

2019 | Europa

# Insight Intelligent Technology™ Index





Digitale Transformation ist nicht mehr auf IT-Firmen oder Konzernen begrenzt. Da digitale Produkte, Tools und Dienstleistungen zusammen mit entstehenden und neuen Technologien verbreitet werden, können Unternehmen aller Art und Größe von der Effizienz, Flexibilität und Innovation profitieren, die von einer digitalen Technologie versprochen werden.

Tatsächlich müssen Organisationen heute digitale Transformation bereitwillig annehmen, um wichtige Geschäftsergebnisse zu fördern. Von der Schaffung von Wettbewerbsvorteilen, über die Verbesserung der Kundenerfahrung, den Aufbau einer modernen Belegschaft bis hin zur Optimierung interner Abläufe: die Vorteile der digitalen Technologie für das Geschäft sind zahlreich.

Mit der Feststellung, dass IT eine grundlegende Rolle im Wachstumsplan eines Unternehmens spielen muss, hat sich die Aufgabe der IT von einer ausschließlich unterstützenden Funktion zu einer strategischen Notwendigkeit entwickelt. Folglich kommt IT-Entscheidungsträgern eine neue und wachsende Bedeutung in ihren Organisationen zu, die zunehmend durch ihre Fähigkeit definiert wird, Geschäftswert zu liefern.





Insight Enterprises veröffentlicht den jährlichen Insight Intelligent Technology™ Index, um IT-Entscheidungsträgern dabei zu helfen, die strategischen Funktionen innerhalb ihrer Organisationen zu klären. Die Darstellung der Herausforderungen und Prioritäten von IT-Experten in einer schnell wachsenden digitalen Umgebung hilft - so hoffen wir - den Lesern, ihre Verantwortung besser übernehmen und neue Chancen ergreifen zu können.

**1.000** IT-Entscheidungsträger

**9** Europäische Länder

**31** Tage für Feldforschung

## Der Europäische Index 2019

Der diesjährige Index identifiziert und kontextiert vier Paradigmenwechsel, welche die Art und Weise beeinflussen, wie IT-Profis und ihre Organisationen arbeiten. Insbesondere erkundet er neue Realitäten im Bereich Cloud und Rechenzentrum, IT-Supply Chain Management, vernetzter Mitarbeiterschaft und digitaler Innovation.

Mit einem klareren Bild der zentralen Herausforderungen von IT-Teams werden IT-Entscheidungsträger und ihre Organisationen besser darauf vorbereitet sein, Mehrwert aus IT-Investitionen zu erzielen und Geschäftsergebnisse durch Technologie voranzutreiben.

## Methodik

Die diesjährigen Erkenntnisse stammen aus einer Online-Umfrage von 1.000 IT-Experten, die in Organisationen mit mehr als 500 Mitarbeitern und 50 Mio. USD jährlichem Absatzvolumen in ganz Europa tätig sind.

Um sich für die Umfrage zu qualifizieren, mussten die Befragten Teil des strategischen Führungsteams oder des breiteren Managementteams sein, das Entscheidungen zur IT trifft. Coleman Parkes Research hat die Umfrage zwischen dem 20. Mai 2019 und dem 19. Juni 2019 durchgeführt.





## Unternehmen werden Datenexperten.

*55 % der europäischen IT-Entscheidungsträger sagen, dass KI und maschinelles Lernen die Zukunft der IT am stärksten beeinflussen werden.*

# Die Datenexplosion

Daten sind unglaublich mächtig. Wenn sie intelligent analysiert, geteilt und genutzt werden, können sie eine fundierte Entscheidungsfindung ermöglichen, bei der die Qualität der Angebote und das Kundenerlebnis verbessert werden. Tatsächlich berichten **46 %** der IT-Entscheidungsträger, dass fortschrittliche Analysen, die durch KI, Big Data, maschinelles Lernen und Deep Learning möglich geworden sind, für ihre digitalen Innovationsinitiativen in den letzten zwei Jahren entscheidend waren. Vorausschauend glauben **55 %**, dass KI und maschinelles Lernen die Zukunft der IT am stärksten prägen werden.

---

Um agilere und fundierte datenbasierte Betriebsmodelle zu unterstützen, müssen Organisationen darauf vorbereitet sein, die Herausforderungen anzunehmen, die mit einer exponentiellen Datenansammlung verbunden sind.

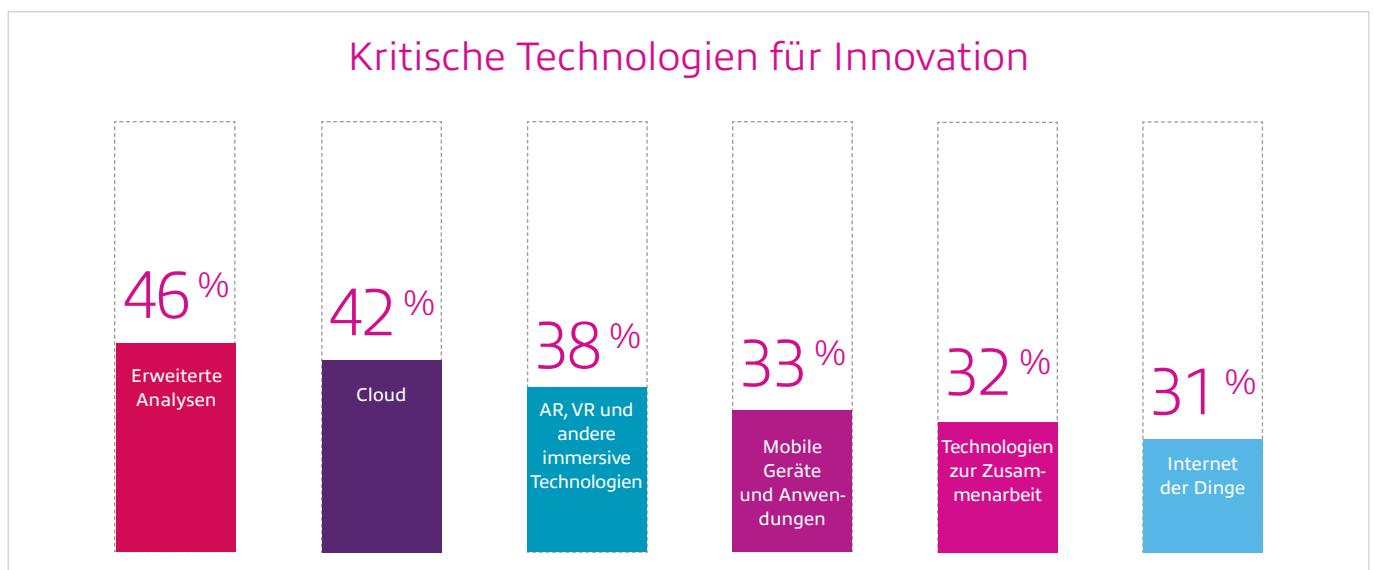
---

IT-Experten vertrauen auf KI, Big Data und maschinelles Lernen, da diese Technologien es den Unternehmen ermöglichen, Daten in unternehmerische Intelligenz umzuwandeln.

Das World Economic Forum schätzt, dass bis 2025 täglich 463 Exabyte Daten erstellt werden.<sup>1</sup> Da vernetzte Geräte und digitale Technologien innerhalb und außerhalb der Organisation immer mehr verbreitet sind, müssen Unternehmen mit beträchtlichen Mengen an Daten rechnen, die von Mitarbeitern, Kunden, Partnern und Dritten generiert werden. Darüber hinaus werden diese Daten zunehmend in verteilten Umgebungen – vor Ort, in der Cloud und an der Peripherie – eingesetzt, weshalb Organisationen die richtige Datenmanagement-Strategie entwickeln müssen, um all diese Informationen aufzunehmen, zu schützen und zu managen.

IT-Experten sind sich dieser Herausforderung sehr wohl bewusst. Sie nennen Datensicherheit und Schutz als die größte Herausforderung im Zusammenhang mit der globalen Verwaltung von Rechenzentren, und über die Hälfte (**54 %**) meinen, dass Datenverwaltung und Governance eine Herausforderung für die Verwaltung globaler IT-Operationen darstellen.

Eine solide Cloud-Strategie ist integrale Voraussetzung, um eine leistungsstarke Datenumgebung zu navigieren und zu erstellen. Die Cloud bietet (unter anderem) mehr Flexibilität, Agilität und Skalierbarkeit von Infrastruktur und Dienstleistungen sowie Echtzeit-Entscheidungsfindung.



1. Jeff Desjardins. „Wie viele Daten werden jeden Tag generiert?“ Weforum.org. 17.04.19.

# Die Datenexplosion

Darüber hinaus ermöglicht sie Technologien wie KI und maschinelles Lernen, mit denen Organisationen erweiterte Analysen implementieren, um ihre zunehmenden Datenmengen zu interpretieren. In Anbetracht der Bedeutung, welche der Cloud zukommt, nennen sie **42 %** der IT-Experten als zentrale Technologie ihrer digitalen Innovationsinitiativen der letzten zwei Jahre.

---

**Unternehmen haben ihre Investitionen für die Cloud erheblich aufgestockt - diese machen jährlich rund EUR 29,48 Mio. aus. IT-Experten berichten jedoch, dass 30 % dieser Ausgaben nicht genutzt werden.**

---

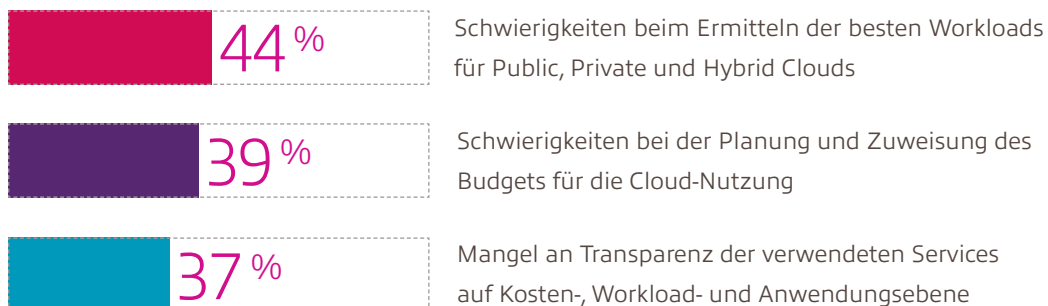
Angesichts dieser Vorteile haben Unternehmen ihre Investitionen für die Cloud begonnen, die 2018 einen jährlichen Durchschnitt von **29,48 Mio. £** ausmachten. IT-Experten berichten jedoch, dass **30 %** dieser Ausgaben nicht genutzt werden. Diese fehlende Nutzung (die sich auf **EUR 8,8 Mio.** pro Jahr beläuft) könnte auf einen Mangel an Transparenz bei den genutzten Dienstleistungen auf Costcenter-, Arbeitsaufwand- und Anwendungsebene zurückzuführen sein, die von mehr als einem Drittel der IT-Entscheidungsträger genannt wird. Sie gilt wahrscheinlich auch für Organisationen, welche die besten Workloads für öffentliche, private und hybride Clouds ermitteln wollen – eine Cloud-Ausgabenherausforderung für **44 %** der IT-Experten.

Zu guter Letzt berichten **39 %** der IT-Entscheidungsträger von Problemen bei der Planung und Zuweisung von Budgets für die Cloud-Nutzung.

Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass Organisationen Richtlinien benötigen, wenn es darum geht, die Cloud-Nutzung zu überwachen, ihre Cloud-Ausgaben zu steuern und ihre Cloud-Investitionen zu optimieren. IT-Experten scheinen sich einig zu sein: **51 %** meinen, dass Systemintegratoren, die eine Hybrid-Datenumgebung aufbauen können, die Zukunft der IT-Abteilung nachhaltig beeinflussen, und vermutlich in der Lage sind, die Zukunft der IT-Abteilung zu verbessern.

Die Daten können erhebliche Geschäftsvorteile schaffen, aber Unternehmen müssen darauf vorbereitet sein, sie in aussagekräftige Informationen umzuwandeln. Ohne die Möglichkeit, Daten zu erfassen, zu analysieren und anzuwenden, handelt es sich nur um digitale Einser und Nullen. Die richtige Cloud- und Rechenzentrumsstrategie ist der Schlüssel zu dieser Transformation. Die hybride Datenumgebung (vor Ort, in der Cloud und an der Peripherie) wird nur dann komplexer, wenn vernetzte Geräte zahlreicher und die intelligenten Technologien und Tools wirkungsvoller werden. Organisationen, welche die Herausforderung annehmen und sinnvoll in Datenmanagement und Cloud-Lösungen investieren, werden in der Lage sein, datengetriebene IT-Ressourcen einzusetzen und von wertvollen Geschäftseinblicken zu profitieren.

## Die wichtigsten Herausforderungen für das Management von Cloud-Ausgaben







## Eine Optimierung des IT Supply Chain Managements eröffnet neue Chancen.

**72 %** der IT-Experten in ganz Europa glauben, dass eine optimierte IT-Lieferkette ihren IT-Mitarbeitern mehr Zeit gibt, sich auf Innovationsprojekte zu konzentrieren, die das Geschäft vorantreiben.

# Die Leistung der modernen IT-Lieferkette

Organisationen, die Technologien integrieren möchten, um bestehende Prozesse zu verbessern und Kosten zu reduzieren, müssen die positiven Auswirkungen einer Modernisierung der IT-Lieferkette berücksichtigen. Besonders Organisationen, welche die Beschaffung und das Management der Technologie rationalisieren, können die Zeit, die sie für den Betrieb benötigen, auf Wachstum und innovationsfördernde Initiativen verlagern. Obwohl IT-Experten diese Beziehung verstehen, scheinen nicht alle Organisationen die Vorteile einer optimierten IT-Lieferkette zu nutzen.

**Wenn sie gebeten werden, die IT-Lieferkette holistisch zu betrachten, halten 62 % der IT-Entscheidungsträger diese für „sehr optimiert“.**  
**Wenn Sie ihre einzelnen Teile bewerten, identifizieren sie Verbesserungsbereiche.**

Wenn sie gebeten werden, die IT-Lieferkette holistisch zu betrachten, halten 62 % der IT-Entscheidungsträger diese für „sehr optimiert“. Wenn sie ihre einzelnen Teile bewerten, identifizieren sie Bereiche für zumindest moderate Verbesserungen, einschließlich einer Rationalisierung der elektronischen Beschaffung und einer erhöhten Transparenz bei Asset- und Software-Bereitstellung sowie Lizenzierung.

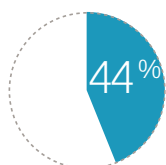
44 % der IT-Experten glauben, dass ihre Organisationen die elektronischen Beschaffungssysteme verbessern können, um IT-Einkäufe für IT-Mitarbeiter und sonstige Mitarbeiter zu optimieren. In gleicher Weise kann die Echtzeit-Nachverfolgung für Bestellungen, Bildgebungs- und Versandvorgänge gemäß 4 von 10 IT-Experten verbessert werden.

Neben den Verbesserungen im Zusammenhang mit der elektronischen Beschaffung wünschen IT-Experten eine bessere Transparenz bei den Kosten, die mit Softwarebereitstellung und -lizenzierung einhergehen. Insbesondere sind 41 % der Meinung, dass ihre Organisationen über die Bereitstellung von Public Cloud-Diensten verfügen, während 40 % über den Kauf von Lizenzen berichten. Neben der Optimierung der Softwarelizenzierung und des Software Asset Managements müssen IT-Entscheidungsträger die Tools verbessern, mit denen sie die Bereitstellung verwalten. 38 % wünschen eine Verbesserung der Einkaufsanalyse sowie die Bereitstellung einer Self-Service-Plattform zur Vereinfachung der Asset-Verfolgung und -Bestände.

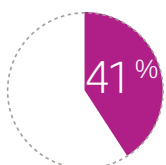
Organisationen können beim Optimieren ihrer IT-Lieferkette aus verschiedenen Gründen auf Schwierigkeiten stoßen. Ein historischer Fokus auf die Kosten für die Produktakquisition statt der Implementierungskosten kann sie gegenüber finanziellen Gewinnen blind machen, die mit einer modernisierten IT-Lieferkette verbunden wären. IT-Fachleute können auch Bedenken hinsichtlich des Volumens der Arbeit haben, die mit der Überholung vorhandener Infrastruktur, Prozesse und Tools einhergehen, obwohl diese Verbesserungen zu dauerhaften betrieblichen Gewinnen führen werden.

**Wenn IT-Experten überlegen, wie die Optimierung der IT-Lieferkette das Geschäft beeinflussen würde, sehen sie dabei primär Chancen, das Geschäft voranzutreiben.**

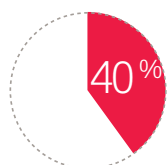
## Chancen zur Verbesserung des IT-Lieferketten-Managements



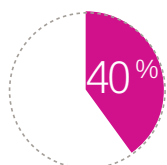
Elektronische Beschaffungssysteme zur Rationalisierung von IT-Käufen für IT-Mitarbeiter oder sonstige Mitarbeiter



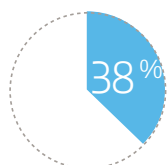
Reduzierung der übermäßigen Bereitstellung von Public Cloud Diensten



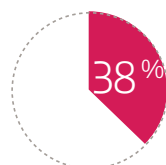
Echtzeit-Nachverfolgung für Bestell-, Bildgebungs- und Versandvorgänge



Reduzierung des überhöhten Kaufs von Lizenzen



Einkaufsanalysen



Verwendung einer Selbstbedienungsplattform zur Vereinfachung von Asset-Verfolgung und Beständen



## Die Leistung der modernen IT-Lieferkette



Eine Resistenz gegenüber Veränderungen und Loyalität zu Legacy-Technologien und -Systemen könnten ebenfalls die Ursache sein. Darüber hinaus können Organisationen Schwierigkeiten haben, neue und verbesserte Prozesse und Tools ohne angemessene interne Ressourcen zu implementieren, um die Abläufe zu bewältigen und die Transformation vorzubereiten.

Was auch immer die Faktoren bei einer verzögerten Modernisierung der Lieferkette sind - die Auswirkungen sind klar. Wenn IT-Experten überlegen, wie die Optimierung der IT-Lieferkette das Geschäft beeinflussen würde, sehen sie dabei primär Chancen, das Geschäft voranzutreiben. Fast drei Viertel (**72 %**) glauben, dass es bei den Mitarbeitern Zeit schaffen würde, sich auf Innovationen zu konzentrieren. Zwei Drittel sagen, dass ihre Mitarbeiter effizienter werden können, während mehr als die Hälfte (**54 %**) meint, dass die Mitarbeiter dadurch motivierter wären. Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass IT-Teams, die sich weniger auf die Verwaltung täglicher Abläufe konzentrieren müssen, mehr Zeit für Wachstum und Innovation hätten.

IT-Experten haben einen Zusammenhang zwischen der Modernisierung der IT-Lieferkette und besseren Geschäftsergebnissen festgestellt. Insbesondere mit Verbesserungen bei der elektronischen Beschaffung

und besserer Transparenz im Bereich Software Asset Management und Lizenzierung können Unternehmen Prozesse rationalisieren, Effizienz generieren, Kosten kontrollieren und Investitionen optimieren. Darüber hinaus bietet eine gut optimierte IT-Lieferkette die Chancen für IT-Mitarbeiter, sich auf Innovationen zu konzentrieren. Selbst diejenigen, die derzeit eine moderne IT-Lieferkette betreiben, müssen auf dem neuesten Stand bleiben, um die neuesten Technologien weiterhin auszubauen.

### Vorteile einer optimierten IT-Lieferkette

72 %

Mehr Zeit für Innovation

66 %

Effizientere Arbeit von IT-Mitarbeitern

54 %

Höhere Motivation bei IT-Mitarbeitern

44 %

Weniger Zeit, die zur Fehlerbehebung aufgewendet werden muss



Die Schaffung eines modernen Arbeitsplatzes bedeutet das Einbeziehen von Erwartungen und Prioritäten der Mitarbeiter.

**7 von 10** europäischer IT-Entscheidungsträger sind der Meinung, dass es „sehr oder äußerst wichtig“ für die Unternehmens-IT ist, das Mitarbeitererlebnis ähnlich wie das Kundenerlebnis zu behandeln.





Die digitale Transformation ermöglicht es Organisationen, das Kundenerlebnis zu verbessern und zu personalisieren – aber das ist nicht alles. Organisationen implementieren transformative Arbeitsplatzlösungen, welche die Mitarbeiter in die Lage versetzen, effizienter, kooperativer und engagierter zu sein.

---

### Der Zuwachs einer digital nativen Mitarbeiterschaft und einer zunehmend zugänglicheren Endverbrauchertechnologie gestalten die Erwartungen der Mitarbeiter bezüglich der Entwicklung von Technologien am Arbeitsplatz.

---

Einige wichtige Faktoren bestehen darin, dass Organisationen die Arbeitsumgebung und das Erlebnis am Arbeitsplatz modernisieren. Insbesondere die Einflussnahme einer digital nativen Mitarbeiterschaft und der zunehmend zugänglicheren Endverbrauchertechnologie bestimmen die Erwartungen der Mitarbeiter bezüglich der Entwicklung von Technologien am Arbeitsplatz. Über drei Viertel (**76 %**) der IT-Entscheidungsträger sind der Meinung, dass ihre Belegschaft technologisch versierter als noch vor zwei Jahren ist.

Neben einer technisch fortschrittlicheren Belegschaft besteht eine wachsende Nachfrage nach endverbraucherähnlichen Erfahrungen am Arbeitsplatz, wobei 7 von 10 IT-Experten davon überzeugt sind, dass es „sehr oder äußerst wichtig“ für die Unternehmens-IT ist, dem Vorbild der Consumer-IT zu folgen. Der moderne Arbeitsplatz hat nun bei der Suche nach den besten Mitarbeitern einen Wettbewerbsvorteil. **74 %** der IT-Experten berichten, dass ihre Organisationen eine Verbindung zwischen moderner Technologie und der Attraktivität beim Anziehen und Binden von Talenten sehen.

Bei ihren Versuchen, moderne Arbeitsplätze aufzubauen, konzentrieren sich Unternehmen auf Strategien und Lösungen zur Personalisierung des Mitarbeitererlebnisses,

bieten mehr Support-Ressourcen und geben Mitarbeitern die Möglichkeit, auf neue, kollaborative Weise zu arbeiten.

Um die Anforderungen der Mitarbeiter nach persönlicheren und intuitiveren Erfahrungen zu erfüllen, fördern Unternehmen die Flexibilität der Geräte. So bieten zum Beispiel **79 %** der Organisationen ihren Mitarbeitern sofort einsatzbereite Geräte an, während **75 %** eine Self-Service-Geräteauswahl anbieten, und **73 %** erlauben es den Mitarbeitern, ihre bevorzugten Gerätetypen auszuwählen.

Darüber hinaus orientiert sich IT in Richtung „Managed Services“, um Benutzern mehr Support zu bieten. Managed Services bieten Mitarbeitern Zugriff auf eine reaktionsfreudige IT-Unterstützung, wodurch interne Prozesse rationalisiert und Effizienz erzielt werden. Darüber hinaus können Mitarbeiter mit Hilfe eines Managed Service-Anbieters neue Technologien schneller einsetzen und auf die Anleitung zugreifen, die sie benötigen, um neue digitale Tools zu entwickeln und zu übernehmen.

IT-Entscheidungsträger berichten, dass ihre Organisationen auch helfen, Vertrauen zu schaffen, indem sie in Lösungen investieren, die ihnen helfen, Probleme unabhängig zu beheben und zu lösen. Fast die Hälfte (**49 %**) der IT-Experten sagen, dass ihre Organisationen in den letzten zwei Jahren in mehr Selbstbedienungs- und Automatisierungsfunktionen im Support-Modell investiert haben. Diese Investition scheint fortzudauern, da **46 %** der Befragten plant, in den nächsten zwei Jahren weiterhin zu investieren.

Schließlich investieren Unternehmen in Cloud-Lösungen, um das Mitarbeitererlebnis zu modernisieren. Im letzten Jahr haben mehr als die Hälfte (**53 %**) ihre Services und Workloads auf Cloud-basierte Plattformen migriert. Diese Technologie fördert Flexibilität, Kontinuität und Zusammenarbeit und ermöglicht es Mitarbeitern, jederzeit und überall auf jedem Gerät arbeiten zu



# Mehr Effizienz durch besseres Mitarbeitererlebnis

können. Im vergangenen Jahr hat die Hälfte der Unternehmen den Wandel zu Cloud-Architekturen gewählt, um Identitäts- und Zugriffsmanagement zu verbessern. Diese Investition stellt sicher, dass die Mitarbeiter einen angemessenen Zugang zu den technologischen Ressourcen und Informationen haben, die sie benötigen, um ihre Aufgaben effektiv zu erledigen. Es verbessert zudem die Sicherheit für Mitarbeiter, die lieber remote arbeiten möchten.

Da Organisationen das Mitarbeitererlebnis priorisieren, sind Beschwerden über schlechte Benutzererfahrungen nach Meinung von IT-Experten in den letzten zwei Jahren um **44 %** zurückgegangen.

Die Bemühungen zur Modernisierung des Arbeitsplatzes scheinen erfolgreich zu sein. Da Organisationen das Mitarbeitererlebnis priorisieren, haben Beschwerden

über schlechte Benutzererfahrungen in den letzten zwei Jahren gemäß **44 %** der IT-Experten abgenommen. Genauer gesagt: Wenn Organisationen wichtige Aspekte der Mitarbeitererfahrung priorisieren – Zugriff auf Informationen, Zusammenarbeit und Kommunikation – gibt es weniger Beschwerden und vermutlich mehr motivierte und produktivere Mitarbeiter.

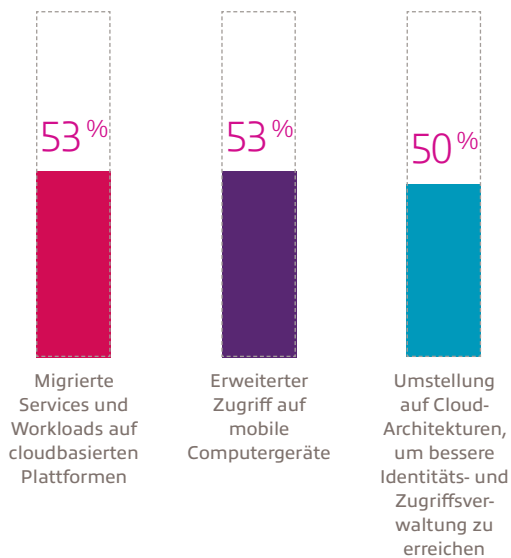
**60 %** der IT-Experten berichten beispielsweise, dass ihre Organisationen die Möglichkeit haben, relevante oder kritische Informationen schnell und einfach zu finden. Zur gleichen Zeit berichtet die Hälfte, dass Beschwerden über den Mangel an Zugriff auf relevante Informationen in den letzten zwei Jahren erheblich abgenommen haben.

Während Unternehmen sich zur Verbesserung der Zusammenarbeit und Kommunikation verpflichten, scheint sich das Mitarbeitererlebnis zu verbessern.

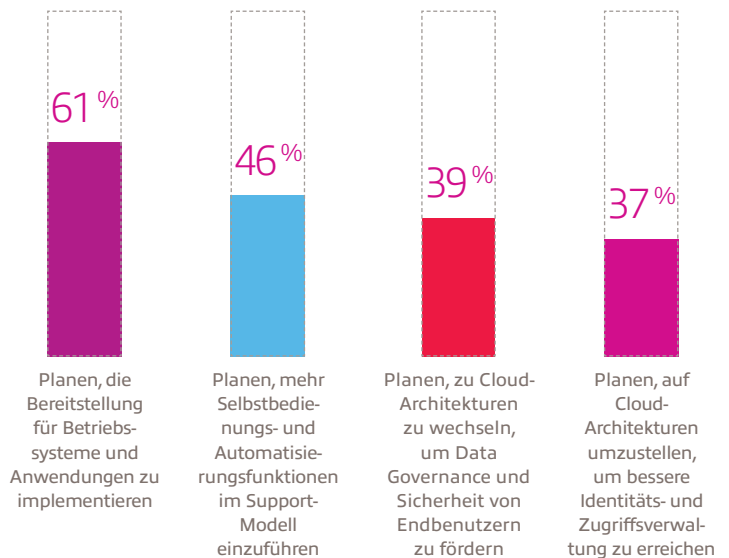
**60 %** bzw. **54 %** der Organisationen priorisieren Zusammenarbeit bzw. Kommunikation, und über die Hälfte der IT-Experten konstatieren weniger Beschwerden

## Investitionen zur Modernisierung des Endbenutzererlebnisses

### Die letzten 12 Monate:



### Die nächsten 12 Monate:



## Mehr Effizienz durch besseres Mitarbeitererlebnis

bezüglich Einschränkungen und mangelnder Funktionen bei spezifischer Zusammenarbeit und Kommunikationswerkzeugen.

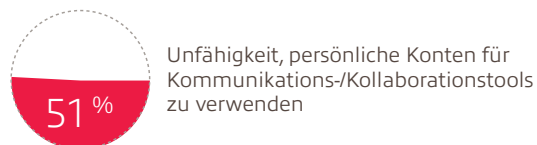
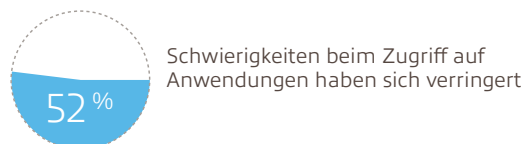
**Wenn Organisationen das Mitarbeitererlebnis am Herzen liegt und sie alles daran setzen, dieses zu verbessern, führt dies zu einem gesteigerten Engagement und mehr Produktivität.**

Ergebnisse wie diese deuten darauf hin, dass die Mitarbeiterzufriedenheit mit einer Verpflichtung zur Verbesserung derselben zunimmt, was zu gesteigertem Engagement und Produktivität führt.

IT-Fachleute und ihre Organisationen haben die Notwendigkeit erkannt, verbraucherähnliche (d. h. persönliche, intuitive, flexible) Mitarbeitererlebnisse zu schaffen. Folglich setzen sie Strategien und Optionen ein, welche die neuesten Technologien und Tools für Mitarbeiter bereitstellen und ihnen ermöglichen, diese effektiver einzusetzen.

Unternehmen, die den Arbeitsplatz modernisieren und organisatorische Prioritäten am Mitarbeitererlebnis ausrichten, werden den Zuwachs an Zusammenarbeit und Produktivität bei den Mitarbeitern feststellen. Da die Mitarbeiter durch Technologie leistungsfähig werden, müssen Unternehmen den modernen Arbeitsplatz weiterhin priorisieren, um Differenzierung und letztendlich Wettbewerbsvorteile zu fördern.

### Weniger Benutzerbeschwerden in den letzten zwei Jahren





## Unternehmen erzielen durch digitale Innovation beeindruckende Ergebnisse.

*In den nächsten zwei Jahren wollen Unternehmen in ganz Europa ihre Investitionen in digitale Transformation um nahezu **EUR 10 Mio.** steigern.*



# Notwendigkeit zur Innovationsförderung

Heute und künftig können Unternehmen den Einfluss und die Auswirkungen digitaler Innovation auf das Unternehmenswachstum nicht ignorieren. Obwohl die Innovation viele Formen annehmen kann – wie z. B. vorausschauende Wartung (predictive maintenance), Enderbraucher-Apps oder Automatisierung – ist sie doch der Schlüssel, um bedeutende Geschäftsergebnisse zu erzielen.

Genauer gesagt melden **45 %** der IT-Entscheidungsträger, dass das Kundenerlebnis und die Kundenbeziehungen das primäre Ziel für digitale Innovation innerhalb ihrer Organisationen darstellen. **40 %** meinen, dass die Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen der Hauptgrund dafür ist, dass ihre Organisationen digitale Innovationen vornehmen.

Digitale Innovationsinitiativen zeitigen auch innerhalb von Unternehmen wertvolle Ergebnisse. **37 %** der IT-Entscheidungsträger sagen, dass die Verbesserung der Abläufe und Prozesse ein Top-Innovationsziel ist. Der gleiche Prozentsatz meint, dass digitale Innovation für die Talentanziehung und -bindung von entscheidender Bedeutung ist. Es besteht natürlich eine Beziehung zwischen diesen externen und internen Ergebnissen. Damit das Unternehmen erfolgreich kundenorientierte digitale Innovationen bereitstellen kann, muss es zuerst die Abläufe verbessern und optimieren.

---

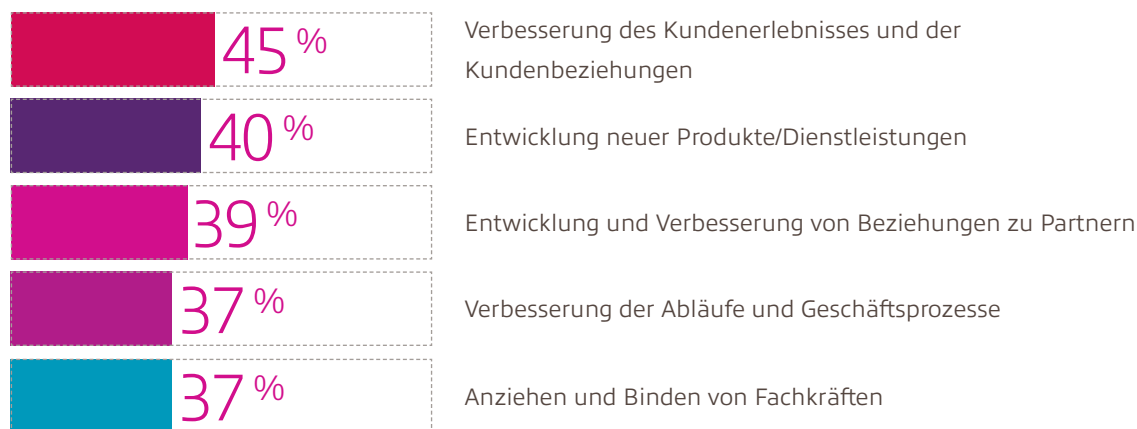
**Zwei Drittel** der IT-Experten stimmen zu, dass die IT mit der doppelten Verantwortung für transformationale Projekte und die Verwaltung von Kernoperationen zu kämpfen hat.

---

Insgesamt berichten Unternehmen in ganz Europa vom Erfolg beim Erreichen von Geschäftsergebnissen durch digitale Innovation. Drei Viertel der IT-Entscheidungsträger sind sich einig, dass ihre digitalen Innovationsinvestitionen „mäßig oder sehr erfolgreich“ waren. Als Zeichen für das Vertrauen in digitale Innovation planen Unternehmen, ihre digitalen Transformationsinvestitionen mit nahezu **EUR 10 Mio.** in den nächsten zwei Jahren zu steigern.<sup>2</sup>

Trotz der Dynamik hinter der digitalen Transformation und Innovation stimmen zwei Drittel der IT-Experten zu, dass IT-Experten mit der doppelten Verantwortung für transformationale Projekte und die Verwaltung von Kernoperationen zu kämpfen haben. Diese Prognose wird wahrscheinlich von den erheblichen Herausforderungen im Zusammenhang mit den absehbaren Kosten bei der digitalen Transformation beeinflusst.

## Rangordnung digitaler Innovationsziele



2. Europäische Unternehmen haben in den letzten zwei Jahren durchschnittlich EUR 32,23 Mio. für digitale Transformation ausgegeben und planen, in den nächsten zwei Jahren EUR 42,12 Mio. zu investieren.

Die digitale Innovation ist die zentrale zukunftsweisende Kraft des Unternehmens, weshalb Organisationen darauf **vorbereitet sein müssen**, erhebliche finanzielle und organisatorische Ressourcen darin zu investieren.

**46 %** der IT-Entscheidungsträger berichten, dass die monatlichen Kosten oder Betriebskosten die größte Herausforderung für digitale Innovationen sind. Ähnlich empfinden **44 %** der Organisationen die Vorabkosten oder Kapitalaufwendungen als Belastung. Interessanterweise und obwohl fast die Hälfte (**48 %**) der Organisationen digitale Innovationsprojekte mit einem eigenständigen Budget finanzieren, fühlen sich fast 4 von 10 (**38 %**) der IT-Experten mit unzureichenden Budgets für digitale Innovationsinitiativen konfrontiert. Vielleicht sind die jeweiligen Budgets nicht groß genug, um alle Erwartungen der Unternehmen an die digitale Innovation zu erfüllen.

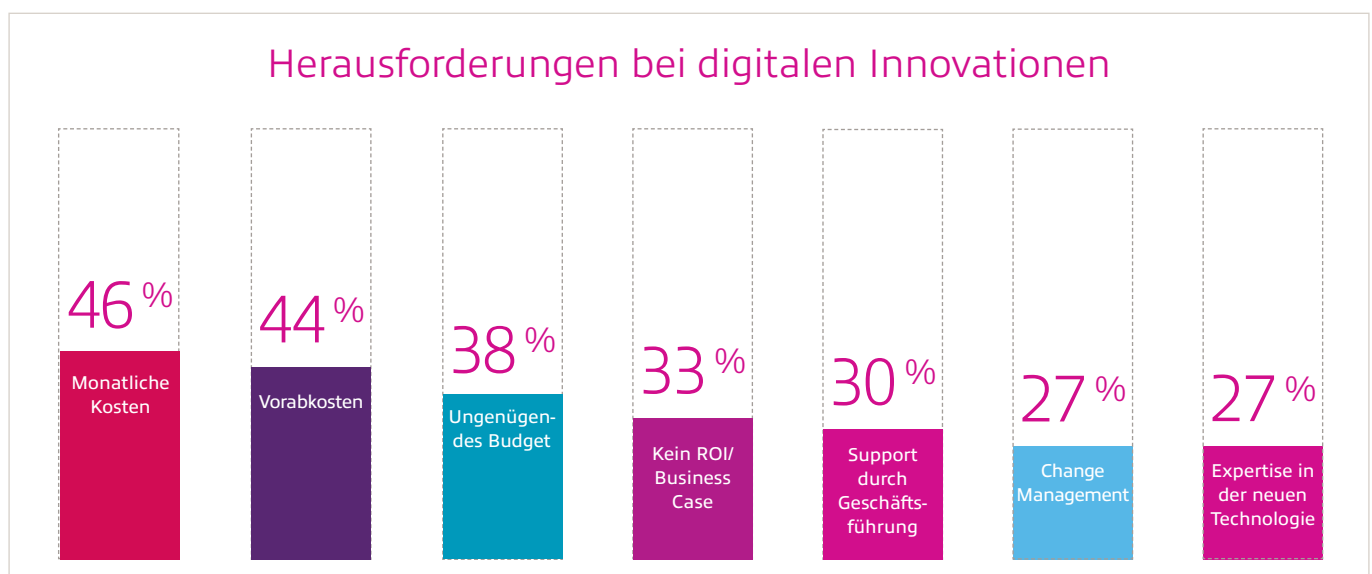
Schließlich gibt fast ein Drittel (**32 %**) der IT-Entscheidungsträger an, dass ihre Organisationen kaum das angestrebte ROI erreichen oder einen Business Case für Initiativen zur digitalen Innovation erstellen können.

IT-Entscheidungsträger haben erkannt, dass digitale Innovationen die Zukunft des Unternehmens darstellen und zeigen sich begeistert – besonders wenn es darum geht, in Innovationen zu investieren, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Gleichwohl muss man beachten, dass **15 %** der IT-Experten immer noch berichten, dass die digitalen Innovationen ihrer Organisation nicht erfolgreich waren.

Um den Geschäftswert digitaler Innovation vollständig zu realisieren, müssen Organisationen die entsprechenden finanziellen Ressourcen einsetzen – eine fortlaufende Herausforderung für viele IT-Abteilungen. Darüber hinaus müssen Organisationen zu Beginn jeder Initiative eine Transformationsstrategie und eine Roadmap entwickeln und sich intern auf die Veränderungen der digitalen Transformation vorbereiten.

Über ein Viertel (**27 %**) der IT-Experten stellen fest, dass sowohl das Change Management als auch das Know-how für neue Technologien bei der digitalen Innovation ganz oben auf der Agenda stehen. Die digitale Innovation ist die zentrale zukunftsweisende Kraft des Unternehmens, weshalb Organisationen darauf vorbereitet sein müssen, erhebliche finanzielle und organisatorische Ressourcen darin zu investieren.

## Herausforderungen bei digitalen Innovationen



---

IT-Experten haben erkannt, dass Transformation kein Ziel ist, sondern eine **strategische Notwendigkeit**, die ihre Organisationen kontinuierlich bewerten, verwalten und erneut angehen müssen, während sich das geschäftliche Umfeld ändert.

---

Die digitale Transformation und der damit einhergehende Mehrwert für das Unternehmen liegen für viele Organisationen in Reichweite. Unternehmen haben erkannt, dass sie hervorragende Kundenerlebnisse bietet, interne Abläufe und Prozesse optimiert und die Mitarbeitererfahrung verbessern kann, indem sie neue Technologien und Tools nutzt.

Die Paradigmen, die im diesjährigen Index abgedeckt sind, zeigen jedoch, dass die digitale Transformation eine andauernde Herausforderung ist:

### Die Datenexplosion

55 % der IT-Experten, die sagen, dass KI und maschinelles Lernen die Zukunft der IT deutlich beeinflussen werden, weisen zugleich darauf hin, dass Organisationen ihre Cloud- und Rechenzentrumsstrategien weiterentwickeln müssen, um die Intelligenz und die fundierte Entscheidungsfindung zu nutzen.

### Das potenzierte Mitarbeitererlebnis

7 von 10 IT-Entscheidungsträgern glauben, dass das Erlebnis der Unternehmens-IT den endverbraucherähnlichen Erlebnissen ähneln sollte, was darauf hinweist, dass Organisationen die Erwartungen der Mitarbeiter bezüglich immer ausgereifteren und intuitiveren Technologien am Arbeitsplatz kontinuierlich erfüllen müssen.

### Macht der modernen IT-Lieferkette

Fast drei Viertel der IT-Experten sehen eine Verbindung zwischen der Modernisierung der IT-Lieferkette und Innovation und betonen, dass die organisatorischen Hindernisse, welche die Optimierung behindern, beseitigt werden müssen.

### Notwendigkeit zur Innovationsförderung

Der Wettbewerb um digitale Innovation wird sich nur verschärfen, wobei Investitionen für digitale Transformationen in den nächsten zwei Jahren um fast EUR 10 Mio. wachsen. IT-Entscheidungsträger und ihre Organisationen müssen darauf vorbereitet sein, strategisch und mit angemessenen Budgets zu erneuern, um den Geschäftswert zu kapitalisieren, den die digitale Transformation mit sich bringt.

Es kann schwierig sein, die digitale Transformation fortlaufend durchzuführen. IT-Entscheidungsträger und ihre Organisationen müssen bestimmen, wie sie das Wissen und die Fachkenntnisse aufbauen, um den Erfolg zu sichern.

Manche mögen in der Lage sein, diese Fähigkeiten intern zu erwerben, andere benötigen wahrscheinlich Hilfe von einem externen Partner. In beiden Fällen ist das Verständnis eines Paradigmenwechsels bei der digitalen Transformation ein wichtiger erster Schritt, um einen höheren Geschäftswert bei IT zu erzielen.



## Über Insight

Heute ist jedes Unternehmen ein Technologieunternehmen. Insight unterstützt Unternehmen jeder Größe mit Insight Intelligent Technology Solutions™ und Services, um den Geschäftswert der IT zu maximieren. Als weltweiter, Fortune 500-gelisteter Anbieter von Lösungen und Services in den Bereichen Digital Innovation, Cloud und Datacenter Transformation, Connected Workforce und Supply Chain Optimisation unterstützen wir unsere Kunden dabei, ihre IT bereits heute erfolgreich zu managen und gleichzeitig für die Zukunft zu transformieren. Von der IT-Strategie über das Design bis hin zur Implementierung und Verwaltung unterstützen unsere mehr als 7.400 Mitarbeiter unsere Kunden bei der Innovation und Optimierung ihrer Abläufe, um ihre Unternehmen intelligenter zu gestalten. Entdecken Sie mehr unter [www.insight.de](http://www.insight.de)