

HINDERNISSE AUF DEM WEG ZUR DIGITALEN TRANSFORMATION

■ e-Spirit

Die digitale Transformation ist ein brandheißes Thema für Unternehmen, denn Ihre Kunden sind längst digital unterwegs. Daher müssen sie ihr Geschäftsprozesse und die Kommunikation entlang der Customer Journey entsprechend neu ausrichten. Eine Umfrage von e-Spirit unter 200 Experten aus Marketing, IT und Geschäftsführung zeigt die größten Hindernisse auf.

1 Komplexität

50%

der Unternehmen betreiben **8 oder mehr** kundenorientierte Anwendungen.

21%

haben Kundendaten in **10 oder mehr** Datenbanken

2 Integrationsdefizit

70%

sagen, dass die Integration von Anwendungen mit Kundenbezug verbessert werden muss.

3 Führungsverantwortung

21%

der Unternehmen fehlt C-Level-Unterstützung für das Vorantreiben digitaler Transformationsprozesse.

4 Immer mehr Kanäle

54%

nutzen nach wie vor Print in der Kundenkommunikation: Traditionelle Formate verschwinden nicht, aber immer mehr neue digitale Kanäle kommen hinzu.

5 Herausforderung Globalisierung

50%

müssen mehrere Sprachen abdecken.

13%

haben erst umfassende länder- und sprachspezifische Lokalisierungsmöglichkeiten realisiert.

6 Eine lange Wunschliste

Viele Unternehmen haben eine lange Liste von Anwendungen, die sie im Zuge der digitalen Transformation in ihr Content Management System integriert sehen wollen:

CRM 60%

Webanalyse 60%

Social Collaboration 53%

Digital Asset Management 47%

Marketing Automation 45%

Marketing Operations 44%

Customer Support/Service 42%

Workflow 37%

E-Commerce 36%

Portale 31%

Big Data 30%

ECM 28%

Translation Management 17%

Supply Chain 17%

ERP 12%

PIM 11%

Informationen und weitere Ergebnisse der Umfrage erhalten Sie im kostenlosen Whitepaper „Der lange Weg zur digitalen Transformation“ unter <http://www.e-Spirit.com/transformation>

■ e-Spirit