

# IT-ENTSCHEIDUNGSPROZESSE IM ZEITALTER DER DIGITALISIERUNG

Welle 3

Management Summary

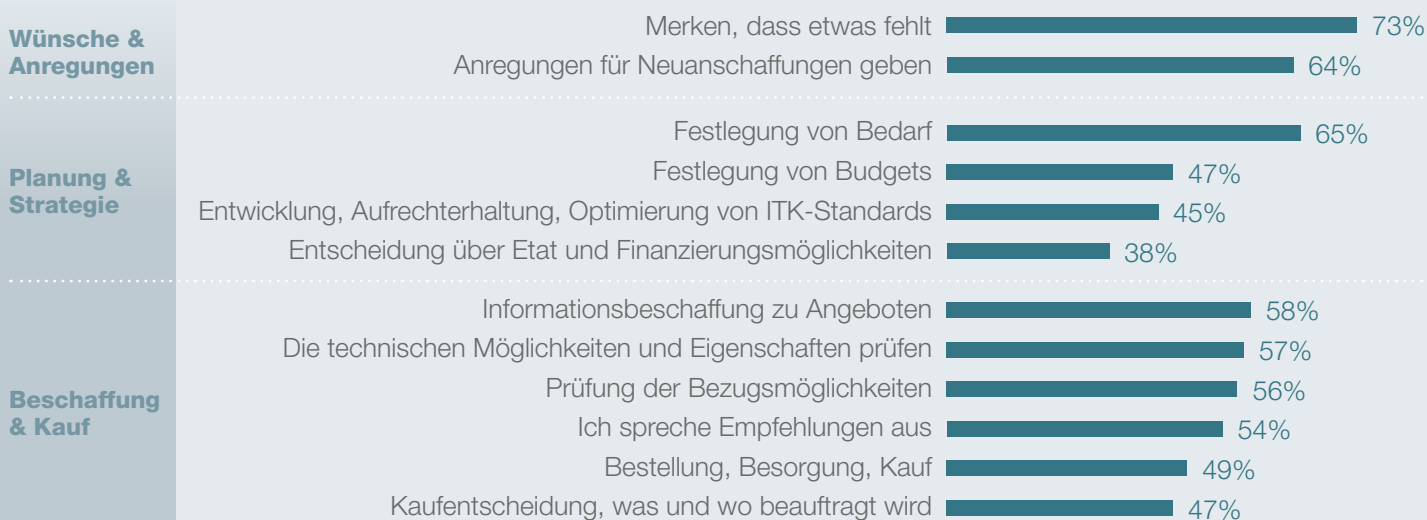


## Wer ist der IT-Entscheider? Wie entscheiden IT-Entscheider heute wirklich?

Auch der dritte Teil der Studienreihe mit dem Titel „IT-Entscheidungsprozesse im Zeitalter der Digitalisierung“ beschäftigt sich detailliert mit den Abläufen im IT-Entscheidungsprozess.

In insgesamt 12 Stufen wird der IT-Entscheidungsprozess dargestellt.

### Persönliche Beteiligung an Investitionsentscheidungen



### Kernergebnisse:

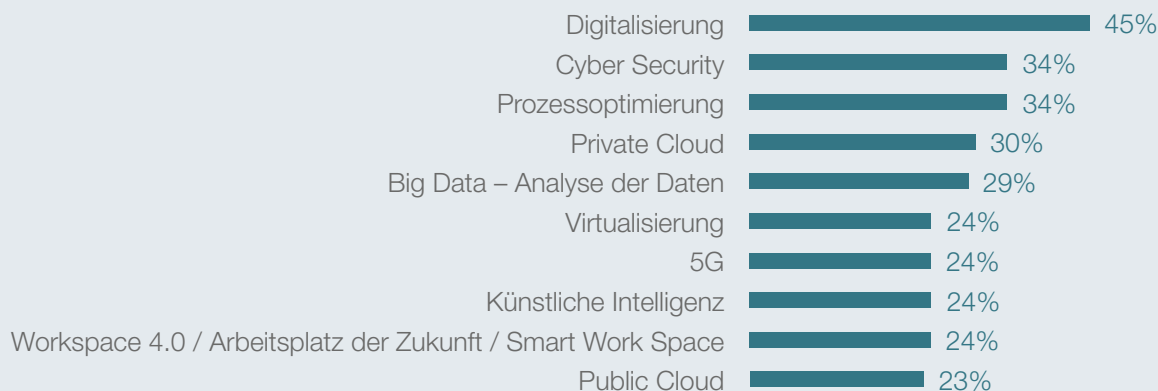
SO wenig wie es DEN Entscheider gibt, gibt es DIE EINE Entscheidung!

IT-Manager haben im Prozess mit Abstand das umfassendste Aufgabenfeld und damit den stärksten Einfluss. Aber auch Geschäftsführungsebene, Top- und Bereichsmanagement oder IT-Mitarbeiter / IT Experten nehmen ergänzend Einfluss auf den Entscheidungsprozess - mit unterschiedlichen Schwerpunkten.

Faktor Unternehmensgröße: Je größer das Unternehmen, desto komplexer die Entscheidungen und umso mehr Personen sind damit involviert. Im Durchschnitt nimmt jeder Befragte an 6,5 Stufen des Entscheidungsprozesses teil.

### Welche Themen werden für die Unternehmen in den nächsten 5 Jahren relevant sein?

Die Top 10 (aus 26 abgefragten Themen):



### Kernergebnisse:

Das IT-Management ist weit überdurchschnittlich an allen 26 abgefragten Themenbereichen interessiert. Es gibt aber je nach Position und Unternehmensgröße deutliche Unterschiede: An dem Thema Big Data ist beispielsweise das IT-Management mit 39 Prozent interessiert, die Geschäftsleitung hingegen nur mit 16 Prozent. Dafür ist Sprachsteuerung für die Geschäftsleitung deutlich relevanter als für die IT-Manager.

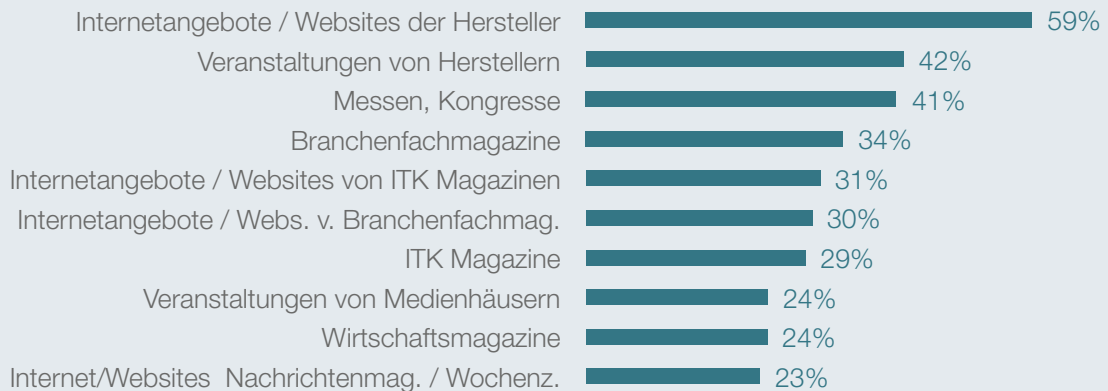
In den großen Unternehmen stehen Themen wie Big Data, Vernetzung von Dingen und Gütern und Cyber Security im Vordergrund, die kleinen Unternehmen haben insgesamt an diesen Themen ein deutlich geringeres Interesse.

## Beschaffung und Kauf – das letzte Drittel: Wie informieren sich Entscheider, wenn sie sich im Kaufprozess befinden?

### Welchen Informationsquellen vertrauen Sie?

#### Informationsquellen: Top10

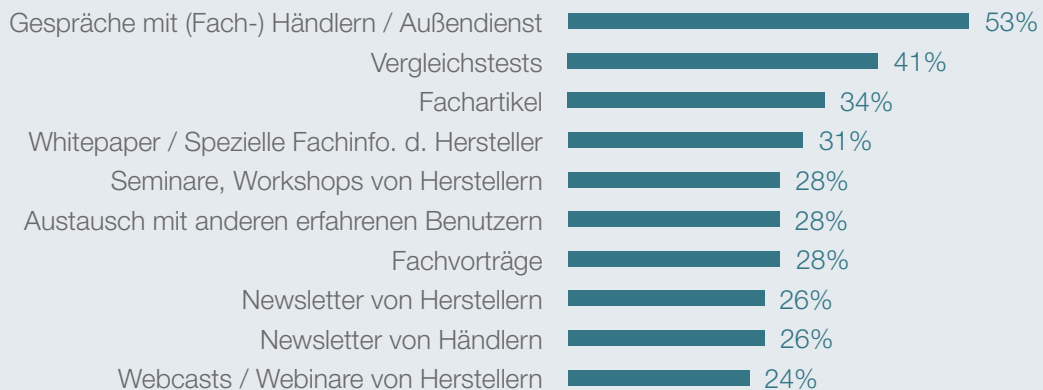
##### Beschaffung & Kauf



### Welchen Informationsarten vertrauen Sie?

#### Informationsarten: Top10

##### Beschaffung & Kauf



## Wann denken die Befragten über einen Anbieterwechsel nach?

Die beiden folgenden Gesichtspunkte sind hauptentscheidend beim Gedanken an einen Anbieterwechsel, noch vor technologischen Gründen wie zum Beispiel neue Technologien am Markt oder neue Software-Versionen.

- Schlechter Service des aktuellen Anbieters
- Schlechte Zusammenarbeit mit dem aktuellen Anbieter

# SUMMARY FACTS

Je weiter der Kaufprozess fortschreitet, desto mehr konzentriert sich der IT-Entscheider auf weniger Informationsquellen und -arten. Dies betrifft alle beruflichen Positionen mit Ausnahme des IT-Managers.

Vor allem die Ebene der Geschäftsführung ist im letzten Drittel des Entscheidungsprozesses deutlich weniger präsent.

Insgesamt zeigt der IT-Manager mit Abstand das am stärksten ausgeprägte Informationsverhalten – bedingt durch sein umfangreiches Aufgabenfeld. Und dies in allen drei Stufen des Kaufprozesses: Anregungen - Planung & Strategie - Beschaffung & Kauf.

Kleinere Unternehmen sind in Bezug auf ihr Informationsverhalten deutlicher weniger aktiv.

Die Hersteller-Website, also die direkte Kommunikation zum Kunden ist im letzten Drittel des Entscheidungsprozesses enorm wichtig, sie gilt als die vertrauensvolle Quelle aus erster Hand! Umso wichtiger also ist es, dass man bereits dort auf den ersten Blick die relevanten Informationen erkennen kann.

Bei den Informationsarten sind sowohl neutrale, informative Themen als auch persönliche Betreuung und Gespräche mit Personen des Vertrauens von großer Bedeutung. Die Reihenfolge der genutzten Informationsarten variiert je nach beruflicher Position.

Die Entscheidungsdauer ist - nicht überraschend - abhängig von Unternehmensgröße und Budget.

Die externe Beratung bleibt über die letzten 2 Wellen konstant wichtig - mit einem Drittel Beteiligung an IT-Entscheidungen. Bei großen Unternehmen liegt der Wert sogar bei 50%.

## Methode:

techconsult GmbH mit Sitz in Kassel führte im Juni 2019 im Auftrag von heise online 501 Onlineinterviews durch. Die Auswahl der befragten Personen erfolgte nach einem Screening, ob die Personen im oder für Unternehmen am Entscheidungsprozess – mindestens beratend - beteiligt sind. Dabei wurden die befragten Personen zuvor repräsentativ aus einem nationalen Panel von 120.000 Personen gezogen.

