskompetenzen sowie Referenzen vorweisen können.*

## 01. Management Summary



## 02. Studiendesign



## 03. Zielsetzung & Automatisierungsstrategie



## 04. Umsetzung von Automatisierungsprojekten



## 05. Unterstützungsbedarf



## 06. Handlungsempfehlungen





1



### Grundgesamtheit

- IT-Experten aus Telekommunikationsunternehmen
- Automatisierungs-Know-How vorhanden

2



### Stichprobe

- 33 Studienteilnehmer
- Fokus: TK-Unternehmen

3



### Befragungsmethodik

- CAWI (Computer Assisted Web Interview)
- Experteninterviews durch CGI

4



### Befragungszeitraum

- 12. August bis 26. September 2021

## 01. Management Summary



## 02. Studiendesign



## 03. Zielsetzung & Automatisierungs- strategie



## 04. Umsetzung von Automati- sierungsprojekten



## 05. Unterstützungsbedarf

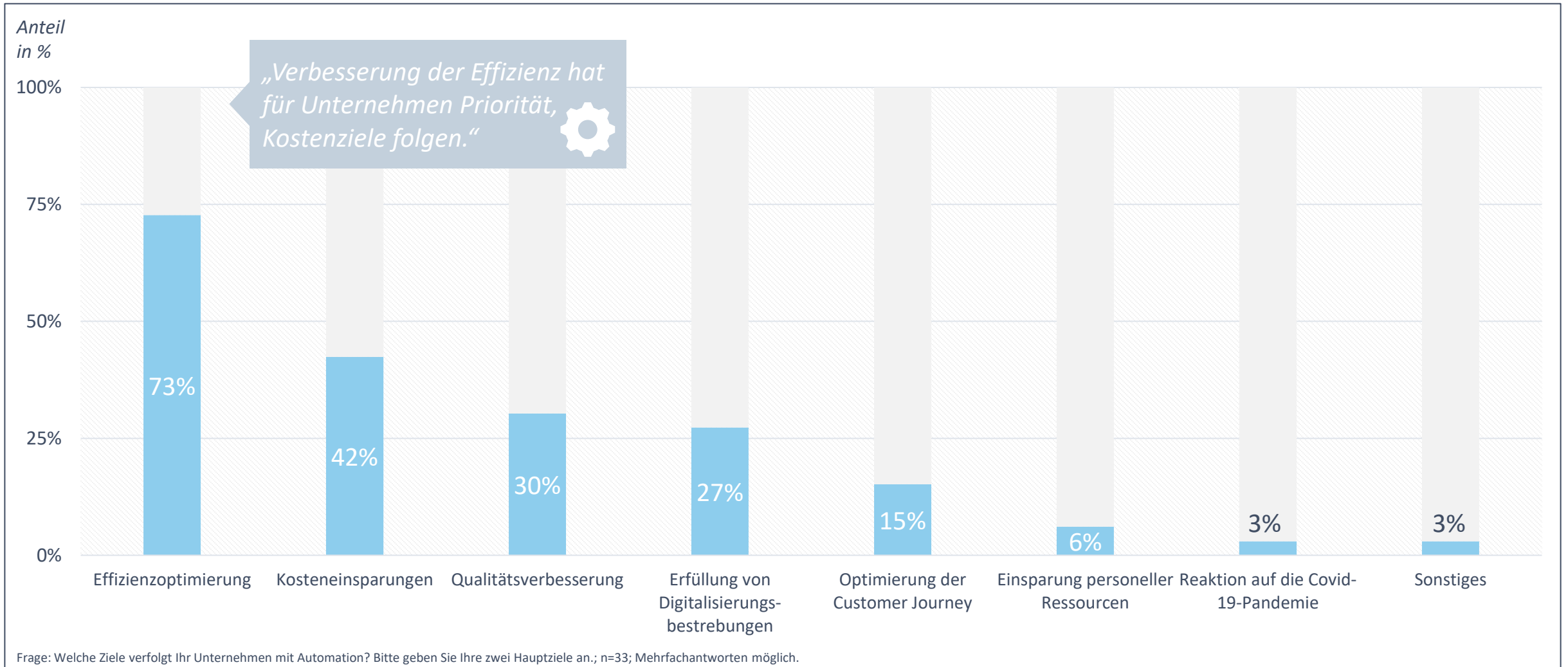


## 06. Handlungsempfehlungen



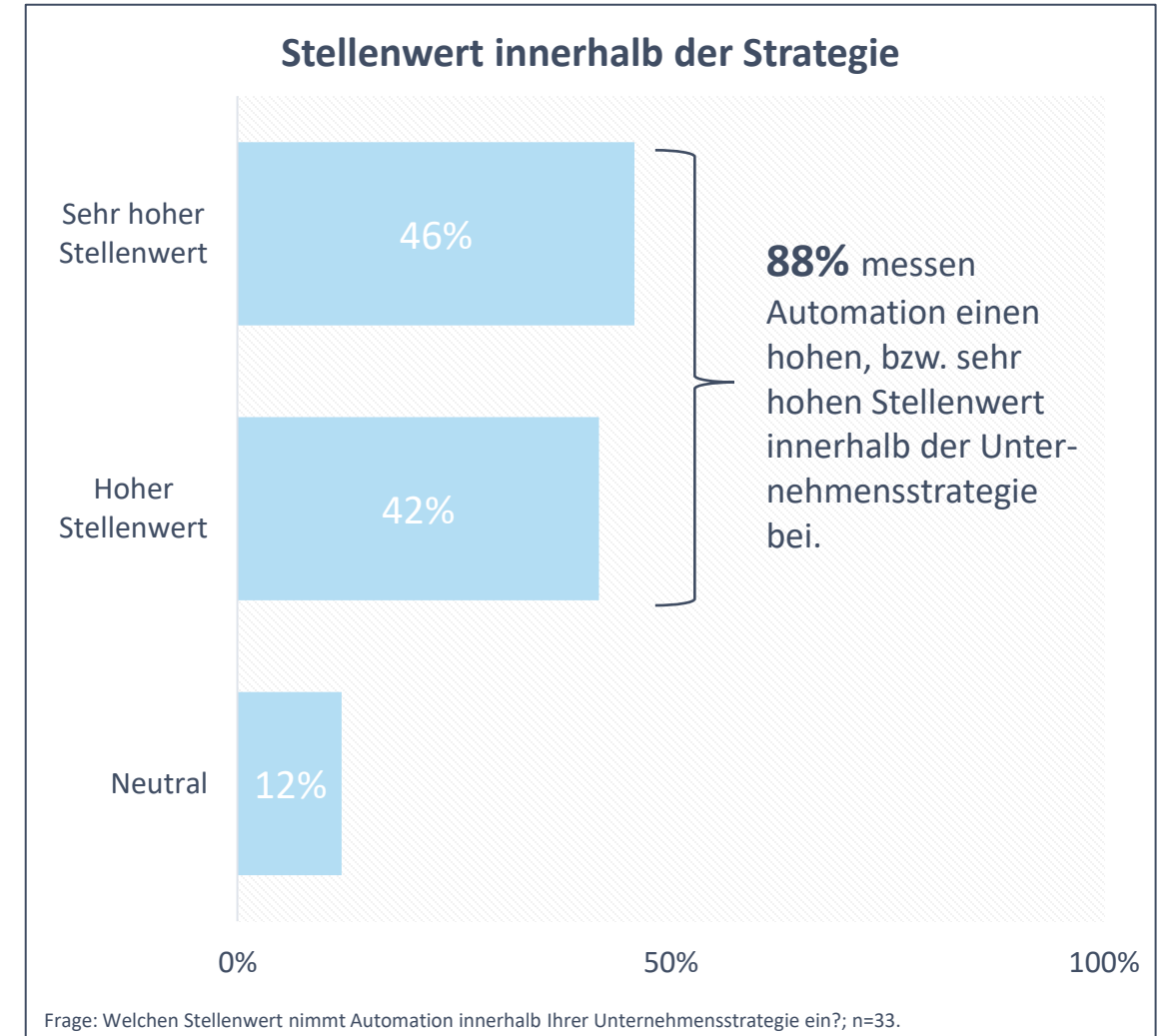
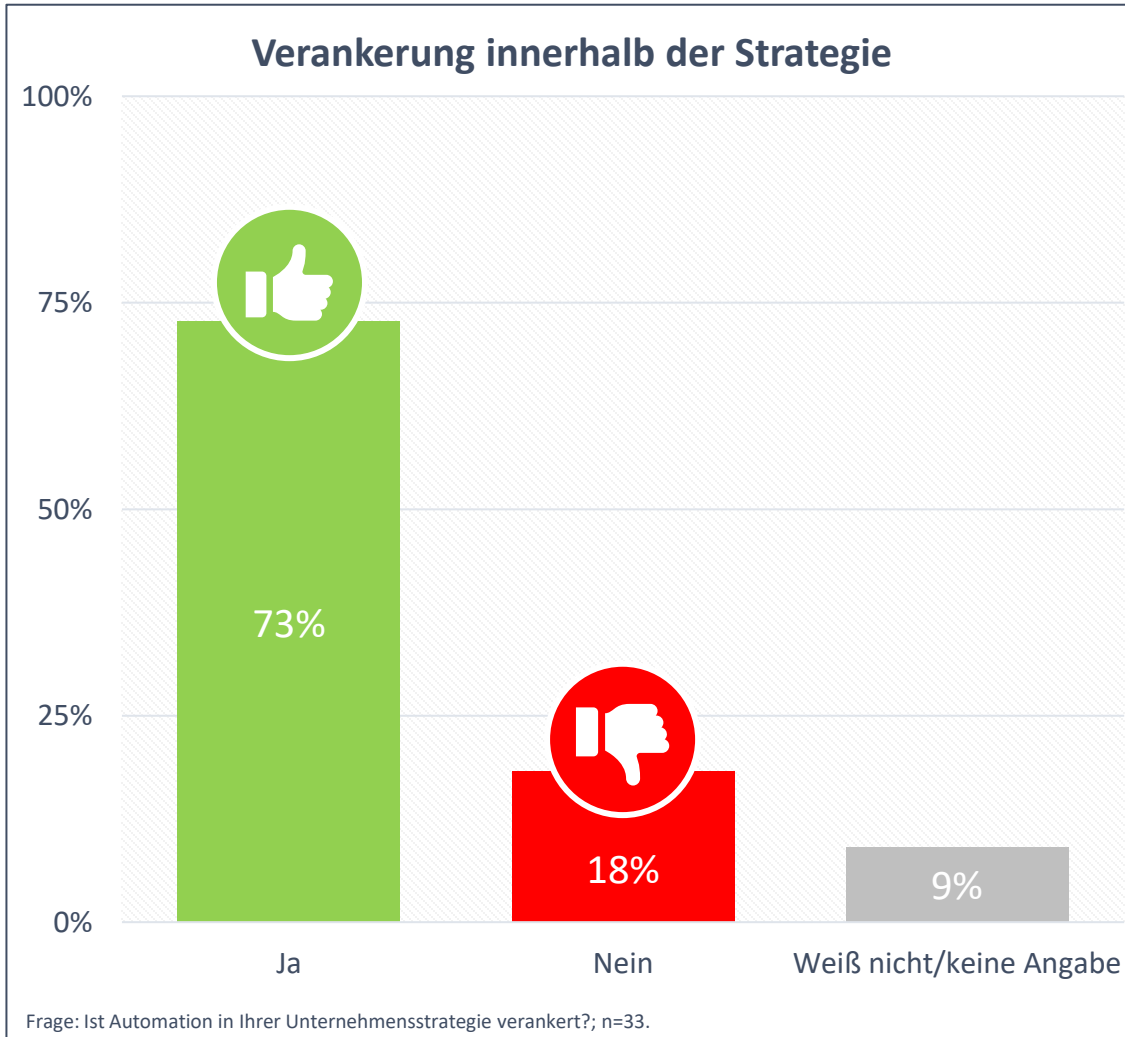


Fast 3/4 der Befragten setzen Automatisierungslösungen zur Effizienzsteigerung ihrer Prozesse ein.



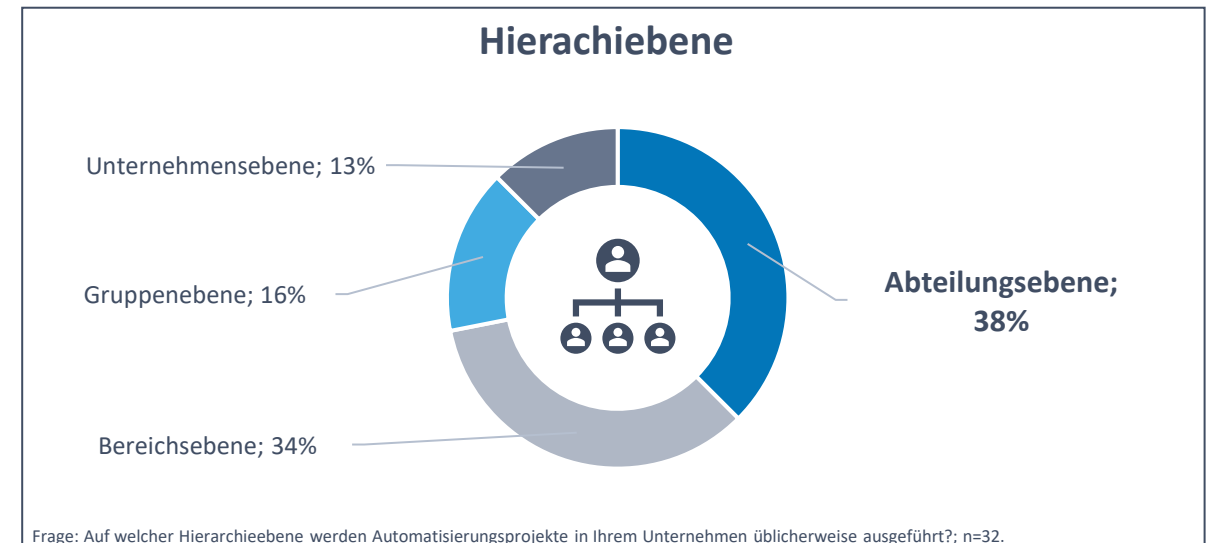
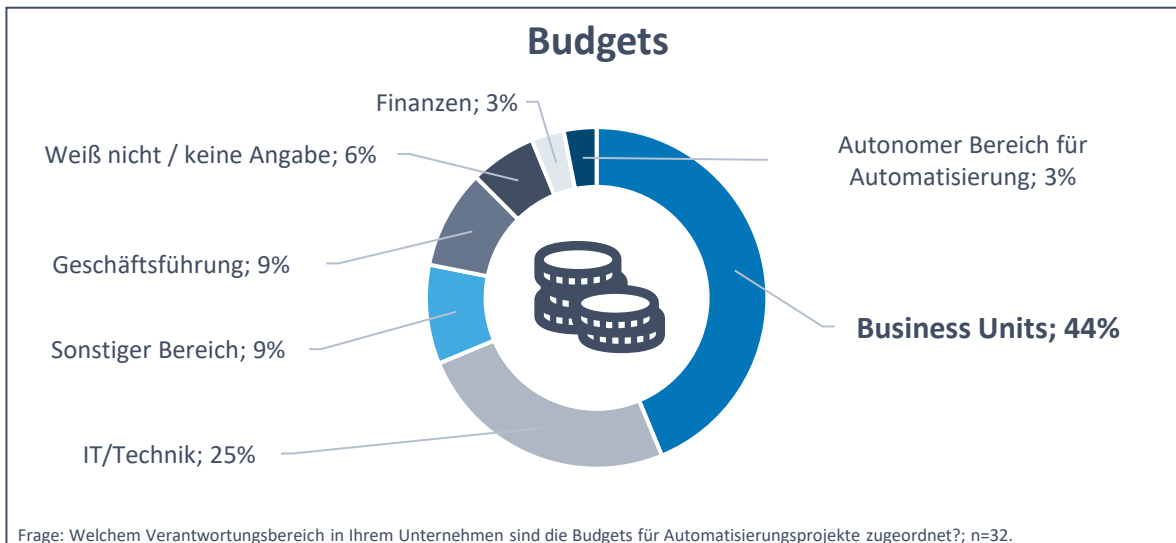
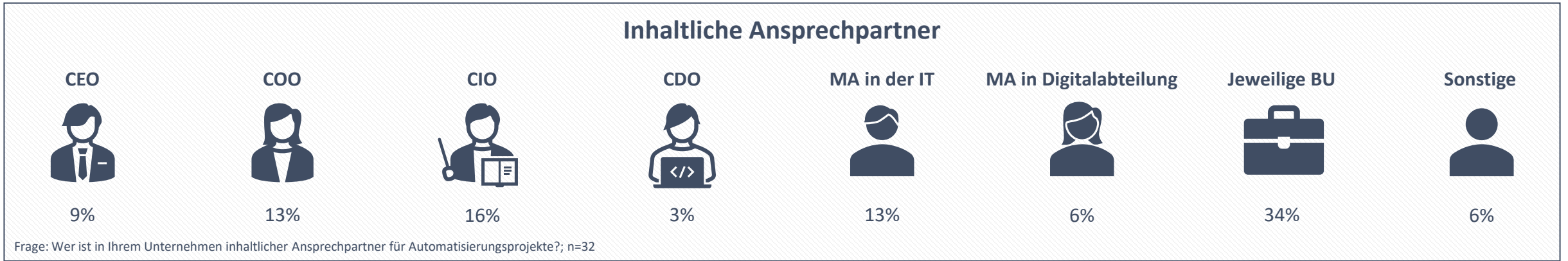


Klare Verankerung von Automatisierung in der Unternehmensstrategie der TK-Anbieter.

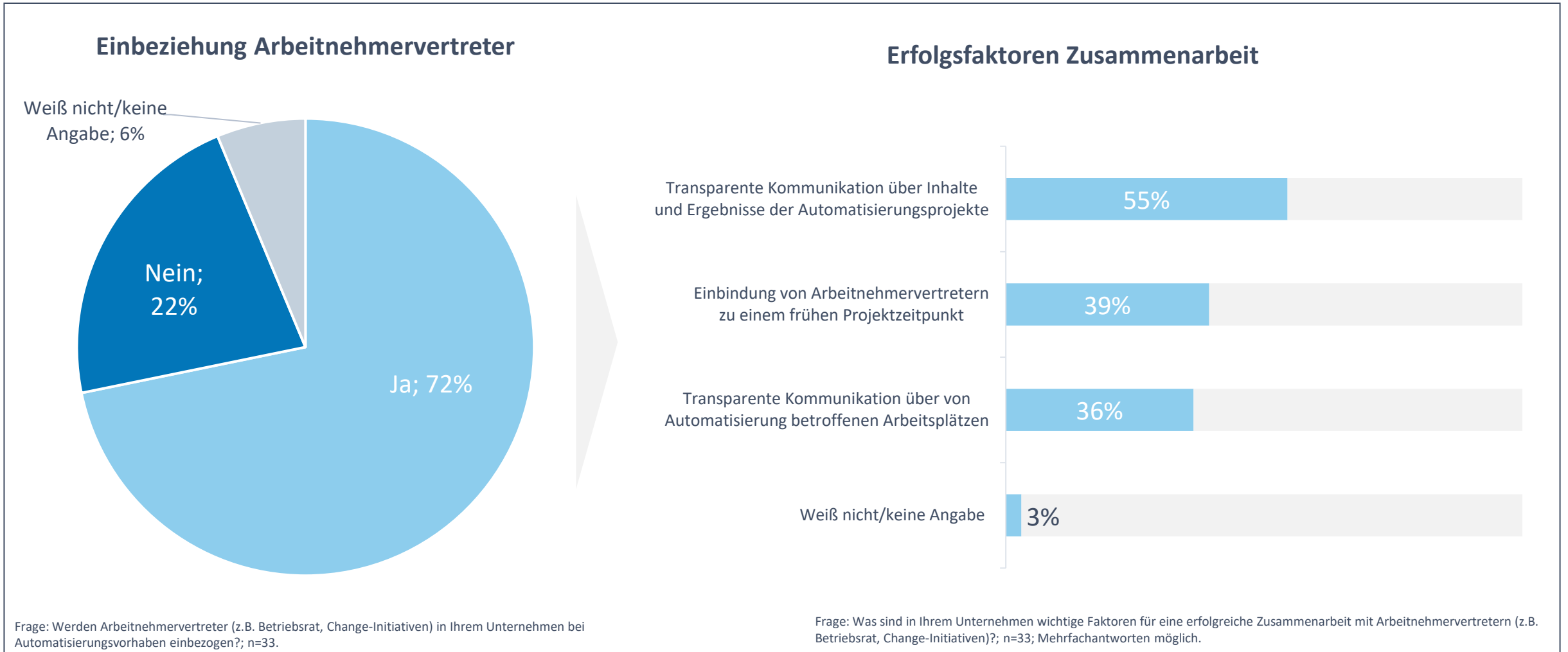




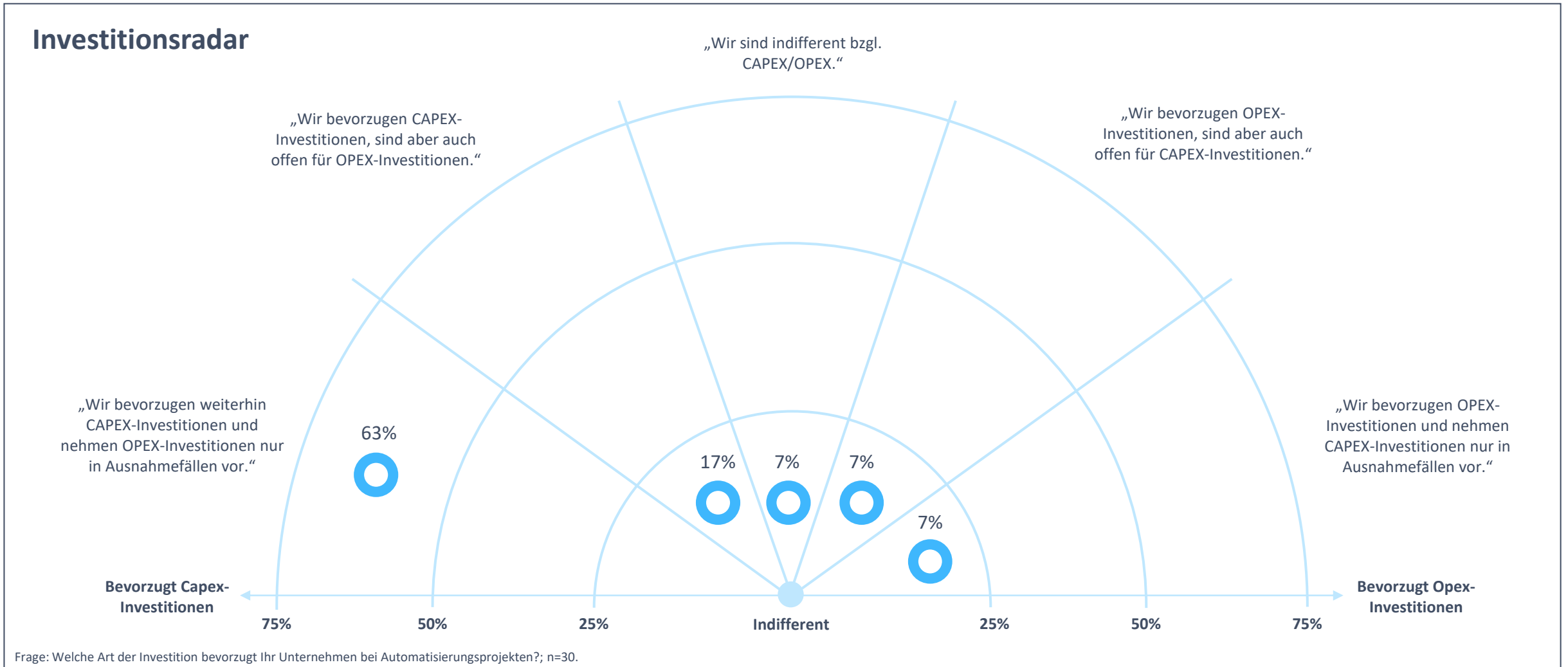
Die „zweite Reihe“ ist für die Umsetzung der Automatisierungsprojekte verantwortlich.



Transparente und frühzeitige Kommunikation der Inhalte in Richtung Mitarbeiter sichert den Projekterfolg.



Automatisierungsprojekte werden bevorzugt als CAPEX-Investitionen angegangen.



## 01. Management Summary



## 02. Studiendesign



## 03. Zielsetzung & Automatisierungs- strategie



## 04. Umsetzung von Automati- sierungsprojekten



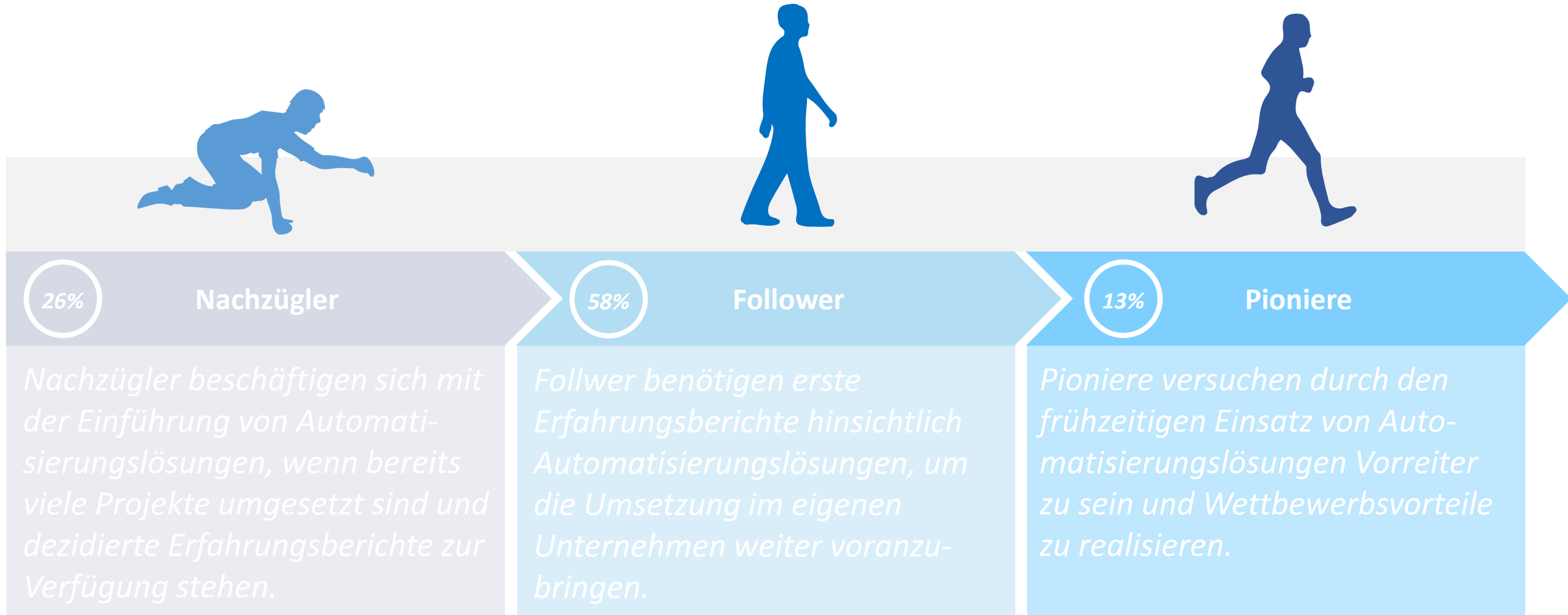
## 05. Unterstützungsbedarf



## 06. Handlungsempfehlungen

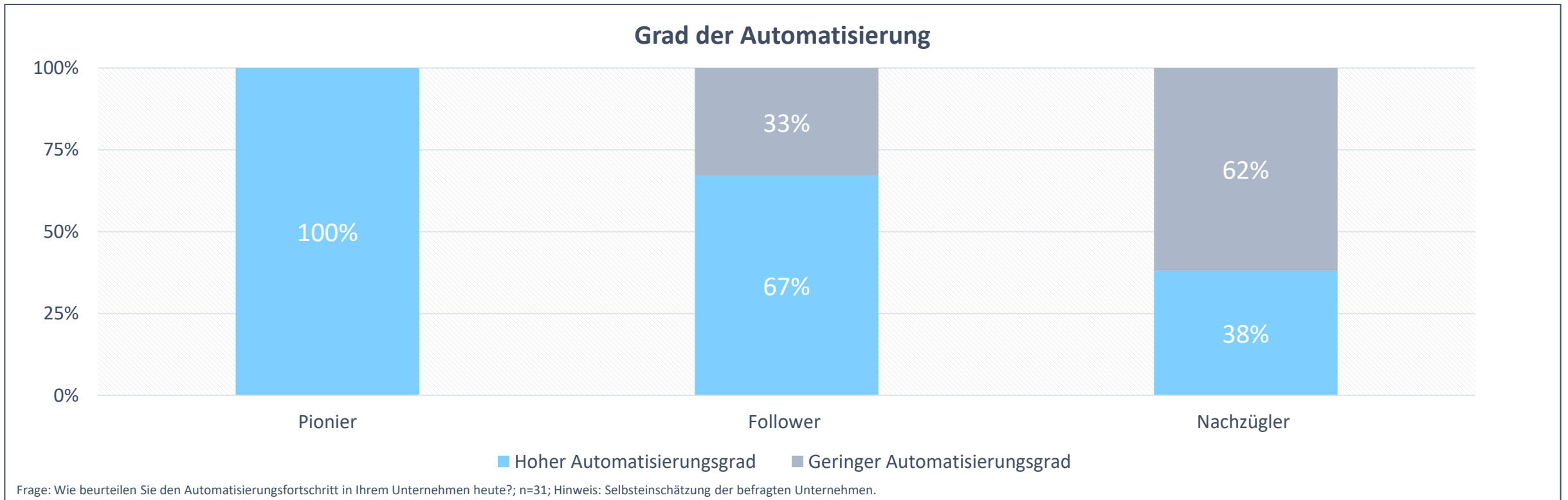


Hohes Risiko bei Prozessveränderungen - knapp 6 von 10 Befragten sehen sich als Follower.



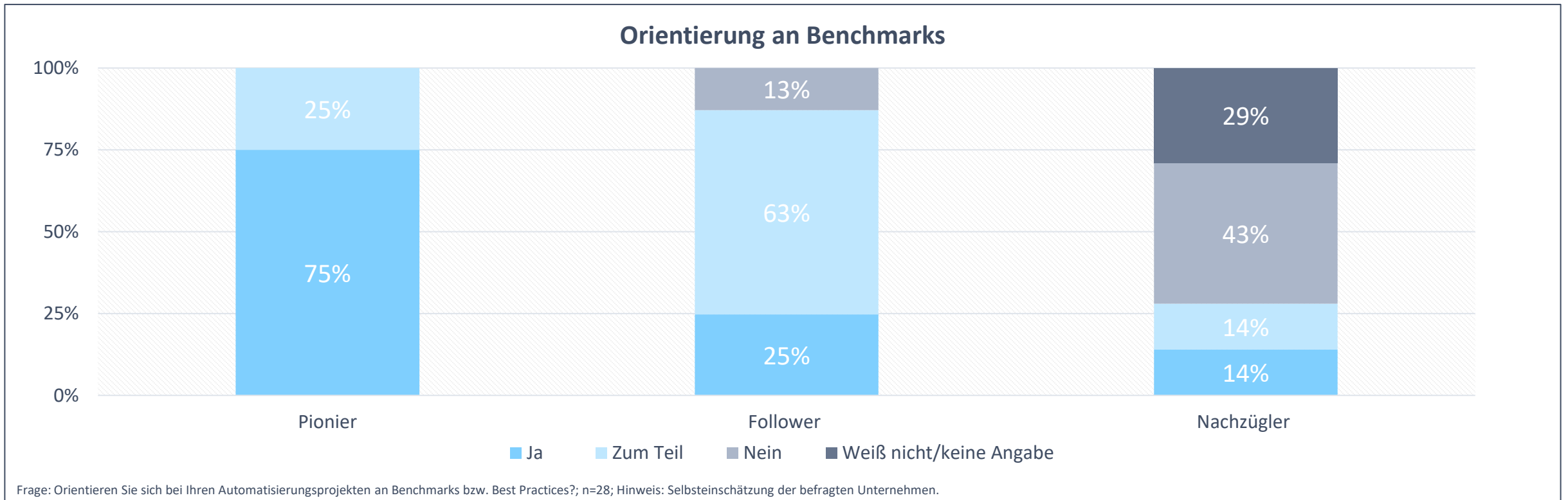
Frage: Wo sehen Sie Ihr Unternehmen in Bezug auf Automation?; n=31; Hinweis: Selbsteinschätzung der befragten Unternehmen.

Pioniere haben im Vergleich zu Followern und Nachzüglern bereits viele Prozesse automatisiert.



Auch Follower und Nachzügler werden innerhalb der nächsten fünf Jahre die Vorteile der Automatisierung nutzen.

Pioniere orientieren sich mehrheitlich an Best-Practice-Beispielen. Für Follower und Nachzügler spielen Benchmarks eine untergeordnete Rolle.



Die Orientierung an Best-Practice-Beispielen sichert den Erfolg von Automatisierungsprojekten ab.

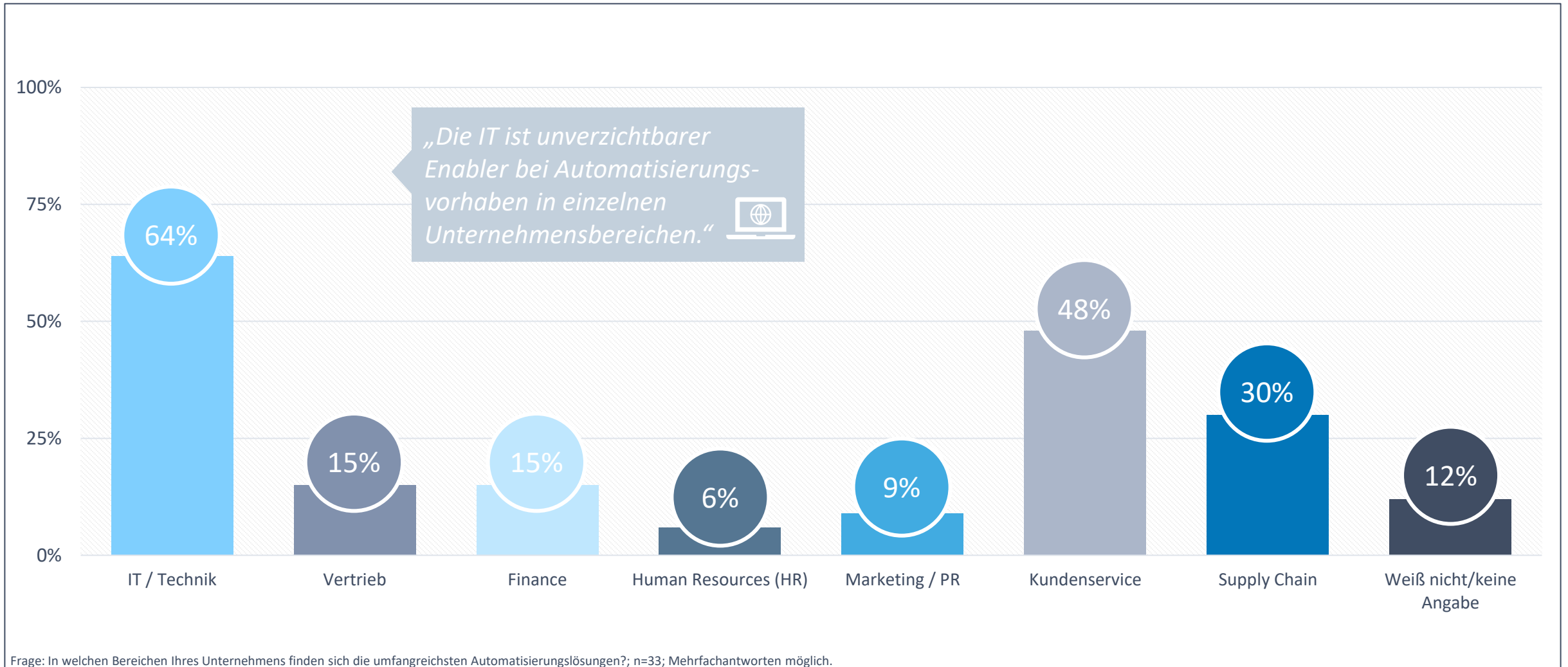
Machine Learning gewinnt in den nächsten 5 Jahren am stärksten an Bedeutung.

Technologien/ Automatisierungsansätze	Kernthema heute	Kernthema in 5 Jahren	Delta
Machine Learning	31%	71%	40%
Intelligent OCR (Optical Character Recognition)	21%	50%	29%
Automatisiertes Service-Management	45%	71%	26%
Workflow-Management	59%	75%	16%
Test-Automatisierung	52%	68%	16%
Automatisierte Dialogführung (Conversational AI / Chat Bots)	62%	71%	9%
Robotic Process Automation (RPA)	55%	61%	6%
Self-Service-Prozesse	79%	82%	3%
Optimierung eigener Systeme	69%	68%	-1%

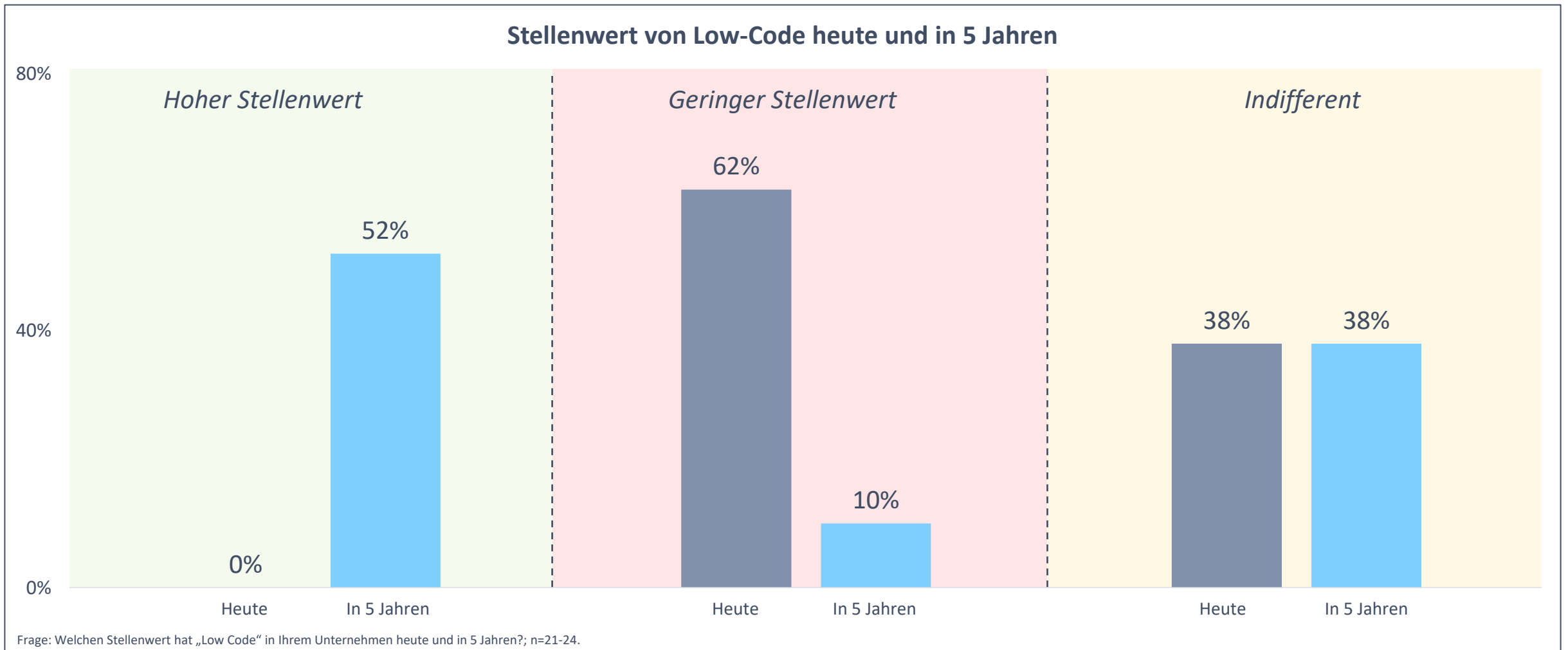
Frage: Welche Technologien und Automatisierungsansätze sind heute und in 5 Jahren Kernthema in Ihrem Unternehmen?; n=28-29.



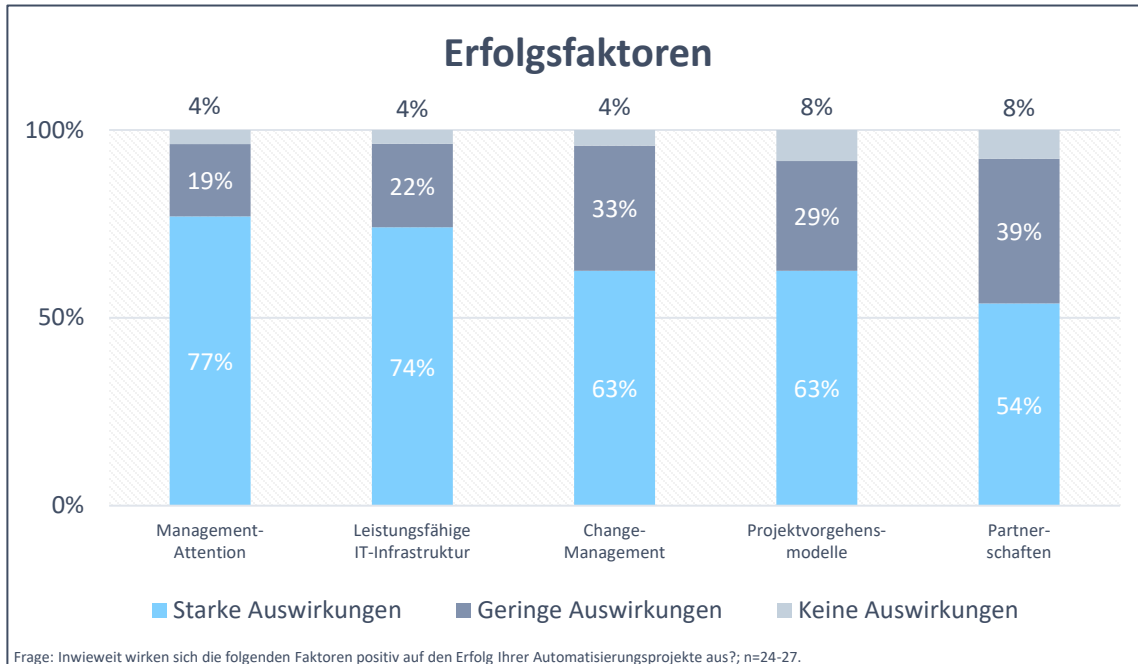
In der IT spiegeln sich die Automatisierungsbemühungen am stärksten wider.



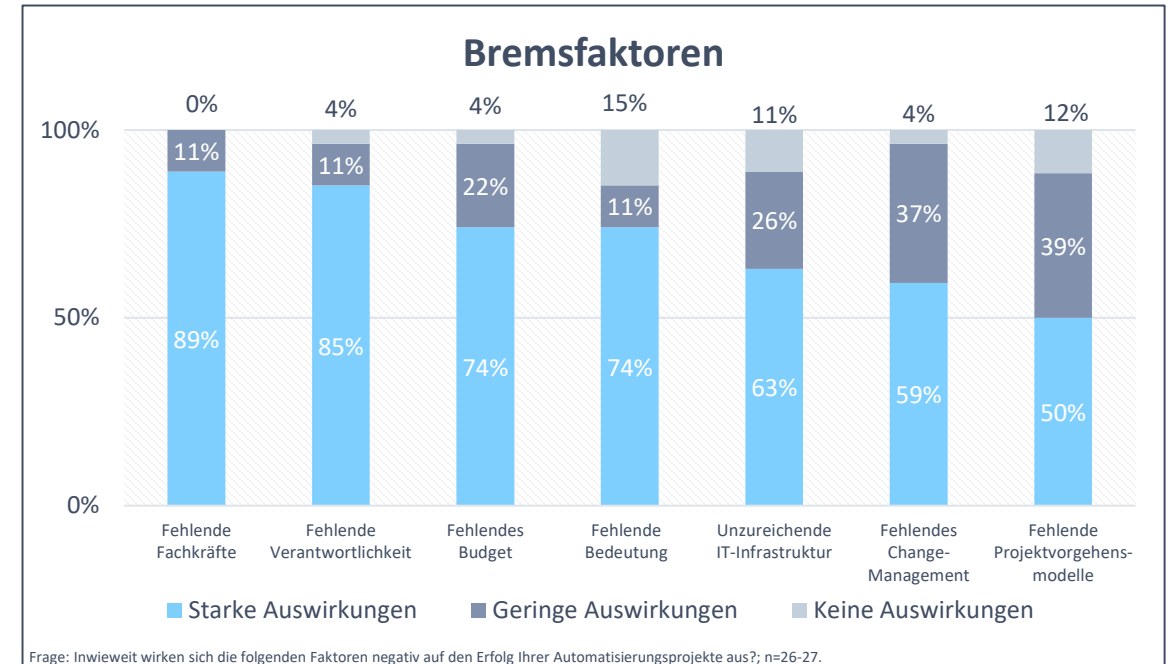
Der Stellenwert von Low-Code wird in den nächsten fünf Jahren deutlich zunehmen.



Die Vor- und Nachteile von Automatisierung werden differenziert gesehen.



**Positive Treiber für Automatisierung:**  
Management-Attention und leistungsfähige IT-Infrastruktur.



**Bremsfaktoren für Automatisierung:**  
Fehlende Fachkräfte und Verantwortung, fehlendes Budget.

## 01. Management Summary



## 02. Studiendesign



## 03. Zielsetzung & Automatisierungs- strategie



## 04. Umsetzung von Automati- sierungsprojekten



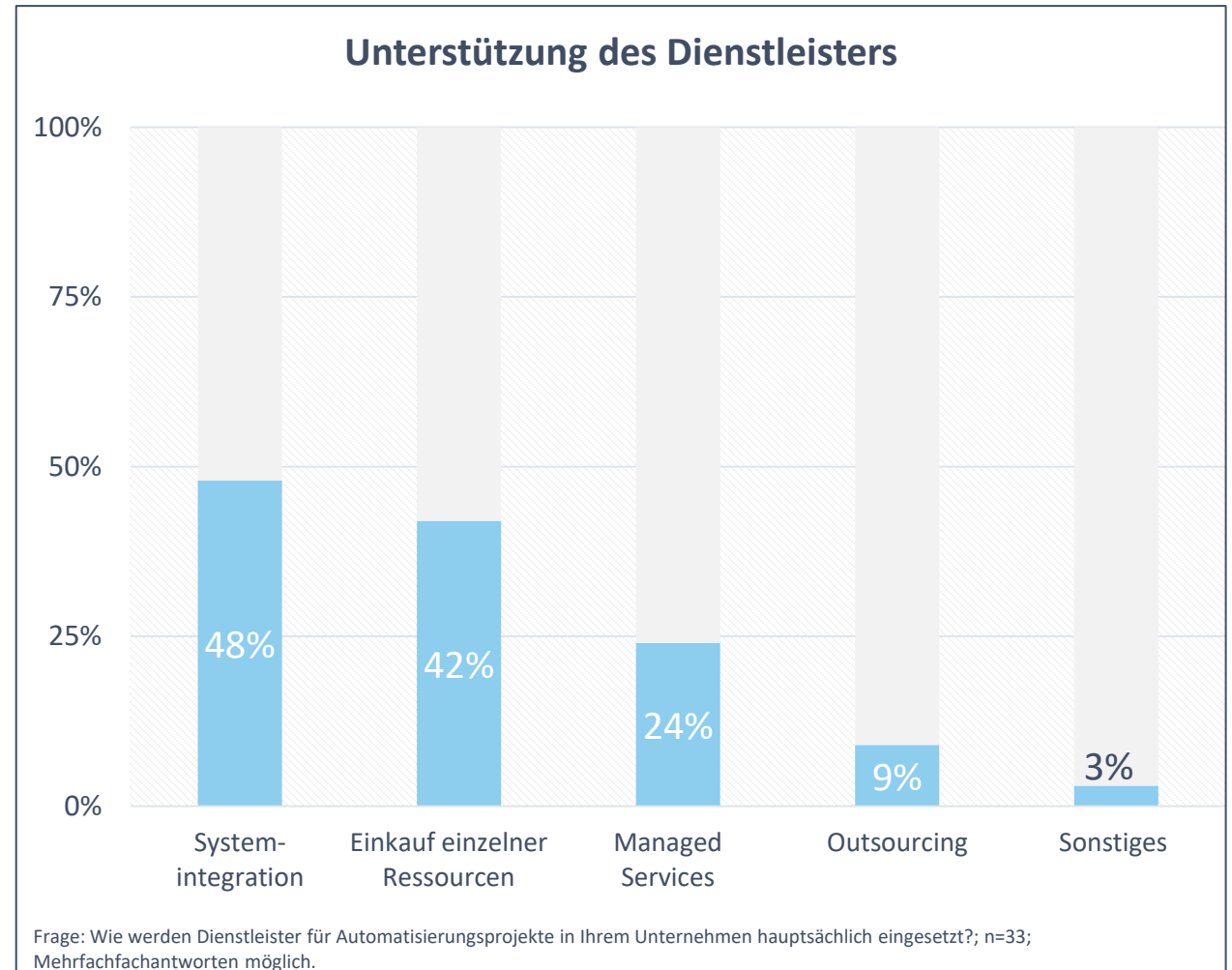
## 05. Unterstützungsbedarf



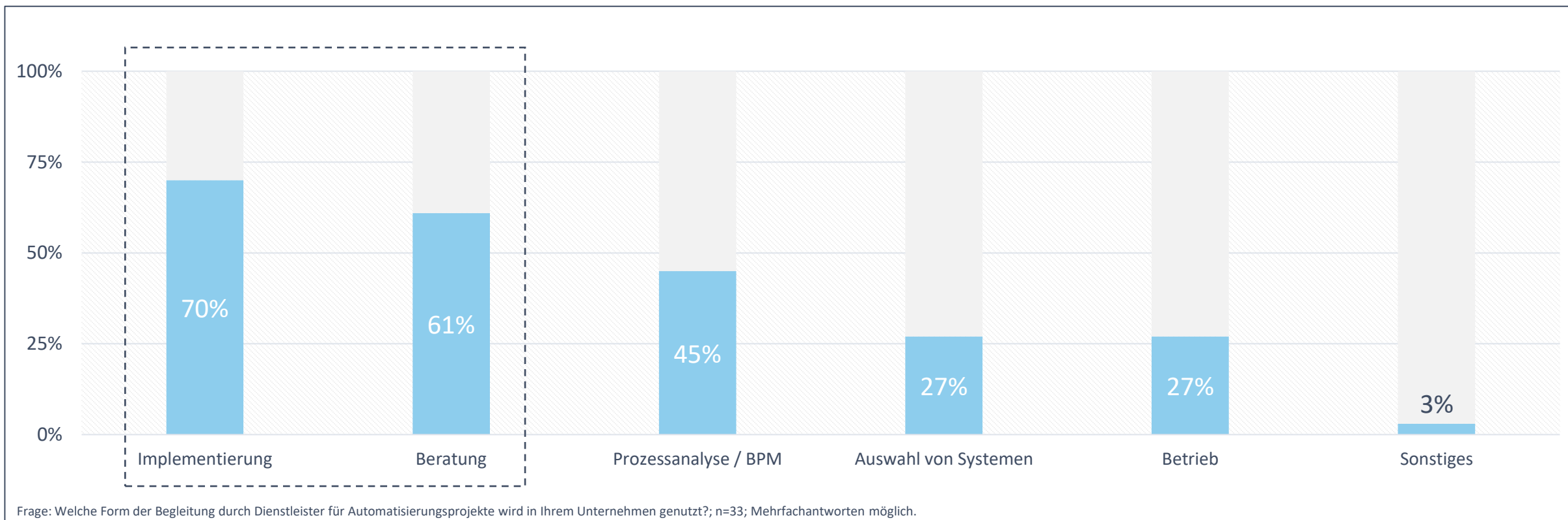
## 06. Handlungsempfehlungen



Die Umsetzung erfolgt teils teils - sowohl intern als auch mit externen Spezialisten.

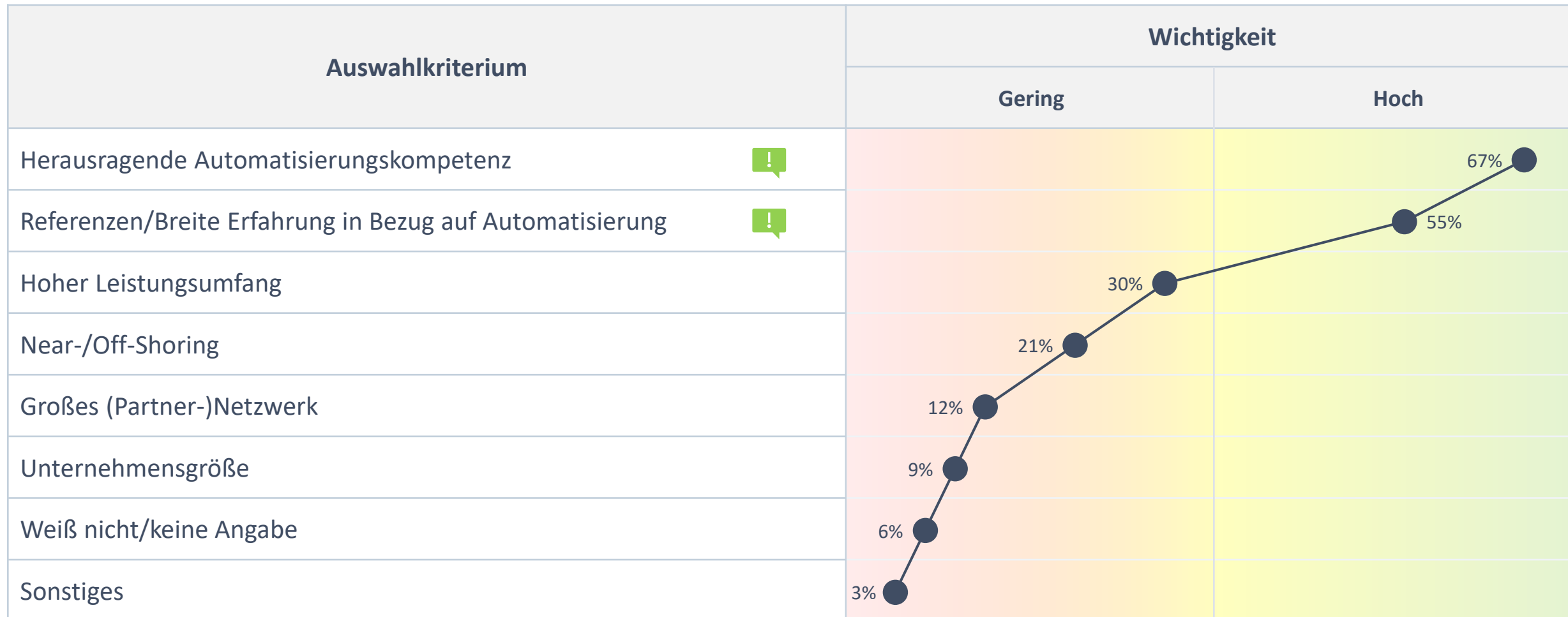


Beratungs- und Implementierungsunterstützung sind die Hauptleistungen, die bei Automatisierungsprojekten von Dienstleistern erbracht werden müssen.



Beide Themen sind häufig **interne Schwachstellen** und müssen **kompetent von außen** besetzt werden!

Kompetenz und Erfahrung sind ausschlaggebend für die Auswahl eines Dienstleisters.



Frage: Welche der folgenden Charakteristika von Dienstleistern für Automatisierungsprojekte sind oder wären Ihrem Unternehmen wichtig?; n=33; Mehrfachantworten möglich.

## 01. Management Summary



## 02. Studiendesign



## 03. Zielsetzung & Automatisierungsstrategie



## 04. Umsetzung von Automatisierungsprojekten



## 05. Unterstützungsbedarf



## 06. Handlungsempfehlungen







Im Hinblick auf Automatisierung lassen sich für TK-Unternehmen folgende Empfehlungen ableiten:



**Effizienzgewinne realisieren – Die Verankerung von Automatisierung in der Unternehmensstrategie ist Pflicht.**



**Umsetzung angehen – Für Automatisierungsprojekte bedarf es eines klaren Technologiefokus sowie Management-Attention.**



**Partnerschaften anstreben – Externe Spezialisten mit Automatisierungskompetenzen sichern den Projekterfolg ab.**

Automatisierungsprojekte müssen **proaktiv** angegangen und mithilfe von **kompetenten Partnern** umgesetzt werden!

## CGI

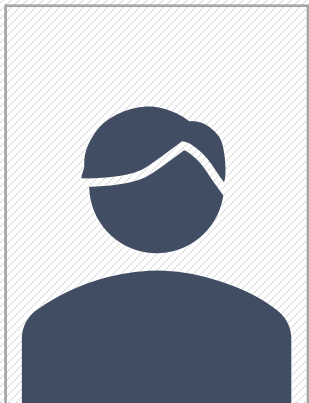


**Thomas Sengotta**

Director Consulting Services

 [thomas.sengotta@cgi.com](mailto:thomas.sengotta@cgi.com)

 +49 152 56723043



**Markus Kemper**

Senior Consultant

 [markus.kemper@cgi.com](mailto:markus.kemper@cgi.com)

 +49 1525 63 91 904


## BOECKER ZIEMEN



**Prof. Dr. Jens Böcker**

Wissenschaftlicher Beirat

 [boecker@boecker-ziemen.de](mailto:boecker@boecker-ziemen.de)


 +49 2241 26101 – 81



**Nicholas Hayer**

Consultant

 [hayer@boecker-ziemen.de](mailto:hayer@boecker-ziemen.de)

 + 49 2241 26101 – 93

**BÖCKER ZIEMEN** Customer Insight Consultants  
Marie-Curie-Straße 11-17  
53757 Sankt Augustin

02241 – 26101 – 0  
[www.boecker-ziemen.de](http://www.boecker-ziemen.de)

Prof. Dr. Jens Böcker  
Nicholas Hayer