

29.01.2008 - 09:17 Uhr

## Accenture-Studie - Deutsche Unternehmen schöpfen das Geschäftspotenzial ihrer Informationstechnologie nicht aus

Zürich (ots) -

Accenture-Studie: IT-Verantwortliche sitzen in der Kostenfalle. Dabei müssten sie in neue Technologien und Anwendungen investieren

Deutsche Unternehmen arbeiten mit zum Teil deutlich älteren IT-Anwendungen als ihre europäischen Nachbarn. Ihre Kundenservice-, Buchhaltungs- und anderen Programme sind durchschnittlich sieben, die ihrer europäischen Nachbarn im Durchschnitt dagegen fünfeinhalb Jahre alt. Trotz der älteren Applikationen erzielen IT-Verantwortliche in Deutschland damit verhältnismässig gute Leistungen, bleiben aber hinter den Möglichkeiten zurück. Das zeigt die aktuelle "High Performance IT"-Studie des Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleisters Accenture.

Zwar bearbeiten deutsche Firmen bereits vergleichsweise viele Interaktionen mit Kunden wie Buchungs- und Zahlungsvorgänge automatisiert und online (23 Prozent). Es könnten jedoch fast doppelt so viele sein (45 Prozent), sagen die IT-Verantwortlichen. Die hinsichtlich Wachstum und Gewinn weltweit erfolgreichsten Unternehmen, so genannte "High Performer", haben bereits 53 Prozent ihrer Kundeninteraktionen automatisiert. Ein Grund für das ungenutzte Potenzial in deutschen Unternehmen: Noch immer betrachten viele Firmen ihre IT in erster Linie als Kostenfaktor und beurteilen auch IT-Investitionen danach.

"Viele Unternehmen messen ihre IT-Verantwortlichen noch immer nicht an deren Beitrag zur Produktivität und Innovationskraft. Damit bleiben sie hinter den Möglichkeiten zurück, die IT ihnen bietet, um ihr Geschäft erfolgreicher zu machen", beschreibt Toennies von Donop, Leiter System Integration & Technology bei Accenture, das Dilemma der Chief IT Executives (CIOs).

Deutsche CIOs: Eher Kostenverwalter als strategische Investoren

Weitere Ergebnisse der Studie verdeutlichen, dass viele Unternehmen ihre IT-Verantwortlichen noch nicht als Geschäftspartner akzeptieren. In nur 23 Prozent der deutschen Unternehmen setzt der CIO selbst sein jährliches IT-Budget fest, jedoch bei 62 Prozent der "High Performance"-Unternehmen. Vier von fünf deutschen IT-Verantwortlichen (81 Prozent) bleibt es dann überlassen, über die Finanzierung von IT-Vorhaben auf Projektebene zu entscheiden, in erster Linie unter budgetären und weniger unter Geschäftsgesichtspunkten. In Deutschland fällen nur sieben Prozent der betroffenen Geschäftsbereiche Entscheidungen über IT-Projekte selbst. Bei den weltweit erfolgreichsten Unternehmen beträgt der Anteil dagegen 31 Prozent.

Neue Messgrössen für IT-Leistung erforderlich

"Damit die IT die Geschäftsziele unterstützen und vorantreiben kann, müssen neue Kriterien her, um ihren Beitrag zum Erfolg zu messen", so Toennies von Donop. "Heute werden IT-Verantwortliche häufig danach bewertet, ob sie Betriebskosten eingespart haben und wie verfügbar die Server waren. Eine viel wichtigere Grösse wäre zum Beispiel, wie viele Kunden mehr pro Stunde eine Buchung durchführen konnten oder ob der Kundenservice ein technisches Problem schneller als vorher löst."

## Konsequenzen für die IT-Agenda

Ein besonderes Augenmerk sollten Unternehmen auf Anwender von IT richten. "Den Takt in Sachen Technologie-Erlebnis geben Internetunternehmen, Unterhaltungselektronik- und auf den Endverbraucher fokussierte Computer-Hersteller vor", kommentiert Toennies von Donop. "Viele Unternehmen hinken der Entwicklung hinterher. Mitarbeiter sind zunehmend frustriert von der Technologie, die sie am Arbeitsplatz erleben, weil sie zuhause auf einem deutlich neuern Standard sind. Kunden drohen sich abzuwenden, wenn ihnen ein Unternehmen nicht die Funktionalitäten wie zum Beispiel Echtzeitbearbeitung bietet, die sie von anderer Stelle gewohnt sind."

Die Studie zeigt ausserdem, dass IT kundenorientierter werden muss. Während bei "High Performern" ein Viertel der Schnittstellen von Informationssystemen auf den Kunden ausgerichtet sind, sind es in Europa 17 Prozent. Deutsche CIOs haben den Handlungsbedarf erkannt, jeder zweite will dem Einrichten von Echtzeitschnittstellen zum Kunden höhere Priorität einräumen (55 Prozent). Ausserdem investieren in Deutschland mit 33 Prozent überdurchschnittlich viele Firmen in IT-Anwendungen, die sich auf die Kunden konzentrieren (Europa: 28 Prozent).

Beim Einsatz neuer Technologien haben deutsche Unternehmen noch ein Stück Arbeit vor sich. Nur 32 Prozent setzen bislang mobile Applikationen in wichtigen Geschäftsbereichen ein, dagegen 85 Prozent der "High Performer". Auf Rich Media Internet setzen nur sieben Prozent (High Performer: 42 Prozent), auf Business Intelligence 30 Prozent (High Performer: 69 Prozent), auf Software-as-a-Service drei Prozent (High Performer: sechs Prozent), auf Wikis sieben Prozent (High Performer: 25 Prozent). Dabei sind die neuen Technologien günstiger und passen oft besser zu den Anforderungen des Geschäfts.

Beim Thema serviceorientierte Architekturen (SOA) zeigen sich die deutschen Unternehmen an vorderster Front. 43 Prozent ihrer Anwendungen nutzen bereits SOA (Europa: 28 Prozent, High Performer: 38 Prozent). 56 Prozent der Unternehmen planen, 2008 eine SOA einzuführen (Europa: 49 Prozent, High Performer: 60 Prozent).

### Über die Studie

Für die Studie "High Performance IT" befragte Accenture branchenübergreifend 260 IT-Verantwortliche von Unternehmen in Nordamerika (25 Prozent), Europa (53 Prozent) und Asien-Pazifik (22 Prozent).

### Über Accenture

Accenture ist ein weltweit agierender Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister. Mit dem Ziel, Innovationen umzusetzen, hilft das Unternehmen seinen Kunden durch die gemeinsame Arbeit leistungsfähiger zu werden. Umfangreiches Branchenwissen, Geschäftsprozess-Know-how, internationale Teams und hohe Umsetzungskompetenz versetzen Accenture in die Lage, die richtigen Mitarbeiter, Fähigkeiten und Technologien bereit zu stellen, um so die Leistung seiner Kunden zu verbessern. Mit rund 170.000 Mitarbeitern in 49 Ländern erwirtschaftete das Unternehmen im vergangenen Fiskaljahr (zum 31. August 2007) einen Nettoumsatz von 19,7 Milliarden US-Dollar. Die Internet-Adresse lautet [www.accenture.ch](http://www.accenture.ch)

### Kontakt:

Jens Derksen  
Accenture  
Campus Kronberg 1  
61476 Kronberg im Taunus  
Tel.: +49/6173/94'61'393  
Fax: +49/6173/94'41'393  
E-Mail: [jens.derksen@accenture.com](mailto:jens.derksen@accenture.com)  
Internet: <http://www.accenture.de>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008862/100553643> abgerufen werden.