



2020 CGI CLIENT
GLOBAL INSIGHTS

Central & Federal Government – Erkenntnisse aus Kundeninterviews

Jedes Jahr tauschen wir uns auf der ganzen Welt mit Entscheidern aus Business und IT aus, um mehr über die Herausforderungen zu erfahren, die ihr Geschäft beeinflussen. Dazu zählen unter anderem die vorrangigen Aufgaben im Business- und IT-Bereich sowie die Budget- und Investitionspläne. Unsere Experten analysieren die Ergebnisse und ermitteln so faktenbasierte Trends und Prioritäten für jede Branche, die – umgesetzt in Best Practices – direkt den Kunden und Bürgern zugutekommen.

Die Ergebnisse aus den persönlich geführten Interviews für den öffentlichen Bereich haben unsere Experten zusammengefasst.

Umsetzung der Bürgerwünsche hat weiterhin oberste Priorität

Der digitale Wandel steht auch im Jahr 2020 ganz oben auf der Tagesordnung, wenn es darum geht, die steigenden Erwartungen der Bürger zu erfüllen. Die wichtigsten Ziele im Business- und IT-Bereich konzentrieren sich darauf, die Services für Bürger zu verbessern.

> **Top Trend**

Zunehmende Digitalisierung, um die Erwartungen der Bürger zu erfüllen

> **Top Business-Priorität**

Verbesserung der Services sowie der Benutzerfreundlichkeit

> **Top IT-Priorität**

**Digitalisierung/Automatisierung für verbesserte Services und
Kostenreduzierung**



> **Seit der Pandemie gewinnt Cybersecurity an Bedeutung**

Vergleicht man die Interviews vor und nach der Pandemie-Erklärung der Weltgesundheitsorganisation (WHO) am 11. März 2020, so nimmt die Relevanz der Digitalisierung, um Bürgererwartungen zu erfüllen, um 13% ab, während Cybersecurity an Bedeutung gewinnt (+10%).

> **Die Ergebnisse digitaler Strategien fallen immer noch gering aus**

20% der befragten Führungskräfte geben an, dass sich in ihren Unternehmen erste Ergebnisse aus den digitalen Strategien abzeichnen (2019 waren es noch 15%). Insgesamt 88% der Unternehmen verfolgen eine digitale Strategie (im letzten Jahr waren es 83%)

> **Mehr Führungskräfte sehen die Umsetzung von agilen Lösungen als wichtigsten Trend**

84% geben an, dass die Umsetzung von agilen Lösungen zu ihren wichtigsten Prioritäten zählt (gegenüber 72% im Jahr 2019).

> **Mehr Führungskräfte nennen Kulturwandel und Change Management als Hürden für den digitalen Wandel**

90% der Befragten sehen den kulturellen Wandel sowie Change Management als die größten Herausforderungen bei der digitalen Transformation (2019 waren es noch 85%).

> **Der digitale Wandel ist der am stärksten wachsende Investitionsbereich in puncto Innovationen**

82% der Führungskräfte nennen die digitale Transformation als den wichtigsten Investitionsbereich für Innovationen innerhalb der nächsten 3 Jahre (ein Zuwachs von 6% gegenüber 2019).

> **Nur wenige Führungskräfte zeigen sich bei innovativen Investitionen mit dem ROI zufrieden**

28% bewerten den ROI bei ihren Investitionen in Innovationen mit 8 oder höher*, während 22% hierzu noch keine Aussage treffen können.

> **Modernisierung als größter Kostentreiber in der IT**

91% der Führungskräfte sehen die Modernisierung als größten Kostenfaktor in ihren IT-Budgets (gegenüber 90% im Jahr 2019).

Erfahren Sie mehr unter de.cgi.com/client-global-insights.

Kontaktieren Sie uns unter info.de@cgi.com, wenn Sie weitere Einblicke in unsere Client Global Insights haben möchten oder wenn Sie Interesse an einem persönlichen Gespräch mit einem unserer Experten haben.

CGI Insights

Im Jahr 2020 haben wir persönliche Gespräche mit 1.447 Führungskräften aus dem Business- und IT-Bereich geführt. In dieser Zusammenfassung erhalten Sie einen Überblick über unsere Erkenntnisse, die wir aus 198 persönlich geführten Gesprächen mit Entscheidern aus dem öffentlichen Bereich in 16 Ländern gezogen haben.

Die Interviews wurden vor und nach Erklärung der Pandemie geführt und bieten daher einen einzigartigen Einblick in die sich verändernden Prioritäten.

Interviewteilnehmer

Vor dem 11. März**	Nach dem 11. März
57%	43%
Führungskräfte aus dem Business-Bereich	Führungskräfte aus dem IT-Bereich
54%	46%
Europa	Nordamerika
64%	36%
Führungsebene	Operative Ebene
63%	37%

*Auf einer Skala von 1 bis 10

**Erklärung der Pandemie durch die WHO