

MuleSoft[®] Research

2024 Connectivity Benchmark Report



Inhalt

1

Zusammenfassung

2

Vorwort

3

Über diesen Report

4

Methode

5

Die neue Normalität: KI-Wendepunkt intensiviert die Notwendigkeit einer kohärenten IT-Strategie

6

Die Einführung von KI nimmt sprunghaft zu, doch Integration und Sicherheitsbedenken sind die größten Hindernisse

7

Datensilos und die Störanfälligkeit von Systemen bremsen Unternehmen aus

8

Automatisierung ist nach wie vor ein Streitpunkt zwischen IT und Geschäftsbereichen

9

APIs sind der Motor nahezu aller Unternehmen, doch nur wenige nutzen sie als strategischen Hebel



Zusammenfassung

Die neue Normalität: KI-Wendepunkt intensiviert die Notwendigkeit einer kohärenten IT-Strategie

87 Prozent der IT-Führungskräfte melden Veränderungen der digitalen Transformation. Durch KI wird das Technologie-Umfeld noch komplexer. In einem durchschnittlichen Unternehmen sind schätzungsweise **991** Anwendungen im Einsatz. IT-Budgets wachsen, um der steigenden Nachfrage gerecht zu werden.

Die Einführung von KI nimmt sprunghaft zu, doch Integration und Sicherheitsbedenken sind die größten Hindernisse.

Die Verbreitung von KI ist nicht mehr aufzuhalten. Mehr als drei **Viertel der Unternehmen sagen, dass sie mehrere KI-Modelle verwenden**. 95 Prozent nennen Schwierigkeiten beim Integrieren der KI in andere Systeme als eines **der größten Hindernisse**, 79 Prozent nennen **Sicherheitsbedenken**.

IT-Führungskräfte erkennen, dass Datensilos und die Störanfälligkeit von Systemen ihre

Unternehmen bremsen. **98 Prozent** der IT-Führungskräfte sagen, dass sie bei der digitalen Transformation mit Herausforderungen konfrontiert sind. Ausschlaggebend hierfür sind das Fortbestehen von Datensilos bei **81 Prozent** und die Störanfälligkeit eng miteinander verkuppelter und hochgradig voneinander abhängiger Systeme bei **72 Prozent** der Befragten.

Automatisierung ist nach wie vor ein Streitpunkt zwischen IT und Business.

Business-User:innen profitieren maßgeblich von der Automatisierung ihrer Arbeit (Einsparung von **1,9** Stunden pro Mitarbeiter:in pro Woche), und in fast allen Abteilungen ist Automatisierung notwendig. Die meisten IT-Abteilungen müssen jedoch noch ermitteln, wie sie dies auf sichere und geregelte Art ermöglichen können. Bei zwei Dritteln (**66 Prozent**) der Automatisierungsprojekte hat die IT die alleinige Verantwortung.

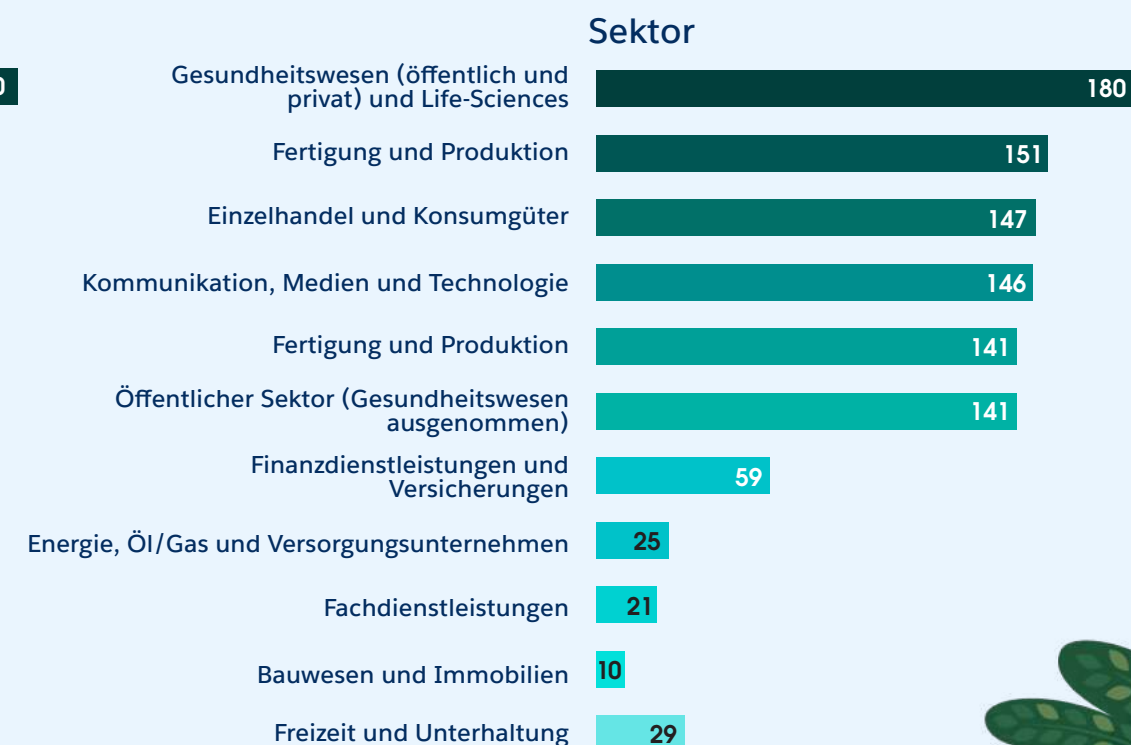
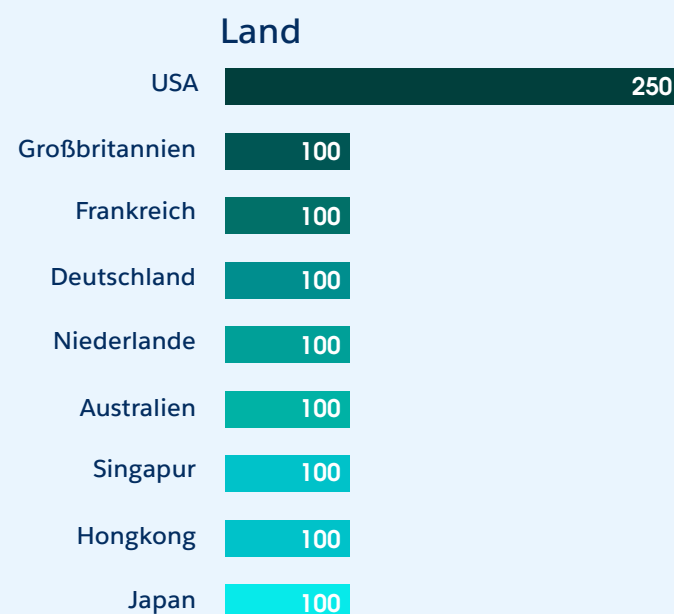
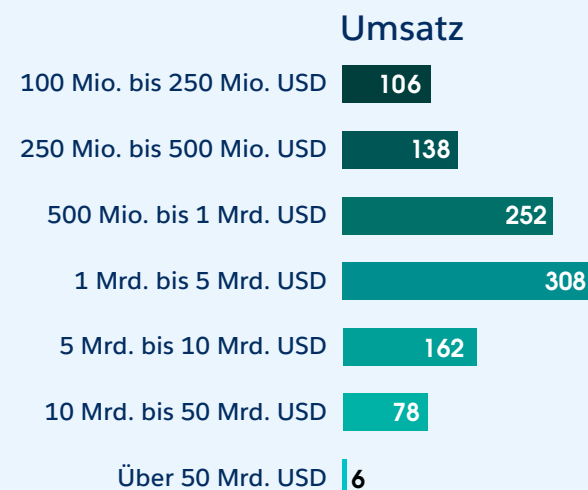
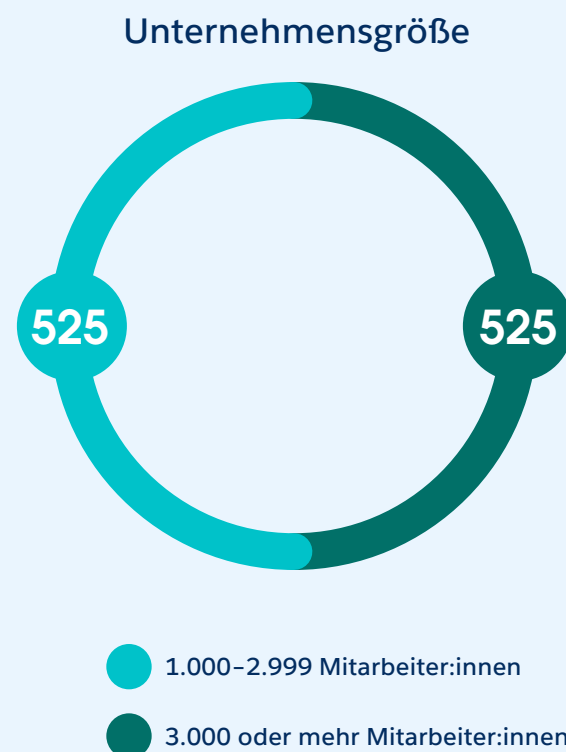
APIs sind der Motor nahezu aller Unternehmen (99 Prozent), doch nur wenige nutzen sie als strategischen Hebel

APIs fördern weiterhin Produktivität und Umsatz. Schätzungsweise **ein Drittel** des Umsatzes wird API-basierten Lösungen zugeschrieben. Aufgrund der unkontrollierten API-Verbreitung wird es jedoch immer komplizierter, Daten in großem Umfang zu verwalten und zu sichern. Diese unkontrollierte Verbreitung führt dazu, dass **ein Viertel** aller APIs überhaupt nicht verwaltet werden.



Methode

1050 IT-Entscheidungsbefugte wurden im Oktober und November 2023 befragt und verteilen sich wie folgt:



5

Die neue Normalität: KI-
Wendepunkt intensiviert
die Notwendigkeit **einer**
kohärenten IT-Strategie



Wichtigste Erkenntnisse

01

Unternehmen übertragen IT-Führungskräften die Verantwortung für die Implementierung von KI und die Automatisierung. 75 Prozent der Befragten geben an, dass ihre Unternehmensführung im Vorfeld eine Strategie vorgibt.

02

Die Anzahl der IT-Teams zugewiesenen Projekte ist im Vergleich zu 2023 stark angestiegen (39 Prozent). Budgets wachsen, um der Nachfrage gerecht zu werden. Im Laufe der letzten zwölf Monate gaben Teams 10,5 Mio. US-Dollar für IT-Personal aus.

03

Integrationsstrategien sind aufgrund von KI komplizierter geworden. Unternehmen verwenden jetzt im Durchschnitt schätzungsweise 991 Anwendungen über ihre gesamte digitale Landschaft hinweg. Dabei liegt die geschätzte durchschnittliche Lebensdauer bei vier Jahren.



Unternehmen verlassen sich bei der Umsetzung der digitalen Transformation auf die IT

Im Zuge der Entwicklung von KI-Technologien meinen 87 Prozent der Befragten, dass sich die Art der digitalen Transformation verändert. Daher spielen CIOs und IT-Führungskräfte eine wichtigere Rolle als je zuvor.

Gleichzeitig bedeutet die steigende Nachfrage nach KI und Automatisierung, dass IT-Führungskräfte eine deutliche Strategie für die Ausführung anfertigen und vorstellen müssen. Erfreulicherweise sagen 75 Prozent der Befragten, dass dies in ihrem Unternehmen bereits der Fall ist.



der Befragten geben an, dass ihre IT-Führungskräfte im Vorfeld eine Strategie vorstellen.



Kundenerwartungen steigen, aber Datensilos sind ein Bremsklotz

Neue Technologien haben die Art und Weise verändert, wie Kund:innen mit Unternehmen interagieren. Kund:innen erwarten mittlerweile erstklassige Experiences, die über integrierte Systeme mit gut vernetzten Daten unterstützt werden.

Fast drei Viertel (70 Prozent) ihrer Experiences sind digital, doch nur 26 Prozent der Unternehmen sagen, dass sie über alle Kanäle hinweg vollständig vernetzte User Experiences bieten.



der Befragten schätzen, dass ihre Kundeninteraktionen ausschließlich über digitale Kanäle erfolgen.

IT-Führungskräfte schätzen, dass nahezu drei Viertel (70 Prozent) der Experiences digital sind.

Gesteigerte Kundenbindung wird als wichtigster Vorteil einer Integration von User Experiences angesehen.

KI trägt zur unkontrollierten API-Verbreitung bei

Unternehmen müssen nahezu 1000 Anwendungen kombinieren, um eine einheitliche Erfahrung für Endverbraucher:innen zu schaffen.

Darüber hinaus findet KI mittlerweile bei der breiten Öffentlichkeit Anklang – und Unternehmen versuchen, ihre Effizienz mithilfe von KI zu steigern.

49 Prozent der Allgemeinbevölkerung haben gemäß einer jüngsten Umfrage bereits generative KI verwendet.* Und 86 Prozent der IT-Führungskräfte erwarten, dass generative KI in ihrem Unternehmen in der nahen Zukunft eine große Rolle spielen wird.**

* Quelle: Salesforce Generative AI Snapshot Series, September 2023.

** Quelle: Salesforce State of IT, Juli 2023.



991

Die durchschnittliche geschätzte Anzahl an Anwendungen in ihrer gesamten digitalen Landschaft



4
Jahre

Die aktuelle durchschnittliche geschätzte Lebensdauer einer Anwendung

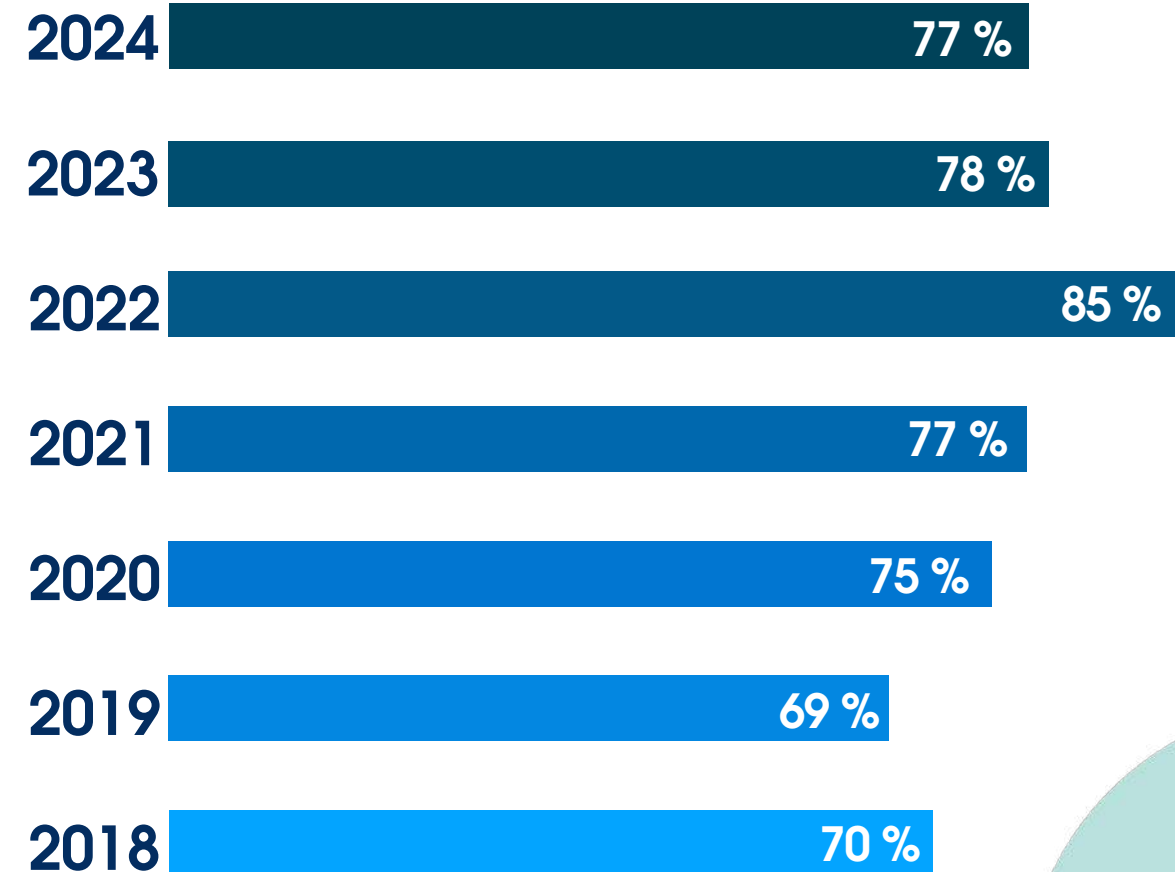
IT-Budgets wachsen, um der steigenden Nachfrage gerecht zu werden

Mitarbeiterzahlen und Budgets steigen weiter, um neue Anforderungen zu erfüllen. Im Laufe der letzten zwölf Monate gaben IT-Teams durchschnittlich 10,5 Millionen US-Dollar für IT-Personal aus. Und mehr als drei Viertel (77 Prozent) erwarten, weitere IT-Mitarbeiter:innen einstellen zu müssen, um den steigenden Projektanforderungen nachzukommen – ein Anstieg gegenüber einer vergleichbaren Studie im Jahr 2023, als nur 57 Prozent diese Ansicht teilten.*

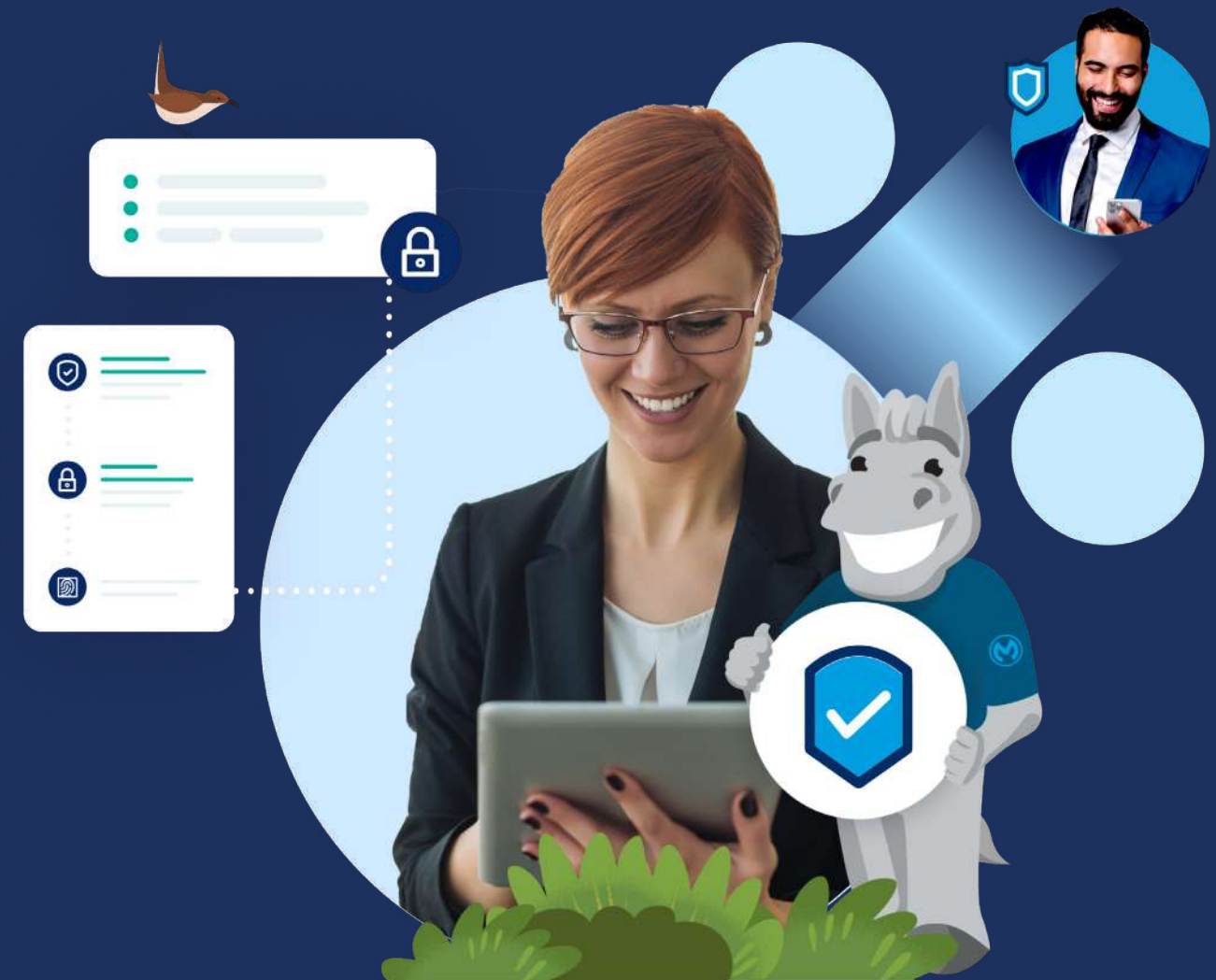
Die Anzahl der IT-Teams zugewiesenen Projekte ist im Vergleich zu 2023 um 39 Prozent angestiegen.

** Quelle: Salesforce State of IT, Juli 2023.

Prozentsatz der Unternehmen, die für das kommende Jahr ein höheres IT-Budget vorhersehen



Die Einführung von KI
nimmt sprunghaft zu,
doch Integration und
Sicherheitsbedenken
sind die größten
Hindernisse



Wichtigste Erkenntnisse

01

80 Prozent der Unternehmen nutzen bereits mehrere KI-Modelle. Und die durchschnittliche Anzahl von KI-Modellen, die von IT-Organisationen verwendet werden, wird in den nächsten drei Jahren schätzungsweise um 69 Prozent steigen.

02

KI wird bei richtiger Verwendung als Lösung für wachsende Arbeitsrückstände angesehen: Die Anwendung von KI hat die Produktivität von Entwickler:innen in 85 Prozent der Unternehmen gesteigert.

03

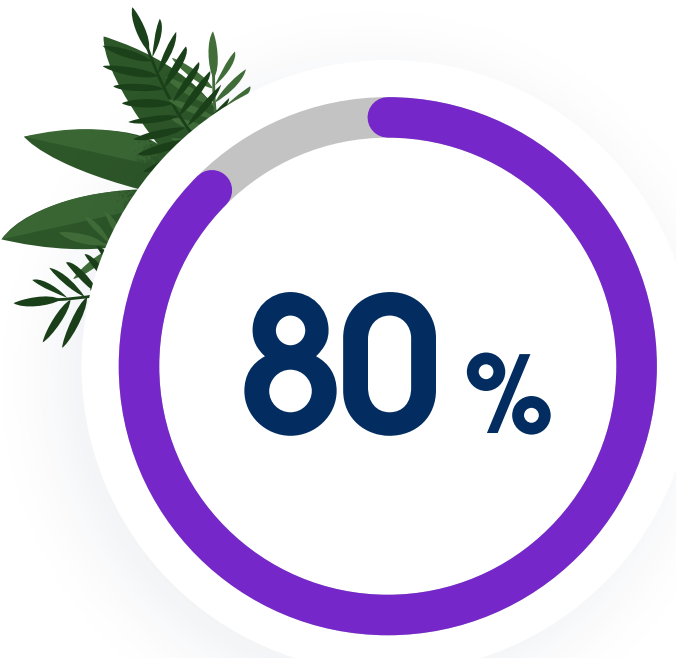
Hindernisse sind weiterhin vorhanden. 95 Prozent geben an, dass Integrationsprobleme die Einführung von KI erschweren, 79 Prozent haben Sicherheitsbedenken und 64 Prozent machen sich Gedanken um ethische Aspekte bei der Nutzung und Einführung von KI. Lediglich 2 Prozent sagen, dass keine größeren Hindernisse bei der Nutzung ihrer Daten für KI vorhanden sind.



Die Einführung von KI nimmt weiterhin sprunghaft zu

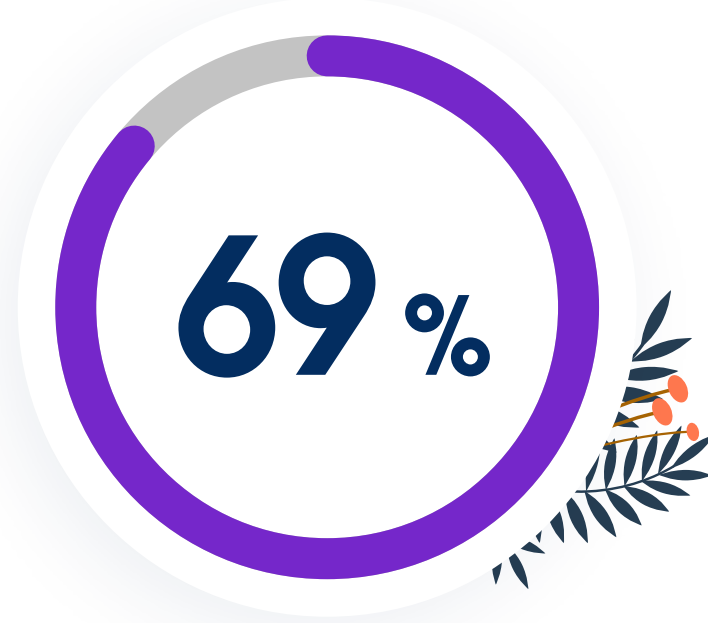
Wir erfahren einen Goldrausch in der Technologiebranche – und der Einsatz von KI boomt.

Die allerwenigsten Unternehmen haben die notwendige Architektur für eine erfolgreiche Anwendung von KI. Nur 2 Prozent melden keinerlei Hindernisse bei der Datennutzung für KI-Anwendungsfälle. Die Hindernisse sind unterschiedlicher Natur und reichen von Datenqualität und Finanzierung bis hin zu Fachkräftemangel. Der größte Bremsklotz ist jedoch eine veraltete IT-Infrastruktur, die zu Datensilos und fragmentierten Systemen führt.



80 %

der Unternehmen sagen, dass sie bereits mehrere KI-Modelle verwenden.



69 %

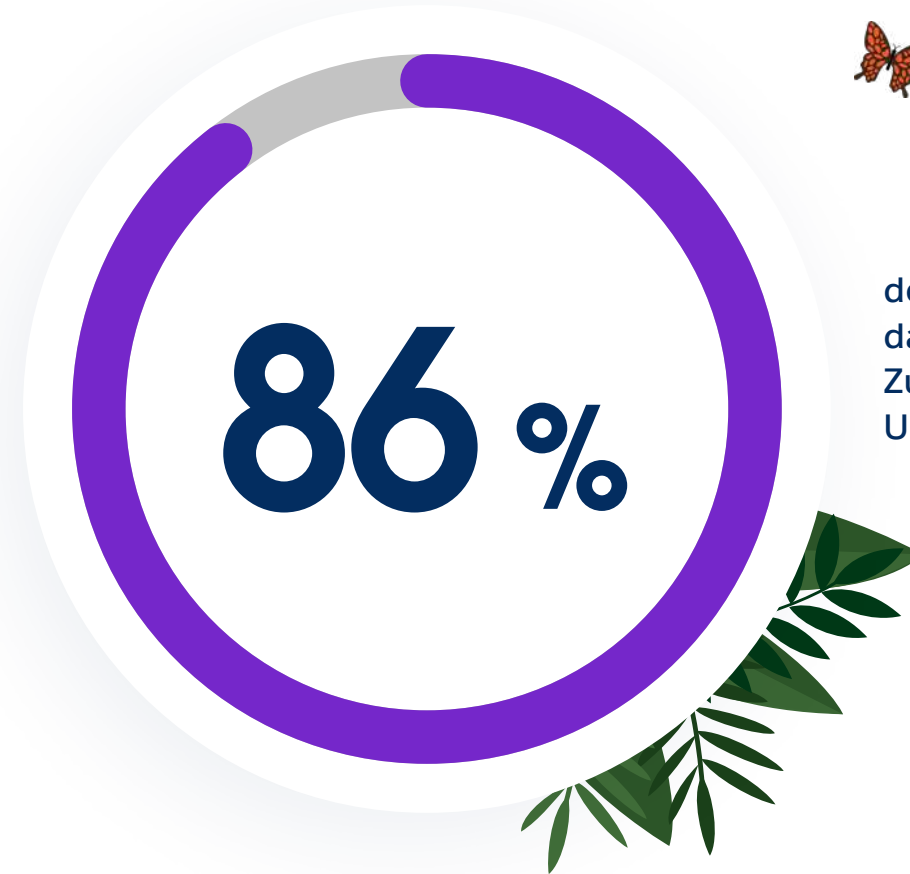
der Unternehmen rechnen damit, in den nächsten drei Jahren mehr KI-Modelle zu verwenden.



Angesichts wachsender Arbeitsrückstände setzen IT-Führungskräfte auf KI und Effizienz, um diese Lücke zu schließen

IT-Führungskräfte konzentrieren sich auf Effizienz und den Einsatz neuer Lösungen, um die größere Menge an Projektanfragen zu bewältigen. Bei den meisten (83 Prozent) hat die Anwendung von KI die Produktivität von Entwickler:innen in ihrem Unternehmen gesteigert.

KI an sich ist keine neue Technologie, doch generative KI hat sich schnell als neue Lösung zur Unterstützung von IT-Teams entwickelt. Generative KI ist eine neue Modalität für Interaktionen zwischen Mensch und Computer und eröffnet spannende Anwendungsfälle und Märkte.



der IT-Führungskräfte glauben, dass generative KI in der nahen Zukunft eine wichtige Rolle in ihrem Unternehmen spielen wird.*

Kommunikation ist das A und O – vorerst. Bei Positionen mit Kundenkontakt in den Bereichen Commerce, Marketing, Sales und Service gibt es viele Anwendungsfälle für KI.**

IT-Führungskräfte wägen bei der Einführung von KI die Vor- und Nachteile ab, denn ethische Bedenken und Hürden bestehen weiterhin

KI verzeichnet ein schnelles Wachstum. Einem jüngsten Bericht zufolge sind jedoch 64 Prozent der IT-Führungskräfte um ethische Aspekte bei der Nutzung und Einführung von KI besorgt. *

Diese Bedenken haben unterschiedliche Gründe, aber mehr als drei Viertel der Befragten nennen Sicherheitsrisiken.

* Quelle: [Salesforce State of IT](#), Juli 2023.

IT-Führungskräfte, die folgende Bedenken bezüglich generativer KI nennen*



der IT-Führungskräfte befürchten die Auswirkungen von KI auf ihre Karriere.*

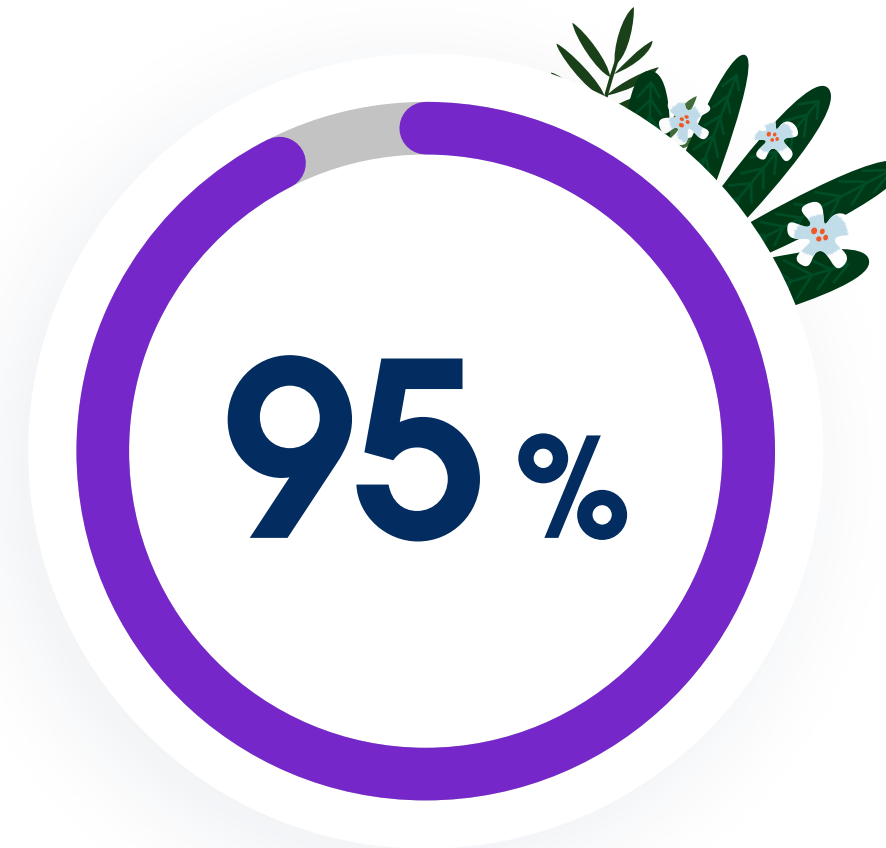


Integration ist eine Grundvoraussetzung für den Erfolg von KI

Die meisten IT-Führungskräfte glauben, dass KI die Produktivität steigert. Dazu sind jedoch integrierte Daten notwendig. Fast die Hälfte der IT-Teams planen, im nächsten Jahr eine KI-Lösung einzuführen, doch nur 28 Prozent der Apps sind vernetzt.

Bei 62 Prozent ist das Unternehmen nicht gut aufgestellt, um die Datensysteme für die Nutzung von KI-Technologien vollständig zu harmonisieren.

Herausforderungen bei der Integration von KI in vorhandene Systeme wurden am häufigsten als Bedenken hinsichtlich der Nutzung generativer KI in einem Unternehmen genannt. Insgesamt werden Integration, Sicherheit und Datenschutz als die größten drei Hürden für die Einführung angesehen.



geben an, dass Integrationsprobleme die Einführung von KI erschweren.*

Datensilos und die Störanfälligkeit von Systemen **bremsen** Unternehmen aus



Wichtigste Erkenntnisse

01

81 Prozent der Befragten sagen, dass Datensilos ihre digitale Transformation ausbremsen. 72 Prozent betrachten ihre Systeme aufgrund ihrer aktuellen IT-Infrastruktur als übermäßig voneinander abhängig.

02

IT-Teams fällt es schwer, eine effiziente Integration durchzuführen: 98 Prozent sagen, dass sie bei der digitalen Transformation mit Herausforderungen konfrontiert sind. Fachkräftemangel und Compliance-Bedenken sind die Hauptgründe.

03

Die Unfähigkeit, datenbasierte Erkenntnisse mit User Experiences zu verbinden, wird bei 75 Prozent der Unternehmen am häufigsten als Integrationsherausforderung genannt.



Integration ist das Kernstück der digitalen Landschaft

Integration bleibt weiterhin eine wichtige Priorität für die Implementierung einer Strategie für die digitale Transformation, während neue Technologien weitere Herausforderungen schaffen.

Lediglich 28 Prozent aller Anwendungen sind integriert/vernetzt. Um diese Lücke zu schließen, müssen IT-Teams die Produktivität steigern. Aufgrund dieser Unzulänglichkeit kann KI in der absehbaren Zukunft in den meisten Unternehmen die Mitarbeiter- und Kundenerfahrungen nicht erheblich verbessern.



81 %

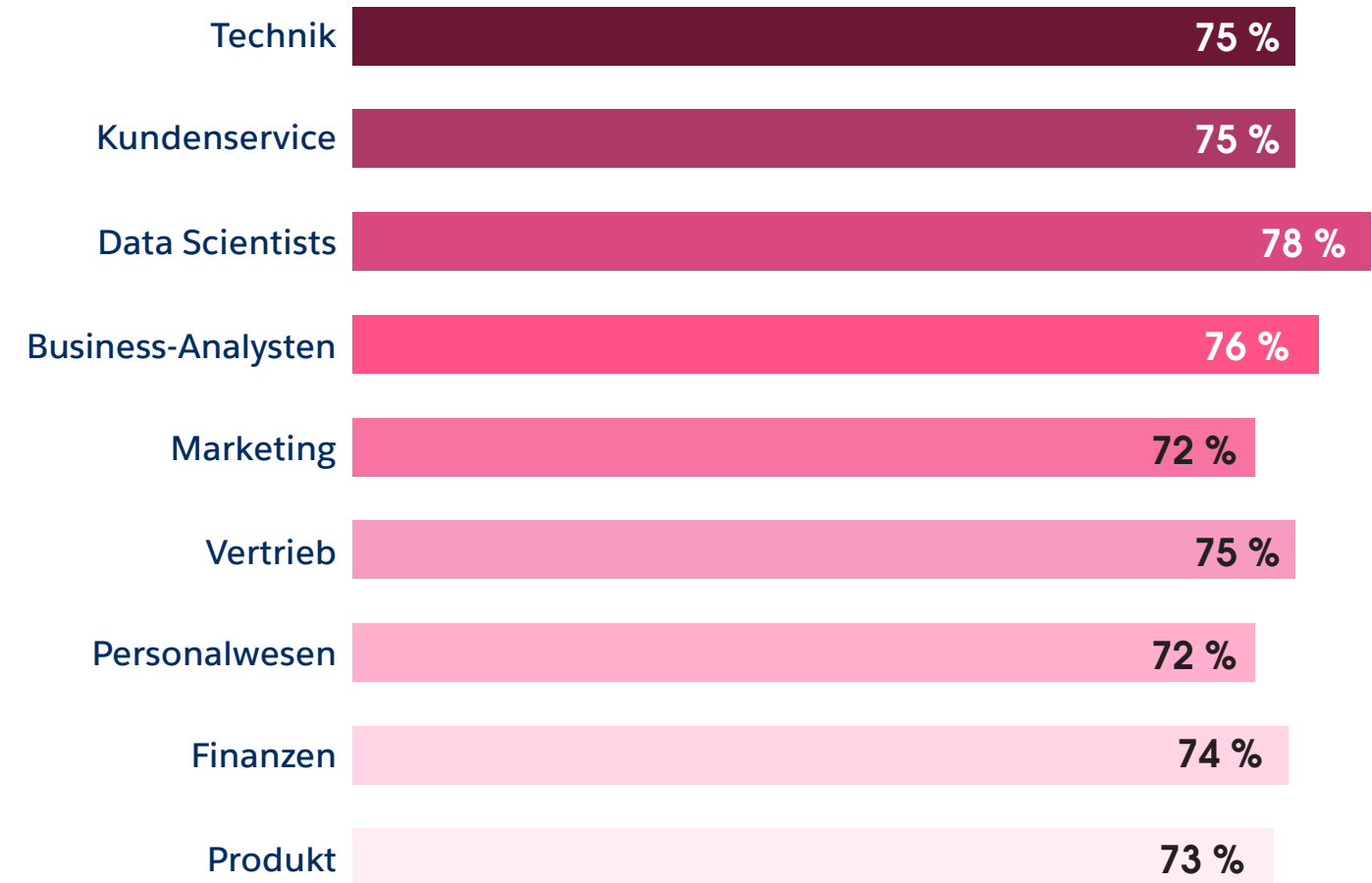
der IT-Führungskräfte sagen, dass Datensilos ihre digitale Transformation ausbremsen.



Fast alle Teams verlangen Integration

Unternehmen, die eine Integrationsstrategie eingeführt haben, melden zahlreiche Vorteile. Integration hat positive Auswirkungen im Unternehmen: von der Customer Experience und einem höheren ROI (aufgrund größerer Kosteneinsparungen oder höherer Umsätze) bis hin zur Implementierung von Automatisierung.

Abteilungen, die gemäß IT-Führungskräften Integration erfordern

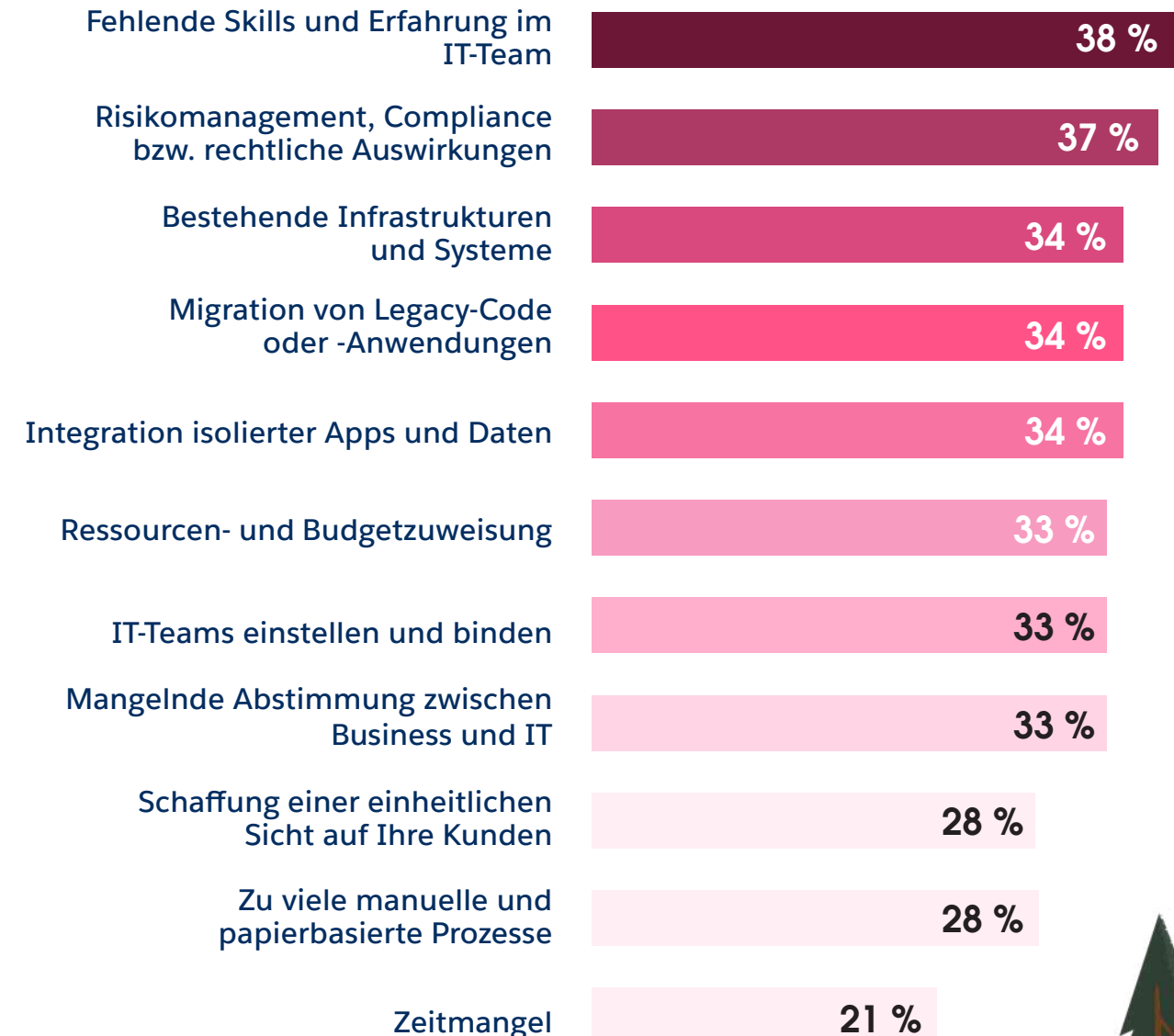


Fachkräftemangel, Compliance-Bedenken und bestehende Infrastrukturen sind Hürden für die Integration

Nahezu alle Unternehmen (98 Prozent) sagen, dass sie bei der digitalen Transformation mit Herausforderungen konfrontiert sind.

IT-Teams fällt es außerdem schwer, eine effiziente Integration durchzuführen. 72 Prozent der Befragten meinen, dass ihre Systeme aufgrund ihrer aktuellen IT-Infrastruktur übermäßig voneinander abhängig sind. Schätzungen zufolge wenden IT-Teams 37 Prozent der Arbeitszeit für das Design, die Entwicklung und das Testen neuer benutzerdefinierter Integrationen auf.

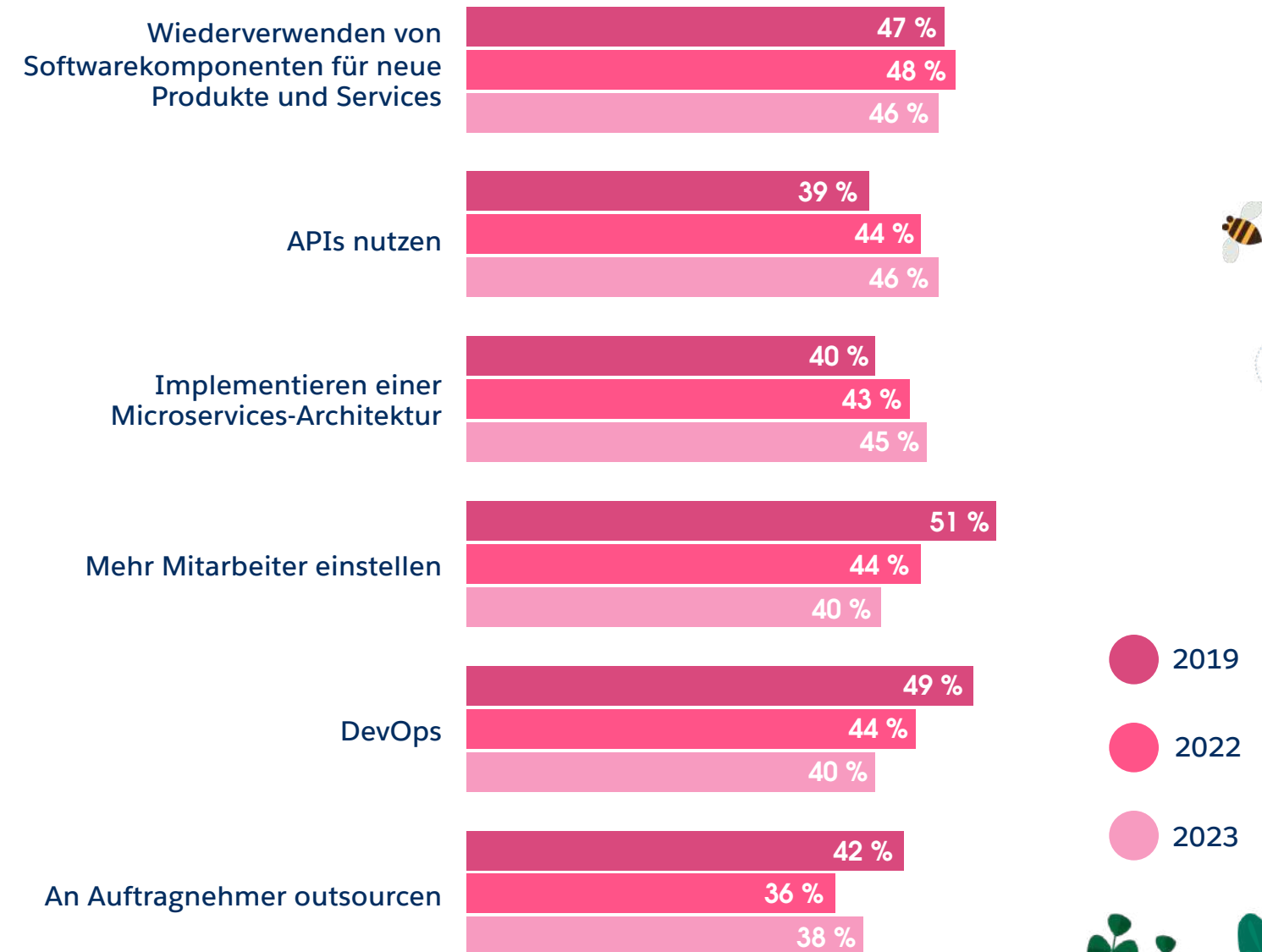
IT-Führungskräfte, die folgende Herausforderungen für die digitale Transformation nennen



IT-Führungskräfte verfolgen einen neuen Ansatz für die Effizienz

Seit 2018 ist für IT-Teams die Anzahl der erwarteten Projekte durchschnittlich um 36 Prozent pro Jahr gestiegen. IT-Führungskräfte haben ihre Strategie im Laufe der Jahre geändert, um ein Höchstmaß an Effizienz zu erreichen. Statt auf Mitarbeiterzahlen und DevOps konzentrieren sich Teams verstärkt auf agile und wiederverwendbare Lösungen wie APIs und eine Microservices-Architektur.

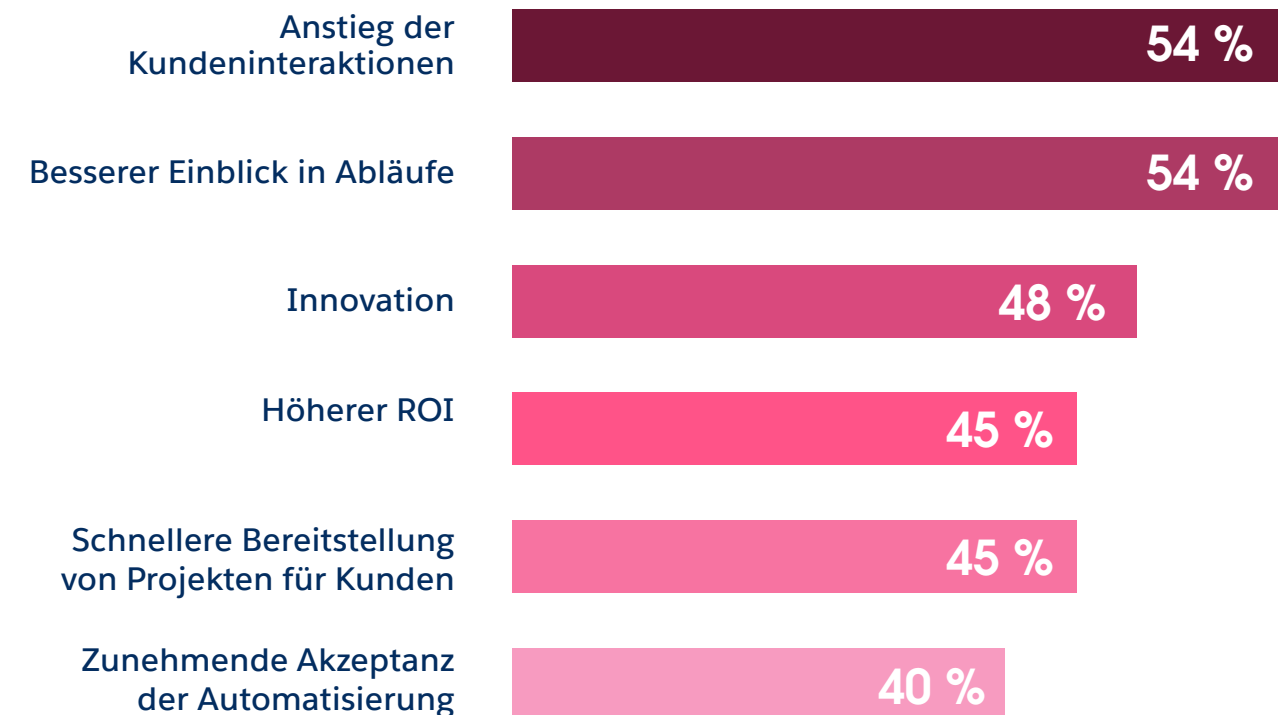
IT-Organisationen nutzen folgende Taktiken, um die Anwendungsentwicklung effizienter zu gestalten



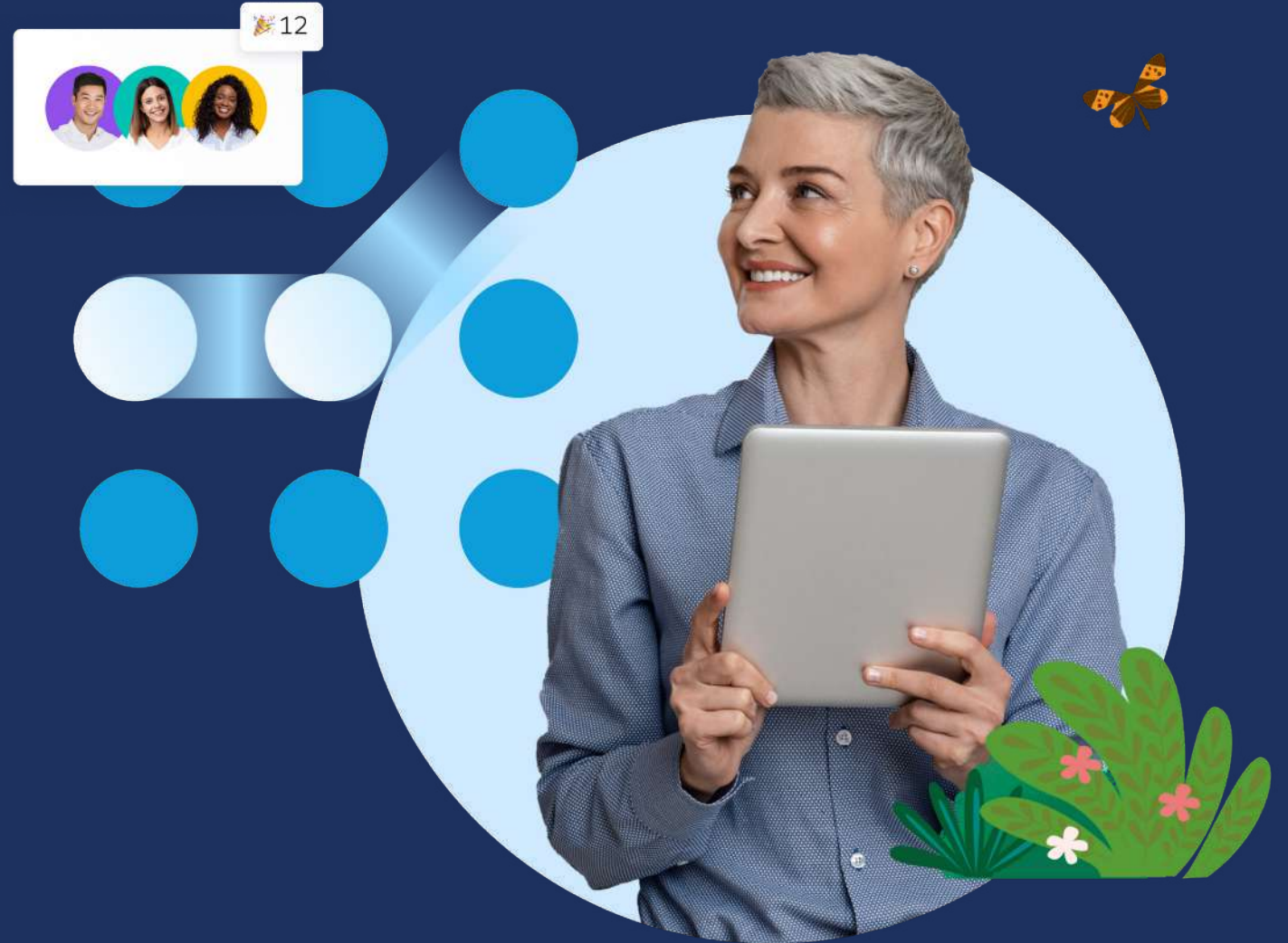
Die Integration bietet nicht nur unternehmensinterne Vorteile

Unternehmen, die eine Integrationsstrategie eingeführt haben, melden zahlreiche Vorteile. Integration hat positive Auswirkungen im Unternehmen: von der Customer Experience und einem höheren ROI bis hin zur Implementierung von Automatisierung.

Durch die Integration der User Experience gewonnene Vorteile



Automatisierung ist
nach wie vor ein
Streitpunkt zwischen
IT und **Business**



Wichtigste Erkenntnisse

01

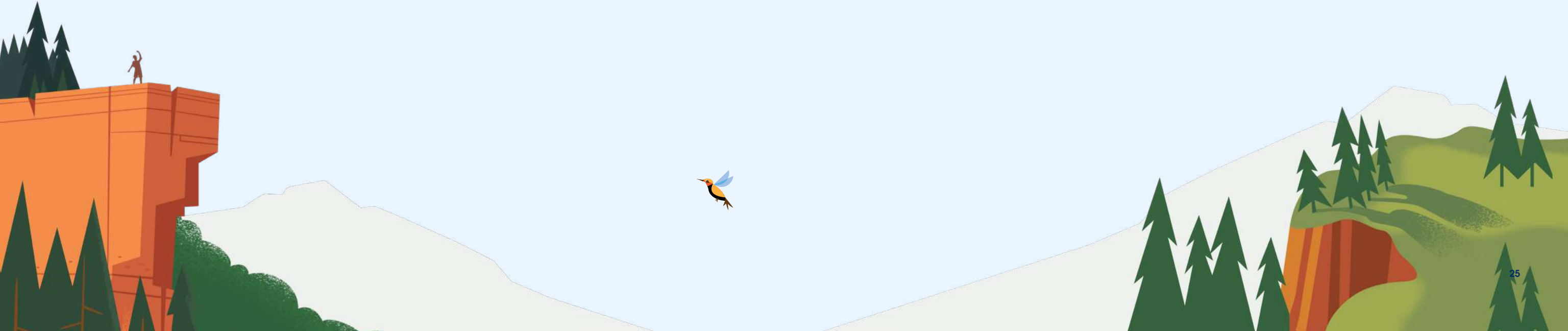
Robotic Process Automation (RPA) ist im Vergleich zum Vorjahr weiterhin beliebt: 31 Prozent der Befragten haben eine RPA-Lösung eingeführt.

02

In fast allen Unternehmensabteilungen ist Automatisierung notwendig. Trotzdem trägt die IT weiterhin oft die alleinige Verantwortung: Durchschnittlich 66 Prozent aller Automatisierungen werden von der IT verwaltet.

03

Anwendungsfälle der Automatisierung sind sehr vielfältig und helfen nahezu allen Teams im gesamten Unternehmen.



Business-Teams sind bereit für Self-Service

IT-Führungskräfte setzen auf Automatisierungslösungen, um die Effizienz zu steigern, Business-User:innen ein autonomes Arbeiten zu ermöglichen und die IT-Teams zu entlasten.

Das RPA-Wachstum hält unverändert an: 31 Prozent der Teams entscheiden sich für diese Lösung. Dies ist ein beträchtlicher Anstieg gegenüber 13 Prozent im Jahr 2021.

Prozentsatz der Unternehmen, die in Robotic Process Automation investieren



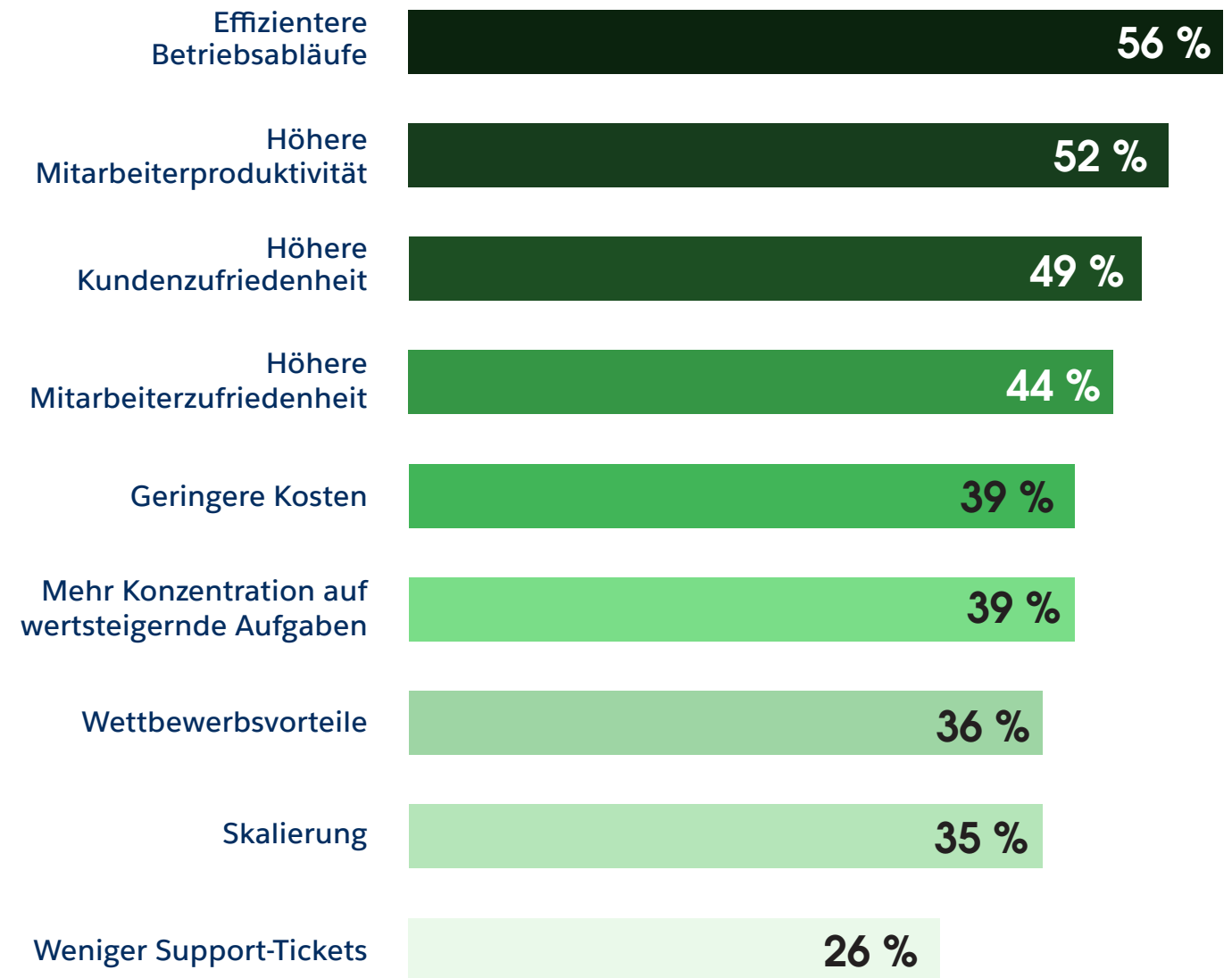
Automatisierung stützt sich auf Integration, um Vorteile für das gesamte Unternehmen zu erzielen

Automatisierung erweist sich weiterhin als wertvoll, zum Beispiel durch effizientere Betriebsabläufe (von 56 Prozent der User:innen von Automatisierung genannt) und Produktivität (von 52 Prozent der User:innen von Automatisierung genannt).

Einem jüngsten Bericht zufolge sparten alle Mitarbeitenden dank Automatisierung schätzungsweise durchschnittlich jeweils 1,9 Stunden pro Woche.*

* Quelle: „[Automation: Trends, Challenges and Best Practices](#)“, IDC Info Brief im Auftrag von Salesforce, März 2023. IDC #US50410923.

IT-Führungskräfte, die folgende Vorteile der Automatisierung nennen**

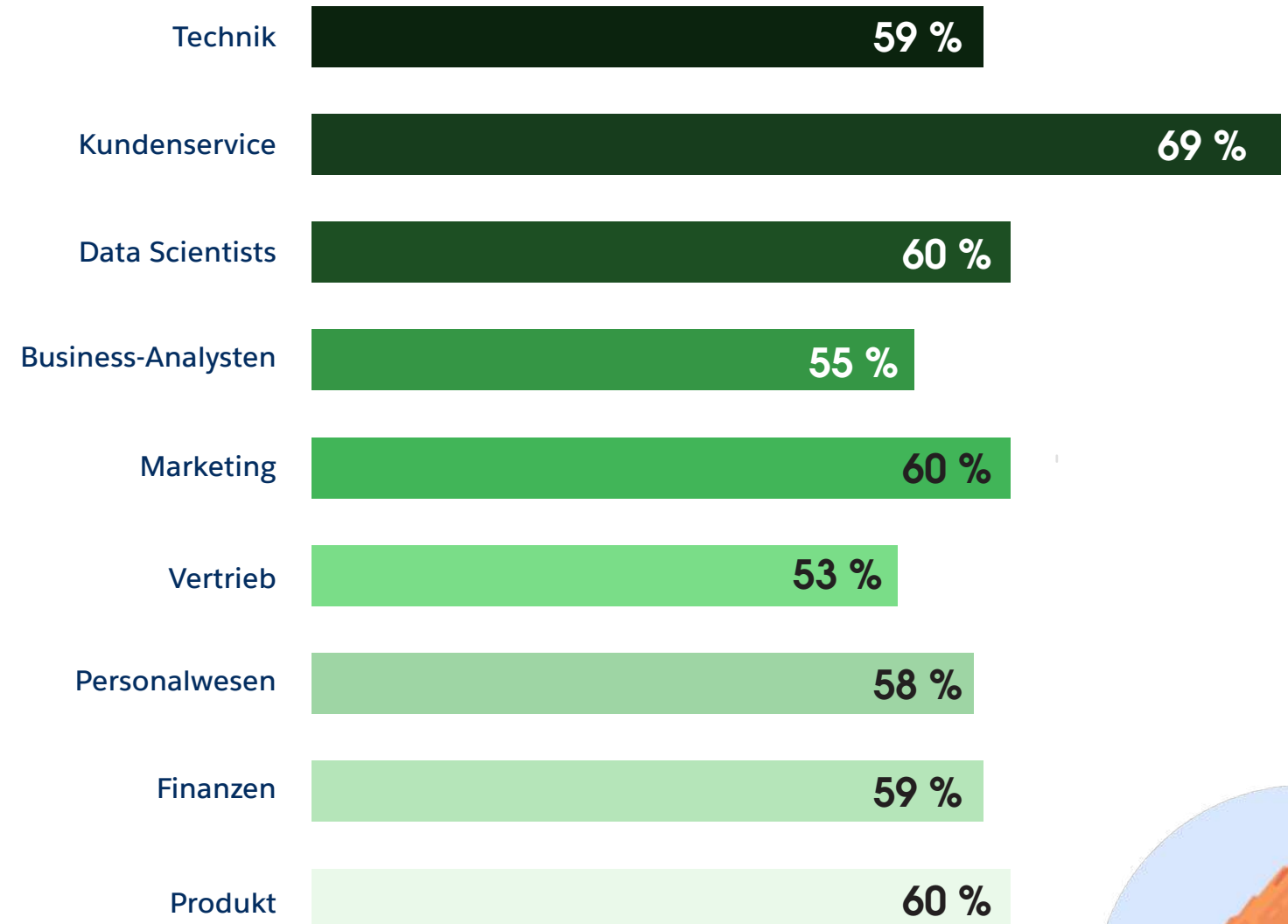


** Quelle: IDC Resource Map for Salesforce: „Global Survey – Salesforce Flow Automation Suite – August 2022.“ Juni 2023. IDC Doc. #US51003923

Teams im gesamten Unternehmen verlangen Automatisierung

Während IT-Teams die Hauptverantwortung für die Verwaltung von Automatisierungslösungen tragen, benötigen nahezu alle Teams im Unternehmen Automatisierung.

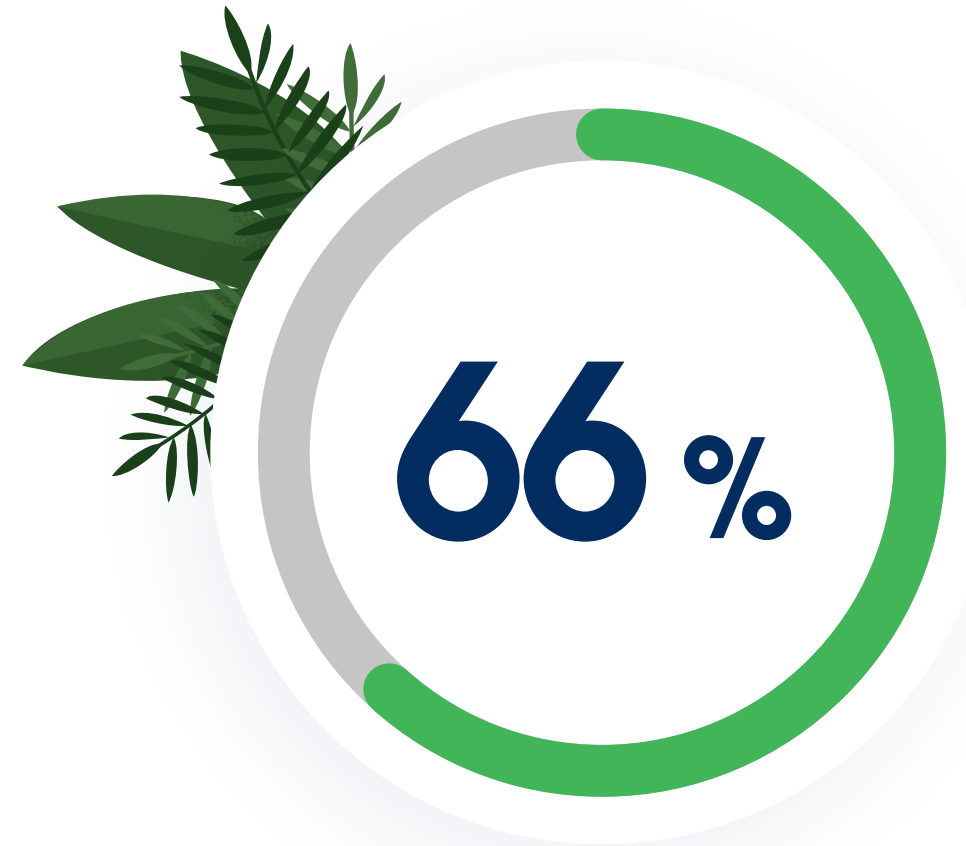
Abteilungen, die gemäß IT-Führungskräften Integration erfordern



Die IT kann mit dem Automatisierungsumfang nicht mithalten

Automatisierungen sind im gesamten Unternehmen notwendig und werden von allen verwendet. Die IT ist jedoch nach wie vor hauptsächlich für die Verwaltung und Pflege verantwortlich. Rund zwei Drittel der IT-Entwickler:innen implementieren und verwalten Automatisierungen für Business-User:innen.

Jedoch meinen nur 22 Prozent der IT-Führungskräfte, dass ihre Strategie, nicht-technische User:innen bei der Integration von Anwendungen und Datenquellen über APIs zu unterstützen, auf dem neuesten Stand ist.



der Automatisierungen werden zentral von der IT gemanagt.



APIs sind der
Motor nahezu aller
Unternehmen,
doch nur wenige
nutzen sie als
strategischen Hebel



Wichtigste Erkenntnisse

01

API-basierten Lösungen ist ein großer Anteil des Umsatzes zu verdanken. Schätzungsweise durchschnittlich 33 Prozent des Umsatzes von Unternehmen ist APIs und API-basierten Lösungen zuzuschreiben.

02

APIs haben bei 39 Prozent der Befragten zu Umsatzsteigerungen und bei 35 Prozent zu geringeren Betriebskosten beigetragen.

03

APIs dienen vielen unterschiedlichen Unternehmenszwecken. Die Mehrheit (54 Prozent) der IT-Führungskräfte nutzt APIs, um Integrationen zu erstellen.

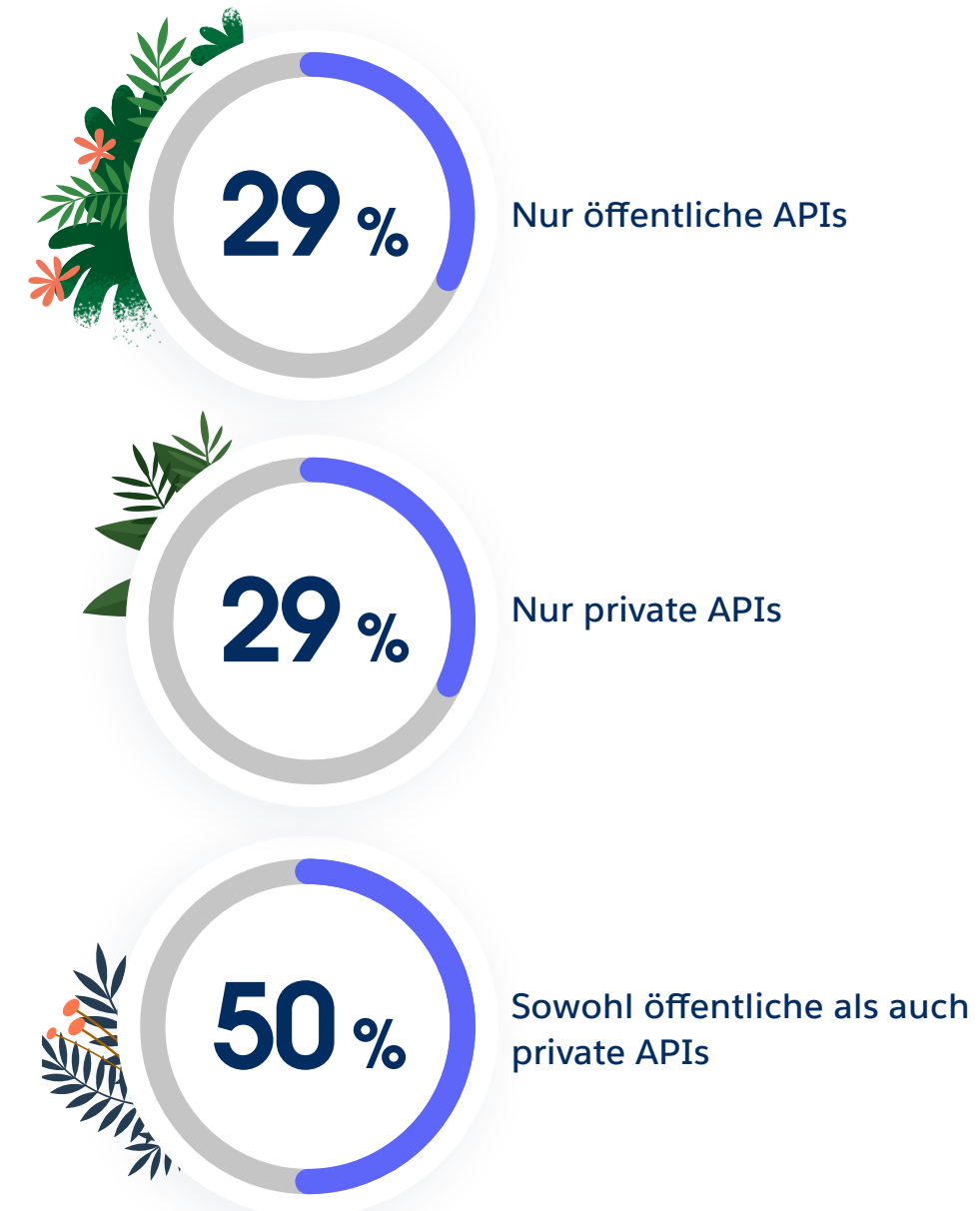


APIs sind überall und tragen maßgeblich zum Umsatz bei

Nahezu alle Unternehmen (99 Prozent) nutzen APIs. APIs werden aus unterschiedlichen Gründen verwendet. Einer der größten Vorteile ist jedoch ihre Auswirkung auf den Umsatz.

APIs machen mehr als ein Drittel des Umsatzes aus. Dies hat sich seit drei Jahren nicht verändert.

Durchschnittliche Schätzung der Nutzung öffentlicher und privater APIs

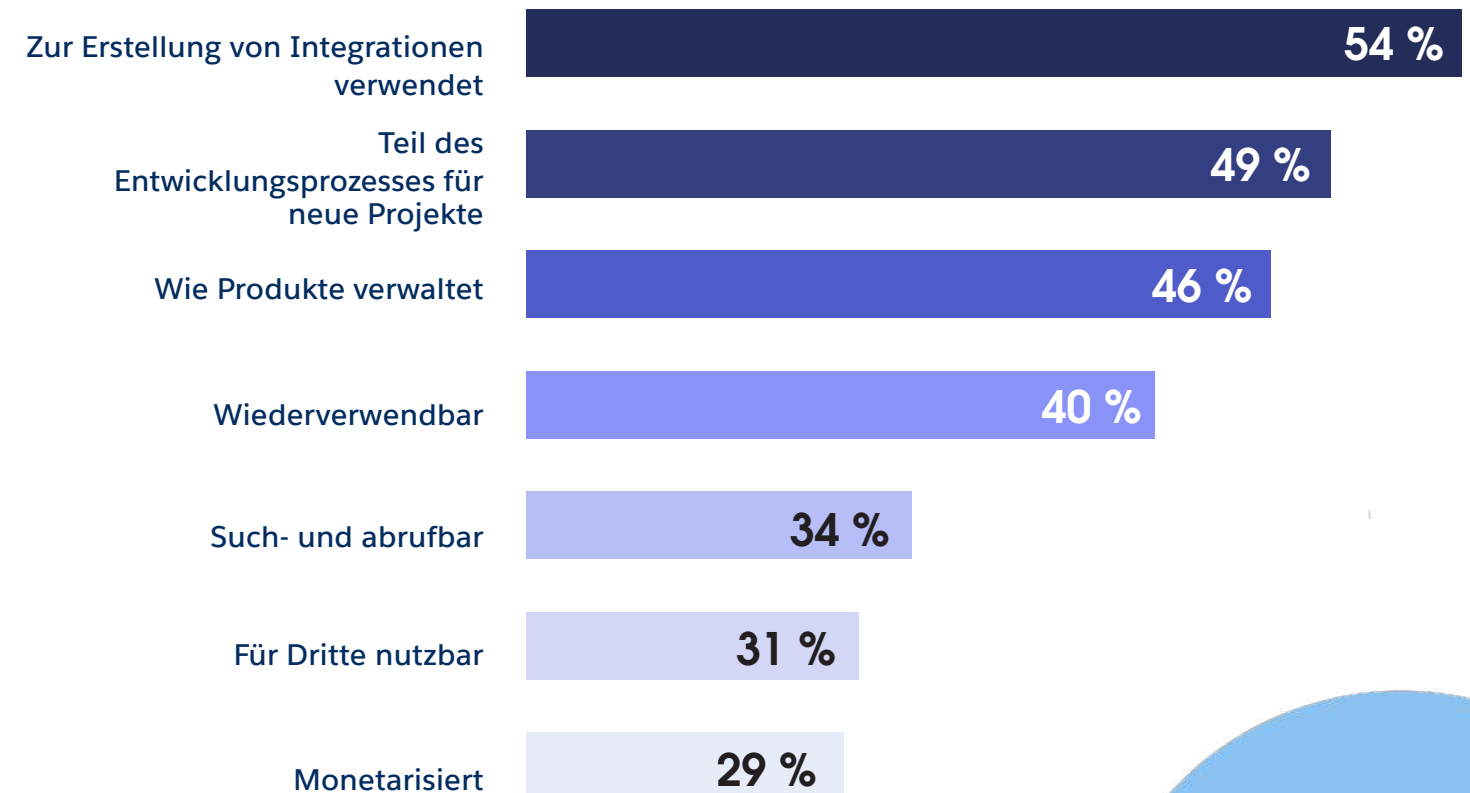


APIs unterstützen Integrationen und die Entwicklung neuer Projekte

APIs tragen in vielen Bereichen maßgeblich zur Effizienzsteigerung bei. Als wichtigster Vorteil wurde die Erstellung von Integrationen genannt.

Entwickler:innen können schätzungsweise 40 Prozent interner Software-Assets und -Komponenten wiederverwenden. Im Vergleich zu 2018 ist dies ein Anstieg – damals hatten 37 Prozent wiederverwendbare APIs.

IT-Führungskräfte sagen, ihre APIs haben folgende Eigenschaften

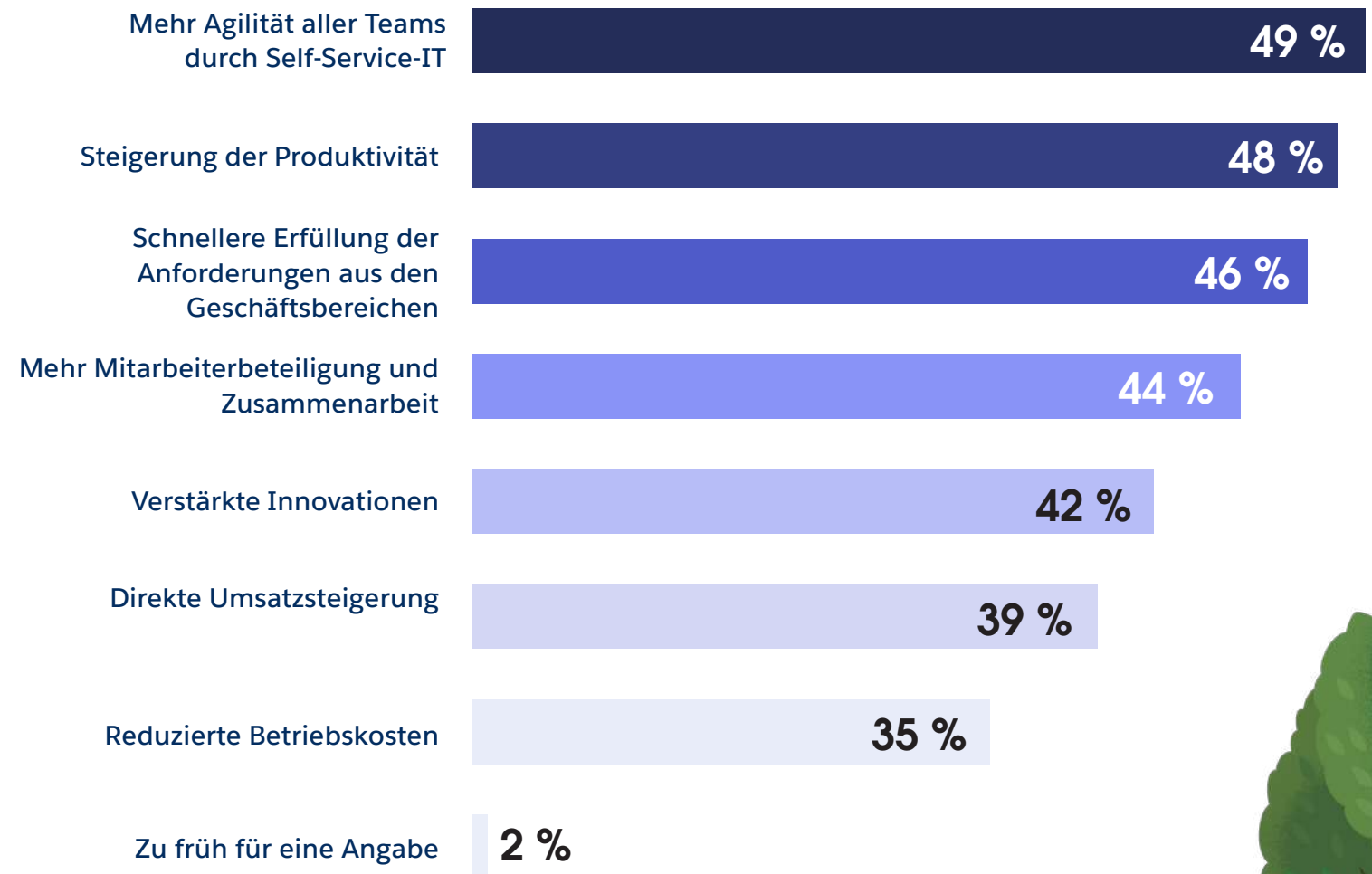


APIs steigern die Produktivität und senken die Betriebskosten

IT-Führungskräfte sagen, dass sie mit APIs die Agilität und den Self-Service fördern (49 Prozent), die Produktivität steigern (48 Prozent) und sogar Business-Teams unterstützen und ihre Anforderungen erfüllen (46 Prozent) können.

Mehr als ein Drittel der Unternehmen geben an, dass APIs zu Umsatzsteigerungen (39 Prozent) und zu geringeren Betriebskosten (35 Prozent) beigetragen haben.

Durch die Nutzung von APIs erzielte Geschäftsergebnisse





Salesforce, der globale Marktführer im CRM-Bereich, unterstützt Unternehmen jeder Größe und Branche bei der digitalen Transformation und ermöglicht die Schaffung einer 360-Grad-Sicht auf Kund:innen. Weitere Informationen über Salesforce (NYSE: CRM) finden Sie unter www.salesforce.com.

Unveröffentlichte Dienste oder Funktionen, auf die in dieser oder anderen Pressemitteilungen bzw. in öffentlichen Ankündigungen Bezug genommen wird, sind derzeit nicht verfügbar und werden möglicherweise nicht rechtzeitig oder überhaupt nicht bereitgestellt. Daher sollten Kunden ihre Kaufentscheidung beim Erwerb von Salesforce Anwendungen nur auf die bereits verfügbaren Funktionen stützen. Salesforce hat seinen Hauptsitz in San Francisco und betreibt Niederlassungen in Europa und Asien. Das Unternehmen wird an der New Yorker Börse unter dem Symbol „CRM“ gehandelt.

Weitere Informationen finden Sie unter salesforce.com oder rufen Sie uns an: DE 0800 1822338 | AT 0800 292027 | CH 00800 7253 3333.

MULESOFT IST EINE EINGETRAGENE MARKE VON MULESOFT, INC., EINEM SALESFORCE UNTERNEHMEN. ALLE ANDEREN MARKEN SIND EIGENTUM IHRER JEWEILIGEN INHABER.