

Intelligente  
Automatisierung als  
Erfolgsfaktor für  
die TK-Branche

**CGI**

Intelligente Automatisierung ist für Telekommunikationsunternehmen essenziell, um die Effizienz steigern und schneller auf neue Anforderungen reagieren zu können. Meist sichern externe Spezialisten dabei die erfolgreiche Implementierung ab. Zu diesen Ergebnissen kommt die Studie: „Intelligent Automation in der TK-Industrie“.

# Automatisierung: ein strategisches Kernziel

Der sich rasch wandelnde Markt ist für Telekommunikationsunternehmen in Deutschland eine der größten Herausforderungen; effiziente Prozesse und eine schnelle Anpassungsfähigkeit sind für sie überlebenswichtig. Digitalisierung und Automatisierung gehören daher zu den strategischen Kernzielen der Unternehmen. Dies belegt deutlich unsere auf den deutschen Telekommunikationsmarkt ausgerichtete Studie.\*

## **Vielfältige Vorteile durch intelligente Automatisierung**

Wie aus unserer Studie ebenfalls klar hervorgeht, setzen TK-Unternehmen in Deutschland insbesondere auf intelligente Automatisierung, um ihre Prozesse zu straffen und ihre Flexibilität zu erhöhen. Darüber hinaus erwarten sie hierdurch eine Optimierung der Customer Experience und dadurch eine Stärkung ihrer Kundenbindung. Vor dem Hintergrund dieser Herausforderungen ist klar, dass die Verlagerung des Zahlungsverkehrs in die Public Cloud in einem sehr komplexen und fordernden Prozess verläuft.

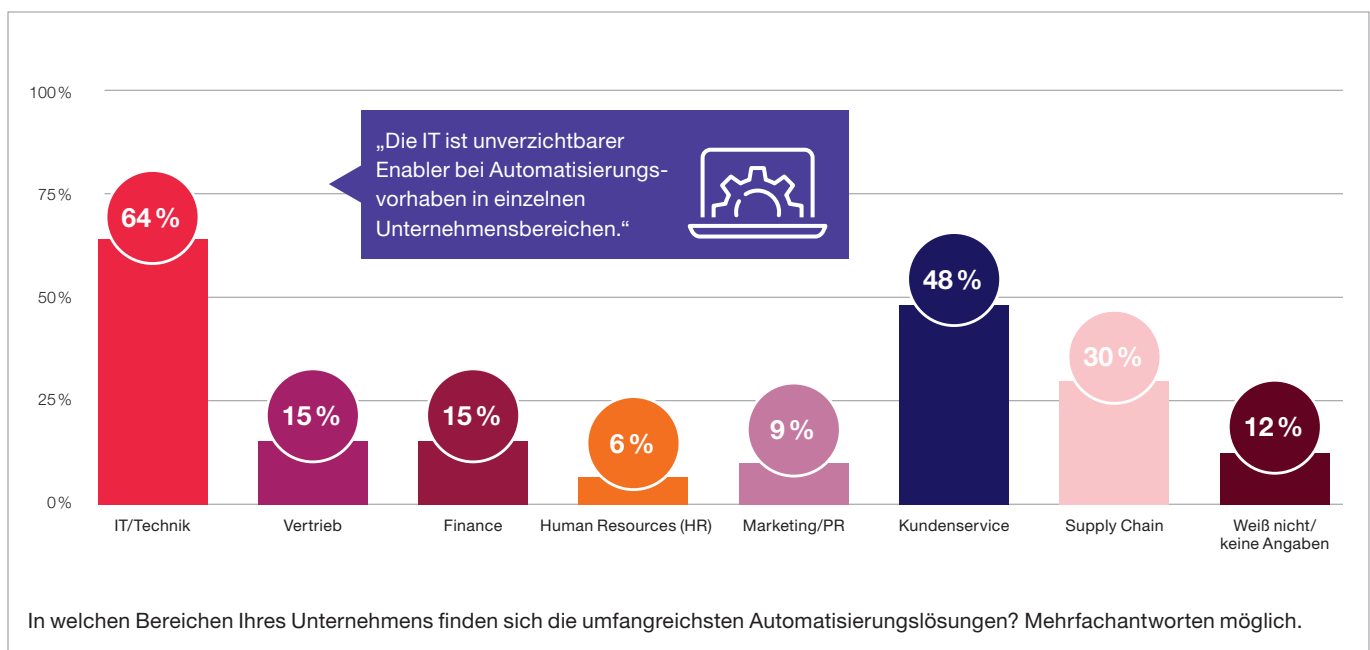


## **Effektive Verknüpfung von Business- und IT-Prozessen**

Auch wenn die Bedeutung der Automatisierung in der Branche bereits klar gesehen wird, erfolgt die Umsetzung der entsprechenden Projekte bislang eher punktuell – mit einem Schwerpunkt vor allem im Bereich der IT und des Customer Services.

\*Quelle: „Intelligent Automation in der TK-Industrie“, Studie von CGI und Böcker Siemens, 2021

# Automatisierungsbemühungen in der TK-Industrie\*



Beide Erhebungen zeigen jedoch auch, dass die Unternehmen mittlerweile eine intensivere Verbindung von IT- und Geschäftsprozessen anstreben, um die Effektivität der Automatisierung zu steigern.

\*Quelle: „Intelligent Automation in der TK-Industrie“, Studie von CGI und Böcker Ziemer, 2021




























# Automatisierung von Anfang bis Ende

Aus den Studienergebnissen lässt sich ablesen, dass ein ganzheitlicher Ansatz als wichtiger Faktor für eine erfolgreiche Umstellung zu sehen ist: Automatisierung und Robotic Process Automation sollten demnach nicht als einzelne Projekte und Initiativen geplant und durchgeführt, sondern als wesentlicher Bestandteil der Digitalisierung im Gesamtunternehmen aufgebaut werden.

In der globalen Kundenbefragung „CGI Voice of our Clients“ zeigt sich darüber hinaus, dass die Bedeutung von RPA und künstlicher Intelligenz in der Relevanzbewertung der Unternehmen bereits stark gewachsen sind.

Ein wichtiges Ziel wird es also sein, KI-gestützte End-to-end-Prozesse zu implementieren, um so eine maximale Skalierung, resiliente Prozesse und eine optimale Customer Experience zu ermöglichen.

## Relevanz der Automatisierungsansätze in der TK-Industrie\*

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 %

\*Quelle: „Intelligent Automation in der TK-Industrie“, Studie von CGI und Böcker Ziemer, 2021

„Externe Spezialisten mit hoher Automatisierungskompetenz sichern den Projekterfolg ab.“

Prof. Dr. Jens Böcker (Hochschule Bonn-Rhein-Sieg, wissenschaftlicher Beirat Böcker Siemens)



# Erfahrene Partner für eine erfolgreiche Automatisierung

CGI verfügt über eine hohe Expertise im Bereich von IT- und Businessprozessen. Unser technologisches Know-how und unsere Erfahrung im Hinblick auf Transformationsprozesse ermöglicht es uns, unsere Kunden effizient, zielführend und umfassend beim Planen und Entwickeln ihrer Automatisierungslösungen zu unterstützen.

Mit Hilfe von Business Prozess Automation werden Geschäftsprozesse optimal geplant und strukturiert abgebildet; durch RPA-Lösungen lassen sich Teilprozesse automatisieren und Alt-Systeme anknüpfen, um Daten zentral zu sammeln; und durch künstliche Intelligenz können die nun zentral zur Verfügung stehenden Daten in einen Zusammenhang gebracht werden und wertvolle neue Erkenntnisse bringen.

Auf Basis des CGI Intelligent Automation Framework unterstützen wir Unternehmen dabei, die Customer Experience ihrer Kunden zu optimieren und die Effizienz ihrer betrieblichen Abläufe signifikant zu erhöhen.



## Weitere Informationen unter:

<https://www.cgi.com/en/intelligent-automation>



# Über CGI

## Insights you can act on

Wir sind ein globaler Dienstleister für IT- und Geschäftsprozesse, verfügen über 80.000 Mitarbeitende weltweit und bieten seit 1976 strategische IT- und Business-Beratung, Systemintegration, Managed IT, Business Process Services und Intellectual Property auf Top-Niveau. Unsere Teams richten sich konsequent an den Geschäftsstrategien unserer Kunden aus – dadurch finden wir optimale Lösungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette und werden im Hinblick auf Zeit- und Budgettreue regelmäßig mit Bestnoten bewertet.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns unter [info.de@cgi.com](mailto:info.de@cgi.com) oder besuchen Sie uns auf [www.cgi.com/de](http://www.cgi.com/de)

