




IBM Studie: Der neue Boss für CIOs ? die Kunden

IBM Studie: Der neue Boss für CIOs - die Kunden - Kundenzufriedenheit als neuer Gradmesser für die Performance von IT-Chefs - Umfrage unter 1.600 CIOs in 70 Ländern - Weil Verbraucher immer häufiger über mobile Kanäle und soziale Medien den direkten Draht zu den Unternehmen suchen, verändern sich auch die Arbeitsziele der CIOs: Über 60 Prozent wollen sich in Zukunft stärker darum kümmern, näher an ihre Kunden heranzurücken und dafür sorgen, dass ihr Unternehmen einen möglichst positiven Eindruck bei ihnen hinterlässt. Das heißt auch: das Interesse der CIOs verlagert sich - hin zu den digitalen Schnittstellen rund um den Verbraucher. Damit rückt das so genannte Front-End in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. 17 Prozent aller Einkäufe werden heute bereits über Smartphones und Tablets abgewickelt. Zudem wachsen laut Forrester Research die Online-Verkäufe in Europa um jährlich rund elf Prozent und werden bis 2017 ein Marktvolumen von 191 Milliarden Euro erreichen. Allein diese Zahlen liefern wichtige Argumente, weshalb über 80 Prozent der in der aktuellen IBM CIO-Studie befragten IT-Chefs ihr Interesse dem Front-Office zuwenden - dort wo Marketing, Vertrieb und Service direkt auf den Kunden treffen. Um für diesen direkten und kanalübergreifenden Kundendialog besser gerüstet zu sein, müssen die Unternehmen nicht nur ihre Online- und Offline-Kanäle miteinander verschmelzen, sondern auch ihr Wissen über die Kunden vertiefen. Zum Beispiel mithilfe der Analyse von Äußerungen in sozialen Netzwerken, von Verhaltensmustern oder Vorlieben. "Wir brauchen eindeutig mehr Kreativität und Einfallsreichtum im digitalen Kundendialog", sagt Martina Koederitz, General Manager der IBM für Deutschland, Österreich und Schweiz. "Design und Technik auf der einen Seite sowie ein besseres und individuelleres Verständnis des Kunden auf der anderen Seite müssen stärker zusammenfließen." Denn die Qualität des Front-Ends entscheidet über zwei zentrale Punkte zukünftiger Wettbewerbsfähigkeit: Einerseits über die Zufriedenheit der Kunden im Umgang mit dem Unternehmen, andererseits über die Qualität der Informationen zu Kunden, Trends und Märkten, die über die neuen digitalen Schnittstellen gewonnen werden. Das heißt auch: Der Einfluss neuer Technologien, aber auch der direkte Einfluss von Kunden auf Unternehmensentscheidungen und -strategien wächst. Die Ergebnisse der IBM Management-Studien über die letzten fünf Jahre belegen diesen Trend eindeutig. Damit verändert sich die Rolle des CIOs: Er bekommt immer häufiger einen Logenplatz in den Entscheidungsgremien der Unternehmen. Das Schlagwort lautet "Customer-Activated Enterprise. Dafür müssen in den Unternehmen neue Plattformen und die digitale Schnittstellen nach außen entwickelt werden. Rund zwei Drittel der befragten CIOs gehen jedoch auch davon aus, dass die technologische Basis dafür in ihren Unternehmen bereits vorhanden ist. Vor diesem Hintergrund ist auch die Bedeutung des Cloud Computings weiter gewachsen: heute ist die Cloud für 64 Prozent der IT-Chefs Bestandteil ihrer zukünftigen Pläne, 2009 waren sie es nur für 30 Prozent. Ähnlich sieht es beim Einsatz mobiler Technologien aus: Für 84 Prozent der CIOs hat dies Priorität im Vergleich zu 68 Prozent in 2009. Die Studie unter dem Titel "Moving from the Back Office to the Front Lines - CIO Insights from the Global C-suite Study" basiert auf persönlichen Interviews mit über 1.600 CIOs aus 70 Ländern und 20 Industrien. Über IBM: Mehr Informationen finden Sie unter <http://www.ibm.com/de> IBM Deutschland GmbH (Hauptverwaltung) IBM-Allee 1 71137 Ehningen Deutschland Telefon: +49 800 225 5426 Telefax: +49 7032 15 3777 Mail: halloibm@de.ibm.com URL: <http://www.ibm.de>  http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=566190 width="1" height="1">

Pressekontakt

IBM Deutschland

71137 Ehningen

ibm.de
halloibm@de.ibm.com

Firmenkontakt

IBM Deutschland

71137 Ehningen

ibm.de
halloibm@de.ibm.com

IBM gehört mit einem Umsatz von 95,8 Milliarden US-Dollar im Jahr 2009 zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie (Hardware, Software und Services) und B2B-Lösungen. Das Unternehmen beschäftigt derzeit 399.400 Mitarbeiter und ist in über 170 Ländern aktiv. Die IBM in Deutschland mit Hauptsitz bei Stuttgart ist die größte Landesgesellschaft in Europa. Mehr Informationen über IBM unter: [ibm.com/de/ibm/unternehmen/index.html](http://www.ibm.com/de/ibm/unternehmen/index.html) IBM ist heute das einzige Unternehmen in der IT-Branche, das seinen Kunden die komplette Produktpalette an fortschrittlicher Informationstechnologie anbietet: Von der Hardware, Software über Dienstleistungen und komplexen Anwendungslösungen bis hin zu Outsourcingprojekten und Weiterbildungsangeboten.