

Pressemitteilung

CIO-Monitor von adesso: Customer Experience Management für viele IT-Manager noch kein Thema

Dortmund , 23. Januar 2019

Customer Experience Management ist in den meisten IT-Abteilungen noch Fehlanzeige. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage von adesso. Offenbar gehen viele Unternehmen das Thema ohne ihre IT-Verantwortlichen an. Das könnte zum Problem werden.

Ohne Kundenerlebnismanagement kommen Unternehmen im „Age of the Customer“ nicht mehr sehr weit, darin sind sich die Experten einig. Wie weit dieses Thema inzwischen in den IT-Abteilungen vorangeschritten ist, hat adesso im Rahmen seines CIO-Monitors untersucht. Dazu befragte der IT-Dienstleister CIOs und IT-Manager zum Status quo in Sachen Customer Experience Management (CEM), ihren Plänen und den größten Hindernissen.

Das Ergebnis fällt eher ernüchternd aus. So gaben lediglich 38% der Umfrageteilnehmer an, sich überhaupt mit dem Thema zu beschäftigen. Knapp zwei Drittel von ihnen habe es also noch gar nicht auf ihrer Agenda. Das ist angesichts der überragenden Bedeutung des Customer Experience Management ein durchaus erstaunlicher Wert.

Eine Erklärung dafür ist, dass viele Fachabteilungen das Thema einfach ohne die IT-Experten im Haus umsetzen. Die zunehmende IT-Kompetenz im Marketing sowie die hohe Benutzerfreundlichkeit, die leichte Beschaffung und der unkomplizierte Betrieb von Einzellösungen aus der Cloud machen es möglich. Längerfristig wird ein solches Vorgehen zu Problemen führen. Nur durch ein zentrales, einheitliches IT-Konzept ist eine ganzheitliche Sicht auf die Kunden gewährleistet – und sie ist die Grundvoraussetzung für jedes erfolgreiche Customer Experience Management.

Die IT-Manager, die sich mit dem Thema CEM beschäftigen, sehen dabei im fehlenden digitalen und agilen Mindset die mit Abstand größte Hürde (72%). Passend dazu stellen die Anpassung der Unternehmensorganisation und die Schulung von Mitarbeitern (jeweils 48%) derzeit ihre wichtigsten CEM-Baustellen dar. Erfreulich: Viele von ihnen können offenbar mit steigenden Investitionen rechnen. So geht fast die Hälfte dieser Gruppe (44%) davon aus, dass ihr IT-Budget rund um das Customer Experience Management in den nächsten Monaten eher steigen wird. Weniger Budget befürchtet dagegen nur ein Bruchteil von ihnen (4%)

„Man muss wohl davon ausgehen, dass das Thema CEM derzeit noch in vielen Unternehmen an der IT-Abteilung vorbei vorangetrieben wird“, sagt Michael Kenfenheuer, Vorstandsvorsitzender der adesso AG. „Eine Entwicklung, die in die falsche Richtung geht. Denn wenn es um durchgängige Kundenerlebnisse geht, ist IT-Kompetenz gefragt. Die IT-Manager und ihre Abteilungen müssen sich als erste Ansprechpartner für die Fachabteilungen positionieren. Nur wenn sie möglichst viele Initiativen einfangen und zu einem einheitlichen IT-Konzept verbinden, können Unternehmen das Optimum aus ihren CEM-Aktivitäten herausholen“.

Für den CIO-Monitor führte das IMB Institut für Marketingberatung im Auftrag von adesso eine Online-Umfrage unter 65 ausgewählten CIOs und IT-Leitern durch.

ca. 3.060 Zeichen

adesso AG

adesso ist einer der führenden IT-Dienstleister im deutschsprachigen Raum und fokussiert sich mit Beratung sowie individueller Softwareentwicklung auf die Kerngeschäftsprozesse von Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen. Die Strategie von adesso beruht auf drei Säulen: dem tiefen Branchen-Know-how der Mitarbeiter, einer umfangreichen Technologiekompetenz und erprobten Methoden bei der Umsetzung von Softwareprojekten. Das Ergebnis sind überlegene IT-Lösungen, mit denen Unternehmen wettbewerbsfähiger werden.

adesso wurde 1997 in Dortmund gegründet und beschäftigt über 3.100 Mitarbeiter. Die Aktie ist im regulierten Markt notiert. Zu den wichtigsten Kunden zählen Allianz, Commerzbank, Münchener Rück, Hannover Rück, Union Investment, Bosch, Westdeutsche Lotterie, Swisslos, Zurich Versicherung, DEVK, DAK, Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK-IT), DZR Deutsches Zahnärztliches Rechenzentrum, TÜV Rheinland, Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.

adesso AG
Eva Wiedemann
Tassiloplatz 25
81541 München
T: +49 89 411117-125
eva.wiedemann@adesso.de

PR-COM GmbH
Sabine Felber
Sendlinger-Tor-Platz 6
80336 München
T: +49 89 59997-757
sabine.felber@pr-com.de