

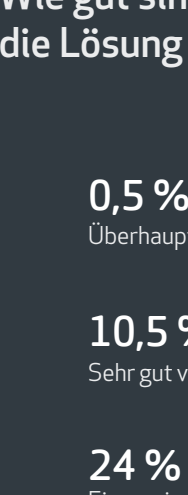
# WIE GUT SIND SIE AUF DIE EINFÜHRUNG NEUER TECHNOLOGIEN VORBEREITET?

Wenn neue Technologien auf den Markt kommen, entwickeln IT-Abteilungen Rollout-Strategien, um diese Lösungen in ihrer Organisation zu implementieren.

Eine aktuelle Studie von Citrix und Pulse zeigt, wie IT-Verantwortliche dabei heute vorgehen.

Umfragezeitraum: 29. Juni – 10. August 2021

Befragte Personen: 2001 IT-Verantwortliche



**Die Einführung neuer IT-Systeme dauert in der Regel länger als drei Monate.**

**89 %**

der Befragten fühlen sich nur ein wenig oder mäßig gut auf die Implementierung von neu beschafften Technologielösungen vorbereitet.

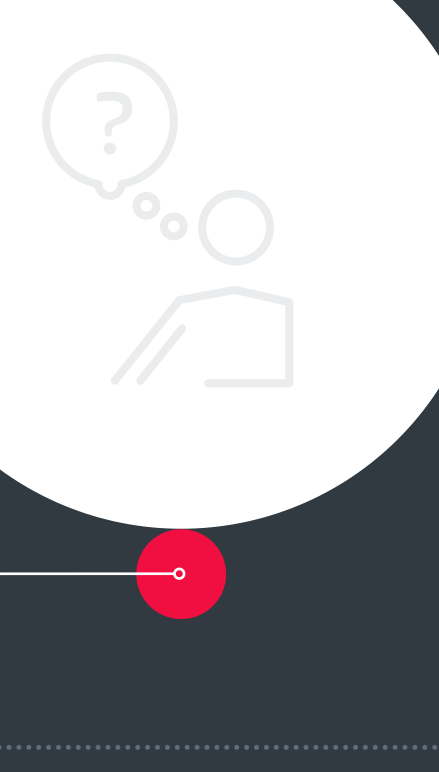
**Wie gut sind Sie nach dem Kauf einer Technologielösung darauf vorbereitet, die Lösung zu implementieren?**

0,5 %  
Überhaupt nicht vorbereitet

10,5 %  
Sehr gut vorbereitet

24 %  
Ein wenig vorbereitet

65 %  
Mäßig gut vorbereitet



**88 %**

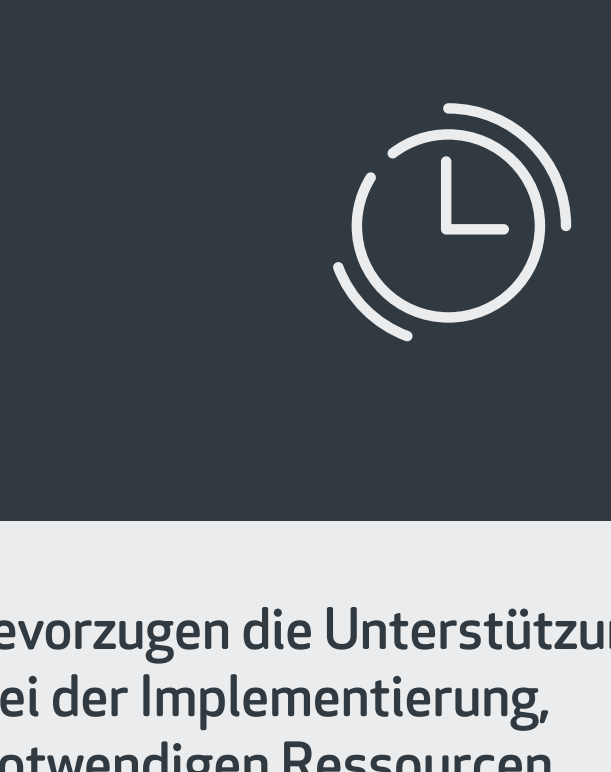
der Befragten kennen noch nicht alle Funktionen der gerade erworbenen Lösung.

**Wie vertraut sind Sie mit allen Funktionen, die die neu gekaufte Lösung bietet?**

6,5 %  
Kaum

81,5 %  
Ein wenig

12 %  
Sehr gut



**4-9**

Im Regelfall benötigen Teams vier bis neun Monate, um alle Produktfunktionen einer neuen Technologielösung zu implementieren.

**Wie lange brauchen Sie normalerweise, um alle Produktfunktionen zu implementieren, die eine neu beschaffte Technologielösung mitbringt?**

5 %  
1-3 Monate

42,5 %  
4-6 Monate

39 %  
7-9 Monate

7,5 %  
9-12 Monate

4,5 %  
Länger als 12 Monate

1,5 %  
Unsicher



**Unternehmen bevorzugen die Unterstützung von Anbietern bei der Implementierung, obwohl sie die notwendigen Ressourcen haben, um die Aufgabe selbst zu erledigen.**

**63 %**

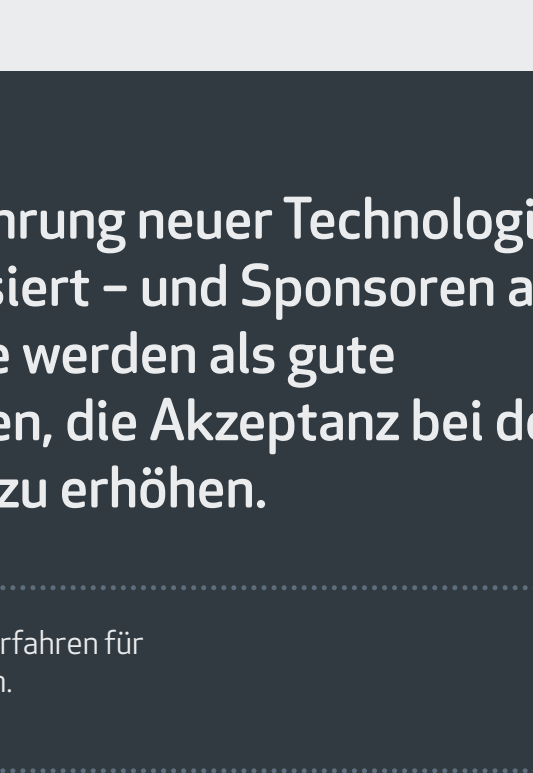
der Befragten sind der Ansicht, dass sie über die erforderlichen Tools verfügen, um Lösungen selbstständig zu implementieren.

**Verfügen Sie über die benötigten Werkzeuge, um Ihre Lösungen selbstständig zu implementieren?**

63 %  
Ja

18 %  
Unsicher

19 %  
Nein



**15 %**

der Befragten bevorzugen den Einsatz interner Teams für die Einführung einer neuen Technologie.

**85 %**

beauftragen dafür lieber den Hersteller oder einen Dienstleister.

**Für welchen Ansatz entscheiden Sie sich bei der Implementierung neuer Lösungen?**

44 %  
Implementierungsservice des Herstellers

41 %  
Zertifizierter Reseller des Herstellers oder Consulting-Anbieter

15 %  
Internes Team

**64,5 %**

der Befragten führen gelegentlich ein Pilotprojekt durch, bevor sie eine neue Lösung einführen.

**Führen Sie ein Pilotprojekt durch, bevor Sie eine Lösung in der gesamten Organisation ausrollen?**

31,5 %  
Immer

3,5 %  
Nie

64,5 %  
Manchmal

0,5 %  
Unsicher

**54 %**

der Befragten haben ein festes Verfahren für die Einführung neuer Technologien.

**Haben Sie einen formalisierten internen Prozess für die Einführung neuer Technologien?**

54 %  
Ja

30 %  
Nein

16 %  
Unsicher

Die IT-Verantwortlichen wurden gefragt, wie sie ihre Strategie für den Rollout neuer Technologien (einschließlich Kauf, Implementierung und Einführung) neuen Kolleg\*innen erklären würden. Mehr als ein Viertel (27,5%) gaben an, dass sie sich nicht sicher seien oder keine definierte Strategie hätten.

Aus unserer Erfahrung heraus können fehlende Einführungsprozesse ein Vielfaches an Mehrkosten verursachen. Probleme, die aufgrund mangelhafter Prozesse entstehen können, sind u.a. fehlende Akzeptanz der neuen Technologien durch die Mitarbeiter\*innen, ungenügende Dokumentation führt zu erhöhten Kosten im laufenden Betrieb sowie die Nutzung scheinbar einfacherer Schatten-IT, umv. Verzicht auf die Mehrwerte, die Sie durch ein professionelles Vorgehen erreichen.

Mittelständische Unternehmen (1.001 bis 5.000 Beschäftigte) versuchen vor allem durch Pilotprojekte Führungskräfte unter den Beschäftigten zu gewinnen und so die Akzeptanz neuer Technologien zu fördern. Großunternehmen (5.001 und mehr Beschäftigte) setzen eher auf die Unterstützung der Führungsebene (38%).

**Was ist für Sie die wichtigste Taktik, um die Akzeptanz für neue Lösungen zu erhöhen?**

● Mittelstand (1.001 - 5.000, n=73)

● Großunternehmen (5.001+ Beschäftigte, n=127)

Fürsprecher\*innen durch Pilotprojekte

Unterstützung durch die Unternehmensführung

34 %

26 %

23 %

38 %

Interne Kommunikation

Projektteam

33 %

7 %

35 %

3 %

Andere

1 %

**81,5 %**

Projektsponsoren sind für den Gesamterfolg des Projektes verantwortlich. 81,5% der Führungskräfte sind der Meinung, dass ein Sponsor aus der Führungsebene die Geschwindigkeit erhöhen kann, mit der die Beschäftigten neue Technologielösungen annehmen.

**Welchen Einfluss hat ein Sponsor aus der Führungsebene auf die Geschwindigkeit, mit der die Beschäftigten neue Technologielösungen annehmen?**

17,5 %  
Stark beschleunigt

64 %  
Leicht beschleunigt

11,5 %  
Eher verlangsamt

7 %  
Keinen Einfluss

**Die Auswirkungen der Investitionen auf die User Experience sind unklar.**

**43,5 %**

Nur 43,5% der Führungskräfte sammeln Net Promoter Scores (NPS) nach der Einführung neuer Technologien.

**Erfassen Sie NPS-Bewertungen der Beschäftigten, wenn der Rollout neuer Technologien abgeschlossen ist?**

43,5 %  
Ja

34,5 %  
Nein

22 %  
Unsicher

**84 %**

der Befragten erhalten keinen NPS-Wert über 75, und 21% geben an, dass ihr durchschnittlicher NPS-Wert bei 1 - 50 liegt.

Es sollte immer das Ziel sein, sich dem Wert +100 anzunähern. Einen NPS von +100 zu erreichen, ist jedoch schwer zu realisieren. Das folgende Punktesystem bietet eine gute Orientierung und wurde von den Entwickler\*innen des NPS, Bain & Company festgelegt:



**Wie hoch ist Ihr durchschnittlicher NPS?**

8 %  
Unsicher

8 %  
76-100

21 %  
1-50

63 %  
51-75



**65 %**

der Befragten haben im Allgemeinen alle 4 - 9 Monate einen Touchpoint zur Messung der Technologiezufriedenheit.

**Wie häufig sammeln Sie Rückmeldungen zur Technologiezufriedenheit von Ihrer Belegschaft?**

5 %  
Alle 1-3 Monate

44 %  
Alle 4-6 Monate

21 %  
Alle 7-9 Monate

14 %  
Alle 10-12 Monate

11 %  
Wir haben keine Touchpoints zur Messung der Technologiezufriedenheit

5 %  
Unsicher



Die wichtigsten Kennzahlen zur Messung des Erfolgs von neuen Technologien sind die Akzeptanz durch die Beschäftigten (80%), die Einsparungen bei den Gesamtkosten (73,5%) und die Reduzierung der Helpdesk-Tickets (79%).

**Welche Kennzahlen nutzen Sie, um den Erfolg von neu implementierten Technologien zu messen?**

80 %

Akzeptanz durch die Beschäftigten

73,5 %

Einsparungen bei den Gesamtkosten

71 %

Reduzierung der Helpdesk-Tickets

46,5 %

Reduzierung der Security-Incidents

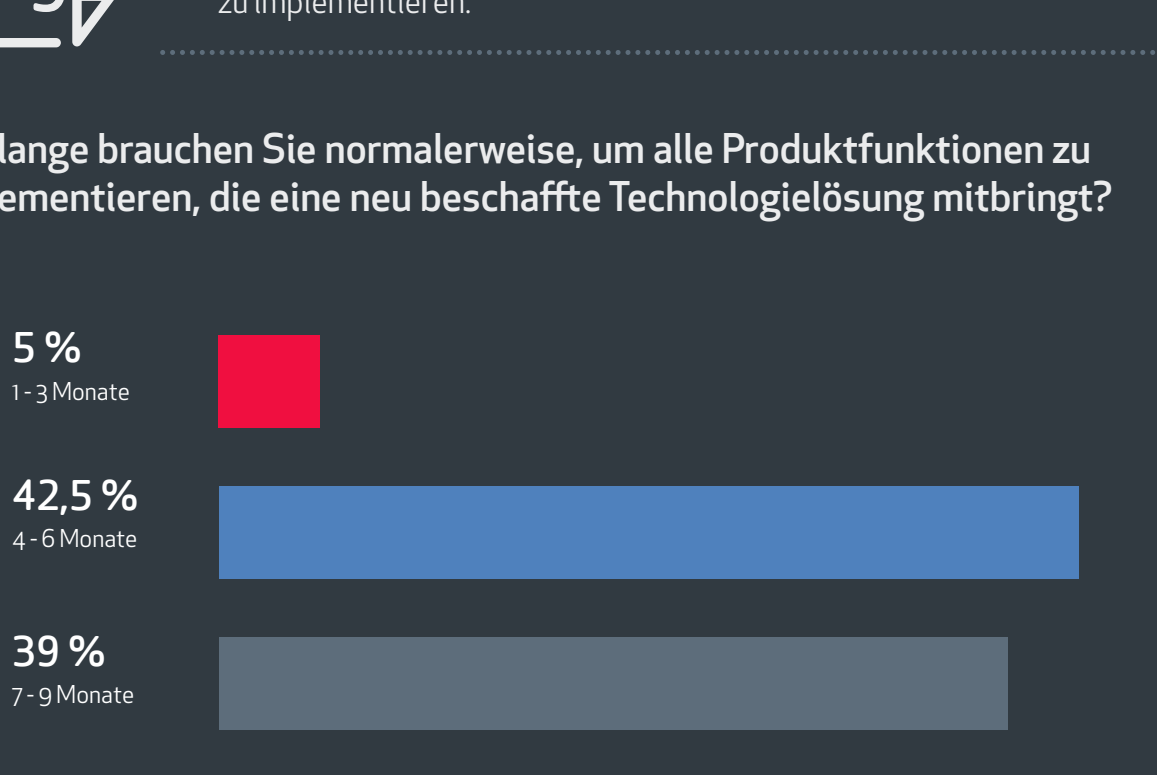
21,5 %

NPS der Endanwender\*innen

## AUFSCHLÜSSELUNG DER STICHPROBE

**Region**

81 %  
Nordamerika



**Jobtitel**

21 %  
Manager

79 %  
Director

**Unternehmensgröße**

48 %  
10.000+ Beschäftigte

36,5 %  
1.001-5.000 Beschäftigte

15,5 %  
5.001-10.000 Beschäftigte



Sie benötigen Unterstützung bei der Einführung neuer Technologien? Wir stehen Ihnen gerne zur Seite. Kontaktieren Sie gleich unsere Expert\*innen! Wir freuen uns auf Sie!  
[www.acp.at/x-tech/smart-workspace](http://www.acp.at/x-tech/smart-workspace)

