

STUDIE
**BUSINESS-
ENABLING IT**

IT UND DIGITALISIERUNG UNTER DEN
VORZEICHEN DER CORONAKRISE



HORVÁTH
DIGITAL

Ein aktuelles Studienprojekt von



Exklusiver Studienpartner



Impressum

Herausgeber:

IDG Business Media GmbH

Anschrift:
Lyonel-Feininger-Str. 26
80807 München
Telefon: +49 (0) 89 36086-0
Fax: +49 (0) 89 36086-118
E-Mail: info@idg.de

Vertretungsberechtigter:
Jonas Triebel, Geschäftsführer

Registergericht:
Amtsgericht München, HRB 99187

Umsatzsteueridentifikationsnummer:
DE 811 257 800

Weitere Informationen unter:
www.idg.de

Exklusiver Partner:

Horváth & Partner GmbH
Phoenixbau, Königstraße 5
70173 Stuttgart
E-Mail: info@horvath-partners.com
Web: www.horvath-partners.com

**Studienkonzept /
Fragebogenentwicklung:**
Frank Wollenweber
Horváth Digital

Analysen / Kommentierungen:
Jürgen Mauerer, München

**Umfrageprogrammierung /
Hosting / Koordination Feldarbeit:**
Armin Rozsa
IDG Research Services

Grafik:
Patrick Birnbreier, München

Lektorat:
Elke Reinhold, München

Umschlaggestaltung unter
Verwendung einer Illustration von
© shutterstock.com / Gualtiero Boffi

Ansprechpartner:
Matthias Teichmann
Director Research
IDG Research Services
Telefon: +49 (0) 89 36086-131
mteichmann@idg.de

Dr. Igor Radisic
Partner Competence Center
Digital Transformation
Horváth Digital

Frank Wollenweber
Senior Project Manager
Competence Center
Digital Transformation
Horváth Digital

Alle Angaben in diesem Ergebnisband wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Trotzdem sind Fehler nicht ausgeschlossen. Verlag, Redaktion und Herausgeber weisen darauf hin, dass sie weder eine Garantie noch eine juristische Verantwortung oder jegliche Haftung für Folgen übernehmen, die auf fehlerhafte Informationen zurückzuführen sind.

Der vorliegende Ergebnisberichtsband, einschließlich all seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen, auch auszugsweise, bedürfen der schriftlichen Genehmigung durch IDG Research Services.

Inhalt

6

12

21

Management Summary 6

Digitalisierung unter dem Einfluss der Coronakrise

1. Corona sorgt für einen Digitalisierungsschub und stärkt Unternehmen mit digitaler Strategie 9
2. Der Einfluss von Corona auf die IT 10
3. Resilienz durch digitale Reife 11

Die neue CIO Agenda

1. Zunächst wichtigste Aufgabe für die IT in der Coronakrise: Ausbau des Digital Workplace und Absicherung der Arbeitsplätze im Homeoffice 13
2. Konkrete Projekte 2020: Digital Workplace vor Cloud und Absicherung der IT-Sicherheitsrisiken des Fernzugriffs auf kritische Dienste und Daten 15
3. Neu geplante Projekte 2021: Aufbau von Prozess-Plattformen für neue Produkte, Dienste und Kooperationen knapp vorn 16
4. Ein Fünftel der Unternehmen setzt als relevant eingestufte Themen nicht in Projekten um 18
5. CIO als digitaler Tausendsassa 19
6. Der Kampf um digitale Talente und Changemanagement 20

Die Rolle der IT in der Post-Coronazeit

1. Die IT soll die digitalen Angebote und Geschäftsmodelle mitgestalten 22
2. Die IT-Abteilung besticht als effizienter und verlässlicher Betreiber digitaler Lösungen 23
3. Anspruch und Wirklichkeit: Die Wahrnehmung der IT 24
4. Künftige Rolle der IT: Der CIO ist eng in die Ausgestaltung der Digitalisierungsstrategie eingebunden, seine Rolle wird aufgewertet 25

Zusammenfassung und Implikationen

Auch nach Corona gilt: Die IT-Organisation treibt die Digitalisierung wesentlich voran 26
Einschätzungen aus der CIO-Community 28

Editorials 4

Studiendesign

Impressum 2
Studiensteckbrief 30
Stichprobenstatistik 31

Profil: Horváth Digital 32

Matthias Teichmann,
Director Research
IDG Research Services



Sonderkonjunktur

Konjunkturzyklen gehören zum Stoff jedes wirtschaftswissenschaftlichen Studiums. Das Phänomen besagt, dass die Konjunktur regelmäßigen gesamtwirtschaftlichen Schwankungen unterliegt. Externe, häufig unvorhersehbare Einflüsse sorgen dafür, dass dem Aufschwung ein Abschwung folgt, dem Boom irgendwann die Rezession und andersherum. Diese Schwankungen lassen sich in wellenförmigen Kurven darstellen. Ein gutes Beispiel für solch einen externen Einfluss ist die globale Coronapandemie, die Ende 2019 ihren Anfang nahm und bis heute anhält. Vor eineinhalb Jahren konnte niemand auch nur im Ansatz davon ahnen.

Rezessionsphasen sind üblicherweise gekennzeichnet von Nachfragerückgang, überfüllten Lagern, stagnierenden oder gar sinkenden Preisen und Gehältern sowie zurückgehenden Investitionen. Einiges an der aktuellen Krise ist anders: Der Nachfragerückgang ist nicht einer gesunkenen Konsumneigung geschuldet, sondern vor allem auf die Einschränkungen auf der Angebotsseite zurückzuführen: Geschäfte und Restaurants, Theater und Kinos haben geschlossen, Reisen ist kaum möglich. Des Weiteren gehen Investitionen nicht überall zurück. Es gibt Bereiche, in denen die Krise sogar zu

steigenden Investitionen führt: Die IT-Budgets beispielsweise sinken im Schnitt nicht, im Gegenteil. Womöglich gibt es Umschichtungen, aber IT-Anbieter haben in diesen Tagen Sonderkonjunktur.

Die Auswirkungen der Pandemie haben schlagartig offengelegt, woran es in der Unternehmens-IT hapert. Vielerorts wurden umgehend Investitionen in IT-Infrastruktur, in Remote Work und in Collaboration Tools getätigt. Statt zu überfüllten Lagern kam es in der Folge auf Anbieterseite zu Lieferengpässen. Spannend in diesem Kontext ist nicht nur die Frage, in welche IT-Produkte und -Dienstleistungen Unternehmen aktuell investieren, sondern auch, was das für die IT-Verantwortlichen, für ihre IT-Abteilungen und ihr eigenes Rollenverständnis in den Unternehmen bedeutet.

Grund genug für Horváth Digital und COMPUTERWOCHE, im Rahmen einer gemeinsamen Studie in den Unternehmen nachzufragen und von den Verantwortlichen in der IT sowie auf Geschäftsführungs- und Vorstandsebene ein Stimmungsbild einzuholen.

Wir wünschen eine spannende Lektüre.

In der Rolle des digitalen Tausendsassas

Die seit Anfang 2020 grassierende Covid-19-Pandemie hat uns alle als Menschen, die Gesellschaft und die Wirtschaft vor bisher unbekannte und nie dagewesene Herausforderungen gestellt. Die Weltwirtschaft hat im März 2020 den größten Crash seit dem Ende des Zweiten Weltkriegs erlebt. Im Zuge der global umgesetzten Maßnahmen zur Bekämpfung der Pandemie standen Unternehmen vor gänzlich neuen Fragestellungen: Wie kann trotz Kontakt- und Reisebeschränkungen der Geschäftsbetrieb aufrechterhalten werden? Wie arbeiten Mitarbeiter von zuhause? Wie kann die Kundeninteraktion kurzfristig durch digitale Kanäle substituiert werden? Wie verändert sich die Unternehmenskultur, wenn sich Kollegen nur noch aus Videokonferenzen kennen? Durch das Gebot der Minimierung physischer Kontakte und die Herausforderungen des Geschäftsbetriebs in einem wirtschaftlich hochvolatilen Umfeld ist eine Unternehmensfunktion besonders ins Rampenlicht gerückt: die IT-Organisation.

Innerhalb weniger Tage musste die Infrastruktur geschaffen werden, um teilweise tausenden Mitarbeitern die Arbeit von zuhause zu ermöglichen und damit den Geschäftsbetrieb in Gang zu halten.

Die gemeinsame Studie von Horváth Digital und IDG Research hat sich zum Ziel gesetzt, den Einfluss der Krise auf IT und Digitalisierung zu untersuchen, die Prioritäten der IT während der Pandemie zu identifizieren und die Rolle der IT in der Zukunft abzuleiten.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Coronakrise den bestehenden Trend einer fortschreitenden Digitalisierung weiter verstärkt hat. Gleichzeitig

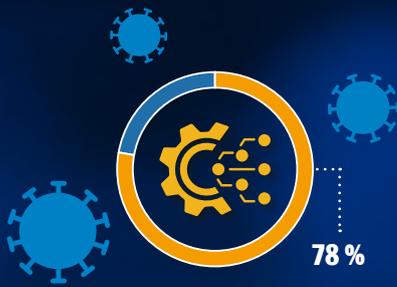
steigt damit der Druck auf die IT-Organisation im Allgemeinen und die CIO-Rolle im Besonderen. Unternehmen, die es trotz bestehender wirtschaftlicher Herausforderungen schaffen, in die strategische Digitalisierung zu investieren, werden gestärkt aus dieser Situation hervorgehen.

Im Jahr 2020 standen dabei besonders operativ dringliche Themen wie Digital Workplace, IT-Sicherheit und Cloud-Dienste im Fokus der Projektaktivitäten. Für das laufende Jahr werden diese Initiativen wieder verstärkt durch strategische Themenfelder der Digitalisierung, u.a. Realtime Operations und intelligente Prozessautomatisierung, ergänzt, damit rückt der CIO in eine Art Rolle des „digitalen Tausendsassas“. Die von ihm geleitete IT-Funktion entwickelt sich als Lieferant eines noch weiteren Spektrums von IT-Fähigkeiten als strategisches Werkzeug der Digitalisierung. Gleichzeitig steigen die Erwartungen an die IT, das Digitalisierungs-Momentum der Coronakrise zu verstetigen, die Fachbereiche mit profunder Beratungskompetenz auf dem Pfad der Digitalisierung zu begleiten und gleichzeitig durch schlanke Organisationsstrukturen sowie strategisches Sourcing von Diensten einen Beitrag zur Kosteneffizienz zu leisten. Dabei unterscheidet sich insbesondere die Wahrnehmung der Rolle der IT-Abteilung zwischen den CxOs, den Führungs- und Linienmitarbeitern stark. In diesem Zusammenhang zeigt die vorliegende Studie auf, dass die Rolle der CIOs weiter gestärkt werden sollte und welche Themenfelder im „New Normal“ von besonderem Interesse sind.

Wir wünschen Ihnen eine spannende und erkenntnisreiche Lektüre.

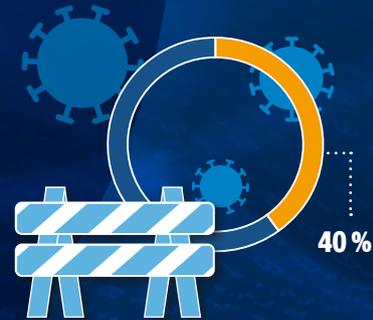
Dr. Igor Radisic,
Partner Competence Center
Digital Transformation
Horváth Digital





Coronakrise verstärkt den bereits existierenden Digitalisierungstrend

78 Prozent der befragten Teilnehmer sind der Meinung, dass die Handlungsnotwendigkeiten der Coronakrise der Digitalisierung einen Schub verleihen.



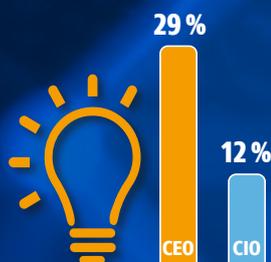
Die Pandemie hat den Handlungsspielraum teilweise eingeschränkt

40 Prozent der Unternehmen erfuhren durch die angespannte Lage Einschränkungen in ihrer digitalen Transformation.



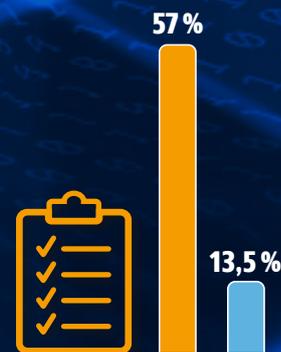
CIO als digitaler Tausendsassa

Im Bereich Business Applications zeigt sich, dass Digitalisierungsinitiativen die parallele Umsetzung einer großen Bandbreite von Themen erfordern. Der Druck auf CIOs, die Lieferfähigkeit in der Breite abzusichern, steigt.



Wahrnehmung der IT verändert sich

29 Prozent der CEOs sehen die IT primär als Innovations-Scout. Nur **12 Prozent** der CIOs sehen dies als vorrangige Aufgabe.



Unterschiedliche Sichtweisen der IT-Abteilung

57 Prozent der IT-Führungskräfte und Mitarbeiter schätzen ihre Rolle über alle Kategorien hinweg als erfüllt ein. Führungskräfte und Mitarbeiter im Businessbereich sehen dies mit **13,5 Prozentpunkten** in wesentlich weniger Fällen so.



Verstärkter Trend zum Outsourcing

Fast **60 Prozent** stimmen unter dem Eindruck der durch Remote-Arbeitsweise geprägten Situation zu, dass IT auch extern eingekauft werden kann.



Optimierung durch Realtime Operations

83 Prozent der CEOs stufen die Bereitstellung und Echtzeit-Auswertung steuerungsrelevanter Daten als relevant ein.



Top-Themen für die digitale Agenda in 2020 waren:

1. Digital Workplace
2. IT Security
3. Cloud
4. Realtime Operations

Management Summary

Die Key Findings im Überblick



Neue Rollen werden an der Schnittstelle von IT und Business verortet sein

62 Prozent aller Teilnehmer sind der Meinung, dass neue Rollen, wie z.B. Data Scientists, Machine Learning Trainer und Data Stewards, weiter mit dem Business verschmelzen und in den Fachbereichen verortet sein werden.

Digitalisierung unter dem Einfluss der Coronakrise

Das folgende Kapitel stellt die Ergebnisse der Studie vor, welche sich dem Einfluss der Coronapandemie und der daraus resultierenden Krise widmen. Im Fokus stehen dabei die Fragestellungen, inwieweit die Krise die bestehenden Digitalisierungsbemühungen beschleunigt hat, welche Einflüsse auf die IT-Abteilungen dabei entstanden sind und wie Unternehmen zukünftig resilient gegenüber externen Effekten werden können.



Corona sorgt für einen Digitalisierungsschub und stärkt Unternehmen mit digitaler Strategie

Das Gros der Befragten ist sich einig: Die Coronapandemie hat nicht nur die Digitalisierung beschleunigt, sondern zeigt auch, dass digital reifere Firmen besser durch die Krise kommen.

Viele Firmen haben während der Coronapandemie binnen weniger Monate Digitalisierungs-Projekte umgesetzt, für die sie sonst Jahre gebraucht hätten.

So stimmen 78 Prozent der Befragten folgender Aussage zu: „Die kurzfristigen Handlungsnotwendigkeiten der Coronakrise sowie die anschließende strategische Ausrichtung der Unternehmen auf das ‚New Normal‘ der Post-Coronazeit werden der Digitalisierung einen Schub verleihen.“ Im Vergleich dazu stimmen dieser Aussage aber nur 52 Prozent der IT-Mitarbeiter zu, die in ihrer Funktion einen anderen Blick auf den Stand der Digitalisierung in ihrem Unternehmen haben.

40 Prozent der Befragten stimmen zu oder eher zu, dass die aktuell angespannte wirtschaftliche Lage die Handlungsfähigkeit der Unternehmen zur digitalen Transformation mindert, 25 Prozent stimmen dieser Aussage hingegen nicht zu. Insbesondere die CFOs (42 Prozent) sehen qua ihres Amtes mangelndes Budget als Hindernis für die Digitalisierung.

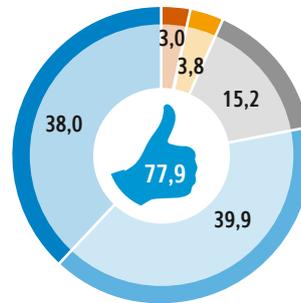
Dass digitaler Fortschritt nicht an Corona scheitert, zeigen auch die aktuellen Studien von IDG Research zum Internet of Things (IoT) oder zum IT Service Management. In beiden Themenfeldern stiegen die Investitionen bei den meisten Unternehmen an – trotz oder gerade wegen Corona.

Die hohe Schlagzahl eines Betriebs im Krisenmodus wird zu nachhaltigen Veränderungen der Entscheidungs- und Lieferprozesse in der IT führen. Dieser Aussage stimmen 60 Prozent aller Befragten zu, unter den CIOs sind es 66 und bei den CEOs sogar 80 Prozent.

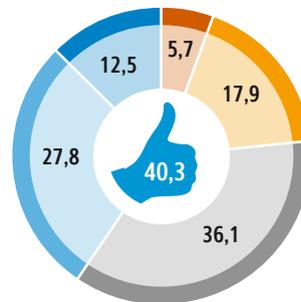
Wie stehen Sie zu nachfolgenden Thesen zum Einfluss der Coronakrise auf die Digitalisierung und die IT-Organisation?

Angaben in Prozent. Basis: n = 263

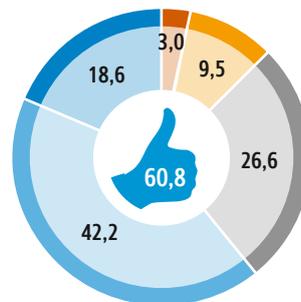
Die kurzfristigen Handlungsnotwendigkeiten der Coronakrise sowie die anschließende strategische Ausrichtung der Unternehmen auf das „New Normal“ der Post-Coronazeit werden der Digitalisierung einen Schub verleihen.



Die angespannte wirtschaftliche Lage mindert die Handlungsfähigkeit der Unternehmen zur digitalen Transformation.



Die hohe Schlagzahl eines Betriebs im Krisenmodus wird zu nachhaltigen Veränderungen der Entscheidungs- und Lieferprozesse in der IT führen.



- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Teils-teils
- Stimme eher nicht zu
- Stimme überhaupt nicht zu

Der Einfluss von Corona auf die IT

Die große Mehrheit der Befragten geht davon aus, dass sich durch die Coronakrise der Druck auf die IT weiter verstärkt. Diese muss effizienter, flexibler und innovativer werden. Vor allem Homeoffice und agile Arbeitsweisen in verteilten Teams werden sich verstetigen.

Rund drei Viertel der Befragten (76 Prozent) gehen davon aus, dass das flexible Arbeiten im Homeoffice und in verteilten Teams auch nach der Coronakrise dauerhaft erhalten bleibt. Grund: Mitarbeiter werden die positiven Erfahrungen einer pragmatischen Zusammenarbeit in Remote-Teams über Collaboration-Tools wie MS Teams, Zoom und Co. nicht mehr missen wollen. Im Detail sind die Zustimmungsraten zu dieser Aussage sehr branchenabhängig: In der Öffentlichen Verwaltung liegt sie beispielsweise bei 100 Prozent, im produzierenden Gewerbe bei überdurchschnittlichen 86 Prozent. Handel und IT-Branche liegen dagegen nur bei 58 bzw. 69 Prozent. Dies könnte vor allem durch die unterschiedlichen Branchenstrukturen, deren Anforderungen an die Mitarbeiter und deren Arbeitsmethoden erklärt werden.

73 Prozent der Befragten stimmen folgender Aussage zu: „Der Druck auf die CIOs wird sich durch die Coronakrise verstärken, denn die Anforderungen an Effizienz, Flexibilität, Resilienz, Skalierbarkeit und Innovationskraft der IT steigen immens.“

Letztendlich verstärkte die Pandemie die bereits zuvor bestehenden Anforderungen an die IT durch die verbreitete Nutzung agiler Methoden wie Scrum oder Kanban in vielen Organisationen. Das belegen die Ergebnisse der letztjährigen Vorgänger-Studie „Adaptive IT 2.0“, in der rund drei Viertel der Befragten ihrer IT-Organisation eine Adaption agiler Praktiken und Tools bescheinigen. Hier gibt es auch keine Diskrepanzen zwischen dem Selbstbild der IT als agil aufgestellte Einheit und ihrer Bewertung durch die Fachabteilungen.

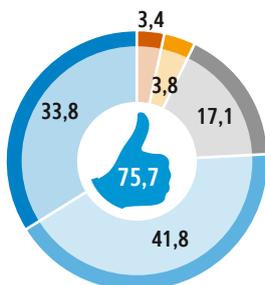
Nichtsdestotrotz verdeutlicht die Coronakrise, dass CIOs trotz aller Digitalisierungseuphorie auch ihre Hausaufgaben machen müssen. Das sagen 68 Prozent der Befragten. Insbesondere systematisches Business Continuity und Risk Management sowie eine Optimierung der IT-Kosten treten zunächst in den Vordergrund.

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Teils-teils
- Stimme eher nicht zu
- Stimme überhaupt nicht zu

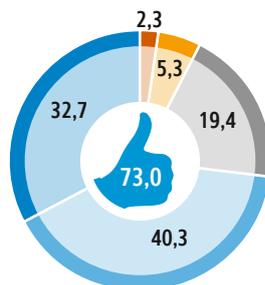
Wie stehen Sie zu nachfolgenden Thesen zum Einfluss der Coronakrise auf die Digitalisierung und die IT-Organisation?

Angaben in Prozent. Basis: n = 263

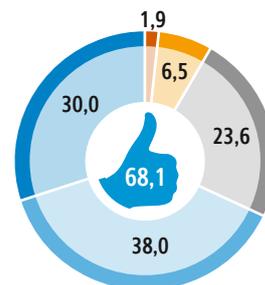
Mitarbeiter werden die positive Erfahrungen einer pragmatischen **Zusammenarbeit in Remote Teams** auf Grundlage diverser Kommunikations- und Kollaborations-Tools nicht mehr missen wollen.



Der Druck auf die CIOs wird sich durch die Coronakrise verstärken, denn die **Anforderungen an die Effizienz, Flexibilität, Resilienz, Skalierbarkeit und Innovationskraft** der IT steigen immens.



Die Coronakrise verdeutlicht, dass CIOs trotz aller Digitalisierungseuphorie auch ihre Hausaufgaben machen müssen. **Systematisches Business Continuity und Risk Management** sowie eine **Optimierung der IT-Kosten** treten zunächst in den Vordergrund.



Resilienz durch digitale Reife

Im Krisenmanagement stellen sich zwei Erfolgsfaktoren heraus, die auch zukünftig als Grundsätze dienen werden. Wer erfolgreich sein Geschäft digitalisieren will, muss dies strategisch und langfristig orientiert tun – und dabei insbesondere seine Mitarbeiter mitnehmen.

Mehr als drei Viertel der Befragten (77 Prozent) stimmen der Aussage zu, dass diejenigen Unternehmen gestärkt aus der Krise hervorgehen, die in der aktuellen Situation nicht nur rein effizienzorientiert handeln, sondern in die strategische Digitalisierung ihres Geschäfts investieren. Das heißt: Die Resilienz der Unternehmen steigt mit dem digitalen Reifegrad.

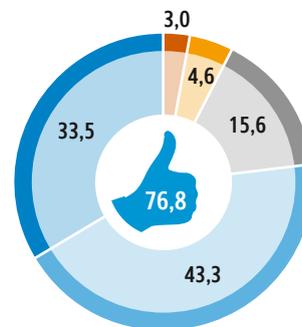
Was zeichnet Firmen mit einer hohen digitalen Reife aus? Sie erkennen den Wert digitaler Innovationen und haben diese in ihre Strategien aufgenommen. Sie optimieren Prozesse und Services durch digitale Technologien und treiben datenbasierte Geschäftsmodelle voran – und sie binden dabei ihre Mitarbeiter ein.

Dies bestätigt sich in der Tatsache, dass 78 Prozent der Befragten der Meinung sind, dass die Coronakrise zeigt, wie wichtig es ist, alle Mitarbeiter auf dem Weg in die digitale Zukunft mitzunehmen, damit die Abläufe auch in Krisenzeiten funktionieren. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass die Zustimmungswerte gerade bei den Business-Führungskräften mit 91 Prozent überdurchschnittlich hoch sind (gemeint sind hier die Führungskräfte aus den Fachbereichen außerhalb der IT, also zum Beispiel Vertrieb, Produktion oder Finanzen).

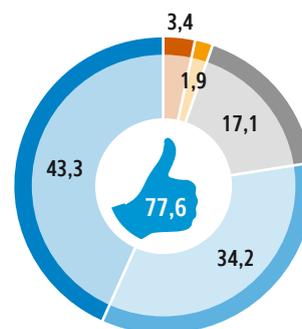
Wie stehen Sie zu nachfolgenden Thesen zum Einfluss der Coronakrise auf die Digitalisierung und die IT-Organisation?

Angaben in Prozent. Basis: n = 263

Unternehmen, die in der aktuellen Situation nicht nur rein effizienzorientiert handeln, sondern in die strategische Digitalisierung ihres Geschäfts investieren, werden gestärkt aus der Krise hervorgehen.



In der Coronakrise wurde einmal mehr deutlich, wie wichtig es ist, alle Mitarbeiter auf dem Weg in die digitale Zukunft mitzunehmen. Sonst funktionieren Abläufe in Krisenzeiten plötzlich nicht mehr.



- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Teils-teils
- Stimme eher nicht zu
- Stimme überhaupt nicht zu

Die neue CIO Agenda

Im folgenden Kapitel werden die wichtigsten IT-Themen der teilnehmenden Unternehmen vorgestellt. Dabei vergleichen wir die Ergebnisse mit den Erkenntnissen aus der Vorjahres-Studie und zeigen aktuelle sowie mögliche zukünftige Trends auf.



Zunächst wichtigste Aufgabe für die IT in der Coronakrise: Ausbau des Digital Workplace und Absicherung der Arbeitsplätze im Homeoffice

In den meisten Firmen hat der sichere Ausbau des digitalen Arbeitsplatzes mit Collaboration- und Kommunikations-Plattformen aktuell höchste Relevanz, um die Coronakrise zu bewältigen.

Wenig überraschend ist der Digital Workplace aktuell das wichtigste Thema, mit dem die IT in Unternehmen einen Beitrag zur Bewältigung der Coronakrise und zur nachhaltigen Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit in der Post-Coronazeit leistet. Drei Viertel der Befragten (76 Prozent) bewerten den Ausbau von Kollaborations-

Plattformen aktuell als sehr relevant oder eher relevant, um die (agile) Zusammenarbeit in hochgradig verteilten Teams zu optimieren und die persönliche Kundeninteraktion auch über Online-Medien zu intensivieren (z.B. Beratung per Video). Das gilt für alle Unternehmensgrößen und Branchen gleichermaßen.

Durch welche Themen der CIO-Agenda leistet die IT Ihres Unternehmens einen Beitrag zur Bewältigung der Coronakrise und zur nachhaltigen Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit in der Post-Coronazeit?

Rang (von 1 bis 15) von eher oder sehr relevanten Themen je Branche. Basis: n = 263

	Automotive	Finanzen	Handel	IT	Industriegüter	Öffentliche Verwaltung	Logistik	Sonstige
Digital Workplace	2	1	5	1	1	2	1	1
IT Security	8	3	1	4	2	1	8	2
Cloud	5	3	5	4	8	2	8	3
Realtime Operations	2	15	5	2	4	7	2	4
IT Automatisierung	8	14	2	3	4	6	3	4
IT on-Demand	8	6	11	4	10	4	3	11
Changemanagement	1	1	11	15	10	9	8	4
Digital Talents	5	3	11	13	6	9	3	11
Prozessautomatisierung	12	8	2	11	6	12	14	13
Prozessplattformen	5	10	8	8	16	7	3	10
Self-Service	12	10	15	14	10	4	14	8
Flexible SCM	2	8	4	15	2	13	8	13
BizDevOps	8	10	8	8	13	9	3	16
Portfolio Neuausrichtung	15	10	10	10	8	13	8	7
Kundenansprache	14	16	11	7	14	13	14	8
Outsourcing	15	6	16	11	15	16	8	13

Auffällig ist zudem, dass insbesondere aus Sicht der CIOs das Thema „Digital Workplace“ von hoher Relevanz ist (87 Prozent). Bei anderen CxOs spielt dieses Thema eine vergleichsweise niedrigere Rolle.

Rund 70 Prozent der Befragten messen der Absicherung der IT-Infrastruktur gegen IT-Sicherheitsrisiken eines dauerhaften Remote Access auf kritische Dienste und Daten (zum Beispiel Phishing, unautorisierte BYOD-Nutzung) eine wichtige Rolle bei. Das gilt insbesondere für die Öffentliche Verwaltung (93 Prozent). Durch die zunehmende Verlagerung der Arbeit ins Homeoffice während der Coronapandemie stiegen auch Herausforderungen im Bereich IT Security.

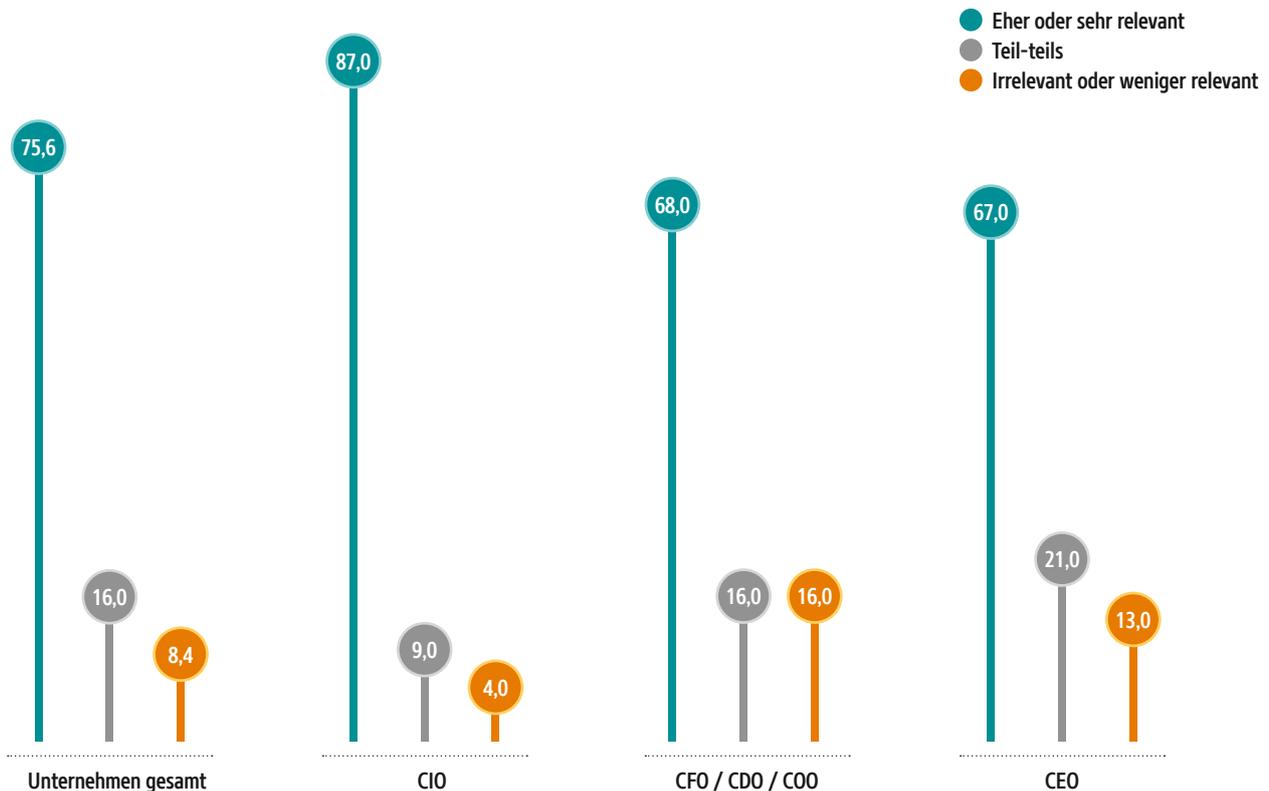
Mit 65 Prozent auf dem dritten Platz bei den Relevanz-Werten liegt die Verlagerung von Diensten in die Cloud als Hebel, um Skalierbarkeitsanforderungen zu begegnen und gleichzeitig die Flexibilität in der Erfüllung von Mitarbeiter- und Kundenbedürfnissen zu steigern. Auch hier ist festzustellen, dass die Coronapandemie bestehende Trends verstärkt hat.

Die geringste Relevanz in diesem Rating hat die Kostenoptimierung der IT durch weitreichendes Outsourcing von Commodity Services. Hier sind die Relevanzwerte mit 47 Prozent am niedrigsten, wenngleich immer noch auf einem hohen Niveau.

Detailansicht „Digital Workplace“

Relevanz des „Ausbaus von Kollaborations- und Kommunikations-Plattformen“

Angaben in Prozent. Basis: n = 77



Konkrete Projekte 2020: Digital Workplace vor Cloud und Absicherung der IT-Sicherheitsrisiken des Fernzugriffs auf kritische Dienste und Daten

Die Relevanz der IT-Themen für die Bewältigung der Coronakrise spiegelte sich 2020 in den konkreten IT-Projekten wider. Auch hier liegt der Ausbau des Digital Workplace vorn.

Fast die Hälfte aller befragten Unternehmen hat in 2020 Projekte durchgeführt, die im Kontext mit dem Ausbau von Kollaborations- und Kommunikations-Plattformen stehen. Drei Viertel finden diese Umsetzung eher oder sogar sehr relevant. Ziel der Maßnahme soll sein, die Zusammenarbeit in verteilten Teams zu optimieren und die Kundeninteraktion auch über Online-Medien zu intensivieren.

65 Prozent der Befragten halten die Verlagerung von Diensten in die Cloud für relevant, in 41 Prozent der Unternehmen wurde ein solches Projekt in 2020 gestartet. Diese Technologie ist ein Hebel, um gestiegenen Anforderungen an die Skalierbarkeit der IT zu begegnen und gleichzeitig die Flexibilität beim Erfüllen von Mitarbeiter- und Kundenbedürfnissen zu steigern.

Auch hier lohnt sich eine detaillierte Betrachtung der Branchen. Für die Öffentliche Verwaltung und den Handel waren Cloud-Projekte in 2020 mit am relevantesten.

70 Prozent halten es für relevant, in knapp 41 Prozent der Unternehmen wurden in 2020 Projekte dazu initiiert: die Absicherung gegen IT-Sicherheitsrisiken eines dauerhaften Remote Access auf kritische Dienste und Daten. Dies wird insbesondere durch die Verstärkung von Homeoffice-Regelungen notwendig.

Um die Folgen der Coronakrise zu bewältigen und die Wettbewerbsfähigkeit in der Post-Coronazeit nachhaltig zu steigern, bauen viele Firmen ihre Self-Services und Online-Vertriebskanäle funktional aus, etwa durch Chatbots oder mobile Apps.

Durch welche Themen der CIO-Agenda leistet die IT Ihres Unternehmens einen Beitrag zur Bewältigung der Coronakrise und zur nachhaltigen Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit in der Post-Coronazeit?

Angaben in Prozent. Dargestellt sind die Top-12-Antworten. Basis: n = 240

Erste Projekte in 2020

- 47,5
Digital Workplace: Ausbau von Kollaborations- und Kommunikations-Plattformen, um die (agile) Zusammenarbeit in hochgradig verteilten Teams zu optimieren und die persönliche Kundeninteraktion auch über Online-Medien zu intensivieren (z.B. Beratung per Video-Chat)
- 41,7
Verlagerung von Diensten in die Cloud als Hebel, um Skalierbarkeitsanforderungen zu begegnen und gleichzeitig die Flexibilität in der Erfüllung von Mitarbeiter- und Kundenbedürfnissen zu steigern
- 40,8
Absicherung gegen IT-Sicherheitsrisiken eines dauerhaften Remote Access auf kritische Dienste und Daten (z.B. Phishing, unautorisierte BYOD-Nutzung)
- 40,4
Business Applications: Funktionaler Ausbau von Self-Service-Diensten und Online- Vertriebskanälen, z.B. durch Chatbots, Intelligent Voice Recognition Systems und mobile Apps
- 35,8
Kurzfristige Realisierung der IT-Unterstützung für neue (On-Demand)-Dienste und ein verändertes Produktportfolio
- 35,4
IT Operating Model: Konsequente Automatisierung von IT-Betriebsprozessen
- 34,6
IT Talent & Culture Recruiting „Digitaler Talente“ (z.B. Product Owner, Scrum Master, Digital Architects, Data Scientists, UI/UX Designer, ...)
- 33,8
Hebung von Effizienzpotenzialen und Steigerung der Business Resilienz durch intelligente Prozessautomatisierung (Machine Learning, RPA)
- 31,7
Bereitstellung und intelligente Auswertung steuerungsrelevanter Informationen nahezu in Echtzeit
- 30,8
Umfassendes Changemanagement, um den Kulturwandel in der Organisation hin zu agilen Methoden voranzutreiben und die in der Coronakrise ausgeprägten Good Practices zu verstetigen
- 30,4
Ausprägung produktzentrierter BizDevOps-Einheiten, in denen Business und IT kontinuierlich auf Basis agiler Methoden und Organisationsmuster zusammenarbeiten
- 28,8
Kostenoptimierung durch Kapazitätsanpassung und Neuausrichtung des Projektportfolios

3 Neu geplante Projekte 2021: Aufbau von Prozess-Plattformen für neue Produkte, Dienste und Kooperationen knapp vorn

Im Gegensatz zu 2020 gibt es bei den für 2021 geplanten Projekten keinen klaren Fokus. Die IT-Projekte sind breit verteilt und nehmen vor allem auch Zukunftsthemen in den Blick, um die Wettbewerbsfähigkeit der Firmen in der Post-Coronazeit nachhaltig zu steigern.

Für viele Firmen hat 2021 der Aufbau von Prozessplattformen zur flexiblen, nachfrageorientierten Unterstützung neuer Produkte, Dienste und Kooperationsmodelle in einem volatilen Marktumfeld eine hohe Bedeutung (33 Prozent).

Ebenfalls auf der Agenda stehen in diesem Jahr Projekte für den funktionalen Ausbau von Self-Services und Online-Vertriebskanälen. Durch den verringerten physischen Kundenkontakt während der Coronapandemie setzen Unternehmen zunehmend auf digitale Vertriebskanäle und die damit einhergehende Automatisierung an der Kundenschnittstelle. Dies kann einerseits Umsatzausfälle kompensieren, aber andererseits auch die Service-Effizienz steigern.

Darüber hinaus planen Firmen für 2021 Lösungen für die intelligente Prozessautomatisierung (Machine Learning, RPA), um die Effizienz und die Business-Resilienz zu erhöhen (32 Prozent der Befragten).

Um hierfür die Bereitstellung und intelligente Auswertung steuerungsrelevanter Informationen zu gewährleisten, initiieren die Befragten ebenfalls Projekte im Bereich Realtime Operations. Dies gilt insbesondere für die großen Unternehmen (38 Prozent).

Durch welche Themen der CIO-Agenda leistet die IT Ihres Unternehmens einen Beitrag zur Bewältigung der Coronakrise und zur nachhaltigen Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit in der Post-Coronazeit?

Angaben in Prozent. Dargestellt sind die Top-12-Antworten. Basis: n = 240

In 2021 geplante Projekte

- 33,3 Aufbau von Prozessplattformen zur flexiblen nachfrageorientierten Unterstützung neuer Produkte, Dienste und Kooperationsmodelle in einem volatilen Marktumfeld
- 31,7 Business Applications: Funktionaler Ausbau von Self-Service-Diensten und Online-Vertriebskanälen, z.B. durch Chatbots, Intelligent Voice Recognition Systems und mobile Apps
- 31,7 Hebung von Effizienzpotenzialen und Steigerung der Business Resilienz durch intelligente Prozessautomatisierung (Machine Learning, RPA)
- 31,3 Bereitstellung und intelligente Auswertung steuerungsrelevanter Informationen nahezu in Echtzeit
- 30,0 Digital Workplace: Ausbau von Kollaborations- und Kommunikations-Plattformen, um die (agile) Zusammenarbeit in hochgradig verteilten Teams zu optimieren und die persönliche Kundeninteraktion auch über Online-Medien zu intensivieren (z.B. Beratung per Video-Chat)
- 30,0 Kostenoptimierung der IT durch weitreichendes Outsourcing von Commodity Services
- 29,6 Absicherung gegen IT-Sicherheitsrisiken eines dauerhaften Remote Access auf kritische Dienste und Daten (z.B. Phishing, unautorisierte BYOD-Nutzung)
- 29,6 Umfassendes Changemanagement, um den Kulturwandel in der Organisation hin zu agilen Methoden voranzutreiben und die in der Coronakrise ausgeprägten Good Practices zu verstetigen
- 29,2 Kostenoptimierung durch Kapazitätsanpassung und Neuausrichtung des Projektportfolios
- 28,3 Aufbau von Fähigkeiten zu einer individualisierten, kontext-sensitiven Kundenansprache mit dem Ziel, das Erlöspotenzial der Kundenbasis besser auszuschöpfen
- 28,3 Kurzfristige Realisierung der IT-Unterstützung für neue (On-Demand)-Dienste und ein verändertes Produktportfolio
- 23,8 IT Operating Model: Konsequente Automatisierung von IT-Betriebsprozessen

Neue Themen auf dem Vormarsch

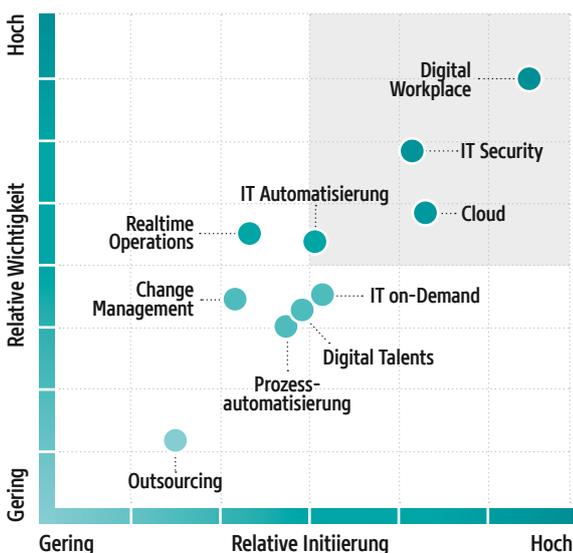
Weniger häufig geplant werden hingegen IT-Projekte in den Bereichen Digital Workplace, IT Security oder Cloud. Dies scheint ein natürlicher Verlauf zu sein, nachdem diese drei Themen in 2020 besonders häufig umgesetzt worden und keine klassischen IT-Projektkategorien sind, sondern kontinuierliche Herausforderungen, welche nicht durch den Abschluss einzelner Projekte bewältigt sind. Exemplarisch hierfür steht das Thema IT Security als eine ständige Herausforderung, auf die Unternehmen reagieren müssen.

Die Themenlandschaft der IT-Projekte wurde unter dem Einfluss der Coronakrise besonders durch den Digital Workplace, IT Security und Cloud dominiert.

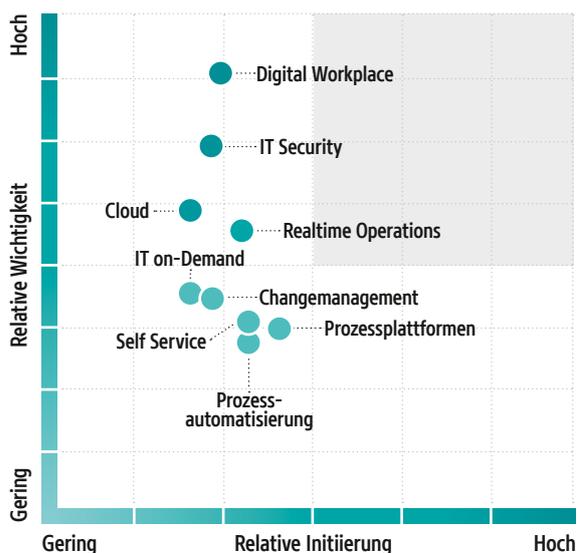
Der Ausbau von Kollaborations- und Kommunikationsplattformen hatte 2020 gemeinsam mit Themen wie IT Security, Cloud und der Prozessautomatisierung die höchste Priorität und wurde am häufigsten in Projekten umgesetzt.

Während die Rückschau auf 2020 sehr klare Prioritäten widerspiegelt, fällt die Sicht 2021 deutlich undifferenzierter aus, und es stellt sich die Frage, welche Themen dieses Vakuum in der Post-Coronazeit füllen werden.

Projektumsetzung 2020
Relative Wichtigkeit und Projektumsetzung



Projektplanung 2021
Relative Wichtigkeit und Projektplanung



4 Ein Fünftel der Unternehmen setzt als relevant eingestufte Themen nicht in Projekten um

Viele relevante IT-Themen entsprechen ebenfalls den Top-Themen in der Initiierung neuer Projekte. Eine detaillierte Betrachtung der Ergebnisse zeigt jedoch, dass in vielen Unternehmen relevante IT-Themen nicht in Projekten umgesetzt werden, währenddessen teilweise weniger relevante Themen in Projekte überführt werden.

Mehr als die Hälfte aller Teilnehmer stuft den „Digital Workplace“ als eher oder sehr relevant ein und hat im Jahr 2020 oder 2021 ein entsprechendes Projekt geplant. „IT Security“ wird von 47 Prozent als relevant angesehen, und es gab eine zeitnahe Projektumsetzung.

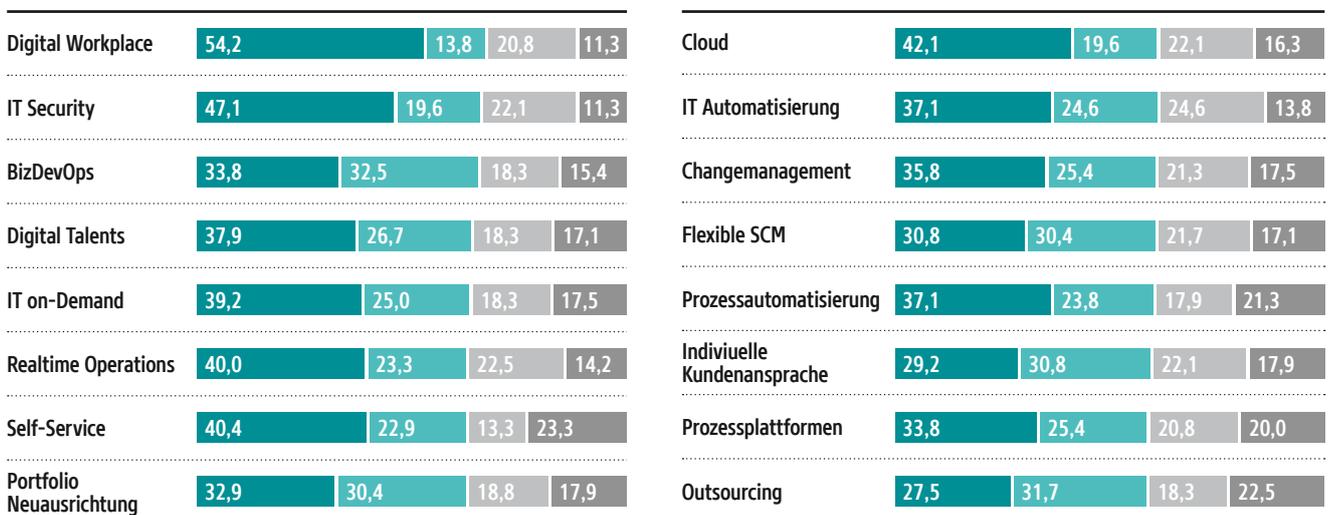
Das Diagramm auf dieser Seite sortiert die IT-Themen nach Relevanz. Die beiden Themen Digital Workspace und IT Security sind also nach Bekunden der Befragten die wichtigsten Themen. Es zeigt sich, dass die Relevanz und Projektinitiierung miteinander korrelieren. Jedoch zeigen sich auch Ausnahmen, wie beim Self-Service: Hier gibt es viel häufiger IT-Projektumsetzungen als dem Thema nach Relevanz „zustehen“ würde.

Interessant aber auch der Blick auf die Werte in den hellgrauen Feldern. In diesen Unternehmen werden IT-Themen als relevant erachtet, aber keine Umsetzung initiiert. Die Werte pendeln immer um rund 20 Prozent, einem Fünftel der Befragten.

Die dunkelgrauen Felder stellen dabei den Anteil der Befragten dar, die dieses IT-Thema als nicht relevant erachten, bei denen es jedoch Projektstatus besitzt. Auch wenn diese Erkenntnisse stets Einzelmeinungen repräsentieren, zeigt sich an dieser Stelle die Notwendigkeit für ein stringentes Projektportfoliomanagement.

Wichtige Themen werden häufig nicht umgesetzt

Angaben in Prozent. Relevanz und Projektumsetzung (2020 oder 2021) je Thema. Basis: n = 240



● Wichtig und initiiert ● Nicht wichtig und nicht initiiert ● Wichtig und nicht initiiert ● Nicht wichtig und initiiert

CIO als digitaler Tausendsassa

Die hohe Anzahl relevanter Themen unterstreicht die neue Rolle des CIOs als digitalem Tausendsassa. Besonders im Bereich „Business Applications“ kommen auf die obersten IT-Verantwortlichen zahlreiche neue Themen zu.

Im Rahmen dieser Studie wurden sieben Kategorien von Business Applications nach ihrer jeweiligen Relevanz für das Unternehmen der Teilnehmer abgefragt. Hierbei zeigten sich in Summe nur graduelle Unterschiede in der Relevanz der jeweiligen Business Applications. Zwischen Platz 1 und Platz 7 liegen dabei gerade einmal acht Prozentpunkte.

Top-Nennung ist die Echtzeit-Auswertung steuerungsrelevanter Informationen: 63 Prozent aller Teilnehmer stufen dies als eher relevant bis sehr relevant ein.

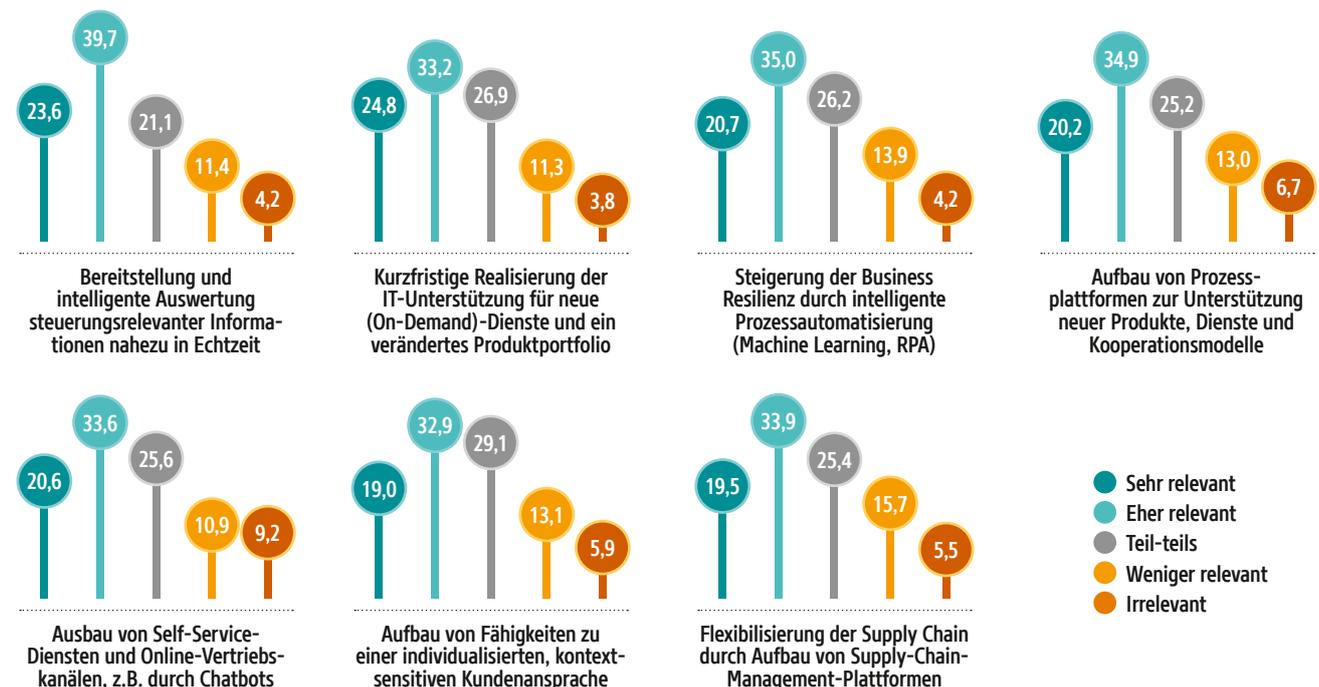
Die kurzfristige Realisierung von IT-Unterstützung bei neuen On-Demand-Diensten und die Steigerung der Business Resilienz durch intelligente Prozessautomatisierungen folgen

mit 71,5 bzw. 68,8 Prozent. Und selbst Platz 7, die Flexibilisierung der Supply Chain, kommt auf 66,1 Prozent.

Alle genannten Themen stehen im Zentrum der Digitalisierung und tragen gleichzeitig dazu bei, dass Unternehmen resilienter gegen zukünftige Krisen werden. Corona hat gezeigt, dass externe Einflüsse, z.B. durch einen Ausfall relevanter Mitarbeiter oder durch Unterbrechungen der Supply Chain, die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen können. Gleichzeitig hat sich die Kundennachfrage sprunghaft verschoben, sodass Unternehmen teilweise kurzfristig Dienste skalieren oder ihr Produktportfolio neu ausrichten mussten. CIOs müssen diese vielfältigen Themen für ihr Unternehmen priorisieren.

Durch welche Themen der CIO-Agenda leistet die IT Ihres Unternehmens einen Beitrag zur Bewältigung der Coronakrise und zur nachhaltigen Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit in der Post-Coronazeit?

Angaben in Prozent. Basis: n = 263



6

Der Kampf um digitale Talente und Changemanagement

Der seit vielen Jahren beklagte IT-Fachkräftemangel wie auch die demografische Entwicklung in Deutschland sind hinlänglich bekannt. Die Ergebnisse dieser Studie legen trotzdem den Schluss nahe, dass der Kampf um digitale Talente gerade erst begonnen hat.

Die Relevanz digitaler Talente und digitaler Kultur für den zukünftigen Unternehmenserfolg scheint noch nicht in allen Firmen erkannt worden zu sein. Es sind deutliche Unterschiede festzustellen, wenn man Auswertungen nach unterschiedlichen Unternehmensgrößen oder Branchen vornimmt.

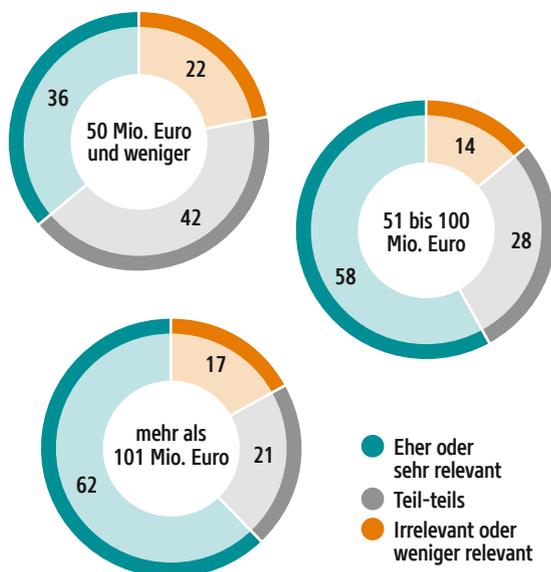
Nur 36 Prozent der Befragten aus kleinen Unternehmen mit weniger als 50 Millionen Euro Umsatz sehen die Relevanz von IT Talent & Culture. Zum Vergleich: Bei den Befragten aus Unternehmen mit einem Umsatz von mehr als 100 Millionen Euro sind es 62 Prozent. Dies zeigt den klaren Fokus bei größeren Unternehmen, die typischerweise ein höheres Investitionsvolumen und die Digitalisierung zum Kerngeschäft erklärt haben.

Kleinere und mittlere Unternehmen scheinen hier, eventuell auch aufgrund kleinerer Budgets und beschränkter Opportunitäten, zurückhaltender zu agieren und eher auf den Bezug von externen Dienstleistungen zu setzen.

Stichwort Digitaler Kulturwandel und Changemanagement: Die Digitalisierung ist in den verschiedenen Branchen in sehr unterschiedlichem Maße vorangeschritten. Aber auch das Bewusstsein, dass ein Kulturwandel hin zu mehr Agilität notwendig ist, ist sehr unterschiedlich ausgeprägt. Dass Changemanagement relevant ist, sagen acht von zehn Befragten aus der Automobilbranche, aber nicht mal jeder zweite Befragte aus dem Öffentlichen Sektor.

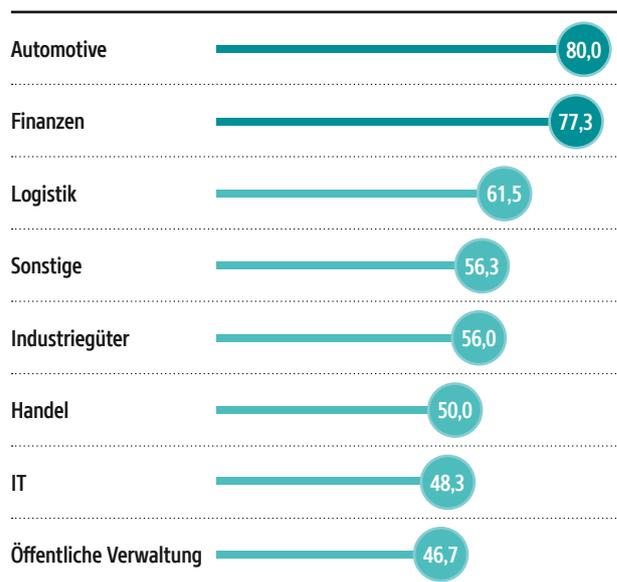
Relevanz von „IT Talent & Culture Recruiting“ nach Umsatzklasse

Angaben in Prozent. Basis: n = 220



Relevanz des digitalen Kulturwandels nach Branchen

Angaben in Prozent. Basis: n = 220



Die Rolle der IT in der Post-Coronazeit

Dieses Kapitel behandelt die zukünftige Rolle der IT-Abteilung in den Unternehmen. Durch die Veränderung der Anforderungen an die IT während der Coronakrise hat sich auch ein neues Zielbild für diese entwickelt. Die Erwartungen von unterschiedlichen Positionen in den Unternehmen an die zukünftige Entwicklung der IT-Abteilung wird in diesem Kapitel vorgestellt, dabei werden auch Unterschiede zwischen Anspruch und Wirklichkeit dargestellt.

Die IT soll die digitalen Angebote und Geschäftsmodelle mitgestalten

Die Anforderungen an die IT-Abteilung sind im Zuge der Coronakrise gestiegen. Die meisten Unternehmen erwarten, dass sie die digitalen Angebote und Geschäftsmodelle mitgestaltet.

Fast die Hälfte der Befragten (47 Prozent) weist der Rolle der IT als Mitgestalter der digitalen Angebote und Geschäftsmodelle höchste oder hohe Priorität zu. Interessant sind hier die Bewertung durch unterschiedliche Positionen im Unternehmen. Während die CIOs (41 Prozent) und die IT-Manager (49 Prozent) selbst diese Rolle als weniger wichtig erachten, fordern die CFOs (56 Prozent) und vor allem die Führungskräfte im Business (63 Prozent) diese Aufgabe vehement ein.

Weitere wichtige Rollen der IT sind die des Treibers und Moderators eines agilen IT-Entwicklungsprozesses (38 Prozent) sowie als Technologie-Berater der Fachbereiche (34 Prozent). Letzterem weisen vor allem die CIOs (45 Prozent), CEOs (44 Prozent), Business-Führungskräfte (43 Prozent) und Business-Mitarbeiter (50 Prozent) höchste oder hohe Priorität zu. Das sagen aber nur 22 Prozent der IT-Leiter.

Ein Drittel der Befragten sehen die IT vorrangig als effizienten und verlässlichen Betreiber digitaler Lösungen für IT-Infrastruktur und Applikationsbetrieb verantwortlich. Mit dem gleichen Zustimmungsgrad wird die IT primär als zuverlässiger und schneller Lieferpartner für digitale Produkte gesehen.

Die Rolle der IT als Innovations-Scout fordern 25 Prozent der Befragten. Interessant sind hier die unterschiedlichen Werte bei den CEOs (41 Prozent) und den Führungskräften im Business (acht Prozent). Der CIO und die IT-Leiter befinden sich hier im Durchschnitt.

Nur zehn Prozent der Befragten sehen höchste oder hohe Priorität für die Rolle der IT als Treiber der Resilienz des Unternehmens. Dies könnte damit zwar keine explizit geforderte Rolle der IT sein, jedoch werden alle Themen, mit denen die IT einen Beitrag zur Resilienz des Unternehmen leistet, als durchweg relevant eingestuft. Daher handelt es sich bei dieser Rolle wohl eher um eine implizite Erwartung der Befragten.

Welche Rolle nimmt die IT in Ihrem Unternehmen ein?

Angaben in Prozent. Bewertet auf einer Skala von 1 (höchste Priorität) bis 7 (niedrigste Priorität). Basis: n = 228



höchste Priorität ● ● ● ● ● ● ● niedrigste Priorität

Die IT-Abteilung besticht als effizienter und verlässlicher Betreiber digitaler Lösungen

Die IT schneidet vor allem in ihren Rollen als zuverlässiger Betreiber von digitalen Lösungen sowie als Technologie-Berater der Fachbereiche gut ab.

Zwei Drittel der Befragten (65 Prozent) finden, dass die IT-Abteilung ihre Rolle als effizienter und verlässlicher Betreiber digitaler Lösungen vollständig oder fast vollständig erfüllt. Nur fünf Prozent sagen, dass die IT dieser Rolle nicht gerecht wird.

Insbesondere die CIOs (77 Prozent) und IT-Mitarbeiter (73 Prozent) zeigen sich hier sehr zufrieden. Über alle Befragten hinweg herrscht vor allem in der Automobilindustrie (73 Prozent) und im Finanzdienstleistungssektor (77 Prozent) hohe Zufriedenheit.

Auch die Rollen als Technologie-Partner der Fachbereiche (61 Prozent) und als zuverlässiger und schneller Lieferpartner für digitale Produkte (59 Prozent) erfüllt die IT-Abteilung relativ zuverlässig.

Eine häufige Forderung an die IT ist, die digitalen Angebote und Geschäftsmodelle mitzugestalten (siehe vorheriges Key Finding). Ausgerechnet hier besteht Nachholbedarf. Nur 56 Prozent der Befragten sagen, dass die IT diese Rolle gut ausfüllt. Skeptisch zeigen sich vor allem die Führungskräfte im Business.

Am wenigsten wird die IT ihrer Rolle als Innovations-Scout gerecht. In diesem Punkt liegt der Anteil der Befragten, der diesen Aufgabenbereich als (fast) vollständig erfüllt ansieht, nur bei 38 Prozent. Die Zufriedenheit steigt hier mit der Unternehmensgröße (32 Prozent in kleineren Firmen unter 1.000 Mitarbeiter, 45 Prozent in großen Unternehmen ab 5.000 Mitarbeitern). Diese Rolle wird vor allem von CEOs erwartet, während CIOs dieser nur eine untergeordnete Rolle beimessen.

Wie wird die IT diesen Rollen gerecht?

Angaben in Prozent. Bewertet auf einer Skala von 0 („Keine relevante Rolle für die IT“) bis 5 („Erfüllt die Rolle vollständig“). Basis: n = 225

Effizienter und verlässlicher Betreiber digitaler Lösungen



Technologie-Berater der Fachbereiche



Zuverlässiger und schneller Lieferpartner für digitale Produkte



Mitgestalter der digitalen Angebote und Geschäftsmodelle



Treiber und Moderator eines agilen IT-Entwicklungsprozesses



Treiber der Resilienz des Unternehmens



Innovations-Scout



- Keine relevante Rolle für die IT
- Wird der Rolle absolut nicht gerecht
- Wird der Rolle eher nicht gerecht
- Wird der Rolle teilweise gerecht
- Erfüllt die Rolle fast vollständig
- Erfüllt die Rolle vollständig

3

Anspruch und Wirklichkeit: Die Wahrnehmung der IT

Generell sehen CIOs die IT bei der Erfüllung ihrer Aufgaben positiver als andere C-Level Entscheider. Besonders deutlich gehen die Meinungen bei der Rolle der IT als Technologieberater der Fachbereiche auseinander.

Die Erwartungshaltung an die Rolle der IT im Unternehmen ist unter den Befragten nicht eindeutig. Am häufigsten wird aber die Rolle als Mitgestalter der digitalen Angebote und Geschäftsmodelle auf den ersten Platz gesetzt. An zweiter Stelle folgt die Technologieberatung der Fachbereiche.

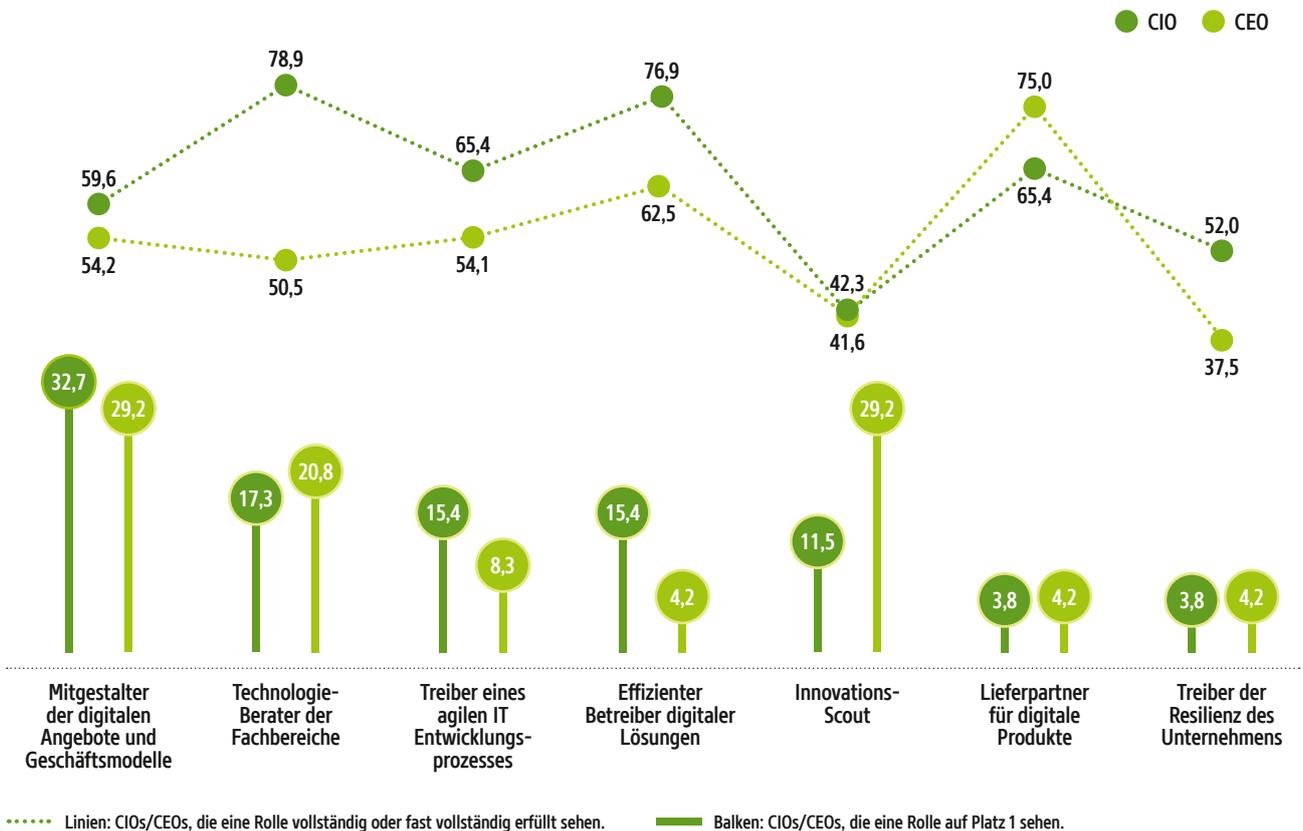
Bei der Priorisierung der Rollenausprägungen zeigt sich aber auch ein signifikanter Unterschied zwischen CIOs und CEOs: Fast jeder dritte CEO sieht die IT als eine Art Innovations-Scout der Unternehmensführung.

Nur elf Prozent der CIOs sehen die IT in dieser Rolle; kein Wunder, dass die IT dieser Rolle auch nicht gerecht wird. In diesem Punkt sind sich die Vorstände dann selten einig.

CIOs schätzen die Erfüllung ihrer Rolle in den meisten Fällen höher ein als CEOs. Besonders deutlich wird das bei der Rolle als Technologieberater. Relativ einig sind sich CEO und CIO bei der Einordnung der Hauptrolle der IT, der Mitgestaltung der digitalen Angebote: Hier gibt es auch von CEOs genauso häufig den Daumen nach oben.

Welche Rolle übernimmt die IT und wird sie dieser gerecht?

Angaben in Prozent. Basis: n = 76



Künftige Rolle der IT: Der CIO ist eng in die Ausgestaltung der Digitalisierungsstrategie eingebunden, seine Rolle wird aufgewertet

Die Meinungen über die künftige Rolle der IT sind geteilt. Die optimistischen Szenarien überwiegen. Hier gilt der CIO als Art Co-Pilot des CEO mit einer zentralen Rolle bei der digitalen Transformation.

70 Prozent der Befragten stimmen voll und ganz oder eher zu, dass der CIO künftig als natürlicher Co-Pilot des CEO eng in die Ausgestaltung der Digitalisierungsstrategie eingebunden sein wird. Überdurchschnittlich hoch sind hier die Werte bei den CIOs und CEOs (83 und 75 Prozent) sowie den IT-Managern (74 Prozent), während die Führungskräfte im Business und die Mitarbeiter in den Fachabteilungen (60 und 43 Prozent) hier skeptischer sind.

68 Prozent der Befragten gehen davon aus, dass sich die CIOs als wertvolle Krisenmanager und Treiber einer Anpassung an das „New Normal“ der Post-Coronazeit positionieren können und sich ihr Stellenwert im Unternehmen erhöht.

Knapp zwei Drittel der Befragten stimmen der Aussage „Die Execution-Verantwortung für die Digitale Transformation ist am effektivsten dem CIO zuzuordnen“ eher bis voll und ganz zu.

Interessant: Die Mehrheit (57 Prozent) ist der Meinung, dass die Etablierung einer CDO-Organisation als Ansatz zur Verankerung einer Prozess- und Customer-Journey-Orientierung im Unternehmen gescheitert sei. Dabei galt die Position des CDO ursprünglich als eine Art „Heilsbringer“ für die digitale Transformation.

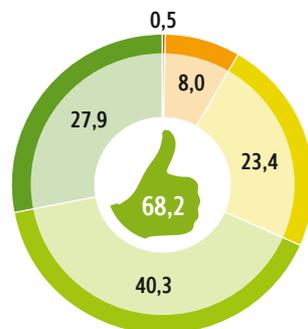
Inwiefern stimmen Sie den nachfolgenden Thesen zur zukünftigen Rolle der IT im Unternehmen zu?

Angaben in Prozent. Basis: n= 221

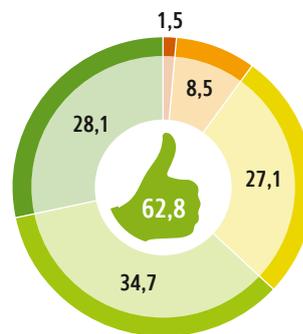
- Stimme überhaupt nicht zu
- Stimme eher nicht zu
- Teils-teils
- Stimme eher zu
- Stimme voll und ganz zu



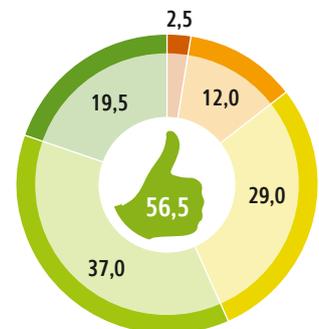
Als natürlicher Co-Pilot des CEO ist der CIO eng in die Ausgestaltung der Digitalisierungsstrategie einzubinden.



CIOs werden sich als wertvolle Krisenmanager und Treiber einer Anpassung an das „New Normal“ der Post-Coronazeit positionieren können. Ihr Stellenwert im Unternehmen wird aufgewertet werden.



Die Execution-Verantwortung für die digitale Transformation ist am effektivsten dem CIO zuzuordnen.



Die Etablierung einer CDO-Organisation als Ansatz zur Verankerung einer Prozess- und Customer-Journey-Orientierung im Unternehmen ist gescheitert.

Zusammenfassung und Implikationen

Auch nach Corona gilt: Die IT-Organisation treibt die Digitalisierung wesentlich voran

Die Ergebnisse der Studie zeigen: Die Anforderungen an die Unternehmens-IT sind im Zuge der Coronakrise gestiegen. Die meisten Unternehmen erwarten, dass sie die digitalen Angebote und Geschäftsmodelle mitgestaltet. Diesem Anspruch wird die IT auch weitgehend gerecht. Während in 2020 wegen Corona noch IT-Projekte zum Ausbau des Digital Workplace und zur Absicherung der Arbeitsplätze im Homeoffice dominierten, geht es 2021 stärker um Zukunftsthemen wie den Aufbau von Prozess-Plattformen für neue Produkte, Dienste und Kooperationen.

Virtuelle Events, Arbeit im Homeoffice mit Collaboration-Tools wie MS Teams oder Zoom oder stark wachsende Umsätze im E-Commerce – die Coronapandemie war/ist mit einem Digitalisierungsschub verbunden. Viele Firmen haben während der Coronapandemie binnen weniger Monate Digitalisierungs-Projekte umgesetzt, für die sie sonst Jahre gebraucht hätten. Zugleich hat Covid-19 aber in einer Art Stresstest auch digitale Schwächen und Lücken offengelegt, beispielsweise im Bildungswesen, in der Öffentlichen Verwaltung oder im Gesundheitssektor.

Durch Lockdown, Social Distancing und zunehmende Arbeit im Homeoffice stiegen auch die Anforderungen an die IT-Abteilung in puncto Stabilität, Effizienz, Flexibilität und Agilität. Und die Coronakrise zeigt(e) ganz allgemein: Unternehmen aller Branchen müssen sich digital besser aufstellen, sei es durch optimierte Geschäftsprozesse oder langfristig wirkende datenbasierte digitale Geschäftsmodelle. Nur dann werden sie im immer schärfer werdenden Wettbewerb künftig konkurrenzfähig sein.

Die Studie „Business Enabling 2020“ belegt, dass Corona die Anforderungen an die IT veränderte und schnelles Handeln erforderte.

Der Einfluss der Coronakrise

Die Ergebnisse der Studie zeigen die Veränderungen auf, die Unternehmen, Entscheider und Mitarbeiter während der Coronakrise

durchgemacht haben. Das Jahr 2020 hat bis dato nie dagewesene Herausforderungen an die Unternehmen, deren Mitarbeiter und die (IT-)Infrastruktur mit sich gebracht. Die knapp 300 Befragten aus IT- und Fachabteilungen, sowie C-Level Entscheider aus über 15 verschiedenen Branchen zeigen auf, dass sich der Druck auf die CIOs – die verantwortlichen C-Levels für die IT-Abteilungen – im Zuge der Coronapandemie enorm verstärkt hat. Gleichzeitig stellen die Business-Entscheider und -Mitarbeiter höhere Anforderungen an die Leistungen der IT-Abteilung. Diese muss gleichzeitig effizient, flexibel, resilient, skalierbar und innovativ sein. Die Studie zeigt auf, dass Unternehmen, die nicht nur den Effizienzaspekt der IT betrachten, sondern strategische Investitionen in die Digitalisierung ihrer Geschäfte tätigen, gestärkt aus der aktuellen Krise hervorgehen werden.

Priorisierung von Themen auf der IT-Agenda

Weiterhin zeigen die Ergebnisse eine deutliche Veränderung in der Priorisierung der Themen bei den CIOs. Das Jahr 2020 war geprägt von den Anforderungen des Physical Distancings, welche sich vor allem im Ausbau von Kommunikations- und Kollaborationsplattformen, der Verlagerung von Diensten in die Cloud und der damit einhergehenden Absicherung der Systeme gegen IT-Sicherheitsrisiken widerspiegeln. Für den Ausblick auf das Jahr 2021 findet sich dabei eine deutliche Veränderung in den Themen, die

auf der Projektagenda stehen. Während viele Unternehmen den Ausbau von Kommunikations- und Kollaborationsplattformen und die Verlagerung in die Cloud vollzogen oder zumindest initiiert haben, bleibt die IT-Sicherheit ein „Evergreen“ der IT-Agenda. Diese wird ergänzt um neue strategische Handlungsfelder, welche die CIOs und IT-Abteilungen in Zukunft beschäftigen werden. Hierzu gehören insbesondere Realtime Operations und intelligente Prozessautomatisierung.

IT-Abteilungen im „New Normal“

Die gestiegenen Anforderungen an die IT-Organisationen werden sich auch nach der Beendigung der Krise verstetigen. Die Ergebnisse der Studie zeigen dabei auf, dass CEOs die IT noch stärker in der Rolle des Technologie-Beraters und -Innovators sehen. Diesem erweiterten Anspruch werden die IT-Einheiten jedoch selten gerecht, dies lässt sich insbesondere dadurch erklären, dass CIOs ihre eigene Rolle nicht so weitläufig interpretieren. Möglicher Treiber dieser Entwicklung könnte der anhaltende Trend zum IT-Outsourcing sein. Durch die Verlagerung von Commodity Services an externe Partner werden in der internen IT-Organisation Kapazitäten freigesetzt, die es auf strategische und damit stärker wertschöpfende Themenfeldern zu fokussieren gilt.

Ausblick: Agenda 202x – Was Entscheider jetzt tun können, um sich auf die neuen Trends einzustellen

Die CIOs sind die heimlichen Gewinner der Coronakrise. Sie konnten einen signifikanten Beitrag dazu leisten, den operativen Betrieb der Unternehmen trotz „Lockdown“ aufrechtzuerhalten, was ihnen Renommee verschafft und ihre Positionierung als Treiber der Digitalisierung gestärkt hat.

Den operativen Notwendigkeiten der Coronakrise folgend wurden low-hanging Fruits der Digitalisierung, vor allem das Thema Digital

Workplace, im vergangenen Jahr mit zahlreichen Initiativen implementiert. Jetzt gilt es, das Digitalisierungs-Momentum der Coronakrise zu verstetigen und gleichzeitig der gestiegenen Bedeutung im Unternehmen gerecht zu werden. Die diesjährigen Top-Herausforderungen der CIOs sind dabei vielfältig.

Zum einen die weitere Absicherung einer robusten und sicheren Basis-IT (Business Continuity Management, IT Security Management) sowie die Entwicklung und Recruiting digitaler Talente, um die zahlreichen Digitalisierungs-Initiativen erfolgreich mit agilen Ansätzen und modernen Technologien zu liefern. Zum anderen wird die konsequente Ausrichtung der IT auf End-to-End Customer Journeys und durchgängig digitalisierte Geschäftsprozesse eine Herausforderung sein. Weiterhin wird der parallele Aufbau innovativer digitaler Dienste für alle Unternehmensfunktionen entsprechend der hohen Nachfrage und starken Lieferererwartung der Fachbereiche gefordert – von vertriebslich relevanten Fähigkeiten zu einer individualisierten, kontext-sensitiven Kundenansprache über den Aufbau von Prozessplattformen bis hin zu flexiblen Supply-Chain-Lösungen. Schlussendlich müssen sich IT-Abteilungen schlanker und flexibler ausgestalten, um dem vorherrschenden Kostendruck ebenso zu entsprechen wie den Skalierbarkeits-Anforderungen der Leistungserbringung. In diesem Punkt kommen der strategischen Auslagerung von Diensten, der Schaffung wirksamer Strukturen zur durchgängigen Steuerung des Sourcings sowie der Integration in ein Ecosystem aus Cloud Services eine besondere Bedeutung zu.

Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass den CIOs als „Tausendsassas der Digitalisierung“ eine Schlüsselrolle im Unternehmen zukommt. Werden sie dieser hohen Erwartung auch gerecht werden und ihren Unternehmen im engen Schulterschluss mit den Fachbereichen den entscheidenden Wettbewerbsvorteil durch eine erfolgreiche Digitalisierung verschaffen können?

Einschätzungen aus der CIO- Community

Wir haben die Ergebnisse dieser Studie einigen IT-Verantwortlichen aus dem Markt vorgelegt, verbunden mit der Bitte um eine kurze Einschätzung. Diese Stellungnahmen erheben nicht den Anspruch darauf, die Stimmungslage repräsentativ widerzuspiegeln.

Wir fanden sie so interessant und inspirierend, dass wir sie Ihnen als Leser nicht vorenthalten wollten.



Carsten Prieb,
CIO, Randstad
Deutschland GmbH
& Co. KG

Die Studie zeigt eindringlich, wie Selbst- und Fremdbild des CIOs mutmaßlich wegen suboptimalen Marketings des CIOs voneinander abweichen. Die Erwartungen an die IT entsprechen offenbar nicht den Haupthandlungsfeldern der IT. Das zeigt sich insbesondere in der diametral entgegengesetzten Einschätzung durch CEO und CIO – ein Konflikt, der das Potenzial zum Scheitern in sich birgt.

Marketing heißt hier, den Kunden und dessen Anforderungen kennenzulernen sowie die eigene Begeisterung an der Leistung der IT in der Sprache des Kunden zu präsentieren. Die dahinterliegende Mechanik einer IT-Organisation werden die Unternehmensführung und die Kollegen aus den Fachbereichen dann nach und nach wertschätzen.

In die eigene Mannschaft hinein muss die unsichtbare Basisleistung, wie stabiler, kosteneffizienter Betrieb, gewürdigt und gleichzeitig die manchmal unrealistischen Erwartungen der Kunden als Grundlage eines auch künftig erfolgreichen Unternehmens motivierend vermittelt werden.

Letztlich ist auch klar, dass über ein Jahr Corona in vielen Unternehmen die Weichen erfolgreich Richtung mehr Digitalisierung, im Sinne von mehr und intensiverer interner IT-Nutzung, gestellt hat – was nun kommen muss, ist Digitalisierung, die einen zusätzlichen Wert für die Endkunden erzeugt.



Barbara Schneider,
CIO und
Geschäftsführerin,
Abellio GmbH

Die Coronakrise zeigt sich als Brandbeschleuniger auf sowieso schon laufende Prozesse. Abellio stellt nach starkem Wachstum in den vergangenen Jahren die Prozesse, Organisation und Systeme einheitlicher und effizienter auf. Dadurch besteht massiver Handlungsbedarf in allen Fachbereichen, um durch Automatisierung und Standardisierung das Daily Business zu entlasten. Ohne IT geht das nicht – und so erweitert die IT die klassischen Aufgabengebiete gerade um die bei uns neuen Rolle als technologischer Berater und Innovationstreiber.“



Christoph Hummel,
SVP IT & Process
Management /
CIO, Leoni AG

Die in der Studie genannten Schwerpunkte der CIO Agenda finden sich bei der Leoni AG wieder. Durch den Mangel an verfügbaren IT Fachkräften haben wir im letzten Jahr unsere Sourcing-Aktivitäten verstärkt. Zudem haben wir die Themen Prozessmanagement und -automatisierung sowie Datenmanagement und -integration innerhalb Leoni organisatorisch zusammengeführt. Beides profitiert voneinander, um einen nachhaltigen Effekt sowohl im Sinne der Prozessoptimierung als auch der IT-Architektur zu erzielen. Nebenbei stellen wir auch vielerlei Synergien im Rahmen unserer strategischen Initiativen fest.

Die Coronakrise und die daraus resultierende Hands-on-Mentalität bei der schnellen Umsetzung von Digitalisierungsinitiativen, allen voran der Digital Workplace, haben der Digitalisierung einen enormen Schub gegeben. Die Relevanz der IT für den Unternehmenserfolg wurde allen vor Augen geführt und hat die Stellung der IT-Funktion erheblich gestärkt.



Markus Wagner,
Head of IT,
Greiner AG

Auch bei der Greiner AG hat sich der Stellenwert der IT im Unternehmen verbessert. Die große Herausforderung bleibt, als IT auf Augenhöhe mit dem Business zu interagieren. Hierfür müssen auch die Digitalkompetenzen und das Businessverständnis in der IT ausgebaut werden. Einfach gesprochen: Weg von der IT-Infrastruktur hin zur Digitalisierung der Wertschöpfung. Das Business will abgeholt werden und sucht nach dem ständigen Austausch mit kompetenten IT-Mitarbeitern.

Die Prozessautomatisierung mittels IT treiben wir vor allem in der Produktion voran, da wir hier die größten Effekte haben. Cloud ist bei uns vor allem als Private Cloud relevant, und wir prüfen ständig, welche Services wir aus der Cloud beziehen können. Wir sehen das weniger als Mittel zur Kostensenkung als zur Erhöhung unserer Skalierbarkeit und Flexibilität.

Studiensteckbrief

- Herausgeber** COMPUTERWOCHE & CIO
- Exklusiver Studienpartner** Horváth Digital
- Grundgesamtheiten** Oberste (IT-)Verantwortliche von Unternehmen in der DACH-Region: strategische (IT-)Entscheider im C-Level-Bereich und IT-Entscheider und IT-Spezialisten aus dem IT-Bereich.
- Teilnehmergenerierung** Stichprobenziehung in der IT-Entscheider-Datenbank von IDG Business Media; persönliche E-Mail-Einladungen zur Umfrage.
- Gesamtstichprobe** 220 abgeschlossene und qualifizierte Interviews (Screening: 298 Befragte, in einzelnen Fragebogen-Abschnitten bis zu 263 Befragte)
- Untersuchungszeitraum** 14. Dezember 2020 bis 27. Januar 2021
- Methode** Online-Umfrage (CAWI)
- Fragebogenentwicklung** Horváth Digital
- Durchführung**..... IDG Research Services
- Umfragesoftware** Tivian

Stichprobenstatistik

Branchenverteilung	Automotive.....	6,8 %
	Banken / Versicherungen / Finanzen.....	10,0 %
	Bau / Facility Management	3,2 %
	Biotechnologie.....	0,9 %
	Chemie	0,9 %
	Energie.....	1,8 %
	Handel.....	10,9 %
	IT.....	26,4 %
	Industriegüter	11,4 %
	Konsumgüter/High Tech	4,1 %
	Medien	1,8 %
	Medizintechnik.....	1,4 %
	Öffentliche Verwaltung.....	6,8 %
	Pharma.....	0,9 %
	Telekommunikation	2,7 %
	Transportation / Logistik.....	5,9 %
Sonstige	4,1 %	
Unternehmensgröße deutschlandweit	≤ 250 Beschäftigte	8,2 %
	251 bis 1.000 Beschäftigte	34,1 %
	1.001 bis 5.000 Beschäftigte	32,3 %
	5.001 bis 10.000 Beschäftigte	12,3 %
	mehr als 10.000 Beschäftigte	13,2 %
Umsatzklasse deutschlandweit	≤ 20 Millionen Euro.....	10,0 %
	21 - 50 Millionen Euro.....	10,5 %
	51 - 100 Millionen Euro.....	16,4 %
	101 - 500 Millionen Euro.....	25,9 %
	501 - 1.000 Millionen Euro.....	18,2 %
	mehr als 1.000 Millionen Euro	19,1 %

Digitalisierung, Robotics, Artificial Intelligence – die Notwendigkeit einer stärkeren Flexibilität und einer höheren Geschwindigkeit verändern die Rolle der IT im Unternehmen nachhaltig.

Die Positionierung des CIOs als Treiber der digitalen Transformation erfordert eine engere Integration der IT in die strategische Steuerung des Unternehmens. Unter einer wirkungsvollen digitalen Transformation verstehen wir dabei nicht die Digitalisierung von analogen Workflows oder die isolierte Umsetzung einzelner „Digital Use Cases“, sondern die ganzheitliche Neuausrichtung des Geschäfts, die Schaffung von neuen Geschäftsmodellen und den Kulturwandel hin zu einem agilen Mindset bei allen Mitarbeitern.

Eine State-of-the-Art Digitalstrategie erstreckt sich ausgehend von der Ausrichtung des Geschäftsmodells über die gesamte Wertschöpfungskette und adressiert dabei die Digitalisierung von End-to-End-Prozessen ebenso wie die Transformation der Unternehmensfunktionen. Das Unternehmen wird flexibler, schneller und ist dabei stabil und sicher.

Als führendes Beratungsunternehmen für Performance-Management und -Optimierung gestalten wir mit Ihnen das Zielbild der Digitalisierung Ihres Unternehmens und begleiten Sie umfassend bei der Transformation.

Horváth Digital bietet Ihrem Unternehmen das gesamte Spektrum an Dienstleistungen rund um die digitale Transformation – von der Entwicklung einer digitalen Strategie und eines digitalen Unternehmenszielbildes bis zur Implementierung des digitalen Betriebsmodells sowie dessen „Digital Engine“. Wir helfen Ihrem Unternehmen, das volle Potenzial der Digitalisierung auszuschöpfen, um stärker datengestützt und kundenzentriert agieren zu können und einen Quantensprung in der eigenen Leistungsfähigkeit zu erzielen.

HAUPTSITZ	Stuttgart
GRÜNDUNG	1981
UMSATZ	> 200 Millionen Euro
MITARBEITER	> 1.000



Dr. Igor Radisic
Partner Competence Center
Digital Transformation

»Horváth Digital begleitet den CIO als Treiber der Digitalen Transformation. Gemeinsam mit unseren Kunden gestalten wir eine flexible, schnelle und robuste IT, steigern die betriebswirtschaftliche Performance der IT und setzen Transformationen erfolgreich um.«

KONTAKT

Horváth & Partner GmbH
Dr. Igor Radisic
Ganghoferstraße 39, 80339 München
Telefon: +49 89 544625 – 0
muenchen@horvath-partners.com

REFERENZEN / PROJEKTE

- Finanzinstitut

**REVIEW IT-STRATEGIE UND ENTWICKLUNG
IT TARGET OPERATING MODEL**

360°-Assessment der IT

Best-Practice-Spiegelung mit IT Excellence Framework, u.a.

- IT-Strategie & Governance
- IT-Steuerung & Managementprozesse
- Digitale Plattform & Architektur
- Organisation, Personal, Change

Entwicklung Heatmap, Improvement-Portfolio,

Business Case & Transformation Roadmap

- Führender IT-Dienstleister

**REORGANISATION UND NEUAUSRICHTUNG DER
BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHEN STEUERUNG**

Konzeption sowie organisatorische und systemseitige

Implementierung der gesamten Unternehmenssteuerung.

- Internationale Geschäftsbank

DIGITALE PLATTFORM UND PROZESSAUTOMATION

*Etablierung strategischer Workflow-Lösung als kanal-
übergreifende digitale Plattform. Zielbild für digitale
Prozess- und Servicearchitektur, ganzheitliche Prozess-
automation und Integration von Robotics in die
Ressourcensteuerung der Operations.*

- Führender Automobilhersteller

AGILES TRANSFORMATIONS- UND PROJEKTMANAGEMENT

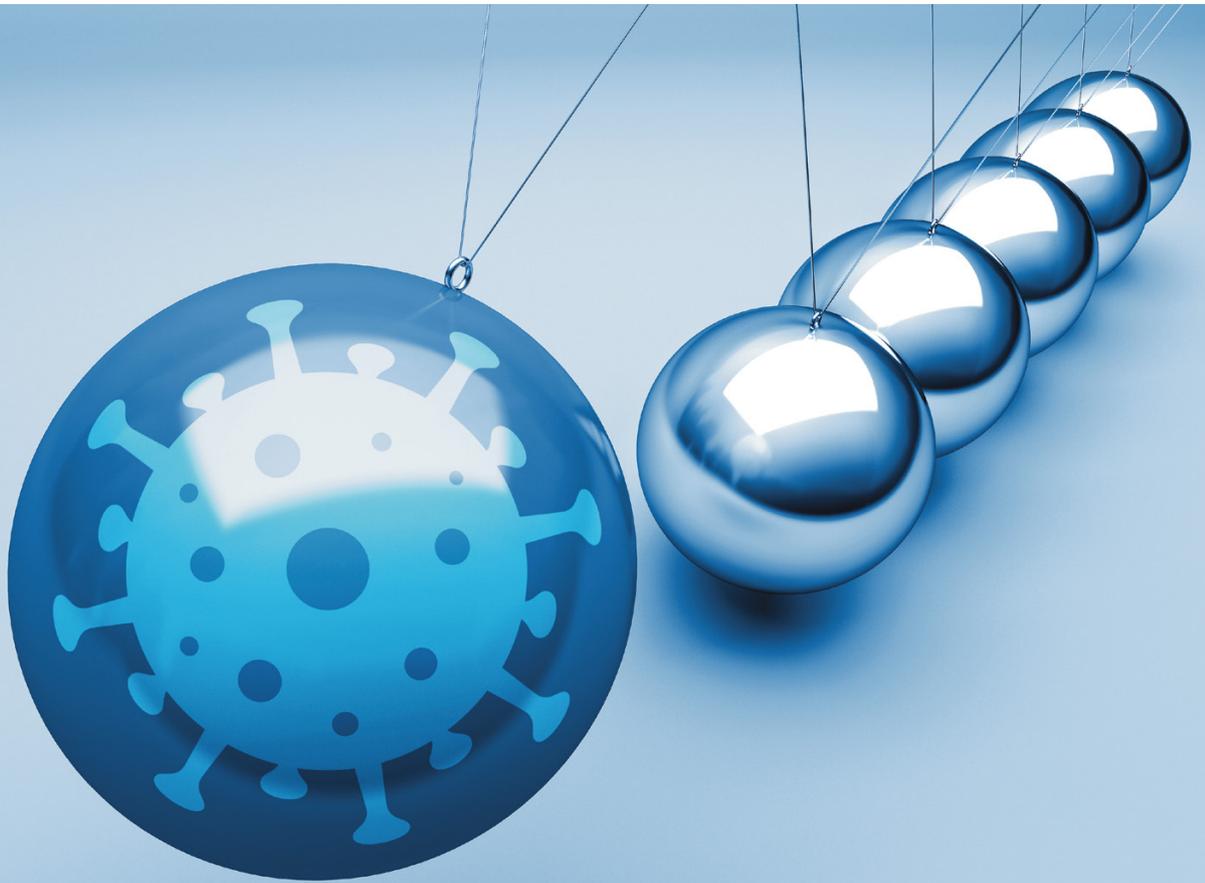
*Etablierung strategischer Workflow-Lösung als kanal-
übergreifende digitale Plattform. Zielbild für digitale
Prozess- und Servicearchitektur, ganzheitliche Prozess-
automation und Integration von Robotics in die
Ressourcensteuerung der Operations.*

BRANCHENSCHWERPUNKTE

Automotive	Informationstechnologie
Banken und Versicherungen	Öffentliche Hand, Behörden
Energieversorgung	Produktion und Verarbeitung

BERATUNGSSCHWERPUNKTE

Geschäftsprozessberatung	schwach					stark
Infrastruktur und Technologie	schwach					stark
Systemintegration	schwach					stark



Vielen Dank für Ihr Interesse