

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

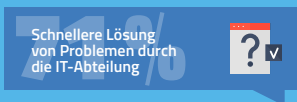


Neue Software und Updates implementieren.



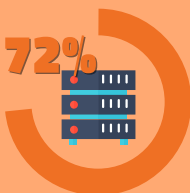
II. DAS KÖNNTE WAS BRINGEN

Diese Faktoren erhöhen am stärksten die Produktivität - das sagen die Endanwender



III. IT-OUTSOURCING

IT-Outsourcing in Zeiten der Digitalisierung. Die drei meist genannten primären Ziele einer Auslagerung



IV. ZIELERREICHUNG

Diese Ziele konnten die befragten Unternehmen am besten erreichen



Quellen:

1) Studie „Mind the (Perception) Gap“, Forrester Consulting 2017. <https://www.digitalbusiness-cloud.de/studie-it-performance-wird-unterschiedlich-wahrgenommen>

2) IT-Outsourcing-Performance-Studie, Horváth & Partners 2017. <https://www.horvath-partners.com/es/media-center/studien/detail/it-outsourcing-performance-studie-2017/>