

# IT-SUPPORT & OUTSOURCING 2018

## I. WUNSCH & WIRKLICHKEIT

Das sind die Prioritäten der IT-Abteilung – aus der Sicht des



IT-Mitarbeiters



Endanwenders

Zufriedenheit der Anwender sicherstellen.



Produktivität der Angestellten erhöhen.



Die Technikausfallzeiten für die Mitarbeiter reduzieren.



Kosten reduzieren.



Anwenderwünsche und Bedürfnisse besser verstehen.



Proaktives/vorausschauendes Problemlösen.



Neue Software und Updates implementieren.



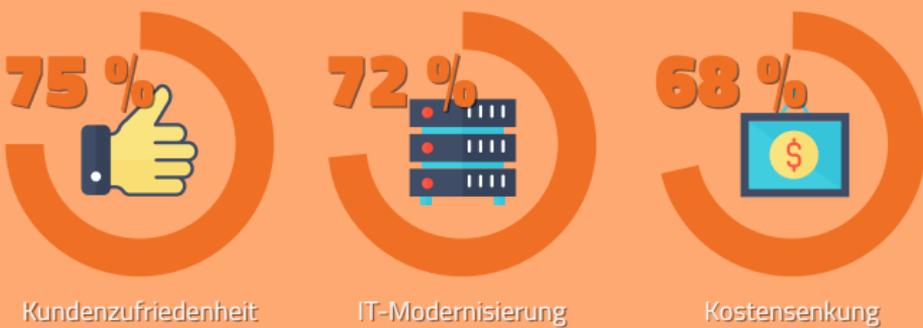
## II. DAS KÖNNTE WAS BRINGEN

Diese Faktoren erhöhen die Produktivität am stärksten – sagen die Endanwender

Schnellere Lösung von Problemen durch die IT-Abteilung	Weniger Unterbrechungen durch Technikausfälle
Schnellere Computer	Schnelleres Auffinden von Informationen und Dokumenten
Möglichkeit für direktes Feedback zu Applikationen	Möglichkeit zur Bewertung von neuen Roll-outs und Updates

## III. MOTIVATION FÜRS IT-OUTSOURCING

Outsourcing in Zeiten der Digitalisierung. IT-Führungskräfte wollen diese primären Ziele erreichen



## IV. ERFOLGREICH UMGESETZT?

Diese Ziele konnten die befragten Unternehmen mit IT-Outsourcing am besten erreichen



Quellen:  
 1) Studie „Mind the (Perception) Gap“, Forrester Consulting 2017.  
 2) IT-Outsourcing-Performance-Studie, Horváth & Partners 2017.