

IT-Führungskräfte benötigen IT-Services zum Erreichen von Geschäftsergebnissen

Ein Spotlight zum Wert des strategischen und
technischen Fachwissens von IT-Serviceanbietern

Zusammenfassung

In den letzten Jahren haben wir globale Veränderungen erlebt, die zu erheblichen Umstellungen in der digitalen Landschaft geführt haben – wie z. B. der massive Wechsel zu Remote-/Hybridarbeitsumgebungen, ein beschleunigter Cloud-Umstieg und höhere Erwartungen von sowohl Kunden als auch Beschäftigten. Als Folge davon kommt der IT eine deutlich wichtigere Rolle bei der Unternehmenstransformation sowie der Gewährleistung von Sicherheit und geschäftlicher Ausfallsicherheit zu. Dies birgt für IT-Führungskräfte sowohl Chancen als auch Herausforderungen. Bei allen Herausforderungen wird von der IT jedoch erwartet, dass sie transformative und innovative Lösungen vorstellt, die ihre Unternehmen voranbringen.

Wir erleben gerade, dass IT-Führungskräfte zunehmend externe IT-Services nutzen, um ihre Ziele schneller zu erreichen. IT-Serviceanbieter verfügen in der Regel über langjähriges und gezieltes Fachwissen, sodass IT-Führungskräfte diese als vertrauenswürdige Berater schätzen und weitere technische Ressourcen bereitstellen. Die Unterstützung kann in verschiedenen IT-Servicetypen bestehen – von Beratungs- und Strategieservices über Vor-Ort- und Sicherheitsservices bis zu Managed Services –, mit denen IT-Führungskräfte diese neue Landschaft souverän bewältigen können.

Im November 2022 wurde Forrester Consulting von Dell damit beauftragt, herauszufinden, wie Unternehmen derzeit IT-Serviceanbieter nutzen oder dieses planen, um ihre Anforderungen zu erfüllen. Zur Erforschung dieses Themas führte Forrester eine Onlineumfrage unter 515 globalen IT-EntscheidungsträgerInnen (ITDMs) durch, einschließlich des gesamten Spektrums mit Beratung, Bereitstellung, Support, Managed Services, Bildung, Sicherheit, Cloud und Ressourcendisposition. Wir haben festgestellt, dass Unternehmen die Nutzung des umfassenden Fachwissens von IT-Serviceanbietern in kritischen Bereichen wie Sicherheit/geschäftliche Ausfallsicherheit, Mitarbeiterausrüstung und Kundenerfahrung priorisieren.

Wichtigste Erkenntnisse

Die Beziehungen zu IT-Serviceanbietern sind für den Erfolg noch wichtiger als zuvor. Unternehmen erkennen den gesamten Nutzen, den IT-Serviceanbieter als vertrauenswürdige Berater bieten. Da sich ihre Prioritäten hin zu Hybridarbeit, digitaler Transformation, praktikabler Nachhaltigkeit und Ausfallsicherheit ändern, setzen ITDMs IT-Serviceanbieter zur strategischen Unterstützung ein.

ITDMs schätzen das fundierte, spezialisierte Fachwissen der IT-Serviceanbieter. Dies gilt insbesondere für neue Bereiche mit hoher Priorität, wie z. B. Sicherheit, Cloud und Edge Computing. IT-Führungskräfte können das Wissen der IT-Serviceanbieter zur Vereinfachung von komplexen technischen Aufgaben nutzen, damit mehr Zeit für strategischere Projekte und Innovationen oder für die Weiterqualifizierung ihrer eigenen IT-Teams zur Verfügung steht.

Geschäftliche Ausfallsicherheit spielte im IT-Gesamtplan nur eine untergeordnete Rolle, zählt aber nun zur Hauptpriorität. IT-Führungskräfte geben an, dass mehr Sicherheit an oberster Stelle ihrer Prioritäten und Investitionen für das kommende Jahr steht. Das ist auf die zunehmende Hybrid-/Remotearbeit sowie die Notwendigkeit zurückzuführen, die Produktivität der MitarbeiterInnen sicherzustellen und gleichzeitig die Sicherheit der Unternehmensdaten und -infrastruktur zu gewährleisten.

IT-Serviceanbieter sorgen für eine bessere Mitarbeitererfahrung (Employee Experience, EX), was der Kundenerfahrung (Customer Experience, CX) und dem Markenruf zugutekommt. Angesichts der zunehmenden Hybridarbeit konzentrieren sich Unternehmen auf hybride Arbeitsplätze, Ausfallsicherheit, Cloud, KI und flexible Lösungen/As-a-Service(aaS)-Modelle. Dank der Fortschritte in diesen Bereichen können die MitarbeiterInnen auf einem ganz neuen Level arbeiten und so eine bessere Kundenerfahrung bieten.

IT-Serviceanbieter bieten strategische Unterstützung und technisches Fachwissen

Ein Blick auf den aktuellen Status von IT-Führungskräften und deren digitales Transformationsbestreben zeigt, wie schwierig es ist, die Tiefe und den Umfang an internen technischen Kenntnissen aufzubauen und zu halten, die für ihre sich entwickelnden IT-Umgebungen erforderlich sind. Infolgedessen wenden sich IT-Führungskräfte zunehmend an IT-Serviceanbieter, damit diese ihnen helfen, die strategische Richtung an ihren IT- und Geschäftszielen auszurichten, und sie mit dem umfassenden Fachwissen unterstützen, das für die Umsetzung erforderlich ist. Im Jahr 2020 gaben 90 % der Befragten an, dass sie ihre Serviceinvestitionen erhöhen oder beibehalten wollten. In nur 2 Jahren ist diese Zahl auf über 94 % gestiegen.¹ Im kommenden Jahr konzentrieren die Unternehmen ihre Prioritäten und Investitionen auf mehr Sicherheit und geschäftliche Ausfallsicherheit, den beschleunigten Wechsel zur Cloud und die Optimierung ihrer Technologieumgebungen. Diese häufig zeitaufwendigen Aufgaben sind auf die Prioritäten der digitalen Transformation und die wichtigsten Faktoren ausgerichtet, die für Unternehmen bei der Auswahl von neuen Technologien/Anbietern wichtig sind. In der Umfrage haben wir Folgendes herausgefunden:

- **IT-Führungskräfte sind sich der erheblichen Vorteile bewusst, die eine strategische Unterstützung von IT-Serviceanbietern bietet.** IT-Führungskräfte möchten die Strategien – und letztendlich die Rendite – für ihre Investitionen in Technologielösungen in kritischen Bereichen wie Sicherheit, geschäftliche Ausfallsicherheit sowie Cloud-Bereitstellung und -Implementierung verbessern. Ihr Ziel ist, den Ansatz für die Planung und Ausführung der wichtigen Prioritäten neu auszurichten. Die externe Unterstützung durch IT-Serviceanbieter ist dabei eingeplant. Von den Befragten stimmen 71 % zu, dass IT-Serviceanbieter ihnen bei den Herausforderungen der IT- und digitalen Transformation helfen können, indem sie sie dabei beraten und unterstützen, Entscheidungen auf die gewünschten Geschäftsergebnisse auszurichten und interne „Silos“ zu überbrücken. Des Weiteren geben 67 % an, dass Meilensteine bei der Bereitstellung neuer Technologie aufgrund von

94 %

der Befragten planen, ihre Serviceinvestitionen zu erhöhen oder beizubehalten.

75 %

der Befragten geben an, dass ihr Unternehmen externes Fachwissen benötigt, um bestimmte Ergebnisse zu erzielen.

konkurrierenden Prioritäten um die IT-Ressourcen ihres internen Teams ins Wanken geraten. Der Aufbau von Beziehungen zu IT-Serviceanbietern kann IT-Führungskräften dabei helfen, ihre Gesamtstrategien zu verbessern. Diese Beziehungen können Unternehmen auch Zugang zu neuen Technologien, Best Practices und Perspektiven bieten, um ihre Pläne zu verfeinern, damit sie MitarbeiterInnen und Kunden besser unterstützen können. Außerdem helfen sie Unternehmen, sich an verändernde Dynamiken anzupassen, und senken gleichzeitig die Risiken für ihre Daten und ihr Geschäft.

- IT-Führungskräfte möchten von IT-Serviceanbietern bei der Ausarbeitung ihrer Strategien für wichtige Bereiche der technischen digitalen Transformation unterstützt werden.** IT-Führungskräfte suchen auch für komplexe technische Bereiche, in denen sie entweder die Talente nicht binden können oder nicht über das erforderliche Fachwissen verfügen, nach externer Unterstützung. Vertrauenswürdige und zuverlässige Serviceanbieter schließen Lücken bei Fachwissen, gehen Partnerschaften mit anderen Branchenführern ein und helfen, ganzheitliche Strategien zum Schutz und zur Optimierung des Betriebs zu erstellen. Unsere Umfrage ergab, dass 66 % der IT-Führungskräfte IT-Serviceanbieter einbeziehen, damit diese sie bei der Einführung eines Multi-Cloud-Betriebsmodells begleiten (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1

Gründe, aus denen Unternehmen IT-Serviceanbieter einbeziehen

● Stimme voll und ganz zu
 ● Stimme teilweise zu

Sie helfen uns, die Anforderungen für Cybersicherheit und geschäftliche Ausfallsicherheit zu erfüllen.



Sie unterstützen uns dabei, eine bessere Kundenerfahrung zu bieten.



Sie helfen uns, abteilungsbezogene „Silos“ zu überbrücken.



Sie beraten/unterstützen uns dabei, unsere IT-Entscheidungen auf die gewünschten Geschäftsergebnisse auszurichten.



Sie helfen uns bei der Einführung eines Multi-Cloud-Betriebsmodells.



Sie unterstützen uns beim Vorantreiben von Innovationen, indem sie den Betrieb in der aktuellen Infrastruktur unterstützen.



Sie helfen uns, die Erfahrung für Hybrid-/RemotemitarbeiterInnen zu verbessern.



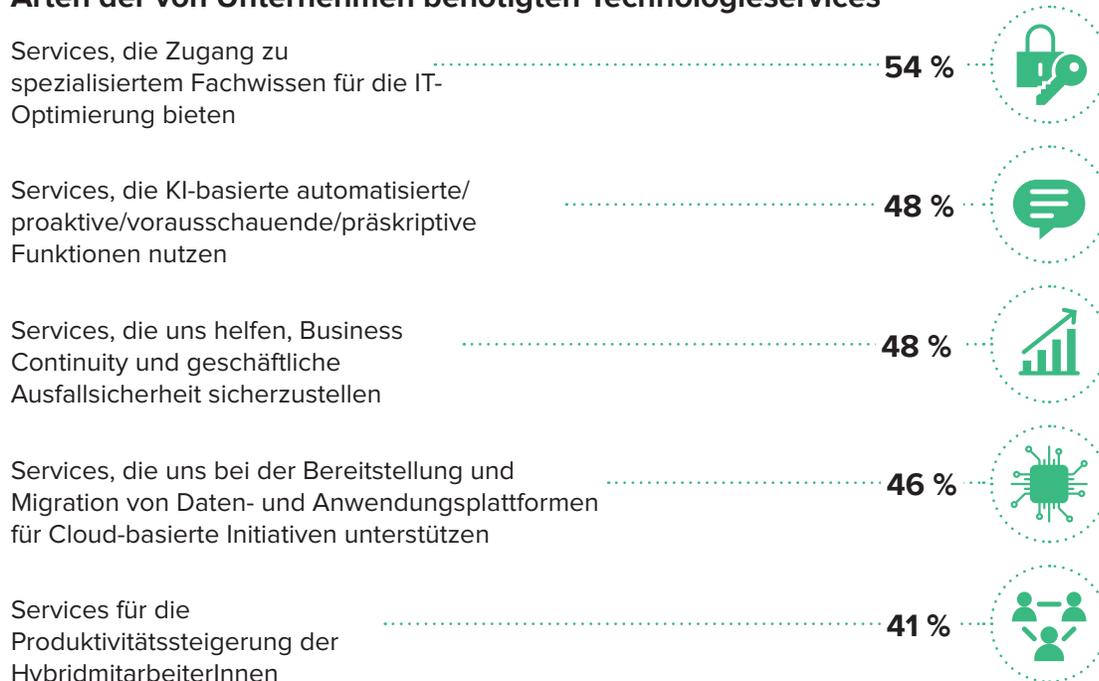
Basis: 515 globale EntscheidungsträgerInnen und EinflussnehmerInnen in den Bereichen IT-Services, Managed Services und IT-Beratung. Hinweis: Die genannten Prozentsätze wurden u. U. gerundet und entsprechen daher möglicherweise nicht den gesonderten Werten.

Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, November 2022.

IT-Serviceanbieter bieten die von den Unternehmen benötigte Flexibilität und Agilität sowie die Ressourcen, um die gesamte IT-Umgebung zu optimieren und gleichzeitig zukunftssichere Strategien für technische Initiativen zu entwickeln (wie z. B. die Verbesserung der Hybridarbeit, die Migration zu einem Multi-Cloud-Betriebsmodell oder der Wechsel zu flexibleren Projekt- und Kaufmodellen). Beispielsweise ziehen es 79 % der Befragten vor, die Implementierung von Sicherheits-, Cloud- und Edge-Lösungen vollständig auszulagern oder dafür mit einem IT-Serviceanbieter zusammenzuarbeiten. Rund 67 % geben an, dass sie beim Aufbau eines Multi-Cloud-Betriebsmodells externes Fachwissen benötigen, und 66 % sagen, dass sie mit einem IT-Serviceanbieter zusammenarbeiten werden, der sie bei diesen komplexen Aktivitäten unterstützt. Angesichts der Veränderungen in den letzten drei Jahren erwarten IT-Führungskräfte von den IT-Serviceanbietern in erster Linie solche Services, die Zugang zu spezialisiertem Fachwissen und Funktionen zur Unterstützung der zunehmend hybriden Belegschaft bieten (siehe Abbildung 2). Durch die Nutzung von proaktiven und vorausschauenden Servicefunktionen, die über die Konnektivitätstechnologie der IT-Serviceanbieter bereitgestellt werden, können die Interaktionen über den 1:1-Support hinausgehen. Rund 63 % der Befragten erwarten, von historischen Trends und Analysen zu profitieren, die durch KI-Unterstützung und Selfserviceportale verfügbar sind.

Abbildung 2

Arten der von Unternehmen benötigten Technologieservices



Basis: 515 globale EntscheidungsträgerInnen und EinflussnehmerInnen in den Bereichen IT-Services, Managed Services und IT-Beratung.
Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, November 2022.

IT-Führungskräfte müssen Ausgaben bewusst für Sicherheit und Ausfallsicherheit umwidmen

Viele IT-Führungskräfte machen sich Sorgen in Bezug auf die geschäftliche Ausfallsicherheit und räumen ihr daher im kommenden Jahr höchste Priorität ein. Das liegt größtenteils an zunehmenden Bedenken in puncto Sicherheit der HybridmitarbeiterInnen. Außerdem muss sichergestellt werden, dass deren Produktivität nicht beeinträchtigt wird. Zudem gilt es, dem fehlenden Fachwissen in der Belegschaft zu begegnen. Glücklicherweise können IT-Serviceanbieter, die als vertrauenswürdige Berater für den Schutz der Unternehmensdaten und der -infrastruktur sorgen, diese wachsende Kompetenzlücke schließen. Rund 60 % der Befragten geben an, dass sie strategische Unterstützung bei der Implementierung eines ganzheitlichen Cybersicherheitsplans benötigen, der sowohl den Erfolg der internen MitarbeiterInnen sicherstellt als auch die Lösung von Budgetproblemen ermöglicht. Damit Unternehmen einen besseren Status erreichen und die zunehmende Volatilität bewältigen können, müssen sie ihr Vorgehen und ihre Organisation anpassen. Sie müssen moderne Plattformen und Verfahren nutzen sowie Partner hinzuziehen.² Wir haben Folgendes festgestellt:

- **Für IT-Führungskräfte sind Services für Sicherheit und geschäftliche Ausfallsicherheit entscheidende Kriterien bei der Auswahl von Anbietern.** Unternehmen sind der Meinung, dass sie den Schutz der Unternehmensdaten nicht allein mit internem Fachwissen angehen sollten. Rund 83 % der Befragten stimmen zu, dass externe Services erforderlich sind, um ihre Sicherheitsinitiativen zu verbessern und die geschäftliche Ausfallsicherheit zu erhöhen. Das ist eine Steigerung von 11 % im Vergleich zum Vorjahr.³ Die Komplexität der Anforderungen für Sicherheit und Ausfallsicherheit ist entscheidend für die Auswahl der Anbieter/OEMs. Zudem geben 85 % der Befragten an, dass Services für Sicherheit/Cybersicherheit bei der Anbieterauswahl wichtig sind. Rund 86 % stimmen zu, dass sie IT-Serviceanbieter nutzen würden, um die Anforderungen für Cybersicherheit und geschäftliche Ausfallsicherheit zu erfüllen (der Hauptgrund).

83 %

der Befragten stimmen zu, dass externe Services erforderlich sind, um ihre Sicherheitsinitiativen zu verbessern und die geschäftliche Ausfallsicherheit zu erhöhen.



- IT-Serviceanbieter unterstützen Unternehmen dabei, ihre Ziele für Sicherheit und geschäftliche Ausfallsicherheit zu erreichen.** Die Vorteile einer Beziehung zu einem IT-Serviceanbieter, der über starke Sicherheits- und Ausfallsicherheitsfunktionen sowie Fachwissen verfügt, liegen auf der Hand. Von den Befragten geben 67 % an, dass sie IT-Serviceanbieter beauftragen würden, die Sicherheitsrisiken zu reduzieren und die geschäftliche Ausfallsicherheit zu erhöhen, damit sie ihre geschäftlichen Ziele und Ergebnisse erreichen. Das gilt insbesondere für Anbieter von Managed Services (59 %). IT-Führungskräfte spüren auch den Druck, mehr Geld für Cybersicherheit ausgeben zu müssen. Rund 71 % widmen Ausgaben aus anderen Bereichen um und 53 % haben den Eindruck, aufgrund von zu wenig Geld oder Fachwissen mit dem Rücken zur Wand zu stehen (siehe Abbildung 3). Eine Möglichkeit, diese Kosten umzuwidmen und das spezialisierte Fachwissen zu bekommen, bestünde darin, die Anzahl der IT-Serviceanbieter zu reduzieren und so die Ausgaben zu konsolidieren.

Abbildung 3

So erzielen Unternehmen ein Gleichgewicht zwischen Cybersicherheitsanforderungen und IT-Budgets

● Stimme voll und ganz zu ● Stimme zu

Die Konsolidierung unserer Ausgaben für IT-Anbieter, die ganzheitliche Cybersicherheitservices bieten, würde unser Budget entlasten.



Damit wir unser IT-Budget nicht sprengen, setzen wir unsere internen MitarbeiterInnen nun für die vordringlichsten Cybersicherheitsinitiativen ein, da wir schlicht nicht alles machen können.



Wir widmen Ausgaben aus anderen Bereichen unseres IT-Budgets für unser Cybersicherheitsbudget um.



Wir haben Schwierigkeiten, Investitionen in den laufenden Betrieb und die Umsetzung unseres Cybersicherheitsplans ins Gleichgewicht zu bringen.



Wir benötigen strategische Unterstützung bei der Implementierung eines ganzheitlichen Cybersicherheitsplans, der sowohl den Erfolg der internen MitarbeiterInnen sicherstellt als auch die Lösung von Budgetproblemen ermöglicht.



Wir haben den Eindruck, mit dem Rücken zur Wand zu stehen, da wir zu wenig Geld oder Fachwissen haben, um einen soliden Cybersicherheitsplan zu erstellen.



Basis: 515 globale EntscheidungsträgerInnen und EinflussnehmerInnen in den Bereichen IT-Services, Managed Services und IT-Beratung. Hinweis: Die genannten Prozentsätze wurden u. U. gerundet und entsprechen daher möglicherweise nicht den gesonderten Werten. Quelle: Eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, November 2022.

IT-Serviceanbieter verbessern die Mitarbeitererfahrung und sorgen für eine herausragende Kundenerfahrung

Neben dem Schutz der geschäftlichen und internen Infrastruktur müssen IT-Führungskräfte auch berücksichtigen, wie sich die Einführung neuer Prozesse und Technologien auf die Mitarbeitererfahrung auswirkt. ITDMs können auf IT-Serviceanbieter zurückgreifen, die wertvolle Ressourcen und Branchenkenntnisse bieten, um Kompetenzlücken in ihrem Unternehmen zu schließen, die Belastung der IT-Teams zu reduzieren oder die Weiterqualifizierung der vorhandenen Teammitglieder voranzutreiben. Rund 64 % geben an, dass sie externes technologiespezifisches Fachwissen benötigen, damit ihr internes IT-Team erfolgreich ist. Über die Hälfte (58 %) der Befragten sagt, dass die Nutzung von Schulungsservices, mit denen die IT-MitarbeiterInnen geschult werden, die Einführung neuer Technologien beschleunigt. Das verbessert nicht nur die Mitarbeitererfahrung, sondern auch die Kundenerfahrung. Wenn die MitarbeiterInnen mit ihrer Rolle zufriedener sind und sich mehr engagieren, bieten sie den Kunden langfristig eine bestmögliche Erfahrung. Sofern die MitarbeiterInnen mit unübersichtlichen Prozessen und technischen Ineffizienzen kämpfen müssen, leiden darunter unweigerlich auch Innovationen und die Kundenerfahrung. Wir haben Folgendes festgestellt:

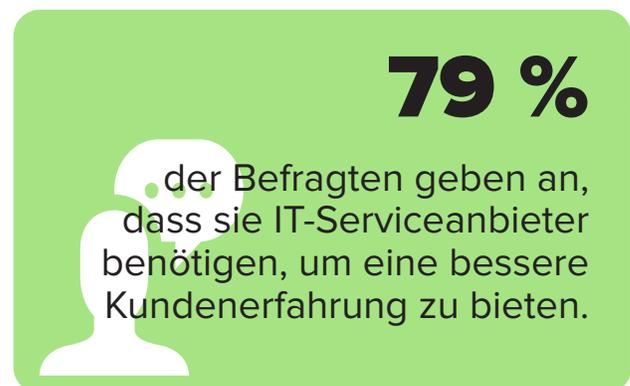
- **Unternehmen konzentrieren sich darauf, das die MitarbeiterInnen unabhängig vom Arbeitsort erfolgreich arbeiten können.** Nach den Ereignissen der letzten Jahre – insbesondere dem schnellen Wechsel zur Remotearbeit am Anfang der COVID-19-Pandemie – versuchen Unternehmen nun, die Infrastruktur und die Prozesse, die sie eingeführt haben, zu optimieren. Das können sie jedoch nicht allein schaffen. Rund 64 % der Befragten bestätigen, dass sie IT-Serviceanbieter benötigen, um die Erfahrung für Hybrid-/RemotemitarbeiterInnen zu verbessern. Das erhöht die Produktivität – und 41 % der Befragten sagen, sie brauchen Services für die Produktivitätssteigerung der HybridmitarbeiterInnen. Unternehmen machen sich die IT-Services unter anderem mithilfe von automatisierten Supporttools und Technologien zunutze, die von den IT-Serviceanbietern bereitgestellt werden (z. B. proaktives Monitoring, vorausschauende Analysen, Dashboards, Selfserviceportale). So haben

64 %

der Befragten geben an, dass sie IT-Serviceanbieter benötigen, um die Erfahrung für Hybrid-/RemotemitarbeiterInnen zu verbessern.

die internen IT-MitarbeiterInnen mehr Zeit für Innovationen und strategische Initiativen. Diese Tendenz erhöhte sich im letzten Jahr von 62 % auf 76 %. Unternehmen müssen auf ihrem gesamten Weg auch Mid-Tier-Problematiken wie Datenintegration, Netzwerke für die Contentbereitstellung sowie Outsourcing von Geschäftsprozessen meistern. Es gibt viele Funktionen, die diese Herausforderungen bewältigen können, wenn sie As a Service verfügbar sind. Unternehmen sollten diese kontextbezogene Arbeit auslagern und ihre Kernteams entlasten, damit sie sich auf die Kundenbedürfnisse und die -erfahrung konzentrieren können.⁴

- **IT-Serviceanbieter sorgen für eine bessere Mitarbeitererfahrung – und zufriedene, engagierte MitarbeiterInnen bieten die bestmögliche Kundenerfahrung.** Im Bereich Weiterbildung/Schulung können die MitarbeiterInnen und das Unternehmen gleichermaßen von Services profitieren (62 %). Die Befragten versprechen sich davon eine höhere Mitarbeiterbindung/Zufriedenheit der IT-MitarbeiterInnen sowie mehr Verfügbarkeit (56 %). IT-Führungskräfte erwarten zudem zahlreiche Vorteile, wenn sie IT-Services zur Unterstützung ihrer internen IT-Teams nutzen. Rund 75 % ziehen es vor, den Support ihrer EndnutzerInnen/ MitarbeiterInnen entweder vollständig auszulagern oder dafür mit einem IT-Serviceanbieter zusammenzuarbeiten (anstatt das intern zu tun). IT-Serviceanbieter bieten auch eine gute Möglichkeit, dass die MitarbeiterInnen ihre alltäglichen Aufgaben besser meistern können. Rund 62 % erwarten eine Maximierung der Workload-Verfügbarkeit, 58 % rechnen mit einer höheren Produktivität der IT-Teams und 54 % gehen davon aus, dass die MitarbeiterInnen/EndnutzerInnen zufriedener mit der IT und dem Support sein werden. In den meisten Fällen steigt mit dieser erhöhten Mitarbeiterzufriedenheit auch die Kundenzufriedenheit, denn 79 % der Befragten geben an, dass sie IT-Serviceanbieter benötigen, um eine bessere Kundenerfahrung zu bieten.



- **IT-Services können sich positiv auf die Kundenerfahrung und das Markenimage auswirken.** In Bezug auf die Kundenerfahrung profitieren IT-Führungskräfte nicht nur vom Erfolg der MitarbeiterInnen, sondern können sie auch direkt mithilfe des Fachwissens der IT-Serviceanbieter verbessern. Rund 56 % der Befragten führten die verbesserte Kundenerfahrung auf Beratungsdienste zurück. IT-Serviceanbieter verbessern den Kundenerfolg und die Kennzahlen. Das zählt zu den Top 4-Möglichkeiten, wie diese Serviceanbieter Unternehmen dabei unterstützen, ihre Geschäftsziele und -ergebnisse zu erreichen. Aber es geht nicht nur darum, direkte Ergebnisse zu messen. Fast 40 % der Befragten erwarten, dass die Nutzung von Services für die IT-Ressourcendisposition und für mehr Nachhaltigkeit – und die damit einhergehende Verpflichtung zur Umsetzung von umweltfreundlichen Geschäftsverfahren – die Kundenzufriedenheit erhöht. Das so verbesserte Markenimage wird nicht nur für Kunden immer wichtiger, sondern auch für die internen Talente, die Unternehmen für ein zukunftssicheres Geschäft binden möchten.

Wichtige Empfehlungen

Aus der ausführlichen Umfrage von Forrester unter 515 globalen EntscheidungsträgerInnen und EinflussnehmerInnen im Bereich IT-Services ergaben sich mehrere wichtige Empfehlungen:

Konzentrieren Sie sich beim Aktualisieren Ihrer Anbietermanagement- und -beschaffungsfunktionen auf den Wert.

Die Zusammenarbeit mit IT-Serviceanbietern entwickelt sich zu einem eher auf Vertrauen basierendem Modell, dessen Fokus auf der gemeinsamen Erstellung liegt. Um die Voraussetzungen für solche Win-win-Beziehungen zu schaffen, müssen die ExpertInnen für Anbietermanagement und -beschaffung einen neuen Ansatz entwickeln, der sich auf Wertorchestrierung und wirtschaftliche Ausrichtung stützt. Der potenzielle Nutzen erfolgreicher Servicebeziehungen ist jedoch den zeitlichen Aufwand wert. IT-Führungskräfte müssen ermitteln, wo sie stehen, um davon profitieren zu können – vom Fachwissen vertrauenswürdiger BeraterInnen über die Vorteile der Automatisierung bis zu taktischen Fähigkeiten. Es geht darum, eine nahtlose End-to-End-Vision und einen klaren Weg dorthin auszuarbeiten.

Setzen Sie auf neue Betriebsphilosophien, um die Ausfallsicherheit zu verbessern.

Die Cloud beschleunigt den Wechsel zu einer neuen Betriebsart, für die es verschiedene Namen gibt, wie z. B. moderner IT-Betrieb oder Cloud-Betriebsmodell. In diesem neuen Modell setzen Unternehmen bewusst auf eine ganzheitliche Strategie für ihren Cloud-Betrieb. Dabei stimmen sie die Nutzung von Daten, Prozessen und Strategien aufeinander ab und steigern den Wert für das Unternehmen, da sie sowohl die Ausfallsicherheit erhöhen als auch die Cloud einführen. Wenn Unternehmen neue Lösungen oder Prozesse wie diese einführen, können sie auf das Fachwissen externer IT-Serviceanbieter zurückgreifen. Diese unterstützen sie dabei, einen Schritt zurückzugehen und einen ganzheitlichen, sicheren Plan zur Bewältigung der Veränderungen zu erstellen. Durch die Nutzung von Cybersicherheits- und Strategie-/Beratungsservices können Unternehmen ein zukunftssicheres Geschäft mit einem langfristigen Plan entwickeln, anstatt einen Flickenteppich verschiedener Endpunktlösungen zu verwalten.

Vermeiden Sie „spontane“ Reaktionen auf wirtschaftliche Unsicherheiten.

Potenzielle wirtschaftliche Unsicherheiten können Kunden dazu motivieren, Entlastungsmaßnahmen zu ergreifen, wie z. B. neue Möglichkeiten für das Outsourcing zu ermitteln, um den IT-Fachkräftemangel und Ressourceneinschränkungen zu bewältigen. Auch wenn sich die Problematik der fehlenden Fachkräfte im Jahr 2023 beruhigen sollte, werden Unternehmen jeder Größe vermutlich bei wichtigen Kompetenzanforderungen weiterhin auf IT-Serviceanbieter setzen müssen. Diese Kompetenzanforderungen können z. B. tägliche Wartungen, kritische Aufgaben bei der Cloud-Migration oder dem Datenmanagement und auch eine Schulung zur Nutzung von vorausschauenden KI-Funktionen umfassen. IT-Serviceanbieter können Fachkräfte weiterqualifizieren, sodass sie neue Funktionen managen können, die zuvor nicht in ihrem Aufgabenbereich waren. Die Weiterbildung von Talenten über Schulungsservices, der Wissensaustausch als Teil der Beziehungen oder das Schließen von Talentlücken kann sich in schwierigen Zeiten ebenfalls als wahrer Segen erweisen.

Das hybride Arbeitsmodell wird sich im Jahr 2023 weiterentwickeln und erfordert neue Herangehensweisen.

Eine herausragende Mitarbeitererfahrung sorgt letztendlich für eine bessere Kundenerfahrung. Eine Investition in die Verbesserung der digitalen Erfahrung für MitarbeiterInnen bietet also erhebliche geschäftliche Vorteile. Der schnelle Wechsel zu Homeoffice-Szenarien und die anschließende Einführung hybrider Arbeitsmodelle hat Enterprise-Kunden von unterschiedlicher Größe vor erhebliche Probleme gestellt. Auch in Zukunft wird der Schwerpunkt darauf liegen, hybride Arbeitsstrategien zu realisieren und zu verbessern. Das wird zusätzlichen Druck ausüben, die geschäftliche Ausfallsicherheit und den Sicherheitsschutz zu verstärken. Bereiten Sie sich darauf vor, mit Ihren IT-Servicepartnern nach geeigneten Lösungen zu suchen, um potenzielle Risiken proaktiv zu planen und zu managen.

Anhang A: Methodik

Für diese Studie führte Forrester eine Onlineumfrage unter 515 globalen EntscheidungsträgerInnen und EinflussnehmerInnen in den Bereichen IT-Services, Managed Services und IT-Beratung durch, um die Herausforderungen und Vorteile für IT-Führungskräfte zu bewerten, die mit IT-Serviceanbietern zusammenarbeiten. Zu den UmfrageteilnehmerInnen zählten EntscheidungsträgerInnen in den Bereichen IT, Personal/Schulung, Cloud sowie Infrastruktur und Betrieb. Den Befragten wurde ein kleines Incentive als Dankeschön für die Zeit angeboten, die sie für die Umfrage aufgewendet haben. Die Studie begann im Oktober 2022 und endete im November 2022.

Projektteam:

Madeline Harrell,
Beraterin für Marktauswirkungen

Jenna Bonugli,
Co-Beraterin für Marktauswirkungen

Forschungsbeitrag:

Infrastructure & Operations Research
Group von Forrester

Anhang B: Demografie

TOP 5-LÄNDER

USA	21 %
Brasilien	11 %
Kanada	10 %
Deutschland	8 %
Indien	7 %

TOP 5-BRANCHEN

Einzelhandel	11 %
Gesundheitswesen	10 %
Fertigung und Materialien	9 %
Finanzdienstleistungen und/oder Versicherungen	8 %
Behörden	6 %

MITARBEITERANZAHL

250 bis 499 Beschäftigte	10 %
500 bis 999 Beschäftigte	13 %
1.000 bis 4.999 Beschäftigte	51 %
5.000 bis 19.999	17 %
Mehr als 20.000 Beschäftigte	10 %

ABTEILUNG

IT	44 %
Cloud	30 %
Infrastruktur und Betrieb	22 %
Personal/Schulung	5 %

Hinweis: Die Prozentzahl ergibt aufgrund von Rundungen möglicherweise nicht immer genau 100.

Anhang D: Fußnoten

¹ Quelle: „IT-Führungskräfte nutzen externes Fachwissen, um Geschäftsziele zu erreichen: ein Spotlight zu IT-ServiceanbieterInnen“, eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Mai 2021.

² Quelle: „Deliver Modern, Resilient Operations“, Forrester Research, Inc., 02. August 2021.

³ Quelle: „IT-Führungskräfte nutzen externes Fachwissen, um Geschäftsziele zu erreichen: ein Spotlight zu IT-ServiceanbieterInnen“, eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Mai 2021.

⁴ Quelle: „Deliver Modern, Resilient Operations“, Forrester Research, Inc., 02. August 2021.

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratungsleistungen, um Führungskräfte dabei zu unterstützen, wichtige Transformationsergebnisse zu erzielen. Bei uns stehen die Kunden im Mittelpunkt unserer Forschungen. Daher arbeiten die erfahrenen BeraterInnen von Forrester mit Führungskräften zusammen, um ihre Prioritäten mithilfe eines einzigartigen Engagementmodells umzusetzen, das auf unterschiedlichste Anforderungen zugeschnitten ist und langfristigen Erfolg sichert. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Ressourcen. Meinungen geben die Einschätzung zum Zeitpunkt des Berichts wieder und können sich jederzeit ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave™ und Total Economic Impact™ sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der entsprechenden Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com. [E-55723]