

IT-Dienstleistungen sind Katalysatoren für Innovation und Wachstum

Wie IT-Serviceanbieter die Modernisierung vorantreiben und das volle Potenzial von KI erschließen

EIN FORRESTER CONSULTING THOUGHT LEADERSHIP-BERICHT IM AUFTRAG VON DELL, MÄRZ 2025



Inhaltsverzeichnis

- 3 [Zusammenfassung](#)
- 4 [Die wichtigsten Erkenntnisse](#)
- 5 [IT-Serviceanbieter ermöglichen den Erfolg in jeder Phase der KI-Einführung](#)
- 9 [IT-Serviceanbieter beschleunigen die Modernisierung von Arbeitsplätzen und Rechenzentren](#)
- 12 [Die bahnbrechenden Auswirkungen strategischer Partnerschaften mit IT-Serviceanbietern](#)
- 15 [Wichtige Empfehlungen](#)
- 17 [Anhang](#)

Projektteam:

[Rachel Baum](#),

Market Impact Consultant

[Sarah Brinks](#),

Principal Market Impact Consultant

Forschungsbeitrag:

Forschungsgruppe [Tech Architecture and Delivery](#) von Forrester

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Die unabhängige und objektive [forschungsbasierte Beratung](#) durch Forrester unterstützt Führungskräfte dabei, wichtige Ergebnisse zu erzielen. Auf der Grundlage von [kundenorientierter Forschung](#) arbeiten die erfahrenen BeraterInnen von Forrester mit Führungskräften zusammen, um ihre Prioritäten mithilfe eines einzigartigen Engagement-Modells umzusetzen, das eine nachhaltige Wirkung sicherstellt. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Vervielfältigung dieses Dokuments ist strengstens untersagt. Alle Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Meinungen geben die Einschätzung zum Zeitpunkt des Berichts wieder und können sich jederzeit ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der entsprechenden Unternehmen. [E-60323]



Zusammenfassung

Seit 2018 verfolgt Forrester im Auftrag von Dell, wie IT- und geschäftliche EntscheidungsträgerInnen mithilfe von IT-Serviceanbietern ihre IT-, Betriebs- und Geschäftsergebnisse erzielen. Heute konzentrieren sich Führungskräfte besonders auf die transformativen Möglichkeiten von KI, erkennen ihren Einfluss über die IT hinaus und verstehen ihr Potenzial, die Sicherheit zu verbessern und Abläufe sowie Workflows zu optimieren. Um das Potenzial der KI voll auszuschöpfen, bedienen sich Führungskräfte der Kompetenz von IT-Serviceanbietern, um diese groß angelegten, abteilungsübergreifenden Initiativen zu bewältigen und umzusetzen.

KI revolutioniert auch die Kundenerfahrungen, verbessert Vertriebs-, Support- und Servicefunktionen und ermöglicht es Unternehmen, Kunden besser anzusprechen und zu bedienen. Von vorausschauenden Analysen zur Personalisierung von Kundenreisen bis hin zu automatisiertem Support für schnellere Lösungen definiert KI die Art und Weise neu, wie Unternehmen Mehrwert schaffen.

Führungskräfte setzen zunehmend auf IT-Serviceanbieter, um Innovationen voranzutreiben, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu stärken und abteilungsübergreifende Auswirkungen über die IT-Abteilung hinaus zu erkennen. Zusätzlich zur Modernisierung ihrer Infrastruktur nutzen Führungskräfte die Dienste von IT-Serviceanbietern, um Bereitschaft, Planung, Einsatz, Schulung und Kompetenzentwicklung mithilfe von KI sicherzustellen. Sicherheit, Skalierbarkeit und Nachhaltigkeit sind ebenfalls entscheidend, wenn es darum geht, KI mit zukünftigen Geschäftszielen in Einklang zu bringen.

Früher wurden IT-Serviceanbieter als Ressource zur Unterstützung von Innovationen betrachtet, heute werden sie frühzeitig in die Strategieentwicklung einbezogen. Sie verfügen über Fachwissen, das nicht nur Innovationen ermöglicht, sondern auch als Katalysator für die Transformation dient. Durch die Festigung ihrer Rolle als vertrauenswürdige Berater unterstützen IT-Serviceanbieter die Unternehmen dabei, Herausforderungen zu bewältigen, Innovationen zu schaffen und unternehmensweit Ziele zu erreichen.

Die wichtigsten Erkenntnisse

IT- und Business-Entscheider wünschen sich von ihren IT-Serviceanbietern eine umfassende Strategie- und Ausführungsberatung, insbesondere im Hinblick auf KI. Eine umfassende KI-Lösung mit End-to-End-Funktionalität, einschließlich Hardware, Software und Services, hat für 72 % der Befragten oberste Priorität. Ebenso wünschen sich 72 % der Befragten das nötige Wissen bei IT-Serviceanbietern, um sie von der Strategie bis zur Umsetzung zu begleiten.

IT-Serviceanbieter sind vertrauenswürdige Berater, die bei der KI-Strategie helfen, Veränderungen und Innovationen fördern und es den MitarbeiterInnen von Unternehmen ermöglichen, dies ebenfalls zu tun. Fast drei Viertel der Befragten (70 %) gaben an, dass sie externes Fachwissen benötigen, um Veränderungen bei Geschäftsprozessen herbeizuführen und transformative Geschäftsergebnisse zu erzielen, insbesondere im Bereich KI. 69 % bevorzugten IT-Serviceanbieter, die über das Fachwissen verfügen, um IT-Entscheidungen an Geschäftsergebnissen auszurichten.

Sicherheit bleibt ein wichtiger Aspekt bei Infrastruktur, MitarbeiterInnen und natürlich KI - aber auch eine große Herausforderung. Für sieben von 10 Entscheidungsträgern ist es ein zentraler Punkt, mit den zunehmenden Sicherheitsbedrohungen Schritt zu halten und der Entwicklung einen Schritt voraus zu sein. Infolgedessen priorisieren 79 % IT-Services, die Sicherheit, Business Continuity und Resilienz gewährleisten können.

IT-Serviceanbieter spielen eine entscheidende Rolle bei der Modernisierung von Technologien und Prozessen. Fast zwei Drittel der Befragten (63 %) glauben, dass IT-Serviceanbieter ihnen helfen, Technologie, Performance, IT-Betrieb und -Management zu optimieren. Von der Modernisierung von Rechenzentren bis hin zur Stärkung der IT-Abteilungen und der EndnutzerInnen für mehr Erfolg am digitalen Arbeitsplatz sind Services ein wesentlicher Bestandteil bei der Bewältigung wichtiger Herausforderungen und der Sicherstellung der Zukunftsfähigkeit von Unternehmen.

IT-Serviceanbieter ermöglichen den Erfolg in jeder Phase der KI-Einführung

Der Einsatz von KI hat für IT-EntscheidungsträgerInnen (ITDMs) hohe Priorität, sowohl als eigenständige organisatorische Maßnahme als auch als Element, das in zusätzliche Komponenten, Technologien und Implementierungen eingeflochten ist. Ohne IT-Serviceanbieter können sie jedoch nicht das Beste aus KI herausholen, wenn sie bei ihrer KI-Einführung Unterstützung und Lösungen benötigen.

Die Befragten waren sich darüber im Klaren, dass sie das Fachwissen und die Erfahrung von IT-Serviceanbietern suchen, um IT und Geschäftsziele in Einklang zu bringen, damit sie die KI-Einführung schnell vorantreiben können. Sie gaben an, dass sie IT-Serviceanbieter als wichtige Partner bei der Festlegung einer übergreifenden KI-Strategie und der Empfehlung von Infrastruktur und/oder Plattformen durch die Bereitstellung von KI-Lösungen und die Priorisierung der umzusetzenden Anwendungsfälle suchen.

Durch bereichsübergreifendes und über die IT-Abteilung hinausgehendes Denken können CIOs und andere ITDMs die Möglichkeiten der KI nutzen, um nicht nur die betriebliche Effizienz zu steigern, sondern auch die Kundenbindung zu vertiefen, die Markentreue und Kundenzufriedenheit zu erhöhen und ein noch nie da gewesenes Maß an Differenzierung zu erreichen.

Darüber hinaus haben wir Folgendes festgestellt:

- **Die Befragten wünschen sich IT-Serviceanbieter, die sie während des gesamten KI-Einführungsprozesses unterstützen.** Knapp drei Viertel (72 %) der Befragten gaben an, dass sie einen Serviceanbieter bevorzugen, der ein komplettes Angebot mit End-to-End-Funktionalität und das Fachwissen bietet, um sie von der KI-Strategie bis zur Umsetzung zu begleiten (siehe Abbildung 1). Mehr als zwei Drittel (68 %) der von uns befragten EntscheidungsträgerInnen möchten mit einem Branchenführer zusammenarbeiten, der Erfahrung in der Entwicklung erfolgreicher KI-Strategien hat. 70 % stimmten zu, dass für den Erfolg ein IT-Serviceanbieter entscheidend ist, der über bewährte Prozesse und Methoden verfügt, um bei der Priorisierung wertvoller Anwendungsfälle und der Erstellung von Plänen zu deren Umsetzung zu helfen. Weitere wichtige Prioritäten bei der Auswahl von KI-Serviceanbietern sind das Fachwissen in Bezug auf den Schutz von KI und Daten (79 %), das Angebot von Weiterbildungs- und Schulungsprogrammen (76 %) und die Ausrichtung an Nachhaltigkeitszielen (70 %).

ABBILDUNG 1

Kernfunktionen für KI-Services

● Sehr wichtig ● Extrem wichtig



Basis: 516 globale EntscheidungsträgerInnen und Einflussnehmende in den Bereichen IT-Services, KI/GenAI, Managed Services und IT-Beratung.
Hinweis: Es werden nicht alle Optionen angezeigt. Einzelne Prozentwerte ergeben aufgrund von gerundeten Werten möglicherweise nicht die Gesamtsumme.
Quelle: IT Services And AI Survey von Forrester, 3. Quartal 2024 [E-60323]

- **IT-Serviceanbieter spielen eine wichtige Rolle bei der Abstimmung der KI-Strategie auf die Geschäftsziele insgesamt.** Bei der Auswahl eines Serviceanbieters für KI-Lösungen gaben mehr als acht von zehn Befragten an, dass die erfolgreiche Abstimmung von Unternehmen und IT zur Maximierung der Agilität entscheidend für ihre Auswahl ist. Angesichts der schnellen Verbreitung von KI gab die Mehrheit der befragten EntscheidungsträgerInnen (61 %) an, dass sie einen IT-Serviceanbieter wünschen, der über strategische Branchenpartnerschaften verfügt und als KI-Systems Integrator für Infrastruktur, Umgebung und Services fungieren kann.

- **EntscheidungsträgerInnen möchten die Auswirkungen von KI auf ihre Unternehmen besser verstehen.** Sie erwarten von IT-Serviceanbietern, dass sie aktuelle Wissenslücken in Möglichkeiten umwandeln, die KI und Erkenntnisse zu nutzen. Die Befragten glauben, dass der Einsatz von KI-gesteuerten Konnektivitätstechnologien und Self-Service-Dashboards von IT-Serviceanbietern Echtzeit-Einblicke in Risiken und Vorfälle ermöglicht (64 %), klare, umsetzbare Empfehlungen für Zustand und Performance von IT-Umgebungen liefert (61 %), die Produktivität durch Automatisierung verbessert (68 %) und die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen erhöht (63 %).

Ein/e EntscheidungsträgerIn bemerkte: „Unser Unternehmen benötigt externe Hilfe bei der Ermittlung der besten KI-Anwendungsfälle, die auf die aktuellen Anforderungen unseres Unternehmens abgestimmt sind.“

”

- **IT-Serviceanbieter können als Beschleuniger fungieren und Unternehmen dabei unterstützen, schnell und effektiv zu handeln.** Mehr als die Hälfte der Befragten (53 %) gab an, dass IT-Serviceanbieter dazu beitragen könnten, die KI-Einführung zu beschleunigen, indem sie bei der Entwicklung einer detaillierten Roadmap mit erwarteten Ergebnissen und klaren, umsetzbaren Schritten helfen. In ähnlicher Weise betonten 58 % den Wert eines kurzen Beratungsgesprächs oder eines Workshops, der sich auf die wichtigsten Herausforderungen und eine gemeinsame Vision des Erfolgs konzentrierte, um den Prozess in Gang zu bringen, und 63 % verwiesen auf die Bedeutung einer Anleitung vor der Bereitstellung, um die Einsatzbereitschaft sicherzustellen. Sobald Anwendungsfälle ermittelt wurden, gehen 64 % der Befragten davon aus, dass sie Hilfe bei der Datenvorbereitung für die Vektordatenbanken benötigen, die von großen Sprachmodellen (LLMs) verwendet werden. Ebenso wünschen sich 56 % Hilfe beim Tuning von LLMs für bestimmte Anwendungsfälle. Darüber hinaus gaben die Befragten

an, dass sie fachkundige Beratung vor der Bereitstellung (63 %) und Fachwissen im Bereich leistungsfähiger KI-Netzwerke (65 %) benötigen, um sicherzustellen, dass sie über eine vollständig betriebsbereite Infrastruktur verfügen, die von Anfang an voll einsatzbereit ist.

Die Nutzung von IT-Serviceanbietern kann nicht nur KI-Strategien, sondern auch die allgemeinen Modernisierungsmaßnahmen beschleunigen. Technologieanbieter mit der Kompetenz, Führungskräfte bei IT-Entscheidungen zu beraten, die auf die gewünschten Geschäftsergebnisse abgestimmt sind (69 %), und die nachweislich über Erfahrung und Reichweite verfügen, um die strengen Anforderungen der heutigen IT-Landschaft zu bewältigen (63 %), sind für den Erfolg unerlässlich.

81 % 

der Befragten suchen nach IT-Serviceanbietern mit nachweislicher Erfahrung und Erfolg bei der Abstimmung von Unternehmen und IT zur Maximierung der Agilität.

IT-Serviceanbieter beschleunigen die Modernisierung von Arbeitsplätzen und Rechenzentren

Neben der KI-Integration denken EntscheidungsträgerInnen über andere Möglichkeiten nach, wie sie ihre Unternehmen modernisieren und ihre Investitionen zukunftssicher machen können. Sie erwarten von ihren IT-Serviceanbietern, dass sie ihnen helfen, diese Ziele zu priorisieren und zu erreichen. Diese Studie lieferte folgende Erkenntnisse:

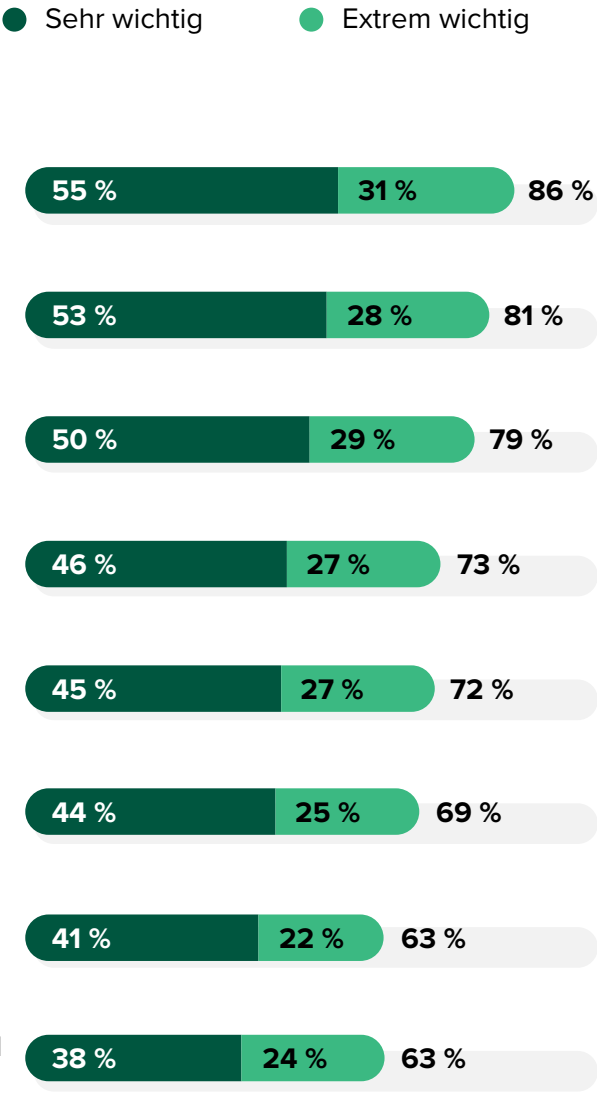
- **Zukunftsfähige Arbeitsplätze sind ein wichtiger Bestandteil der Modernisierungsmaßnahmen.** Wenn es um einen zukunftsfähigen Arbeitsplatz geht, legen die Befragten den Schwerpunkt auf sichere Produktivität, Zusammenarbeit und KI-gestützte Workflows. IT-Serviceanbieter können große Aktualisierungszyklen für Betriebssysteme und KI-PCs vereinfachen und gleichzeitig Nachhaltigkeitsziele unterstützen. Sie hoffen auch, IT-Services zu rationalisieren und zu automatisieren und die digitale Mitarbeitererfahrung (EX) zu verbessern, indem die Technologie personalisiert und optimal eingesetzt wird. 71 % der Befragten wiesen außerdem auf die Bedeutung von Services hin, die die Mitarbeiterproduktivität beschleunigen, die Effizienz steigern und MitarbeiterInnen in die Lage versetzen, Innovationen zu schaffen und ihr Bestes zu leisten. Mehr als die Hälfte der Befragten (53 %) gab an, dass Bildungsservices, die die Einführung neuer und/oder neu aufkommender Technologien durch ihre IT-MitarbeiterInnen beschleunigen, ihnen helfen können, diese Prioritäten umzusetzen.
- **Modernisierung und Optimierung der Infrastruktur sind für den geschäftlichen Erfolg entscheidend.** Die Befragten möchten ihren Rechenzentrumsbetrieb und ihre Rechenzentrumsumgebungen sowohl für Multi-Cloud als auch für den Edge modernisieren und nutzen Services, um Hilfe zu erhalten. Fast drei Viertel (73 %) möchten mit IT-Serviceanbietern zusammenarbeiten, die nachweisliche Erfahrung mit der Modernisierung und Optimierung des Rechenzentrumsbetriebs haben (siehe Abbildung 2). Mehr als die Hälfte (59 %) möchte außerdem, dass ihre Anbieter ihren Unternehmen dabei helfen, sich nahtlos an diese Veränderungen anzupassen und gleichzeitig die Rechenzentrumsmodernisierung voranzutreiben. Von entscheidender Bedeutung ist für 64 % der Befragten ein Serviceanbieter, der diese Strategien zur Modernisierung des Datacenters mit den besonderen Anforderungen von KI-Workflows in Einklang bringen kann, was auf die erwartete Verbreitung von KI in anderen Technologien und Modernisierungsmaßnahmen hinweist.

- **EntscheidungsträgerInnen verfolgen einen gemischten Ansatz für die Zusammenarbeit mit IT-Serviceanbietern.** Der Umfang der Partnerschaften der Befragten mit Anbietern hängt von ihrem internen Fachwissen und ihren verfügbaren Ressourcen ab. Die meisten bevorzugen vollständiges Outsourcing oder einen hybriden Ansatz (d. h. die Zusammenarbeit mit einem IT-Serviceanbieter, aber kein vollständiges Outsourcing), während einige ihre Initiativen vollständig intern umsetzen. Insgesamt sind Sicherheits-/Cybersicherheitslösungen jene, die am wahrscheinlichsten vollständig ausgelagert werden. Darüber hinaus nutzen mehr als 80 % der Befragten IT-Serviceanbieter entweder teilweise oder vollständig für die Implementierung und Einführung von Technologien wie Cloud- und KI-Lösungen.
- **Einschränkungen bei Ressourcen und Fachwissen verlangsamen den Fortschritt.** Fast drei Viertel der Befragten gaben an, dass ihre Unternehmen nicht über die Ressourcen und Kompetenzen verfügen, um den vollen Wert der Technologieanschaffungen zu implementieren und auszuschöpfen. Dieses Feedback ist in den letzten Jahren konstant von Jahr zu Jahr leicht gestiegen. Die Befragten suchen nach Hilfe bei der Überwindung von Einschränkungen bei der Optimierung der Technologieleistung (63 %), dem Abbau von Silos, um Geschäft und IT zusammenzubringen (58 %), und der Reduzierung der Komplexität in Umgebungen, um mehr Zeit für Innovationen zu ermöglichen (53 %). Sicherheit ist die oberste Priorität, und sie ist auch die größte Herausforderung für die Modernisierungsmaßnahmen der Befragten. 70 % geben an, dass ihre Unternehmen Schwierigkeiten haben, mit den zunehmenden Bedrohungen Schritt zu halten. Die zunehmende Bedeutung von Nachhaltigkeit bringt auch Herausforderungen mit sich. 59 % der Befragten geben an, dass die Einführung nachhaltiger Praktiken, die die Ziele der Umweltverantwortung erfüllen, nach wie vor schwierig ist.
- **IT-Serviceanbieter müssen technische und strategische Partner sein.** Mehr denn je wirkt sich Technologie nicht nur auf die IT-Ziele aus, sondern auch auf die gewünschten Ergebnisse in Unternehmen. Die Befragten möchten, dass ihre Anbieter ihnen helfen, diese Ergebnisse zu erreichen. Fast drei Viertel der Befragten erwarten technisches Fachwissen rund um die Modernisierung des Rechenzentrums und End-to-End-Funktionalität, die Technologie/Hardware und Services umfasst. 63 % der Befragten wünschen sich End-to-End-Unterstützung beim Multi-Cloud-Betrieb ihres Unternehmens (siehe Abbildung 2). Die Befragten wünschen sich außerdem Services, mit denen sie Unternehmensziele wie eine bessere Kundenerfahrung (CX) und Mitarbeitererfahrung (EX) (86 % bzw. 79 %) erreichen können. Und schließlich suchen sie nach

strategischem Fachwissen rund um Nachhaltigkeit (81 %) und die Bewältigung der hohen Anforderungen der heutigen IT-Landschaft (63 %) (siehe Abbildung 2). Mit anderen Worten: Ein gut aufgestelltes Unternehmen braucht einen gut aufgestellten IT-Serviceanbieter.

ABBILDUNG 2

IT-Serviceanbieter müssen die Ausrichtung an den Geschäftsergebnissen zeigen



Basis: 516 globale EntscheidungsträgerInnen und Einflussnehmende in den Bereichen IT-Services, KI/GenAI, Managed Services und IT-Beratung.
Hinweis: Es werden nicht alle Optionen angezeigt. Einzelne Prozentwerte ergeben aufgrund von gerundeten Werten möglicherweise nicht die Gesamtsumme.
Quelle: IT Services And AI Survey von Forrester, 3. Quartal 2024 [E-60323]

Die bahnbrechenden Auswirkungen strategischer Partnerschaften mit IT-Serviceanbietern

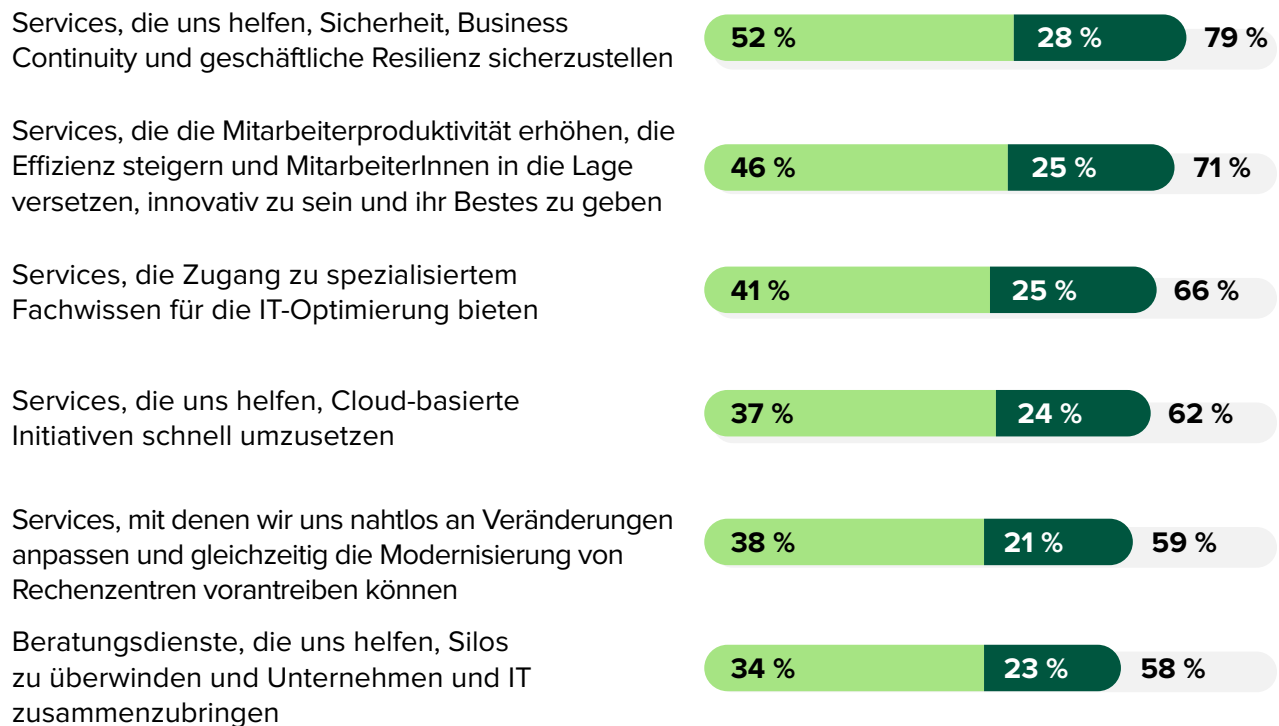
Nachdem ITDMs früher auf IT-Services angewiesen waren, um MitarbeiterInnen mehr Zeit für den Fokus auf Innovationen zu geben, werden sie jetzt als strategische Partner wahrgenommen, die Unternehmen von Anfang an helfen, diese Innovationen zu fördern. Dieser Wandel ist nuanciert, aber bedeutsam: IT-Serviceanbieter sind zu vertrauenswürdigen Beratern geworden, die ihren Kunden helfen können, den Erfolg bei allen Geschäftszielen zu steigern, insbesondere bei fortschrittlichen Initiativen wie KI. IT-Serviceanbieter, die Erfahrung und Erfolg bei der Strategieführung demonstrieren, haben jetzt die Möglichkeit, Innovationen nicht nur zu fördern, sondern auch als Katalysator zu fungieren, der diese auslöst. IT-Serviceanbieter müssen dafür bereit sein, die hohen Erwartungen von ITDMs zu erfüllen. Wenn sie dies tun, kann ihre strategische Partnerschaft mit den Kunden transformative Auswirkungen haben. Die Studie ergab Folgendes:

- **EntscheidungsträgerInnen wünschen sich von IT-Serviceanbietern Unterstützung bei der Umsetzung und Aufrechterhaltung von Geschäftsinitiativen.** Die technischen und strategischen Partnerschaften, die sich die Befragten von ihren IT-Serviceanbietern wünschen, spiegeln sich auch in den Arten von Services wider, denen sie Priorität einräumen. Fast acht von 10 Befragten stimmten zu, dass Services entscheidend sind, die Sicherheit, Business Continuity und Resilienz gewährleisten, um aktuelle Unternehmensprioritäten zu erfüllen (siehe Abbildung 3). Um die aktuellen Herausforderungen rund um EX und Mitarbeiterinnovationen zu bewältigen, wünschen sich 71 % der Befragten Services, die die Produktivität der MitarbeiterInnen steigern und ihnen in weiterer Folge ermöglichen, Innovationen zu entwickeln. Um potenzielle Kompetenzlücken zu schließen, möchten 66 % die IT optimieren, indem sie mit IT-Serviceanbietern zusammenarbeiten, die über spezialisiertes Fachwissen verfügen. Ebenso wünschen sich 62 % Services, die bei der schnellen Umsetzung Cloud-basierter Initiativen helfen.

ABBILDUNG 3

Strategische und technische Services sind ein wesentlicher Bestandteil bei der Umsetzung der wichtigsten Geschäftsprioritäten

- Wichtig
- Sehr wichtig



Basis: 516 globale EntscheidungsträgerInnen und Einflussnehmende in den Bereichen IT-Services, KI/GenAI, Managed Services und IT-Beratung.

Hinweis: Es werden nicht alle Optionen angezeigt. Einzelne Prozentwerte ergeben aufgrund von gerundeten Werten möglicherweise nicht die Gesamtsumme.

Quelle: IT Services And AI Survey von Forrester, 3. Quartal 2024 [E-60323]

- **EntscheidungsträgerInnen erwarten oder erzielen bereits umfangreiche Vorteile durch professionelle Services.** Die Verbesserung der Kundenzufriedenheit (66 %), die schnellere Einführung neuer und aufkommender Technologien für einen schnelleren ROI (59 %), die Abstimmung von Technologie- und Geschäftsstrategien (57 %) und die Optimierung der Effizienz (55 %) gehören zu den wichtigsten Vorteilen, die ITDMs von professionellen Services erwarten oder bereits sehen. Dies erinnert an die 70 % der Befragten, die angaben, dass sie externes Fachwissen benötigen, um den Wandel der Geschäftsprozesse voranzubringen und transformative Geschäftsergebnisse zu erzielen. Diese EntscheidungsträgerInnen wissen, wie wichtig professionelle Services für das Erreichen dieser Ergebnisse sind, und können nun (oder in Kürze) von den Vorteilen profitieren.

- **Die Modernisierung von Arbeitsumgebungen mit KI kann bessere EX und Mitarbeiterinnovationen ermöglichen.** Fast 70 % der Befragten gaben an, dass es trotz der hohen Priorität schwierig ist, Arbeitsumgebungen weiter zu modernisieren, um die Anforderungen und Erwartungen der MitarbeiterInnen zu erfüllen. Sie verwiesen auf IT-Serviceanbieter, insbesondere solche, die KI-Funktionen anbieten, die ihnen beim Erreichen dieser Ziele helfen. Ein/e EntscheidungsträgerIn sagte: „Externe [IT-]Serviceanbieter können uns dabei helfen, Mitarbeiterkompetenzen aufzubauen und effektive Schulungsprogramme mithilfe von KI zu entwickeln.“ Eine andere Antwort war: „[Externe Partner können] uns dabei unterstützen, kulturelle Veränderungen im Unternehmen umzusetzen, um die KI-Integration zu fördern.“
- **Externe Services und Tools schließen Lücken durch Automatisierung und Schulung.** IT-Serviceanbieter sind entscheidend, um IT-MitarbeiterInnen mit den Tools und Fähigkeiten auszustatten, die sie benötigen, um in einer sich rasant entwickelnden Technologielandschaft erfolgreich zu sein. EntscheidungsträgerInnen sind der Ansicht, dass interne Teams mehr Zeit für Innovationen und strategische Prioritäten aufwenden können, wenn sie automatisierte Tools und Technologien nutzen, die von IT-Serviceanbietern bereitgestellt werden (77 %). Um dieses Ziel zu erreichen, sucht fast die Hälfte der Befragten nach IT-Serviceanbietern, die ihnen dabei helfen, Möglichkeiten zur Automatisierung und zur Verringerung der manuellen Arbeit zu finden. In ähnlicher Weise erwarten oder verorten 56 % der Befragten eine Produktivitätssteigerung durch automatische Fehlerkorrektur, mit der einst manuelle Korrekturen und Patches automatisiert werden. Mehr als drei Viertel der Befragten gaben an, dass die Nutzung von Bildungsservices zur Schulung von IT-MitarbeiterInnen die Einführung neuer und aufkommender Technologien in ihrem Unternehmen beschleunigt.

IT-Serviceanbieter werden immer mehr zum Innovationsmotor und ermöglichen es Unternehmen, ihre Ziele zu erreichen. Fast 60 % der Befragten gaben an, dass ihr IT-Serviceanbieter über das erforderliche Fachwissen verfügt, um technologische Meilensteine schneller zu erreichen und dem Wettbewerb einen Schritt voraus zu sein. IT-Serviceanbieter unterstützen Unternehmen durch ihre Tätigkeit als vertrauenswürdige Berater - von der Abstimmung von Technologie und Geschäftsstrategie über die Förderung von Agilität bis hin zur tatsächlichen Implementierung und Skalierung von Technologie und Initiativen.



Die Vorteile von Bereitstellungsservices stimmen mit den allgemeinen Zielen überein, einschließlich **höherer Mitarbeiterproduktivität (63 %)** und **verbesserter Systemleistung und -Stabilität (59 %)**.

Wichtige Empfehlungen

Von der Identifizierung und Implementierung von KI-Strategien und -Lösungen über die Steigerung der Agilität und Resilienz bis hin zur Umstellung auf eine modernere und nachhaltigere IT-Umgebung arbeiten Unternehmens- und IT-Führungskräfte mit IT-Serviceanbietern zusammen, um Innovation und Beratung zu erhalten. Die ausführliche Studie von Forrester ergab die folgenden Empfehlungen:

Geben Sie zu, dass Sie nicht mehr alles, was Sie brauchen, aus internen Quellen bereitstellen können.

Manche glauben, dass die zunehmende Automatisierung und die Betonung von Autarkie und Kontrolle die Möglichkeiten für IT-Serviceanbieter einschränken werden, doch die Abhängigkeit der Unternehmen von externen Services nimmt zu. Es ist nicht nur schwieriger als je zuvor, die erforderlichen Fähigkeiten zu finden und zu erhalten, auch der Zeithorizont für die Realisierung technischer und geschäftlicher Vorteile ist kürzer denn je. Services, die zu höherer Resilienz, besserer Sicherheit und größerer Business Continuity beitragen, sind nach wie vor unerlässlich. Die Kunden möchten jedoch auch mit IT-Serviceanbietern zusammenarbeiten, um den Wandel zu fördern, Innovationen einzuführen und dem Unternehmen als Partner zu dienen.

Erkennen Sie, dass die Rolle der IT-Serviceanbieter bei der schnelleren Erschließung der Vorteile von KI besonders wichtig ist.

IT-Serviceanbieter können eine entscheidende Rolle dabei spielen, die KI-Strategie mit den allgemeinen Geschäftszielen in Einklang zu bringen, den Stakeholdern zu helfen, die Auswirkungen von KI auf ihr Unternehmen zu verstehen, und als Beschleuniger zu fungieren, um die Vorteile der KI-Einführung schneller und effektiver zu nutzen. Dies ist besonders wichtig, da KI-Technologien noch in den Kinderschuhen stecken und Fortschritte in der Technologie von Natur aus unvorhersehbar sind.

Machen Sie sich die vielfältigen Dimensionen der Modernisierung bewusst.

Viele glauben, dass sich Modernisierung in erster Linie auf Anwendungen bezieht, insbesondere die Anpassung an Cloud-native und zunehmend KI-native Bereitstellungsmodi.

Die Anwendungsmodernisierung stellt einen bedeutenden Aspekt

dar. Die Rolle der Datenmodernisierung ist in gewisser Hinsicht ebenso wichtig. Darüber hinaus ist die Modernisierung der Infrastruktur, insbesondere die Modernisierung des Arbeitsplatzes, bei der sichere Produktivität, Zusammenarbeit und KI-gestützte Workflows priorisiert werden, von entscheidender Bedeutung für die Steigerung der Belegschaftsproduktivität.

Aktualisieren Sie Ihre Governance-Prozesse, um die Zusammenarbeit mit IT-Serviceanbietern zu fördern.

Eine Partnerschaft mit IT-Serviceanbietern ist etwas anderes als eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe oder mithilfe eines auf Strafen und Gutschriften basierenden Konzepts. Dazu gehört die Förderung von Kooperation und Teamarbeit, um durchschlagende Ergebnisse zu erzielen. Dies erfordert eine Interaktion auf mehreren Ebenen, einschließlich der operativen, taktischen und strategischen Ebene, und muss auch die Geschäftsleitung einbeziehen. Planen Sie zu Beginn der Zusammenarbeit mit IT-Serviceanbietern gezielte Interaktionen auf strategischer Ebene, um Innovationen voranzutreiben.

Berücksichtigen Sie sowohl die betrieblichen als auch die transformativen Aspekte der externen Bereitstellung von Services.

Kunden wünschen sich zunehmend Partner, die nicht nur Services bieten, sondern auch zur Transformation des Unternehmens selbst beitragen. Das bedeutet, dass Sie Partner gewinnen müssen, die nicht nur effektiv Services bereitstellen, sondern auch ihr Wissen weitergeben und organisatorisches Changemanagement im Rahmen von Co-Creation-Szenarien anbieten, um eine verbesserte Kundenumgebung zu schaffen.

Anhang A: Methodik

In dieser Studie führte Forrester eine Online-Umfrage unter 516 globalen Führungskräften mehrerer Branchen aus den Bereichen KI, Infrastruktur und Betrieb, Cloud und IT durch, um die Rolle von IT-Serviceanbietern bei der KI und der digitalen Transformation und Modernisierung ihrer Unternehmen zu bewerten. Den Befragten wurde ein kleines Incentive als Dankeschön für die Zeit angeboten, die sie für die Umfrage aufgewendet haben. Die Studie begann im September 2024 und wurde im selben Monat abgeschlossen.

Anhang B: Demografie/Daten

REGION/LAND		UNTERNEHMENSGRÖSSE		ABTEILUNG	
Nordamerika	30 %	250 bis 499 Beschäftigte	13 %	IT	48 %
EMEA	30 %	500 bis 999 Beschäftigte	12 %	Cloud	29 %
APAC	29 %	1.000 bis 4.999 Beschäftigte	50 %	KI oder GenAI	12 %
Brasilien	10 %	5.000 bis 19.999 Beschäftigte	13 %	Infrastruktur und Betrieb	11 %
BRANCHE (TOP 5)		20.000 oder mehr MitarbeiterInnen	12 %	TITEL (TOP 5)	
Finanzdienstleistungen und/oder Versicherung	14 %			Manager	33 %
Einzelhandel	12 %			Director	25 %
Technologie und/oder Technologiedienstleistungen	11 %			Stellv. Geschäftsführung	10 %
Fertigung und Materialien	11 %			SoftwareentwicklerInnen	8 %
Gesundheitswesen	7 %			Cloud-ArchitektIn	5 %

Hinweis: Die Prozentzahlen ergeben aufgrund von Rundungen möglicherweise nicht immer genau 100.

Anhang C: Ergänzendes Material

VERWANDTE FORRESTER-STUDIEN

[Käuferleitfaden für Dienstleistungen zur Anwendungsmodernisierung und -migration von Forrester, 2024](#), Forrester Research, Inc., 22. Juli 2024

[GenAI, Vertrauen und Ihr Service-Partner](#), Forrester Research, Inc., 4. November 2024

[KI richtig einsetzen - mit KI-Serviceanbietern](#), Forrester Blogs, 13. September 2022

[Das Ökosystem der Cloud Service Provider](#), Forrester Research, Inc., 6. August 2024



FORRESTER®