

# IT-ENTSCHEIDUNGSPROZESSE IM ZEITALTER DER DIGITALISIERUNG

Seit 2017 beschäftigen wir uns regelmäßig mit der Frage wie IT Entscheidungen ablaufen und haben uns den IT-Entscheider in Unternehmen über die letzten 3 Jahren sehr genau angeschaut. Mit unterschiedlichen Untersuchungsschwerpunkten und teilweise überraschenden Ergebnissen.

Teil 3 unserer Studienreihe beschäftigt sich detailliert damit, welche Themen in den nächsten fünf Jahren von Bedeutung sein werden, welche Informationswege genutzt werden und welche Aspekte zur Kundenbindung relevant sind.



## Die Highlights unserer dritten Studie:

- SO wenig wie es DEN Entscheider gibt, gibt es DIE EINE Entscheidung.** IT-Manager haben im IT-Entscheidungsprozess das umfassendste Aufgabenfeld und dadurch bedingt im gesamten Prozessablauf auch das umfassendste Informationsverhalten.  
Je größer das Unternehmen, desto mehr Menschen sind an Entscheidungen beteiligt
- Relevante Zukunftsthemen:** Zu den TOP 6 zählen allgemein Digitalisierung, Cybersecurity und Prozessoptimierung, gefolgt von Private Cloud, Big Data und Virtualisierung. Das IT-Management ist weit überdurchschnittlich an allen 26 abgefragten Themenbereichen interessiert, aber es gibt deutliche Unterschiede - je nach Position und Unternehmensgröße.
- Schlechter Service und schlechte Zusammenarbeit sind die **wichtigsten Gründe für den Anbieterwechsel**, noch vor einem Technologiewechsel.
- Entscheidungsdauer** hängt nicht überraschend von Unternehmensgröße und Budget ab. Bei kleineren Budgets (unter 10.000 Euro) wird schnell - innerhalb eines Monats - entschieden, bis zu einem Volumen von 50.000 Euro innerhalb eines Quartals. Ab 50.000 Euro zieht sich der Entscheidungsprozess über mindestens ein halbes Jahr hin.
- Die eigene Webseite/eigene Kommunikation zum Kunden** ist im letzten Drittel des Entscheidungsprozesses enorm wichtig.
- In der Kommunikation sind neutrale, informative Themen und persönliche Betreuung** von großer Bedeutung.
- Die Rolle der externen Berater, Systemhäuser, Fachhändler:** Externe Beratung findet über die letzten zwei Wellen konstant bei einem Drittel aller Unternehmen und bei großen Unternehmen zu 50% statt. Die Unternehmen holen sich Rat bei einem externen Berater / IT-Consultant. Sie nehmen starken Einfluss auf den Auswahlprozess.

Heise-Entscheiderstudie Juni 2019, n=501

## SIND SIE NEUGIERIG GEWORDEN?

Gern präsentieren wir Ihnen die gesamte Studie vor Ort. Melden Sie sich bei uns:  
[sales@heise.de](mailto:sales@heise.de)

