

2025

Der Stand der digitalen Akzeptanz

◆ SPECIAL AI EDITION ◆



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
------------------	---

Methodik	5
----------------	---

Teil 1

Die neue digitale Realität	6
----------------------------------	---

Zunehmend fehlende Sichtbarkeit	9
---------------------------------------	---

Das anhaltende Produktivitätsparadox	10
--	----

Muster der Anwendungsnutzung	11
------------------------------------	----

Teil 2

Stand der Akzeptanz von GenAI	13
-------------------------------------	----

Zunahme der Investitionen in KI	15
---------------------------------------	----

Optimismus bei der Akzeptanz von KI	16
---	----

Traditionelle Tools versus Integration von KI	18
---	----

Lücke zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden	20
---	----

Erfolg von KI bei digitalen Vorreitern	24
--	----

Steigende Investitionen in die digitale Transformation	27
--	----

DAP-Experten für die KI-Transformation	28
--	----

Vorteile von Hyperproduktivität	29
---------------------------------------	----

Teil 3

Die Zukunft der KI-gestützten digitalen Akzeptanz	31
---	----

Strategische Prioritäten bis 2028	32
---	----

Entwicklung von KI-fähigen DAPs	34
---------------------------------------	----

Weitere Schritte zur digitalen Akzeptanz	38
--	----

Anlagen	39
---------------	----

Einleitung

Der Bericht zum Stand der digitalen Akzeptanz 2025 kommt zu einem wichtigen Zeitpunkt für Unternehmen: Generative KI (GenAI) stellt einen Wandel dar, der so tiefgreifend ist wie das Internet – ein zweischneidiges Schwert, das entweder Nachzügler umwälzen und ablösen oder Innovatoren zu beispiellosem Erfolg führen kann. Der Unterschied ist gravierend. BCG-Untersuchungen zeigen, dass Unternehmen, die bei der digitalen Transformation führend sind, von 2018 bis 2023 einen Unternehmenswert von 9 Billionen US-Dollar generierten, während den Nachzüglern 5 Billionen US-Dollar an potenziellen Gewinnen entgingen.

Seit dem ersten Bericht zum Stand der digitalen Akzeptanz im Jahr 2021 hat WalkMe die Entwicklung der digitalen Akzeptanz konsequent verfolgt. Die Ausgabe 2025 konzentriert sich auf die Einführung von KI in Unternehmen. Wir haben eine umfassende Umfrage unter 3.700 Führungskräften und Mitarbeitenden aus verschiedenen Geschäftsbereichen durchgeführt und mit unseren eigenen Daten zur Akzeptanz zusammengeführt, um den umfassendsten Überblick zu diesem Thema zu erhalten, der bisher veröffentlicht wurde. Der Bericht stellt den aktuellen Stand dar und zeigt auf, welche Rolle die digitale Akzeptanz bei der Unterstützung von KI-basierten Unternehmen spielt.

Mit digitaler Akzeptanz Transformationsschulden entkommen

Die Investitionen in die digitale Transformation werden im Zeitraum 2024–25 weiter zunehmen, wobei ein durchschnittlich großes Unternehmen dieses Jahr voraussichtlich 23 Millionen US-Dollar investieren wird. Doch diese Investitionen bringen selten die gewünschten Ergebnisse. Während einige Unternehmen KI erfolgreich einsetzen, um die Abläufe zu vereinfachen und die Produktivität zu steigern, versinken andere in Transformationsschulden. Dieser Begriff bezieht sich auf die wachsende Kluft zwischen Innovation und greifbarem Wert, die auf Herausforderungen wie die langsame Einführung neuer Anwendungen, uneinheitliche Strategien für die digitale Transformation und ungenutzte Technologien zurückzuführen ist.

Die gute Nachricht ist, dass die digitale Akzeptanz Unternehmen hilft, die Fähigkeiten aufzubauen, die sie benötigen, um ihren Transformationsschulden zu entkommen. Unternehmen, die drei oder mehr Best Practices bei der Einführung digitaler Technologien anwenden, erzielen einen ROI von 85 % bei ihren Projekten zur digitalen Transformation. In diesem Bericht stellt der ROI den prozentualen Nettoertrag gegenüber der ursprünglichen Investition dar, berechnet als $(\text{Nettonutzen} - \text{Gesamtinvestition}) / \text{Gesamtinvestition}$. Ein ROI von 85 % bedeutet, dass Unternehmen durch eine gesteigerte Produktivität und erfolgreiche Einführung pro investierten 100 USD einen Mehrwert von 85 USD generieren.



Eine effektive digitale Akzeptanz führt außerdem dazu, dass Unternehmen hyperproduktiv werden, weil KI genutzt wird, um transformative Produktivitätssteigerungen und positive Auswirkungen auf die Mitarbeitenden zu erzielen.

Digital Adoption Platforms (DAPs) entwickeln sich ständig weiter, um den Herausforderungen gerecht zu werden, denen sich Unternehmen bei der Erweiterung ihrer Initiativen zur digitalen Transformation und der schnellen Integration von GenAI in ihre Arbeitsabläufe gegenübersehen. Funktionen wie KI-gestützte Hilfe bei Arbeitsabläufen, proaktive Anleitungen, anwendungsübergreifende Automatisierung und Verhaltenseinblicke helfen die Lücke zwischen Mensch und Technologie zu schließen und sicherzustellen, dass Unternehmen den Gesamtwert ihrer Technologieinvestitionen voll ausschöpfen.



Die Veröffentlichung des WalkMe-Berichts zum Stand der digitalen Akzeptanz 2025 offenbart eine harte Realität: Während Unternehmen, die bei der digitalen Transformation führend sind, von 2018 bis 2023 einen Unternehmenswert von 9 Billionen US-Dollar generierten, entgingen den Nachzüglern 5 Billionen US-Dollar an potenziellen Gewinnen. Heute haben Unternehmen, die jährlich 104 Mio. US-Dollar aufgrund digitaler Ineffizienzen verlieren, die Wahl: Entweder sie häufen weiterhin Transformationsschulden an oder sie nutzen die digitale Akzeptanz als Brücke zum KI-gestützten Erfolg. Unternehmen, die Best Practices für die Einführung digitaler Technologien anwenden, erzielen einen ROI von 85 % bei ihren Investitionen in die digitale Transformation – ein Beweis dafür, dass es nicht nur um die Technologie geht, sondern auch um die Umsetzung. Nur wenn man beides beherrscht, wird man auch zukünftig erfolgreich sein.

Dieser Bericht liefert eine Strategie für Hyperproduktivität in einer KI-bestimmten Welt. Die Zukunft gehört denen, die die 1600%ige Transparenzlücke zwischen wahrgenommener und tatsächlicher Technologienutzung schließen und gleichzeitig die Grundlage für eine nachhaltige Einführung von KI schaffen können. Wir bei WalkMe möchten Ihnen helfen, das Versprechen der digitalen Transformation in messbare geschäftliche Erfolge umzusetzen.



Dan Adika

CEO und Mitbegründer, WalkMe

Methodik

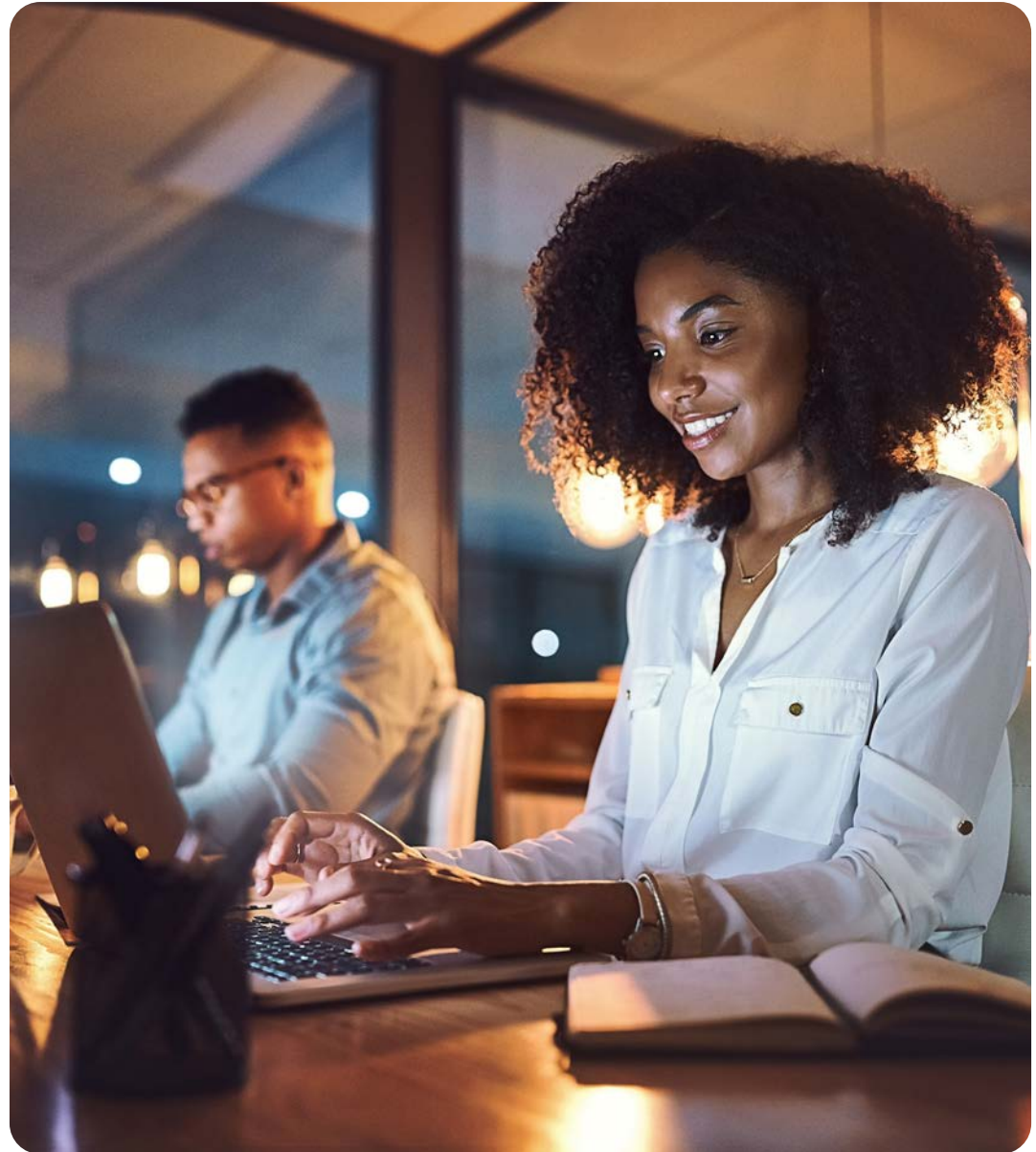
Dieser Bericht ist WalkMe's bisher umfangreichste Studie zur digitalen Akzeptanz und bietet – unserer Meinung nach – die umfassendste Analyse zur Akzeptanz von KI, die derzeit verfügbar ist. Der Bericht kombiniert sowohl qualitative als auch quantitative Erkenntnisse, die aus Umfragen unter leitenden Führungskräften und Mitarbeitenden verschiedener Geschäftsbereiche gewonnen wurden.

Die beiden Erhebungen lassen sich wie folgt gliedern:

- **Befragung von Führungskräften:** Antworten von 1.700 Führungskräften aus verschiedenen Unternehmen, darunter Abteilungsleiter, VPs, Direktoren und Führungskräfte auf C-Level.
- **Befragung von Mitarbeitenden:** Feedback von 2.051 Mitarbeitenden verschiedener Geschäftsbereiche, darunter Junior Manager, Projektleiter, Praktikanten und Verwaltungsmitarbeiter.

Darüber hinaus haben wir unsere eigenen Daten aus der Digital Adoption Platform (DAP) von WalkMe integriert, die die Nutzung von Unternehmensanwendungen analysieren, einschließlich Trends bei der Einführung von GenAI.

- Die eigenen Daten von WalkMe umfassen Millionen monatlicher Interaktionen von mehr als 1,5 Millionen Nutzern in 2.481 Unternehmensanwendungen, darunter 1.350 native GenAI-Anwendungen, im letzten Jahr.



◆ TEIL 1 ◆

Die neue digitale Realität

◆ TEIL 1 ◆

Die neue digitale Realität

Trotz des erwarteten schleppenden globalen Wirtschaftswachstums, das durch „strukturelle Herausforderungen wie schwache Investitionen, langsames Produktivitätswachstum, hohe Schuldenstände und demografischen Druck“ gekennzeichnet ist, investieren Unternehmen Rekordbeträge in Technologien und die digitale Transformation. Laut Gartner werden die jährlichen weltweiten IT-Ausgaben bis 2025 um 9,8 % auf 5,61 Billionen US-Dollar steigen. In den Unternehmen wird erwartet, dass die Investitionen in die digitale Transformation um 45 % gegenüber dem Vorjahr erhöht werden.

2024 verlor ein durchschnittlich großes Unternehmen 104 Millionen US-Dollar aufgrund mangelnder Transparenz und unzureichender Nutzung von Anwendungen, fehlgeschlagener IT-Projekte und Produktivitätsverlusten. Das ist ein kleiner Rückgang gegenüber den 120 Millionen US-Dollar, die im Vorjahr verloren gingen, obwohl die gesamten IT-Ausgaben 2023 auf 5,1 Billionen US-Dollar gestiegen sind.

Auch wenn es den Anschein macht, dass dies ein Fortschritt ist, können Unternehmen nur schwer mit den steigenden Investitionen in Sachen Technologie Schritt halten. Wenn man das gleiche Tempo beibehält, könnte dies dazu führen, dass diese Gewinne genauso schnell wieder verblassen, wie sie entstanden sind.

Investitionen in die digitale Transformation im Jahresvergleich

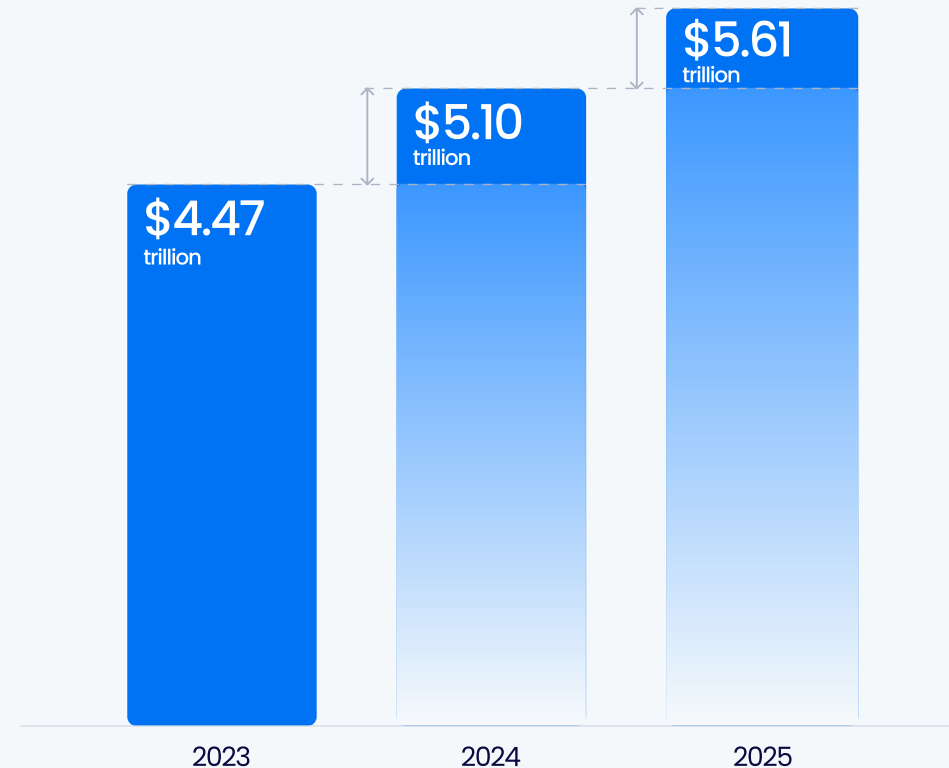


Abbildung 1: Jährliche Investitionen in die Digitalisierung

45%

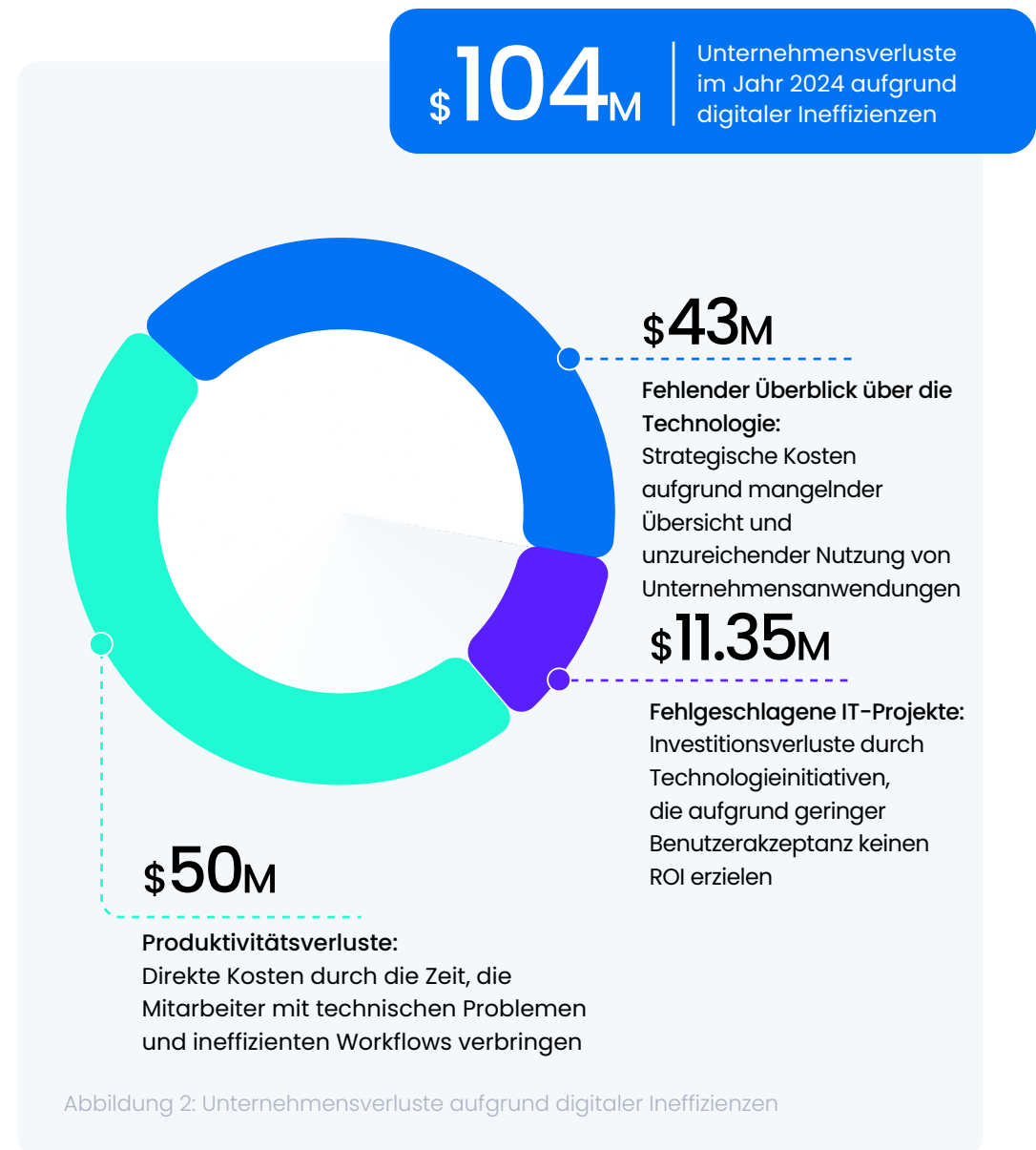
Jährliche Investitionen großer Unternehmen in IT-Projekte, die aufgrund geringer Akzeptanz keinen ROI erzielen



Auch wenn es den Anschein macht, dass dies ein Fortschritt ist, können Unternehmen nur schwer mit den steigenden Investitionen in Sachen Technologie Schritt halten. Wenn man das gleiche Tempo beibehält, könnte dies dazu führen, dass diese Gewinne genauso schnell wieder verblassen, wie sie entstanden sind.

Diese steigenden Ausgaben bedeuten auch, dass sich der Technologie-Stack ständig ändert. 43 % der Technologie-Stacks von Unternehmen sind in den letzten drei Jahren komplexer geworden, während nur 36 % einfacher geworden sind. Diese Dichotomie spiegelt die unterschiedlichen Ansätze zur Bewältigung des technologischen Wandels wider. Einige Unternehmen fügen neue Funktionen hinzu und behalten die älteren Systeme, Andere Unternehmen setzen auf Technologien wie KI, um ihre Abläufe zu rationalisieren und zu vereinfachen.

Ein weiteres Nebenprodukt des fluktuierenden Technologie-Stacks ist eine wachsende Lücke bei der Transparenz über Anwendungen, denn die Unternehmen verlieren den Überblick über die von ihnen implementierten Anwendungen.



Der fehlende Überblick steigt

Da jedes Jahr neue Technologien eingeführt werden, wird die Lücke zwischen der Anzahl der Anwendungen, von denen ein typisches Unternehmen glaubt, dass es sie hat, und dem, was tatsächlich in seinem Technologie-Stack enthalten ist, immer größer. Die neuesten WalkMe-Daten zeigen das wahre Ausmaß dieses Problems: Während Unternehmen glauben, dass sie nur 37 Anwendungen verwenden, melden Identitätsmanagementsysteme 231 Anwendungen, und die tatsächliche Zahl liegt bei durchschnittlich 625 Anwendungen, darunter 172 KI-gestützte Anwendungen, was einer Unterschätzung von fast 1.600 % entspricht.

Und die Übersichtslücke wird weiter wachsen: Großunternehmen werden ihr Anwendungsportfolio bis 2025 voraussichtlich um 26 % erhöhen. Mit der Implementierung neuer Anwendungen wird sich das Produktivitätsparadoxon voraussichtlich noch verschärfen und die Effizienz von Unternehmen weiter erschwert.

Fehlende Transparenz über Anwendungen

37 apps

Anzahl der Anwendungen, die Unternehmen nach eigenen Angaben verwenden

231 apps

Anzahl der Anwendungen, die Unternehmen laut Identitätsmanagementsystem verwenden

625 apps

Anzahl der Anwendungen, die ein typisches Unternehmen tatsächlich verwendet, darunter 172 KI-gestützte Anwendungen*

*WalkMe-Daten können die von Mitarbeitenden lizenzierte SaaS-Tools enthalten, die nicht durch die Beschaffung oder die IT gegangen sind (auch bekannt als Schatten-KI).

Abbildung 3: Fehlende Transparenz über Anwendungen

Das Produktivitätsparadoxon bleibt bestehen

Der Bericht über den Stand der digitalen Akzeptanz vom letzten Jahr zeigte einen Trend auf, der als Produktivitätsparadoxon bezeichnet wird: Das Geld, das für digitale Tools zur Steigerung der Produktion ausgegeben wird, führt nicht zu Produktivitätssteigerungen. Und dieser Trend setzt sich fort: 2024 haben Unternehmen aufgrund mangelnder Produktivität durchschnittlich 50 Millionen US-Dollar eingebüßt, was ungefähr dem gleichen Betrag entspricht wie 2023. Und ähnlich wie im Vorjahr haben die Mitarbeitenden allein 36 Arbeitstage im Jahr mit technischen Problemen zu kämpfen.

Die Mitarbeitenden arbeiten mit bis zu zehn Anwendungen, um ihre Hauptaufgaben zu erfüllen. Dies unterstreicht die Komplexität moderner Arbeitsabläufe. In den meisten Fällen funktionieren diese Anwendungen jedoch nicht auf die gleiche Weise. Deshalb verschwenden Mitarbeitende wertvolle Zeit damit, sich mit jeder Anwendung vertraut zu machen und zwischen den einzelnen Anwendungen zu wechseln. Dies verringert ihre Effektivität und erhöht die Frustration.

10+

Anzahl der Anwendungen, die einige Mitarbeitende zur Durchführung einer einzelnen Aufgabe verwenden

64% of employees

müssen mehrere Anwendungen verwenden, um ihre Arbeit zu erledigen

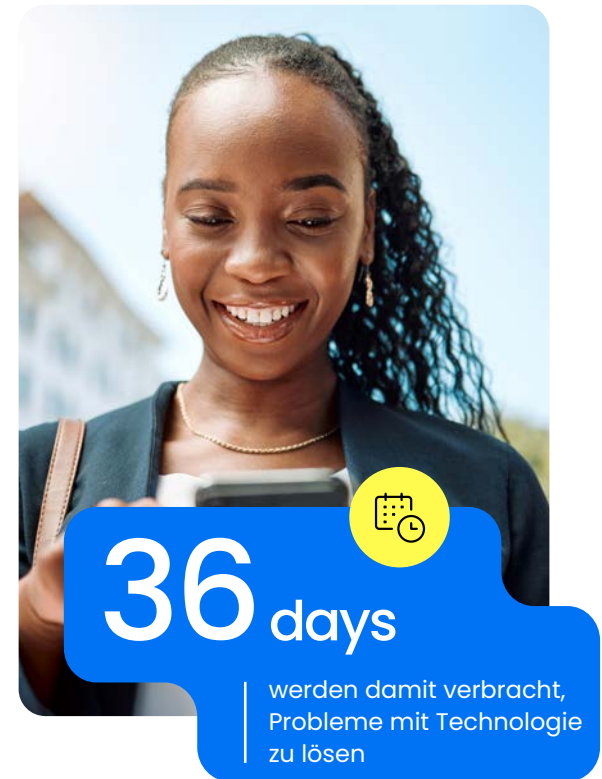


Abbildung 4: Mitarbeitende verbringen 36 Tage mit technischen Problemen

Muster der Anwendungsnutzung verstehen

Eine neue Untersuchung über die Nutzung von Unternehmensanwendungen zeigt klare Muster auf, wie Unternehmen verschiedene Softwarekategorien einsetzen und damit umgehen. Der WalkMe Traditional Application Momentum Score, der den Akzeptanzbedarf und die Nutzungszeit misst, zeigt, dass HR- und Personalanwendungen mit einem Momentum-Score von 96 führend sind, gefolgt von Business Operations mit 88 und Communication & Collaboration mit 85. Das hohe Ranking der HR- und Personaltechnologie spiegelt ihre nahezu universelle Akzeptanz und ihr anhaltendes Engagement in allen Mitarbeitersegmenten wider und unterstreicht ihre grundlegende Rolle für die Effizienz und Compliance von Unternehmen.

IT und Sicherheit erreichten einen Momentum-Score von 82, während Analytics und BI sowie Sales und CRM 78 bzw. 75 Punkte erreichten. Niedrigere, aber dennoch signifikante Werte wurden in den Bereichen Wissen und Lernen mit 70 Punkten, Finanzen und Rechnungswesen mit 68 Punkten, Marketing und Kreativität mit 65 Punkten und Projekt- und Aufgabenmanagement mit 63 Punkten erzielt.

Die starken Unterschiede bei den Mustern der Anwendungsakzeptanz verdeutlichen ein entscheidendes Problem: Selbst etablierte Geschäftskategorien weisen eine fragmentierte Akzeptanz auf, da viele Plattformen nur einen Teil ihrer vorgesehenen Nutzer erreichen. Diese ungleiche Nutzung der Technologie führt zu Ineffizienzen, die sich noch verschärfen können, wenn Unternehmen diese KI-Funktionen weiterhin so schnell integrieren.

Führende Momentum-Scores der Unternehmensanwendungen nach Kategorie

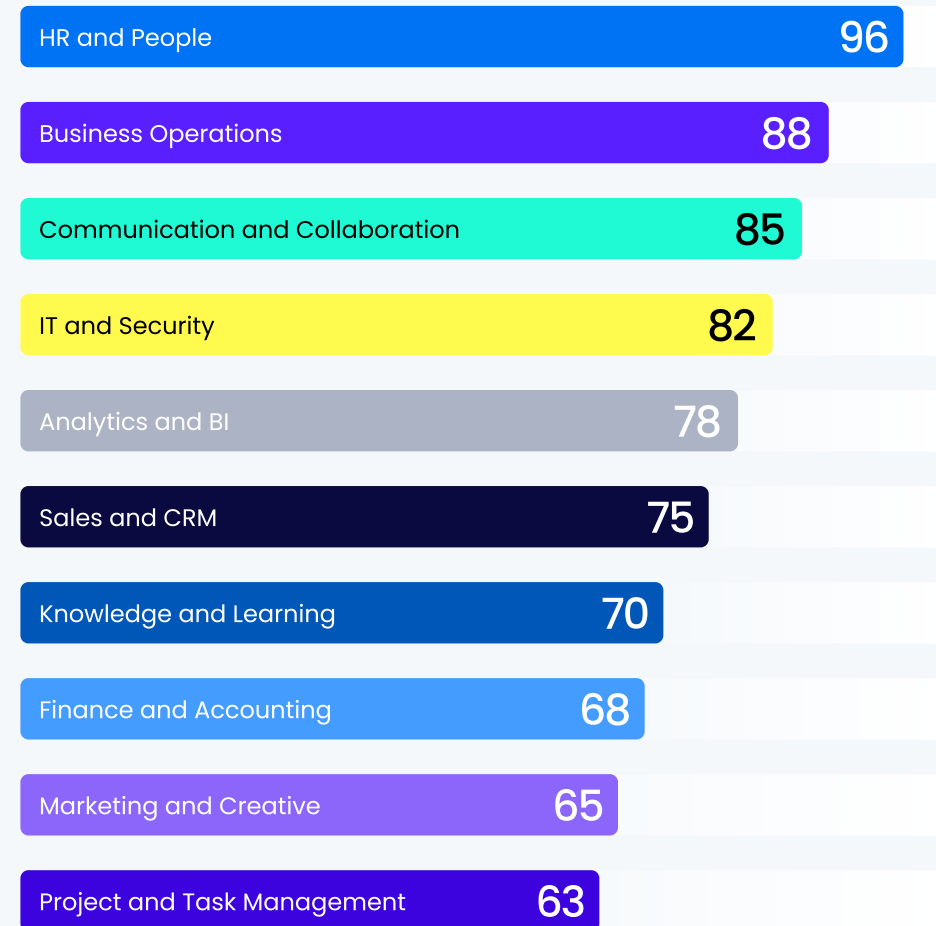


Abbildung 5: Momentum-Scores der Unternehmensanwendungen nach Kategorie

1,600%

Diskrepanz zwischen
wahrgenommener und
tatsächlicher Anzahl
von Anwendungen in
Unternehmen



Wichtige Erkenntnisse



Unternehmen unterschätzen die Anzahl ihrer Anwendungen um 1.600 %: Sie gehen davon aus, dass sie 37 Anwendungen verwenden, obwohl es tatsächlich 625 sind.



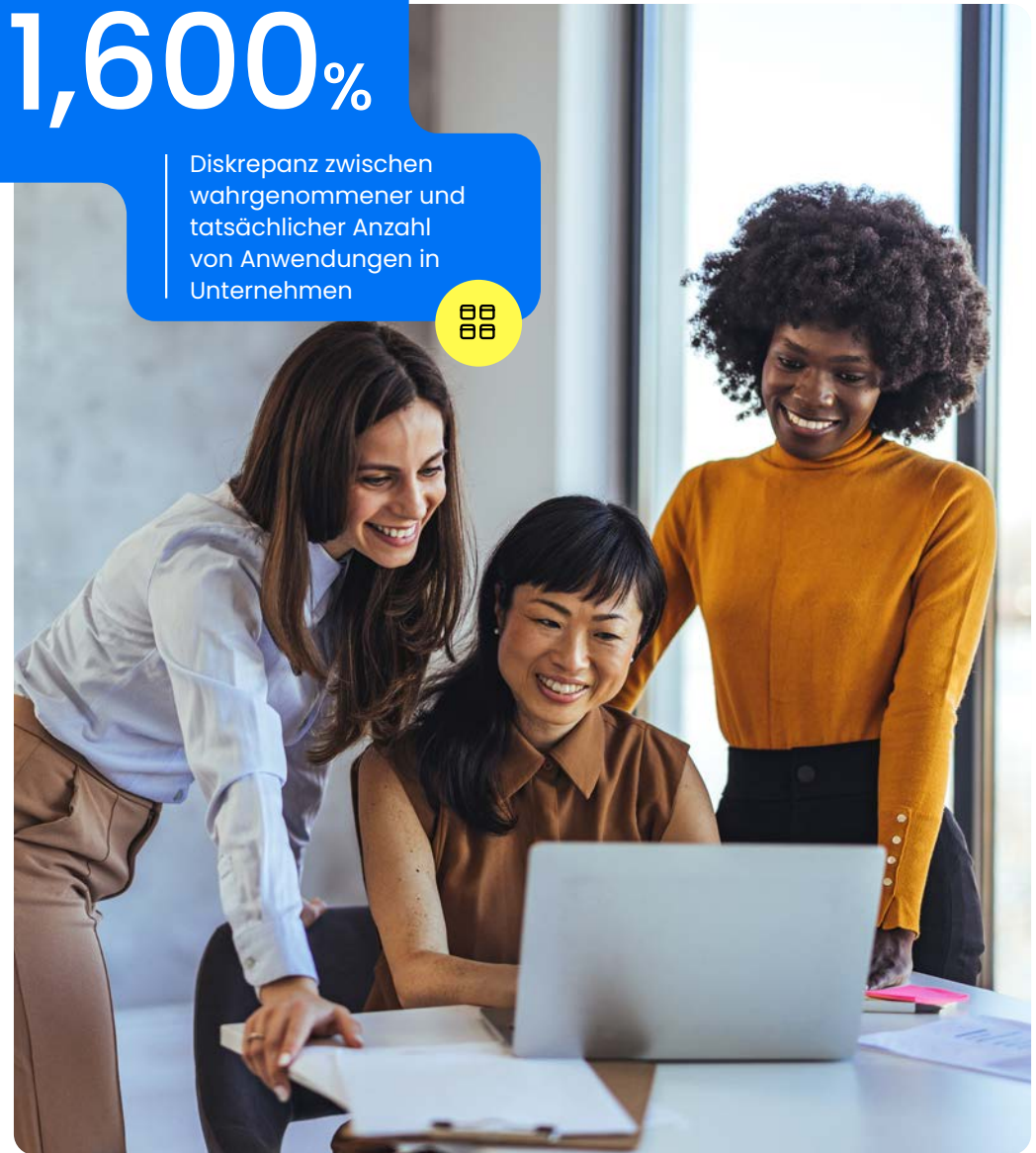
Und die Unternehmen planen, ihre Investitionen in die digitale Transformation im Zeitraum 2024–25 um 45 % gegenüber dem Vorjahr zu erhöhen.



Große Unternehmen verlieren jährlich 104 Millionen US-Dollar aufgrund digitaler Ineffizienzen.



KI-Tools machen mittlerweile 28 % der Unternehmensanwendungen aus.



✧ TEIL 2 ✧

Stand der Einführung von GenAI

◆ TEIL 2 ◆

Der Stand der Akzeptanz von GenAI

Der Aufstieg von GenAI ist nur eine Facette einer zunehmend komplexen Technologielandschaft. Obwohl KI-Tools mittlerweile fast 28 % der Unternehmensanwendungen ausmachen, gehören sie zu einem vielfältigen Ökosystem von Technologien, die Unternehmen effektiv verwalten und integrieren müssen. Dies umfasst alles, von zentralen Geschäftssystemen und Tools für die Zusammenarbeit bis hin zu spezialisierten Abteilungsanwendungen und neuen Technologien.

Das rasante Wachstum der KI verdeutlicht ein zentrales Problem: Wie können neue Technologien in Arbeitsabläufe integriert werden, während gleichzeitig die Produktivität und das Engagement der Mitarbeiter erhalten bleiben? KI ist nur der jüngste Schritt in einem langen Zyklus technologischer Fortschritte, die Unternehmen managen müssen. Die zentralen Herausforderungen bei der Einführung – Transparenz, Nutzung und Änderungsmanagement – bleiben unabhängig von der Technologie dieselben.

Die explosionsartige Entwicklung der GenAI-Technologie birgt sowohl beispiellose Chancen als auch erhebliche Herausforderungen für Unternehmen, die ihr transformatives Potenzial nutzen und gleichzeitig die Kontrolle über ihre digitale Umgebung behalten möchten.

In welchen Bereichen bietet KI die größten Vorteile für Ihre Mitarbeitenden?

Steigerung der Effizienz der Mitarbeitenden

50%

Unterstützung der Mitarbeiter durch qualitativ hochwertigere Arbeit

48%

Unterstützung bei der Identifizierung und Nutzung neuer Geschäftsmöglichkeiten

43%

Schnellere Markteinführung von Produkten und Dienstleistungen

41%

Reduzierung der Notwendigkeit, in andere Technologien zu investieren

29%

Abbildung 6: Vorteile von KI für Mitarbeitende

Investitionen in KI steigen rasant an

Unternehmen erkennen das enorme Potenzial von KI in Bereichen wie Effizienzsteigerung, Ermöglichung höherer Qualität bei der Arbeit und Identifizierung neuer Geschäftsmöglichkeiten.

Daher ist es wenig verwunderlich, dass die Ausgaben für KI so rasant ansteigen. 2025 werden große Unternehmen ihre Investitionen in KI im Vergleich zu 2023 um mehr als das 2,5-Fache erhöhen.

Diese Investitionen unterstreichen die wachsende Bedeutung, die Führungskräfte der KI bei der Förderung von Geschäftsinnovationen beimessen, und ihr Potenzial, Arbeitsabläufe zu transformieren und die Produktivität zu steigern.

Enterprise AI investments 2023–2025

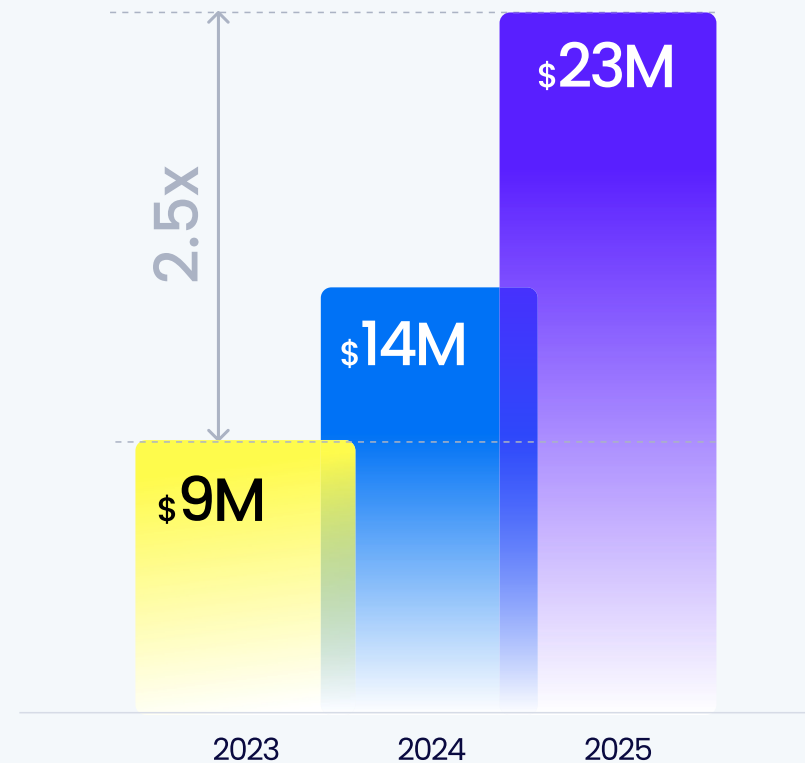


Abbildung 7: Steigende Investitionen in KI in Unternehmen: 2023–2025

Der Optimismus in Bezug auf KI ist hoch

Im Zuge der Einführung von KI haben 93 % der Unternehmen wichtige Teile ihres Unternehmens neu bewertet, darunter IT-Infrastruktur, Softwareanwendungen und Mitarbeiterschulungen. Diese unternehmerische Neubewertung spiegelt das transformative Potenzial von KI-Technologien in allen Geschäftsbereichen wider.

Außerdem wird deutlich, dass eine erfolgreiche Integration von KI einen ganzheitlichen Ansatz erfordert, der über die einfache Implementierung neuer Tools und anderer schneller Lösungen hinausgeht. Die Tatsache, dass fast 50 % der Unternehmen ihre Anstrengungen auf die IT-Infrastruktur konzentrieren, zeigt, dass sie sich auf eine langfristige KI-Transformation vorbereiten.

Auswirkungen von KI auf Unternehmen: Wo Führungskräfte Veränderungen vornehmen

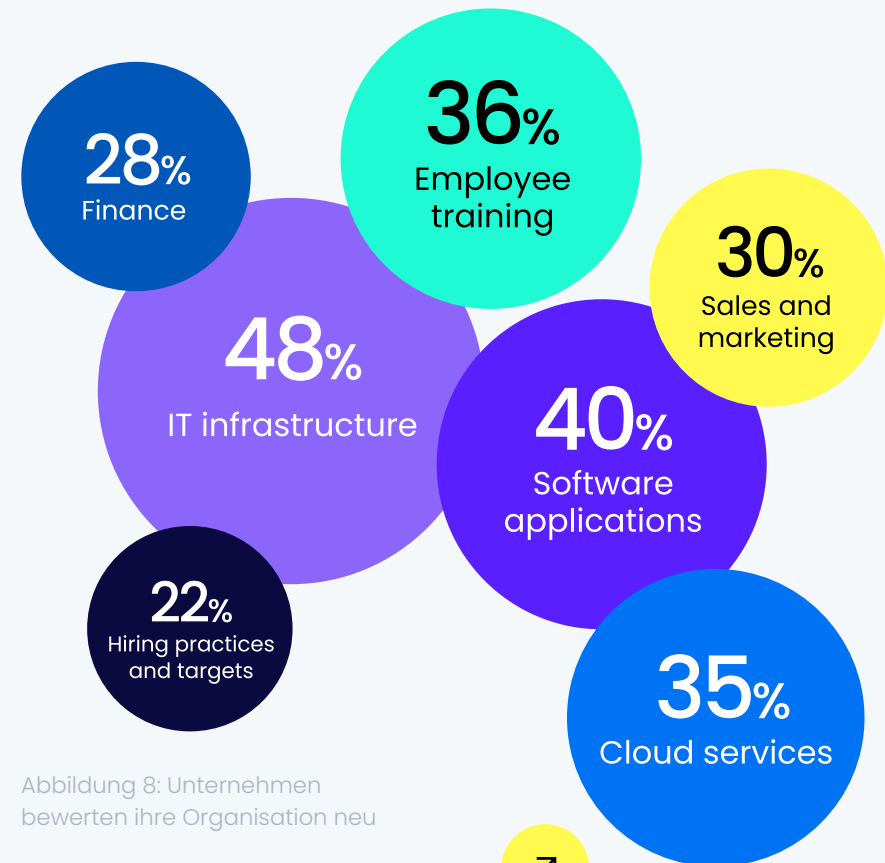


Abbildung 8: Unternehmen bewerten ihre Organisation neu

79%

Führungskräfte, welche davon überzeugt sind, dass sie ihre Ambitionen zur KI-Transformation erreichen werden



Gleichzeitig sind 79 % der Führungskräfte zumindest einigermaßen zuversichtlich, dass sie ihre Ambitionen zur KI-Transformation realisieren werden. Und 90 % möchten Bereiche wie z.B. die Identifizierung von effektivsten Einsatzgebieten von GenAI, die Vermittlung von GenAI-Best Practices und die Optimierung von mit GenAI erstellten Inhalten für geschäftliche Anwendungen verbessern.

Dieses hohe Maß an Überzeugung legt nahe, dass Führungskräfte trotz der Komplexität der KI-Transformation davon überzeugt sind, dass sie über die nötigen Ressourcen und Strategien verfügen, um diese Initiative erfolgreich umzusetzen. Der Fokus auf die Entwicklung von Fähigkeiten, einschließlich der Vermittlung von GenAI-Best Practices und der Optimierung ihrer Inhalte, zeigt, dass erfolgreiche KI sowohl technisches Know-how als auch praktisches Geschäftswissen erfordert.

Bereiche, in denen Unternehmen ihre GenAI-Fähigkeiten verbessern möchten

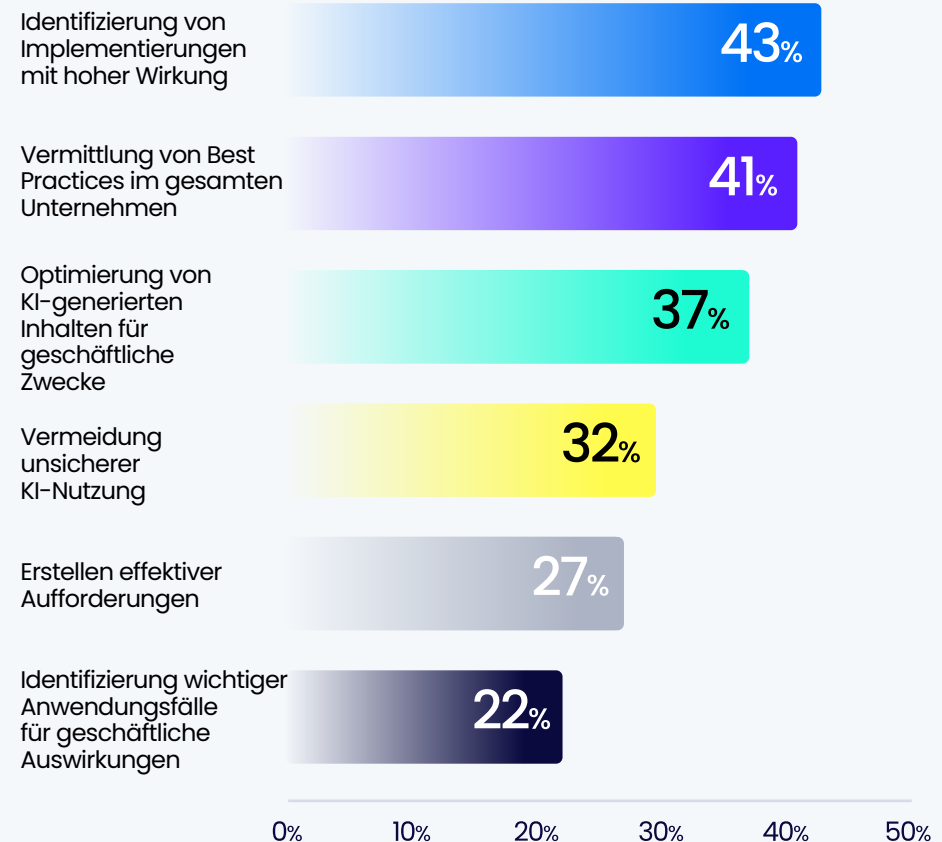


Abbildung 9: KI-Fähigkeiten in Unternehmen

Gleichgewicht zwischen traditionellen Tools und der Integration von KI

Die Softwarelandschaft eines Unternehmens zeigt, dass sich die Beziehung zwischen traditionellen und nativen KI-Tools ständig ändert. Obwohl etablierte Anwendungen immer noch die Technologie am Arbeitsplatz dominieren, gewinnen native KI-Tools als ergänzende Lösungen an Bedeutung.

Der GenAI Momentum-Score von WalkMe, der die Akzeptanzrate und die Nutzungszeit misst, zeigt, dass OpenAI (ChatGPT + API) mit einem Momentum-Score von 96 hier führend ist, gefolgt von Microsoft Copilot mit 78 Punkten und EchoAI von Pathlight mit 62.

Google Bard erreichte einen Momentum-Score von 58, während Perplexity.ai und Anthropic Claude 52 bzw. 49 Punkte erreichten. Etwas niedrigere, aber dennoch signifikante Werte wurden bei den GenAI-Lösungen von SurveyMonkey (40 Punkte), QuillBot (38 Punkte), Glean (34 Punkte) und Calyx (32 Punkte) erzielt.

Diese Verteilung deutet darauf hin, dass der Markt reift: Allgemeine KI-Plattformen sind führend bei der Akzeptanz, gefolgt von spezialisierten Tools, die bestimmte Geschäftsfunktionen erfüllen. Die Ergebnisse spiegeln die engere Integration dieser Tools in die Arbeitsabläufe des Unternehmens wider.

Führende Momentum-Scores für KI-native Tools

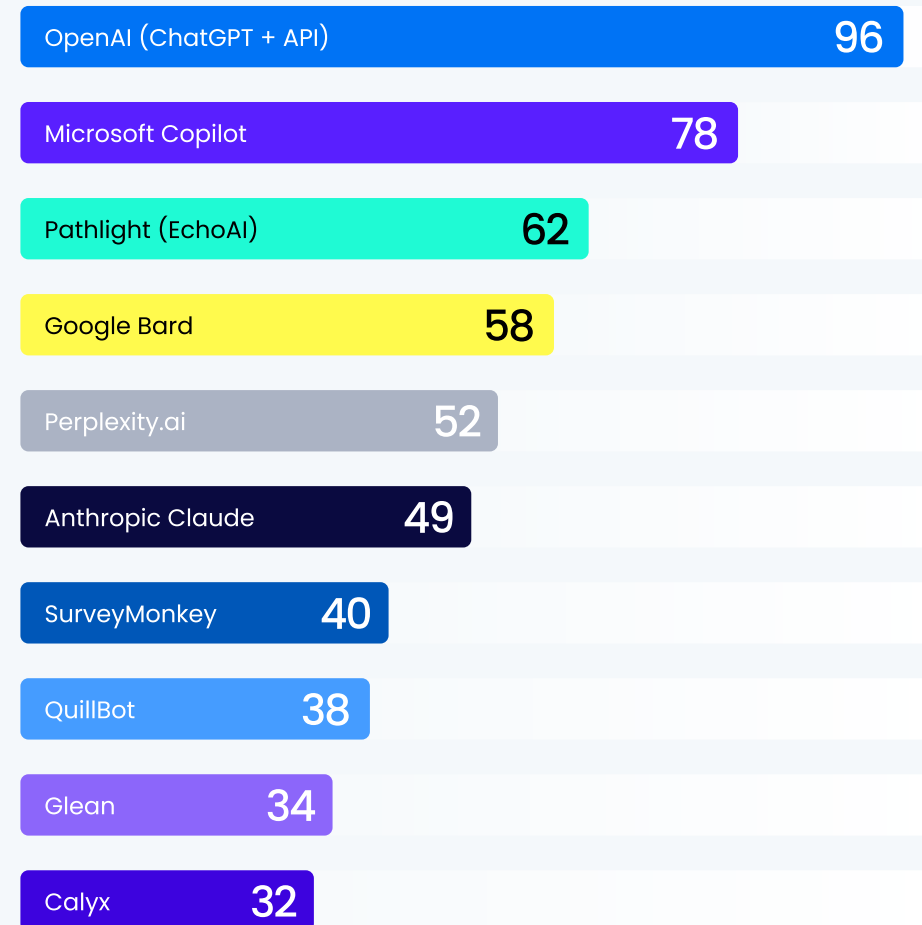


Abbildung 10: Momentum-Scores für KI-native Anwendungen

Übergang zu einer hybriden Umgebung

Die Daten deuten auf eine anhaltende Übergangsphase hin, in der KI-Tools immer stärker in bestehende Technologie-Ökosysteme am Arbeitsplatz integriert werden. Obwohl die Kluft zwischen traditionellen und KI-nativen Tools nach wie vor signifikant ist, hat sie sich im Vergleich zu früheren Beobachtungen verringert.

Die Softwarelandschaft eines Unternehmens zeigt, dass sich die Beziehung zwischen traditionellen und KI-Tools ständig ändert. Obwohl etablierte Anwendungen wie CRM-Systeme und E-Mail-Plattformen immer noch mit höheren Engagement-Kennzahlen dominieren, gewinnen KI-Tools als ergänzende Lösungen an Bedeutung.

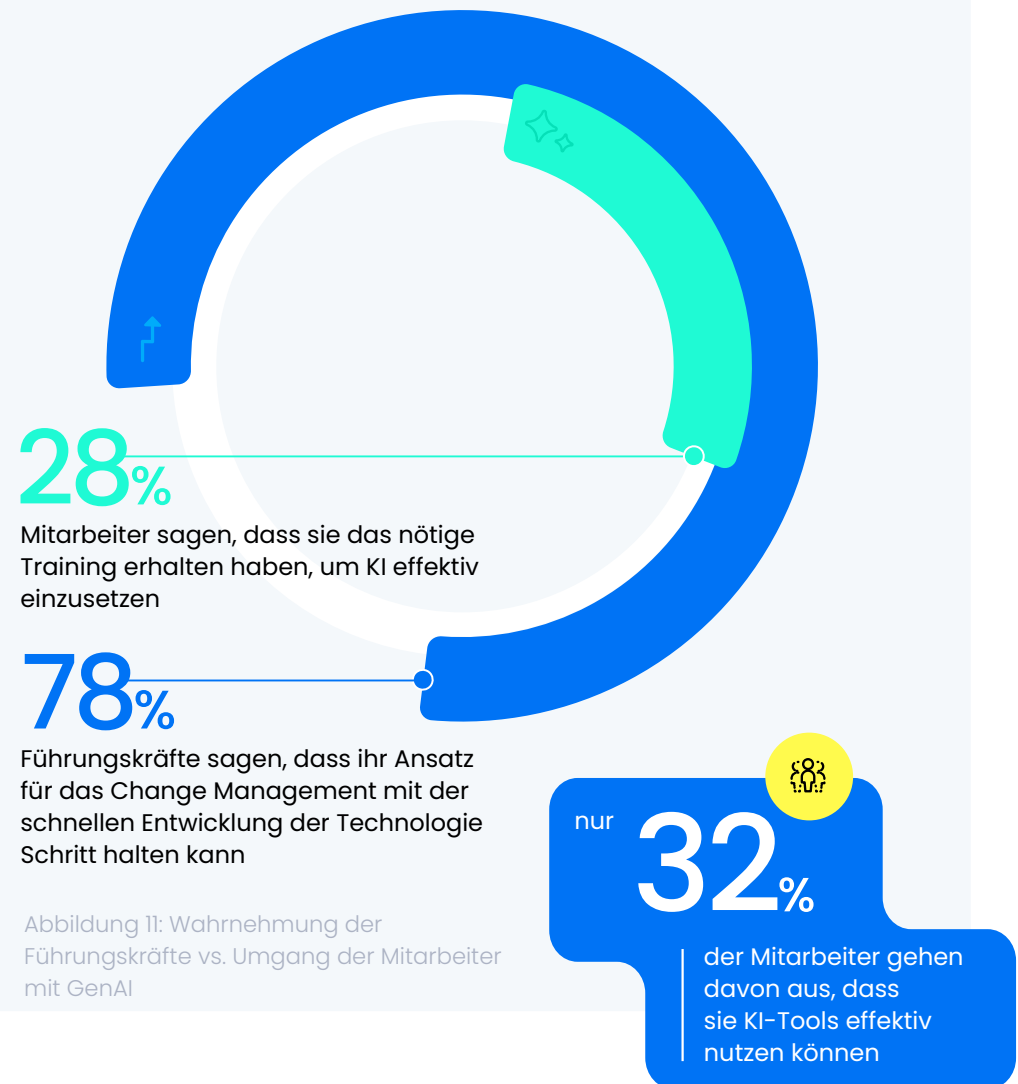
ChatGPT führt die Einführung von KI mit einer Nutzungsrate von 11,7 % an, gefolgt von Microsoft Copilot mit 3,8 %, was darauf hindeutet, dass die Akzeptanz von KI nach wie vor gering ist. Das Integrationsmuster deutet jedoch darauf hin, dass die KI-Tools die Kerngeschäftsanwendungen eher verbessern als sie ersetzen, da Unternehmen KI-Funktionen in Schnittstellen wie Microsoft Copilot innerhalb der Office-Suite integrieren.



Die Lücke schließen: Führungskräfte, Mitarbeiter und die Integration von KI

Bei der Einführung von KI besteht eine erhebliche Diskrepanz zwischen der Vision der Geschäftsführung und der Realität der Mitarbeiter. Obwohl 78 % der Führungskräfte Vertrauen in ihren Ansatz zum Change Management haben, erzählen die Mitarbeiter eine andere Geschichte. 63 % der Mitarbeiter geben zwar an, dass sie GenAI bei ihrer Arbeit verwenden, doch nur 28 % sind der Meinung, dass sie angemessen geschult wurden, und nur 32 % sind davon überzeugt, dass sie KI-Tools effektiv einsetzen.

Vertrauen der Führung in KI vs. Bereitschaft der Mitarbeiter



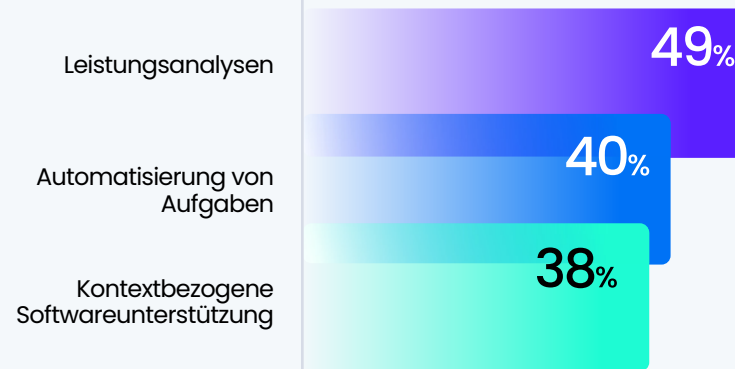
Die Lücke bei der Akzeptanz von GenAI schließen

Der Unterschied zwischen den Ambitionen der Geschäftsführung und der Befähigung der Mitarbeiter zeigt sich besonders auffällig darin, wie jede Gruppe die Integration von KI angeht. Führungskräfte konzentrieren sich hauptsächlich auf strategische Ergebnisse: 49 % legen Wert auf Performance-Analysen und Erkenntnisse zur Verbesserung, während 40 % die Automatisierung von Aufgaben durch „digitale Doppelgänger“ anstreben. Weitere 38 % suchen kontextbezogene Softwareunterstützung, um die Effizienz von Arbeitsabläufen zu verbessern.

Die Prioritäten der Mitarbeiter konzentrieren sich jedoch auf die praktische Umsetzung. 52 % wünschen sich eine Anleitung für die Nutzung von Anwendungen, während 47 % Tools zur Risikoerkennung und spezifische Unterstützung bei Problemen benötigen. Die Konzentration auf die nahtlose Integration bestehender Tools, die von 44 % der Mitarbeiter bevorzugt wird, unterstreicht erneut, dass sie sich auf den praktischen Nutzen statt auf die strategische Transformation konzentrieren.

Die drei wichtigsten Prioritäten bei der Einführung von GenAI: Führungskräfte vs. Mitarbeiter

Führungskräfte



Mitarbeiter

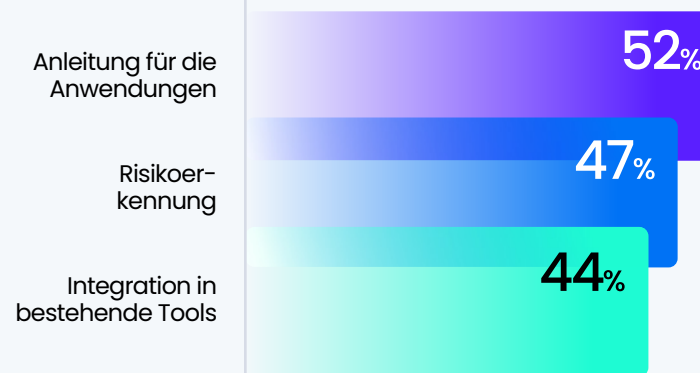


Abbildung 12: Die drei wichtigsten Prioritäten bei der Einführung von GenAI:
Führungskräfte vs. Mitarbeiter

Um KI erfolgreich zu integrieren, muss die Lücke zwischen der Vision der Geschäftsführung und der Befähigung der Mitarbeiter durch umfassende Schulungen und praktische Unterstützung bei der Umsetzung geschlossen werden. Gleichzeitig geben nur 25 % der Mitarbeiter an, dass sie IT zur Steigerung ihrer Effizienz nutzen, sei es, indem sie effektiver arbeiten oder Aufgaben schneller erledigen.

Für Unternehmen bedeutet dies, dass sie sich nicht nur auf die Ausgereiftheit der KI-Technologie verlassen müssen, sondern auch auf den Aufbau eines unterstützenden Ökosystems, das eine effektive tägliche Nutzung ermöglicht. Unternehmen, die diese grundlegende Tatsache erkennen und angehen, haben eine bessere Chance, das transformative Potenzial von KI zu nutzen und gleichzeitig das Engagement und die Produktivität der Mitarbeiter aufrechtzuerhalten.

Nutzung von GenAI durch Mitarbeiter

25%

Mitarbeiter, die angeben, dass sie GenAI eingesetzt haben, um ihre Arbeit effektiver zu erledigen

25%

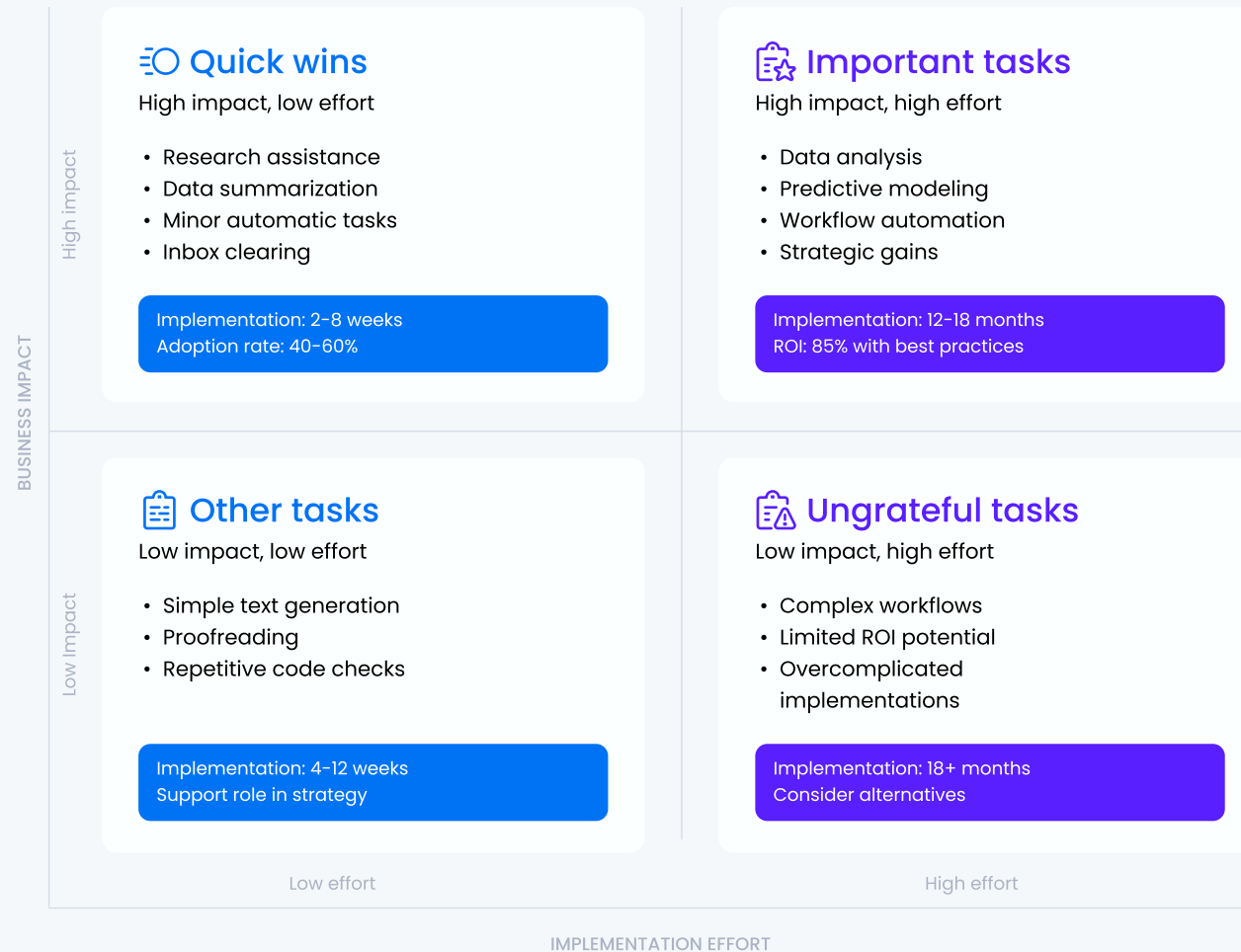
Mitarbeiter, die angeben, dass sie GenAI eingesetzt haben, um ihre Arbeit schneller zu erledigen

Abbildung 13: Die Erfahrung der Mitarbeiter mit KI



Matrix zur strategischen Implementierung von GenAI

Analyse der Auswirkungen und des Aufwands für KI-Initiativen in Unternehmen



Wenn Sie diese Matrix verwenden, können Sie anhand der potenziellen Auswirkungen und des erforderlichen Aufwands die beste Methode zur Einführung von GenAI in Ihrem Unternehmen ermitteln. Konzentrieren Sie sich auf hohe Auswirkungen und geringen Aufwand – „schnelle Gewinne“, um eine Dynamik aufzubauen, und nehmen Sie sich dann wichtige Aufgaben mit hoher Wirkung und hohem Aufwand vor, um strategische Gewinne zu erzielen.

Abbildung 14: Matrix zur Einführung von GenAI

Digitale Vorreiter setzen KI erfolgreich ein

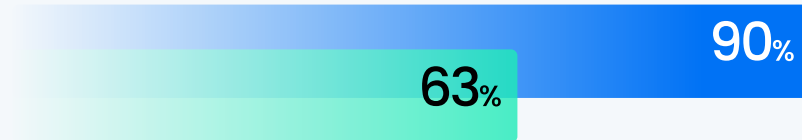
Die digitale Akzeptanz, also die Integration neuer digitaler Tools und Systeme zur Verbesserung von Arbeitsprozessen und zur Erreichung von Zielen – ist eine Schlüsselkomponente für den erfolgreichen Einsatz von Software. Da sich der Technologie-Stack ständig weiterentwickelt, erzielen Unternehmen, die alle Best Practices zur Einführung digitaler Technologien umsetzen – also digitale Vorreiter – deutlich bessere Ergebnisse bei der Einführung von KI.

Die 7 % der Unternehmen, die in diese Kategorie fallen, setzen KI deutlich stärker ein und verstehen besser, wie effektiv Mitarbeiter diese Tools nutzen.

Diese Unternehmen sind außerdem zuversichtlicher, dass sie ihre Ziele zur KI-Transformation erreichen können, und integrieren KI-Softwareassistenten mit mehr als doppelt so hoher Wahrscheinlichkeit in die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter, um so die Innovation und die Effizienz zu fördern.

Digitale Vorreiter vs. andere Organisationen

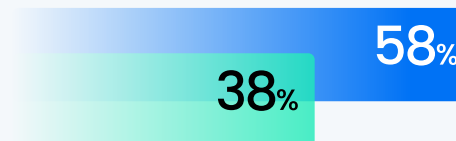
Mitarbeiter, die GenAI bei der Arbeit nutzen



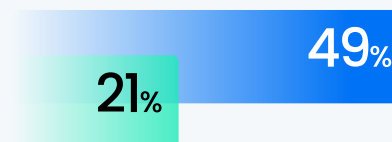
Führungskräfte, die verstehen, wie effektiv Mitarbeiter KI-Tools nutzen



Führungskräfte, die davon überzeugt sind, dass sie ihre Ziele zur KI-Transformation erreichen können

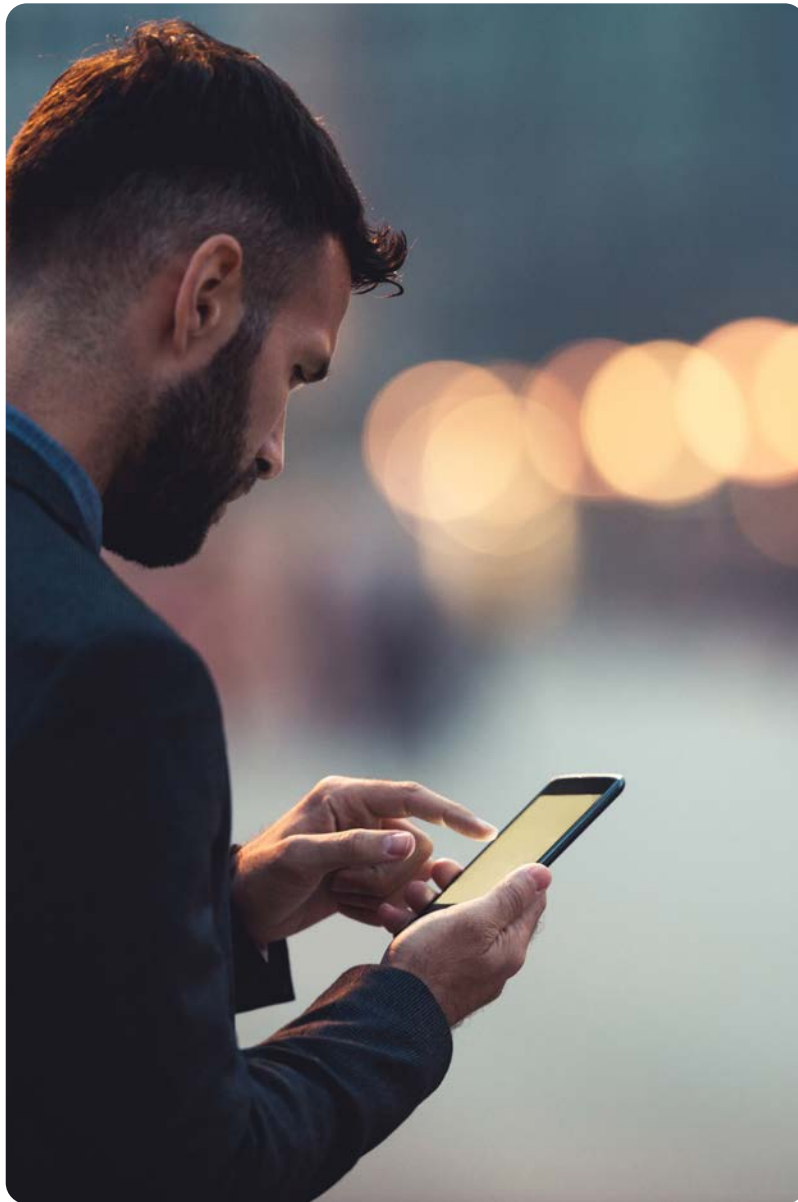


Führungskräfte, die KI-Assistenten in ihre Arbeitsabläufe integriert haben



■ Digitale Vorreiter ■ Andere Organisationen

Abbildung 15: Vorteile einer elitären Strategie zur Einführung digitaler Technologien



Best Practices für die Einführung digitaler Technologien



Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit neuen Technologien



Implementierung von Prozessautomatisierung für proaktiven Support



Bewertung und Messung der aktuellen Technologienutzung



Erstellung von Inhalten, um die Nutzung von Anwendungen zu fördern



Vereinheitlichung der Erfahrung über alle Anwendungen hinweg



Verwaltung der Einführung neuer Technologien mit einem DAP



Messung der Benutzeraktivität

7%

Unternehmen, welche alle Best Practices zur Einführung digitaler Technologien befolgen



Der Einfluss der Nutzung von Best Practices zur Einführung digitaler Technologien

Der Erfolg digitaler Vorreiter beruht wahrscheinlich auf einem umfassenden Ansatz für die Integration neuerer Technologien, der die Akzeptanz und das Engagement der Benutzer auf allen Ebenen des Unternehmens priorisiert. Diese systematische Implementierung dieser Praktiken für die digitale Akzeptanz schafft eine Grundlage, die die Integration von KI natürlicher und effektiver macht, was zu einem höheren Engagement der Mitarbeiter und besseren Geschäftsergebnissen führt.

Unternehmen, die nur eine einzige Best Practice zur Einführung digitaler Technologien implementieren, können ihren ROI bei der digitalen Transformation fast verdreifachen – von 22 % auf 64 %. Je mehr Best Practices Sie befolgen, desto höher ist der ROI. Unternehmen, die zwei Best Practices implementieren, erzielen einen ROI von 68 %, während diejenigen, die drei oder mehr implementieren, einen durchschnittlichen ROI von 85 % erzielen. Wenn man sich die effektivsten Best Practices für die Einführung digitaler Technologien ansieht, hat die Erstellung von Inhalten, die die Interaktion mit Anwendungen fördern, den größten Einfluss auf den ROI.

Best Practices für die Einführung digitaler Technologien steigern den ROI von Software



Abbildung 16: Best Practices für die Einführung digitaler Technologien und ROI von Software

Investitionen in die Einführung digitaler Technologien nehmen zu

Die Investitionen in digitale Technologien stiegen 2024 um 4 Millionen US-Dollar und werden bis 2025 voraussichtlich auf 5,1 Millionen US-Dollar steigen. Ebenso wächst die Größe der Teams, die für die Einführung digitaler Technologien verantwortlich sind – die sogenannten Centers of Excellence (CoE) – da Unternehmen erkennen, wie wichtig diese Teams für ihre Zukunft sind. Derzeit haben 73 % der Unternehmen ein CoE mit sechs oder mehr Mitarbeitenden.

Da Unternehmen mehr Zeit und Ressourcen in die Einführung digitaler Technologien investieren, spielen DAP-Experten eine entscheidende Rolle bei der Gestaltung eines KI-gestützten Unternehmens.

Investitionen in die digitale Akzeptanz 2023–2025



Unternehmen mit mehr als 6 Mitarbeitenden, die die Einführung von Software vorantreiben

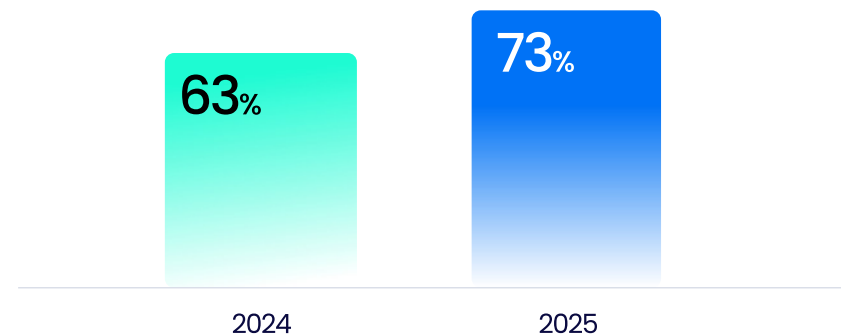


Abbildung 17: Investitionen in die Akzeptanz digitaler Technologien in Unternehmen

DAP-Experten sind die Geheimwaffe eines KI-gestützten Unternehmens

DAP-Experten haben sich zu einem entscheidenden Bestandteil beider digitalen Transformation von Unternehmen und der Einführung von GenAI entwickelt. Mehr als 16.000 Menschen identifizieren sich auf LinkedIn mit der Einführung digitaler Technologien, was die wachsende Bedeutung von DAP-Experten in der heutigen Belegschaft unterstreicht. Diese Spezialisten, die sich auf die Verbesserung digitaler Erlebnisse und die Verbesserung der Anwendungskenntnisse konzentrieren, befinden sich jetzt an der Schnittstelle zwischen KI-Transformation und Unternehmensproduktivität.

Die Rolle hat sich seit ihren Ursprüngen bei der Einführung grundlegender Software deutlich weiterentwickelt. Die DAP-Experten konzentrieren sich heute zunehmend auf zwei Aspekte bei der Einführung digitaler Technologien: den Einsatz von DAP, um nahtlose Erfahrungen bei KI-gestützte Anwendungen zu schaffen, und die Verwendung von GenAI, um die Einführung digitaler Technologien insgesamt zu stärken.

Daher nutzen 77 % bereits Lösungen für die digitale Einführung oder planen dies, um die Einführung von GenAI-Tools voranzutreiben. Gleichzeitig nutzen mehr als 80 % der DAP-Experten GenAI bereits oder beabsichtigen dies zu tun, um die Einführung von Software in ihren Unternehmen zu verbessern. Dies unterstreicht die wachsende Rolle von KI als leistungsstarker Katalysator für die Nutzung von Software.



Die Vorteile eines hyperproduktiven Unternehmens

Ein weiterer Vorteil der Implementierung von Best Practices für die Einführung digitaler Technologien besteht darin, dass diese Unternehmen auf dem besten Weg sind, einen Zustand der Hyperproduktivität zu erreichen.

Hyperproduktivität bedeutet eine hohe Performance, bei der menschliche Fähigkeiten und Technologie zusammenarbeiten, um messbare Fortschritte bei Effizienz, Innovation und Ausfallsicherheit zu erzielen. Dieser Prozess wird durch Automatisierung, integrierte Workflows und kontinuierliche Verbesserung vorangetrieben. Dadurch erhalten die Mitarbeiter die Tools, um sich auf wichtige Aufgaben zu konzentrieren und gleichzeitig KI-gestützte Funktionen für Routineaufgaben zu nutzen.

In einem hyperproduktiven Zustand haben Unternehmen ihre weniger relevanten Aufgaben automatisiert, Technologien in kohärente Arbeitsabläufe integriert und den Mitarbeitenden die Tools und den Support bereitgestellt, die sie benötigen, um exponentiell effektiver zu arbeiten. GenAI wird genutzt, um die Produktivität zu steigern, und Best Practices werden für die Einführung digitaler Technologien im gesamten Unternehmen skaliert.

In fünf Schritten zur Hyperproduktivität

Adaptive user interfaces

- Personalize support based on user context
- Reduce learning curves for all skill levels
- Maintain peak productivity across applications

Proactive automation

- Identifies and addresses tasks before they become bottlenecks
- Eliminates repetitive work
- Enables focus on strategic activities

Cross-application workflows

- Create seamless handoffs between systems
- Minimize context switching
- Deliver cohesive user experience

Continuous improvement

- Uses real-time feedback loops
- Identifies inefficiencies quickly
- Implements solutions iteratively

Inclusive digital experiences

- Make technology accessible to all users
- Provide context-aware assistance
- Offer personalized learning paths

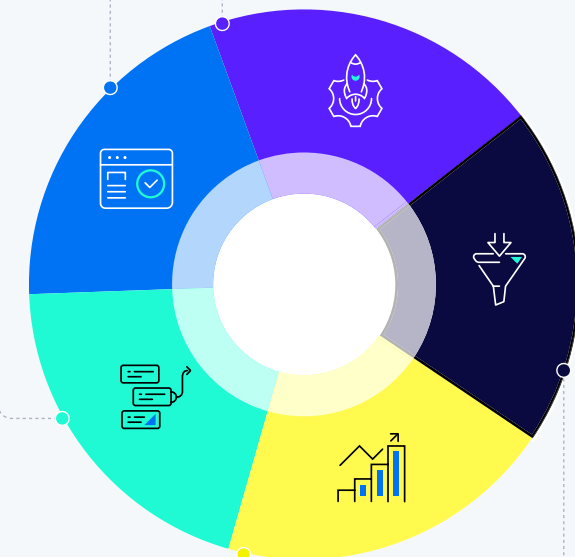


Abbildung 18: Die Bestandteile von Hyperproduktivität

Wichtige Erkenntnisse



Unternehmen, die Best Practices für die Einführung digitaler Technologien implementieren, erzielen erheblich bessere Ergebnisse: Unternehmen, die mehr als drei Verfahren anwenden, erzielen einen ROI von 85 % bei der digitalen Transformation, verglichen mit 22 % ohne entsprechende Maßnahmen.



KI-Tools machen heute 28 % der Unternehmensanwendungen aus, doch die Unternehmen haben Schwierigkeiten, diese zu integrieren und gleichzeitig die Produktivität aufrechtzuerhalten und den Überblick zu behalten.



Die unternehmerischen Investitionen in KI werden 2025 von 9 auf 23 Mio. US-Dollar steigen, wobei 50 % der Unternehmen Effizienzsteigerungen als Hauptvorteil ansehen.



Obwohl 79 % der Führungskräfte von ihrer KI-Transformation überzeugt sind, geben nur 28 % der Mitarbeiter an, dass sie angemessene KI-Schulungen erhalten haben, was darauf hinweist, dass die Befähigung der Mitarbeiter erheblich hinterherhinkt.



85%

ROI der digitalen Transformation
in Unternehmen mit mehr
als 3 Best Practises



◆ TEIL 3 ◆

Die Zukunft der KI-gestützten digitalen Akzeptanz

◆ TEIL 3 ◆

Die Zukunft von KI-gestützter digitaler Akzeptanz

Investitionen in KI steigen rasant an

Unternehmen verlagern ihren Schwerpunkt von KI-Funktionen auf grundlegende Anforderungen, die ein nachhaltiges Wachstum ermöglichen. Sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeiter räumen der Sicherheit, der Effizienz und einer adäquaten Infrastruktur mehr Priorität ein als bestimmten Funktionen.

Ambitionen der Geschäftsführung für die zukünftige Einführung von GenAI

**Effizienz**

Weniger Komplexität der vorhandenen Infrastruktur

**Sicherheit**

Vertrauen in die Nutzung von GenAI schaffen, ohne das laufende Geschäft zu gefährden

**Management**

Verantwortliche für GenAI-Tools einstellen

**Integration**

GenAI muss effektiv mit bestehenden Systemen zusammenarbeiten

**Qualifizierung**

Schulung von Endbenutzern zur Nutzung von KI-Technologie

Abbildung 19: Führungskräfte und die Zukunft der Einführung von GenAI

Während Führungskräfte bei der Einführung von GenAI auf einen strategischen, langfristigen Ansatz setzen, der sich auf Infrastruktur und Effizienz konzentriert, räumen die Mitarbeiter den unmittelbaren, praktischen Problemen in Bezug auf die Implementierung und Sicherheit mehr Priorität ein. Diese Kluft macht ein wichtiges Problem deutlich: Führungskräfte konzentrieren sich auf die Transformation des Geschäfts durch KI und legen dabei Wert auf Elemente wie Effizienz und Management, wohingegen sich die Mitarbeiter auf alltägliche betriebliche Anforderungen wie Schulungen, Support und Risikominimierung konzentrieren.

Um diese Ziele zu erreichen, ist ein vielschichtiger Ansatz erforderlich, der neue Rollen und innovative Anwendungsmöglichkeiten enthält. Die Prognosen zur Nutzung von GenAI für die nächsten drei Jahre weisen auf drei Hauptthemen hin: die Ernennung eines Chief AI Officers, der die sichere und effektive Nutzung von GenAI gewährleistet, die Funktion von GenAI als Support-Desk, um die Benutzer bei Technologieproblemen zu unterstützen, und die Integration integrierter, GenAI-fähiger Assistenten in alle Unternehmensanwendungen.

Da Unternehmen das Potenzial von GenAI zunehmend erkennen, werden auch DAPs der nächsten Generation unverzichtbar. Diese Plattformen fördern nicht nur die Akzeptanz, sondern stellen auch sicher, dass sie die Anforderungen von Führungskräften und Mitarbeitenden nahtlos erfüllen.

Erwartungen der Belegschaft an die zukünftige Einführung von GenAI



Sicherheit

Risikovermeidung für sich und andere



Support

Support auf Abruf



Vertrauen

Die Technologie soll keine zusätzliche Arbeitsbelastung darstellen



Benutzerfreundlichkeit

Die Technologie soll die Arbeit erleichtern



Weiterbildung

Einfacher Zugriff auf Lernprogramme

Abbildung 20: Mitarbeiter und die Zukunft der Akzeptanz von GenAI

Die Entwicklung von KI-fähigen DAPs

Während sich herkömmliche DAPs derzeit auf anwendungsspezifische Beratung konzentrieren, könnten sich zukünftige Plattformgenerationen möglicherweise zu einer Plattform für die digitale Akzeptanz mit agentenbasierten Funktionen entwickeln. Dies stellt eine theoretische Verlagerung hin zu autonomen KI-Systemen dar, die darauf ausgelegt sind, Benutzer- und Unternehmensziele aktiv zu verfolgen. Diese Plattformen könnten nicht nur auf Benutzeraktionen reagieren, sondern den digitalen Arbeitsbereich über ein Netzwerk intelligenter Agenten orchestrieren, die lernen, sich anpassen und sich weiterentwickeln können.

Die theoretische Basis solcher DAPs würde vermutlich auf einem koordinierenden Intelligence-System beruhen, das mehrere spezialisierte KI-Agenten verwalten kann, von denen jeder für bestimmte Arbeitsabläufe optimiert ist, und gleichzeitig ein einheitliches Verständnis der Benutzerziele beibehält. Dieses verteilte und dennoch einheitliche System wäre ein wichtiger Schritt gegenüber den aktuellen GenAI-Assistenten.

Die Zukunft von DAPs: agentenbasierte KI-Funktionen

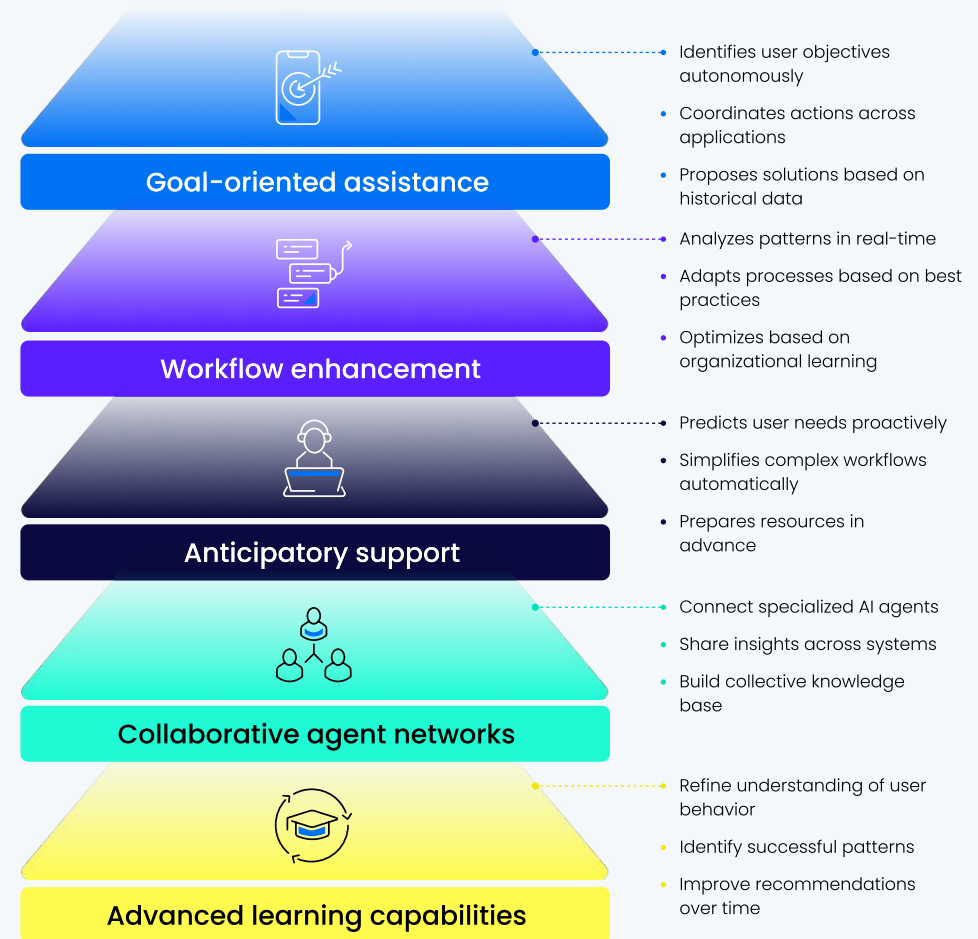


Abbildung 21: Die Zukunft von DAPs

Diese Vision stellt zwar eine mögliche Zukunft für KI-Funktionen dar, doch ihre Umsetzung erfordert sorgfältige Abwägungen. Unternehmen müssten robuste Daten-Governance-Frameworks einrichten, klare Protokolle für die Grenzen der KI-Unterstützung erstellen und Kennzahlen zur Messung der Systemeffektivität entwickeln.

Da sich diese Technologien weiterentwickeln, müssen sich Unternehmen darauf konzentrieren, Vertrauen in KI-Systeme aufzubauen, Transparenz zu schaffen und dafür zu sorgen, dass der Mensch das gesamte System entsprechend überwachen kann. Ziel ist es, einen intelligenten, digitalen Arbeitsplatz zu schaffen, der die Produktivität und die Innovation fördert und gleichzeitig dafür Sorge trägt, dass die menschliche Handlungsfähigkeit und Kontrolle bewahrt bleibt.

Ein theoretischer Weg zur Implementierung eines DAP mit agentenbasierten Funktionen



Erweiterte Integration

Entwicklung komplexerer Systeme mit kontinuierlicher, menschlicher Unterstützung

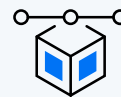
4



Progressive Automatisierung

KI-Funktionen in klar definierte Bereiche erweitern

3



Steigerung

Einführung begrenzter autonomer Funktionen mit umfassender menschlicher Aufsicht

2



Basis

Aufbau einer integrierten Dateninfrastruktur und KI-Kernfunktionen

1

Abbildung 22: Bausteine eines agentenbasierten DAP

Wichtige Erkenntnisse



Bis 2028 werden sowohl die Führungskräfte als auch die Mitarbeiter einigen grundlegenden Anforderungen wie der Sicherheit, der Effizienz und einer angemessenen Verwaltungsinfrastruktur mehr Priorität einräumen als bestimmten Funktionen.



DAPs der nächsten Generation bieten kontextbezogenen, anwendungsübergreifenden Support, der sich durch die Benutzerinteraktion kontinuierlich verbessert.



DAPs mit agentenbasierten Funktionen stellen die nächste Entwicklungsstufe bei der Einführung digitaler Technologien dar und kombinieren KI mit anwendungsübergreifendem Support.



Um erfolgreich zu sein, müssen ambitionierte KI-Funktionen mit praktischen Implementierungsschritten in Einklang gebracht werden.





Was kommt als Nächstes bei der KI-gestützten digitalen Transformation?

Eine erfolgreiche KI-gestützte Transformation erfordert einen sorgfältig ausgearbeiteten Ansatz für die Implementierung und Strategie. Unternehmen sollten benutzerorientierte Ansätze gegenüber technologieorientierten Lösungen priorisieren und sicherstellen, dass alle Anwendungen die bereits vorhandenen Arbeitsabläufe verbessern und nicht verkomplizieren. Dies bedeutet, dass Umgebungen geschaffen werden müssen, in denen die Technologie Produktivität und Innovation fördert.

Alle KI-Initiativen müssen auf einer soliden Grundlage in Bezug auf Sicherheit und Compliance beruhen. Gleichzeitig müssen klare Kennzahlen zur Messung des Erfolgs sicherstellen, dass Unternehmen den Nutzen der Investitionen nachvollziehen können. Unternehmen, die diese Strategien erfolgreich umsetzen und gleichzeitig neue Technologien nutzen, sind am besten aufgestellt, um Hyperproduktivität und Wachstum in einer sich ständig weiterentwickelnden, digitalen Umgebung zu erzielen.

Visualize the state of digital adoption in your region.



Über WalkMe

WalkMe, ein SAP-Unternehmen, hat die weltweit führende Digital Adoption Platform (DAP) entwickelt, die Unternehmen bei der Bewältigung des technologiebedingten Wandels in allen Anwendungen und Systemen unterstützt. Die Plattform von WalkMe nutzt die Erfahrung von mehr als einem Jahrzehnt und integriert generative KI, um proaktive, zugängliche und umsetzbare Erkenntnisse bereitzustellen. Unsere kontextbezogenen Lösungen leiten die Benutzer durch jeden Arbeitsablauf und identifizieren und beheben digitale Probleme, um die nahtlose Ausführung kritischer Prozesse in allen Abteilungen zu gewährleisten. WalkMe genießt das Vertrauen von weltweit führenden Unternehmen wie IBM, Nestlé, ThermoFisher Scientific, sowie dem US-Verteidigungsministerium und ermöglicht es Unternehmen, den ROI ihrer Software zu maximieren und eine digitale Transformation voranzutreiben, bei der der Mensch im Mittelpunkt steht. Besuchen Sie: www.walkme.com/de/

Demo anfragen

Erfolgreiche Unternehmen nutzen WalkMe.



Anlage A:

Forschungsmethodik

Demografische Daten der Umfrage

Die Studie beinhaltet zwei Erhebungen:

- 1.700 Führungskräfte in Unternehmen (C-Level, VPs, Direktoren, Abteilungsleiter)
- 2.051 Mitarbeiter aus verschiedenen Geschäftsbereichen (Junior Manager, Projektleiter, Verwaltungspersonal)

Klassifizierung der Unternehmen

Die Unternehmensgröße wird wie folgt klassifiziert:

- Klein: < 4.999 Mitarbeiter
- Mittel: 5.000–9.999 Mitarbeiter
- Groß: > 10.000 Mitarbeiter

Analyse eigener Daten

Die Datenbasis von WalkMe enthält:

- Über 1,5 Mio. Benutzer
- 2.481 Unternehmensanwendungen
- Daten wurden im Laufe des Jahres 2024 erhoben

Anlage B:

Verfahren zur Datenerfassung

Implementierung von Umfragen

- Online-Umfragen, durchgeführt im 3. bis 4. Quartal 2024
- Unterstützung für mehrere Sprachen

Anlage C:

Branchenverteilung

Umfrage der Teilnehmenden nach Branche

- Technologie: 22 %
- Finanzdienstleistungen: 18 %
- Fertigung: 15 %
- Gesundheitswesen: 12 %
- Einzelhandel: 10 %
- Professionelle Services: 8 %
- Sonstige: 15 %

Geografische Verteilung

C-Level:

- USA: 30 %
- Kanada: 11 %
- Japan: 12 %

- DACH-Region: 8 %
- Frankreich: 9 %
- Australien: 6 %
- Neuseeland: 3 %
- Vereinigtes Königreich: 6 %
- Irland: 3 %
- Singapur: 3 %
- Benelux-Staaten: 4 %
- Skandinavien: 4 %

Geschäftsbereich:

- USA: 19 %
- Kanada: 16 %
- Japan: 12 %
- DACH-Region: 9 %
- Frankreich: 10 %
- Australien: 5 %
- Neuseeland: 5 %
- Vereinigtes Königreich: 5 %
- Irland: 4 %
- Singapur: 5 %
- Benelux-Staaten: 5 %
- Skandinavien: 5 %

Anlage D:

Definitionen

Fachbegriffe

- Digitale Akzeptanz: Prozess zur Erreichung eines Zustands, in dem digitale Tools wie vorgesehen und in vollem Umfang eingesetzt werden
- Hyperproduktivität: ein Zustand, in der menschliche Fähigkeiten und Technologie zusammenarbeiten, um messbare Fortschritte zu erzielen
- Digitale Transformation: Integration digitaler Technologie in alle Geschäftsbereiche.
- Application Adoption Scores (AAS): eine zusammengesetzte Kennzahl, die zur Messung der Akzeptanz entwickelt wurde

Definitionen von Kennzahlen

- Durchdringungsrate: Prozentsatz der berechtigten Benutzer, die eine Anwendung aktiv nutzen
- Sitzungsdauer: Dauer der kontinuierlichen Nutzung von Anwendungen
- Fehlende Transparenz über Anwendungen: Unterschied zwischen der Anzahl der wahrgenommenen und der tatsächlichen Anwendungen
- Transformationsschulden: wachsende Kluft zwischen Investitionen in Innovationen und realisiertem Wert

Anlage E:

Momentum-Score

Momentum-Scores messen die Einführung von KI in Unternehmen mithilfe eines gewichteten Algorithmus, der Nutzungskennzahlen und die Auswirkungen auf den Markt in einer normalisierten Skala von 0–100 kombiniert

Hauptkomponenten:

- Ein gewichteter Algorithmus priorisiert die Durchdringung (40 %) und die Nutzungsintensität (40 %), ergänzt durch den Markteinfluss (20 %), wobei täglich aktive Benutzer und die Interaktionszeit als primäre Kennzahlen verwendet werden.
- Das Benchmarking-System etabliert 96 als konsistenten Spitzenwert, der zuverlässige plattformübergreifende Vergleiche ermöglicht und gleichzeitig die methodische Konsistenz bei monatlichen Messungen beibehält.

Anlage F:

Methodik für die Implementierungszeitpläne

Überblick

Die in der Matrix zur Auswirkung und zum Aufwand von GenAI-Anwendungsfällen dargestellten Implementierungszeitpläne wurden unter Verwendung einer hybriden Methodik entwickelt, die die firmeneigene Forschung von

WalkMe mit dem Roadmap-Framework für die Implementierung von Knowledge Management von APQC kombiniert. Dieser integrierte Ansatz gewährleistet eine umfassende Abdeckung sowohl der technischen als auch der organisatorischen Aspekte bei der Implementierung von GenAI.

APQC-Implementierungsgrundsätze

Unsere Berechnungen des Zeitplans basieren auf der bewährten Implementierungsmethodik von APQC:

Kurzfristig (6–12 Monate): Konzentration auf schnelle Gewinne und grundlegende Funktionen

Mittelfristig (13–23 Monate): Erweiterung der Funktionen und strategische Initiativen

Langfristig (mehr als 24 Monate): unternehmensweite Integration und Optimierung Datenquellen

Die Implementierungszeitpläne wurden anhand mehrerer Quellen validiert:

Primärforschung:

Umfragedaten von 1.700 Führungskräften in Unternehmen

Feedback von 2.051 Mitarbeitenden aus verschiedenen Geschäftsbereichen

Daten der WalkMe-Plattform, die 2.481 Unternehmensanwendungen abdecken

APQC-Framework für das Wissensmanagement:

Methoden zur Bewertung der Fähigkeiten

Richtlinien für die Implementierungsroadmap

Erfolgskennzahlen und Benchmarks
Implementierungskategorien und -zeitpläne
Schnelle Erfolge (2–8 Wochen)

In Abstimmung mit der APQC-Implementierungsrichtlinie in der Frühphase:

Schnelle Einsatzmöglichkeiten
Minimale Governance-Anforderungen
Klare Erfolgskennzahlen
Akzeptanzraten von 40–60 % erreichbar
Konzentration auf die sofortige Wertschöpfung
Wichtige Aufgaben (12–18 Monate)

Gemäß dem strategischen APQC-Implementierungsrahmen:

Umfassende Governance-Struktur erforderlich
Funktionsübergreifende Koordinierung
Integration des Änderungsmanagements
Frameworks zur Messung des ROI
Strategische Ausrichtung auf die Geschäftsziele
Sonstige Aufgaben (4–12 Wochen)

Basierend auf den APQC-Richtlinien für ergänzende Fähigkeiten:

Implementierungen mit begrenztem Umfang
Abteilungsorientierter Fokus
Minimale funktionsübergreifende Abhängigkeiten
Klare Erfolgskennzahlen

Unterstützende Rolle in der gesamten digitalen Strategie

Undankbare Aufgaben (mehr als 18 Monate)

Identifizierung durch den APQC-Risikobewertungsrahmen:

Komplexe Governance-Anforderungen
Hoher Ressourceneinsatz
Begrenzt ROI-Potenzial
Umfassendes, organisatorisches Änderungsmanagement
Erweiterte Implementierungszyklen

Framework für Erfolgskennzahlen

Erfolgskennzahlen für die Implementierung, die auf den APQC-Ansatz zur Messung der Fähigkeiten abgestimmt sind:

Akzeptanzkennzahlen:
Nutzungsraten und -muster
Stufen der Benutzerbindung
Funktionsnutzung
Auswirkungen auf das Geschäft:
Messungen des ROI
Produktivitätssteigerungen
Verbesserungen der Prozesseffizienz
Organisatorische Bereitschaft:
Wirksamkeit des Änderungsmanagements

Abschlussraten für das Training
Benutzerzufriedenheit
Best Practices für die Implementierung

Abgeleitet aus der APQC-Roadmap und der WalkMe-Forschung:

Beginnen Sie mit klaren strategischen Zielen
Etablieren Sie schon früh Governance-Strukturen
Konzentrieren Sie sich auf schnelle Erfolge, um Dynamik aufzubauen
Messen und kommunizieren Sie regelmäßig den Erfolg
Motivieren Sie die Mitarbeiter
Überprüfen Sie die Implementierungspläne regelmäßig und passen Sie sie an

Quellenangaben

BCG (2023) „The New Blueprint for Corporate Performance“
WalkMe. (2025). Bericht zum Stand der digitalen Akzeptanz 2025.
APQC. (2025). Roadmap für die Implementierung des Wissensmanagements.
Ångström et al. (2023). „Implementation Patterns in Enterprise AI Adoption“
Voorneveld, B. (2024). „Success Factors in GenAI Implementation“
APQC. (2025). KM Capability Assessment Tool (KM CAT)