

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

