Stand der IT im Jahr 2021

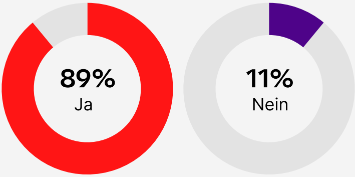
IT-Teams sind allzu häufig überlastet und unterbewertet – tatsächlich sind sie jedoch ein wesentlicher Bestandteil bei der Verwirklichung der Ziele eines Unternehmens. Automatisierte Prozesse werden als wichtiger Schritt gehandelt, um IT-Teams Zeit zu sparen und ihre Produktivität zu steigern. Die IT-Service-Automatisierung in den Unternehmen nimmt rasant zu – doch erkennen Entscheidungsträger ihre Vorteile auch?

Pulse und Ivanti befragten 250 IT- und Security-Entscheider, um herauszufinden, wie sich die IT entwickelt und vor welchen Herausforderungen IT-Abteilungen stehen.

Die meisten IT-Organisationen haben keinen hohen IT-Reifegrad und verbringen bis zu 6 Stunden mit der Lösung jedes Service-Tickets.

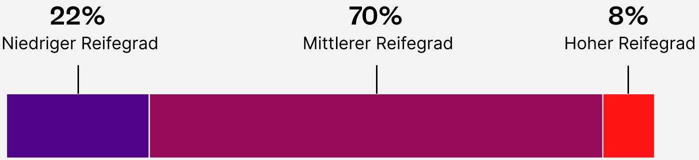
89% der Befragten geben an, dass eine IT-Infrastruktur-Bibliothek (ITIL) für ihre Organisation heute relevant ist.

Finden Sie, dass eine IT-Infrastruktur-Bibliothek (ITIL) für Ihr Unternehmen heute relevant ist?



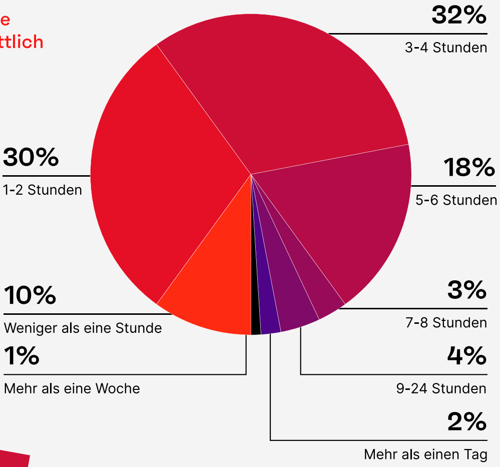
Nur 8% der Entscheidungsträger sehen einen hohen IT-Reifegrad bei der Übernahme bewährter Verfahren.

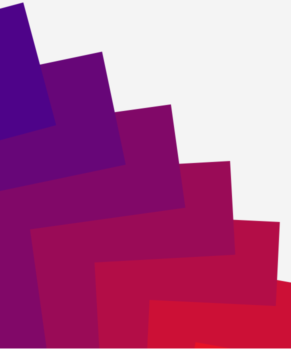
Wie beurteilen Sie den Reifegrad Ihrer IT-Organisation bei der Übernahme von Best Practices (gemäß ITIL oder anderen Standards)?



80% der Befragten geben an, dass ihre IT-Abteilung zwischen 1 und 6 Stunden für die Lösung eines Service-Tickets benötigt.

Wie viel Zeit verbringt die IT-Abteilung durchschnittlich mit der Lösung eines Service-Tickets?

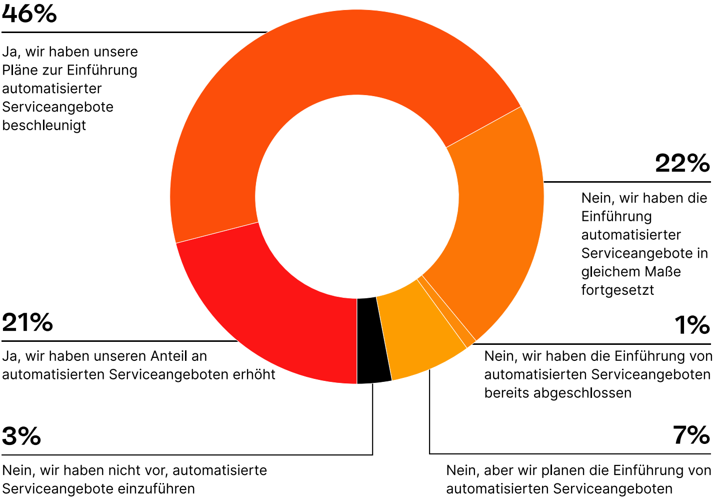




Viele Unternehmen nutzen automatisierte IT-Dienste, die ihren IT-Abteilungen Zeit sparen.

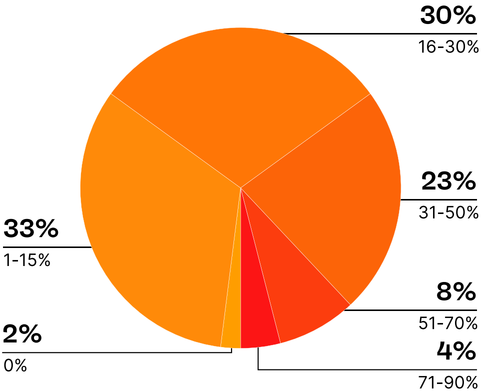
Zwei Drittel (67 %) der Entscheider geben an, dass sie aufgrund der Pandemie ihre Pläne für automatisierte IT-Serviceangebote entweder beschleunigt oder ihre Einführungsrate erhöht haben.

Hat die Pandemie die Einführung von automatisierten IT-Serviceangeboten in Ihrem Unternehmen beschleunigt?



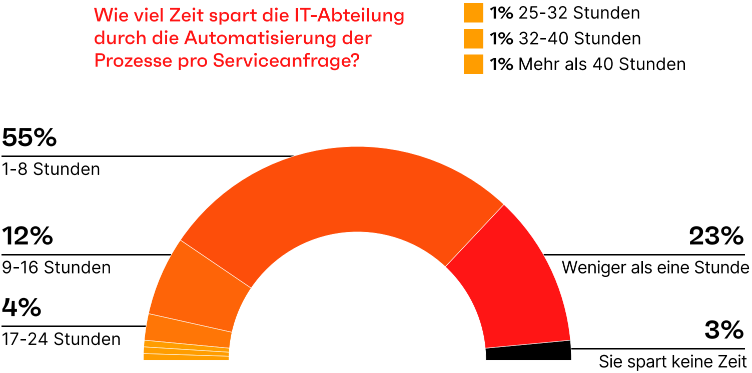
65% der Befragten geben an, dass sie 30 % oder weniger ihres IT-Serviceangebots automatisiert haben.

Wie viel Prozent Ihrer IT-Serviceangebote sind automatisiert?



Selbst bei einem moderaten Automatisierungsgrad sparen die Entscheidungsträger Zeit. Die Mehrheit der Befragten (55%) gibt an, dass ihre IT-Abteilung durch die Automatisierung von Prozessen 1-8 Stunden pro Serviceanfrage einspart. 12% geben an, dass sie durch die Automatisierung 1 bis 2 Tage (Vollzeitäquivalent) einsparen.

Wie viel Zeit spart die IT-Abteilung durch die Automatisierung der Prozesse pro Serviceanfrage?

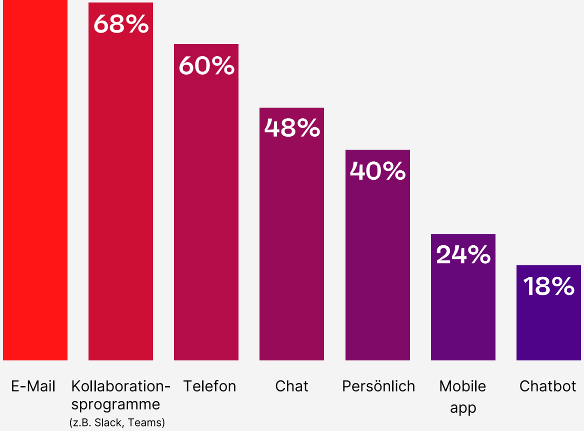


Bei denjenigen, die mehr als 50% ihrer IT-Dienste automatisiert haben, geben 32% der Befragten an, dass ihre IT-Abteilung mehr als 16 Stunden pro Anfrage einspart.

Und die meisten Organisationen bieten Self-Service-Tools für den IT-Support und andere Mitarbeiterdienste an oder planen dies.

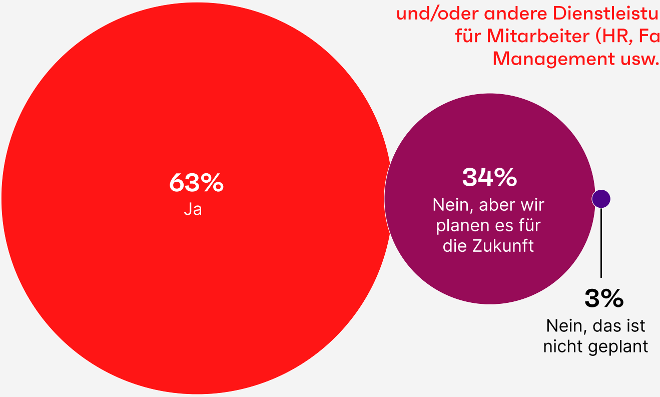
Die Entscheidungsträger geben an, dass die Mitarbeiter in ihrem Unternehmen über E-Mail (82%), Kollaborationsprogramme (68%) und Telefon (60%) auf IT-Dienste und -Support zugreifen.

Wie greifen die Mitarbeiter Ihres Unternehmens auf IT-Dienste und -Support zu?



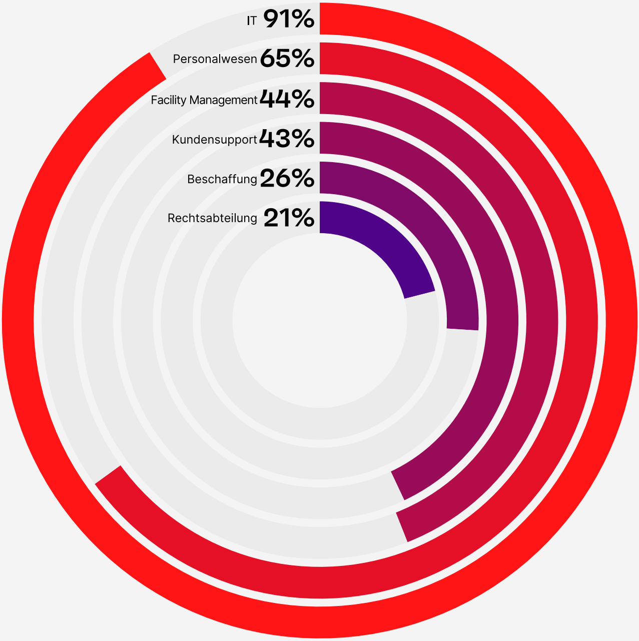
Nur 3% der Entscheidungsträger geben an, dass sie keine Pläne haben, Self-Service für IT- und andere Mitarbeiterdienste anzubieten.

Bieten Sie Self-Service für die IT und/oder andere Dienstleistungen für Mitarbeiter (HR, Facility Management usw.) an?



Diejenigen, die derzeit Self-Service-Tools anbieten, geben an, dass sie diese primär für die IT (91%) und die Personalabteilung (65%) nutzen.

Auf welche Geschäftsbereiche haben Sie Self-Service-Tools ausgeweitet?*

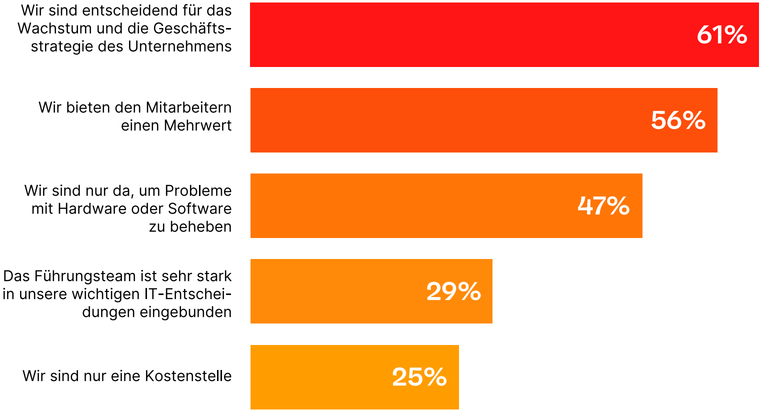


* Die Ergebnisse dieser Frage wurden aus 159 Antworten errechnet.

Die IT-Abteilung ist für das Unternehmen von kritischer Bedeutung, aber die Teams können überlastet sein.

Die meisten Befragten gaben an, dass das Führungsteam die IT-Abteilung als entscheidend für das Wachstum und die Geschäftsstrategie des Unternehmens (61%) und als Quelle der Wertschöpfung für die Mitarbeiter (56%) betrachtet. Allerdings sind 47% der Meinung, dass die IT-Abteilung in den Augen ihrer Führungskräfte nur für die Behebung von Hardware- oder Softwareproblemen zuständig ist.

Wie sieht Ihrer Meinung nach das Führungsteam die IT-Abteilung?

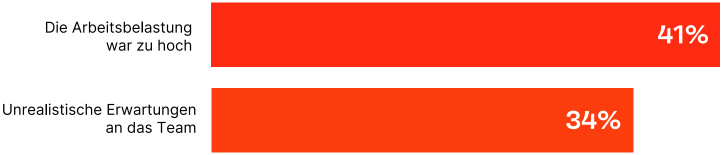


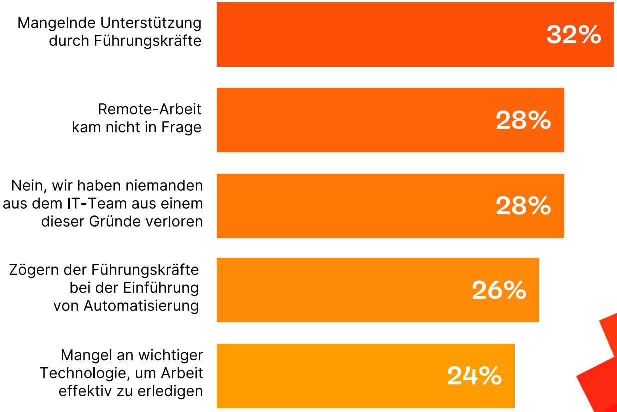
Wir ermöglichen einen zuverlässigen Kundendienst **20%**,
Wir sind nur da, um Passwörter zurückzusetzen **19%**,
Wir sind entscheidend für die Zukunftssicherheit der Organisation **19%**

Von den Entscheidungsträgern, in deren Unternehmen mehr als 50% der IT-Dienste automatisiert sind, vertreten 74% die Meinung, dass die IT-Abteilung für das Wachstum und die Geschäftsstrategie des Unternehmens von entscheidender Bedeutung ist. Währenddessen sind nur 32% der Meinung, dass sie nur für die Behebung von Hardware- oder Softwareproblemen zuständig ist.

Die Befragten gaben an, dass sie IT-Teammitglieder aufgrund von hoher Arbeitsbelastung (41%), unrealistischen Erwartungen an das Team (34%) und mangelnder Unterstützung durch die Geschäftsleitung (32%) verloren haben.

Haben Sie jemanden aus dem IT-Team aus einem der folgenden Gründe verloren?



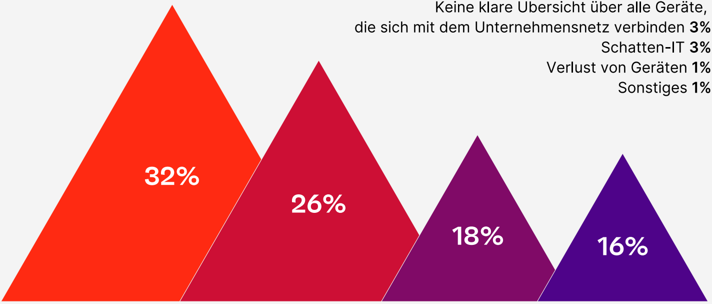


IT-Teams, die mit der Herausforderung der digitalen Transformation und der Bindung von Fachkräften konfrontiert sind, könnten bei der Rückkehr ins Büro noch stärker belastet werden.

Die Entscheider sind der Meinung, dass die größten IT-Herausforderungen, denen ihr Unternehmen heute gegenübersteht, darin bestehen, mit der digitalen Transformation Schritt zu halten (32%) und Fachkräfte in technischen Positionen zu halten (26%).

Was ist Ihrer Meinung nach die größte IT-Herausforderung, vor der Ihr Unternehmen heute steht?

Keine klare Übersicht über alle Geräte, die sich mit dem Unternehmensnetz verbinden **3%**
Schatten-IT **3%**
Verlust von Geräten **1%**
Sonstiges **1%**



Mit der digitalen Transformation Schritt halten

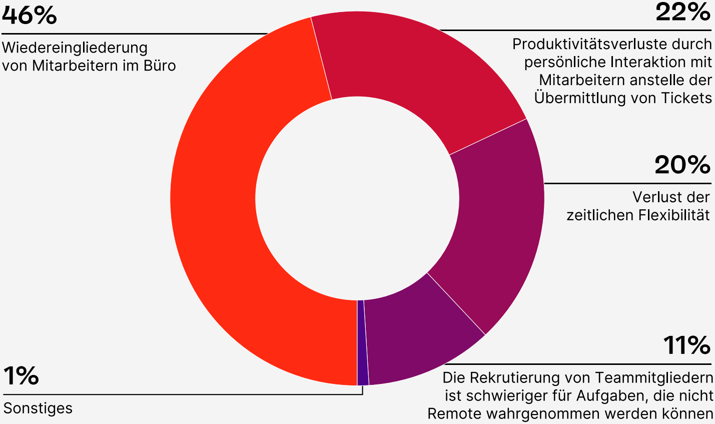
Bindung von Talenten in technischen

Fachabteilungen beziehen die IT nicht früh genug in technologische Entscheidungen ein

Zögerlichkeit bei der Einführung neuer Technologien

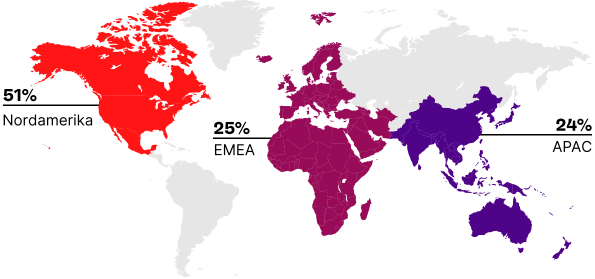
Fast die Hälfte (46%) der Entscheidungsträger gibt an, dass die größte Herausforderung bei der Rückkehr der Mitarbeiter ins Büro die Wiedereingliederung der Mitarbeiter sein wird. Die Befragten befürchten auch Produktivitätseinbußen, weil die Mitarbeiter persönlich miteinander sprechen müssen, anstatt ein Ticket einzureichen (22%), sowie einen Verlust an zeitlicher Flexibilität (20%).

Was wird für die IT-Abteilung die größte Herausforderung bei der Rückkehr der Mitarbeiter ins Büro sein?

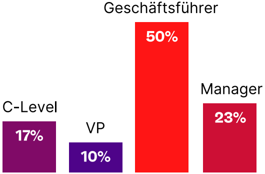


Aufschlüsselung der Befragungsteilnehmer

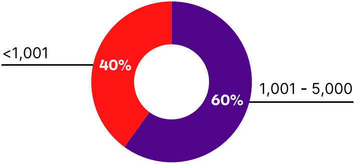
Region



Titel



Unternehmensgröße



Datenerhebung: 20. August – 12. Oktober 2021

Befragte: 251 IT- und Security-Entscheider

Insights powered by PULSE