

**IT sucht Image:
Vom lästigen Kostenfaktor
zum visionären Möglichmacher**

Dr. Georg Petritsch, Accenture

accenture

High performance. Delivered.

**APA-EBC Event
Wien, 28. April 2011**

Nach dem Effizienzfokus der letzten Jahre rücken innovative Business-Enablement Themen in den Vordergrund

Trends und Prioritäten in der IT



IT-Beitrag an die Einsparziele

- Konsolidierung
- Virtualisierung
- Integration



IT-Beitrag an die Wachstumsziele

- Enterprise Analytics
- Social Computing
- User Experience

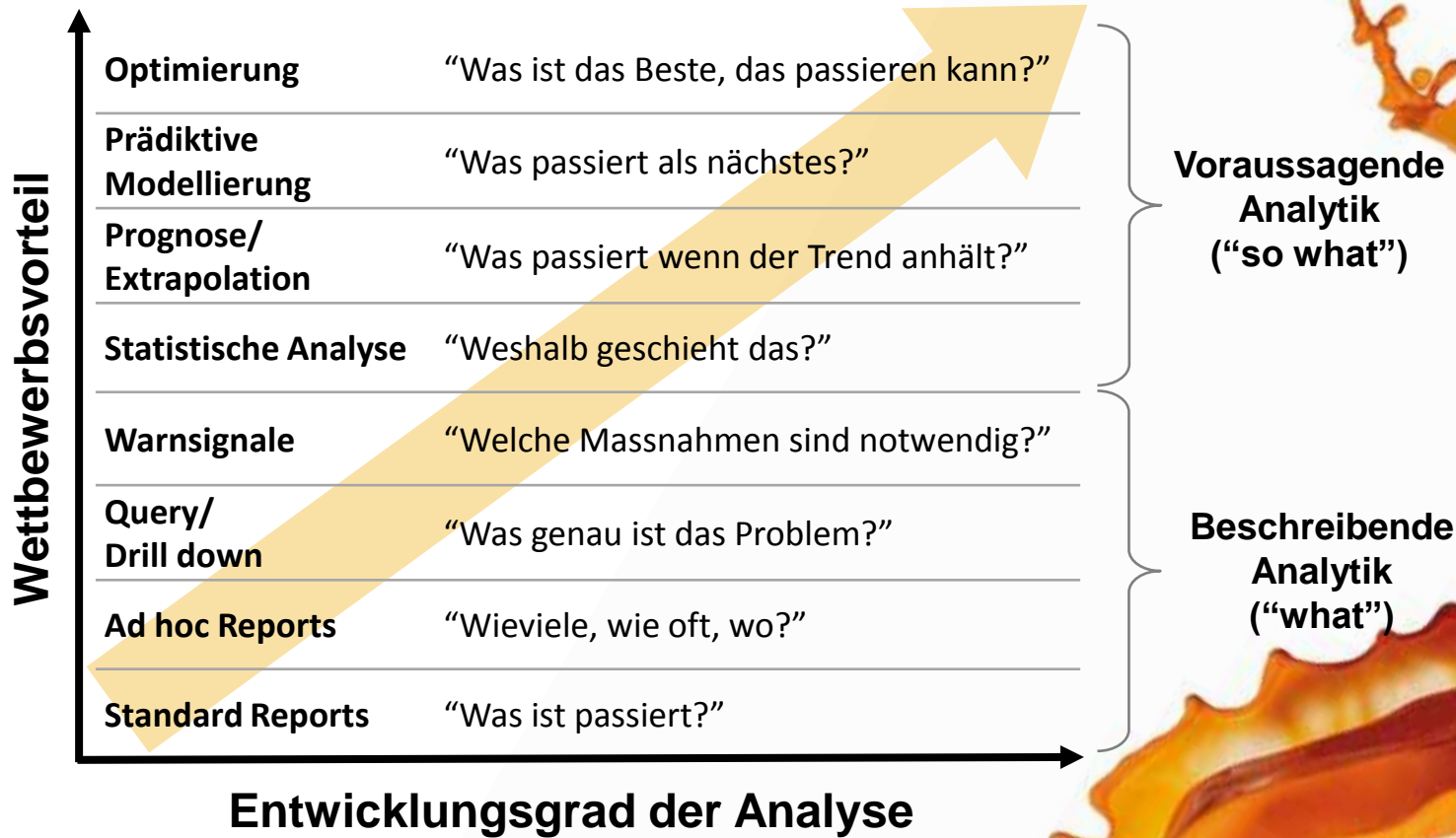


?



Enterprise Analytics extrahiert kritische Informationen aus den Daten und hilft sich auf zukünftige Anforderungen einzustellen

Technologie Trend 1: Enterprise Analytics



Social Computing verändert die menschliche Interaktion – im privaten wie im beruflichen

Technologie Trend 2: Social Computing

Chancen

Adoptionskurve der Konsumenten

Diversität der Kanäle

Rasante Etablierung neuer Social Platforms

- Facebook: 500M aktive User, 200% jährl. Wachstum
- Twitter: 800% jährliches Wachstum

Neues Kundenverhalten

- Kunden vertrauen Empfehlungen anderer
- Leser von Blogs kaufen mit 38% höhere WSK

Fragmentierung der Kundeninteraktion

- Keine vereinheitlichte Form der Kundenbeziehung
- Neue Kanäle entstehen innerhalb weniger Monate

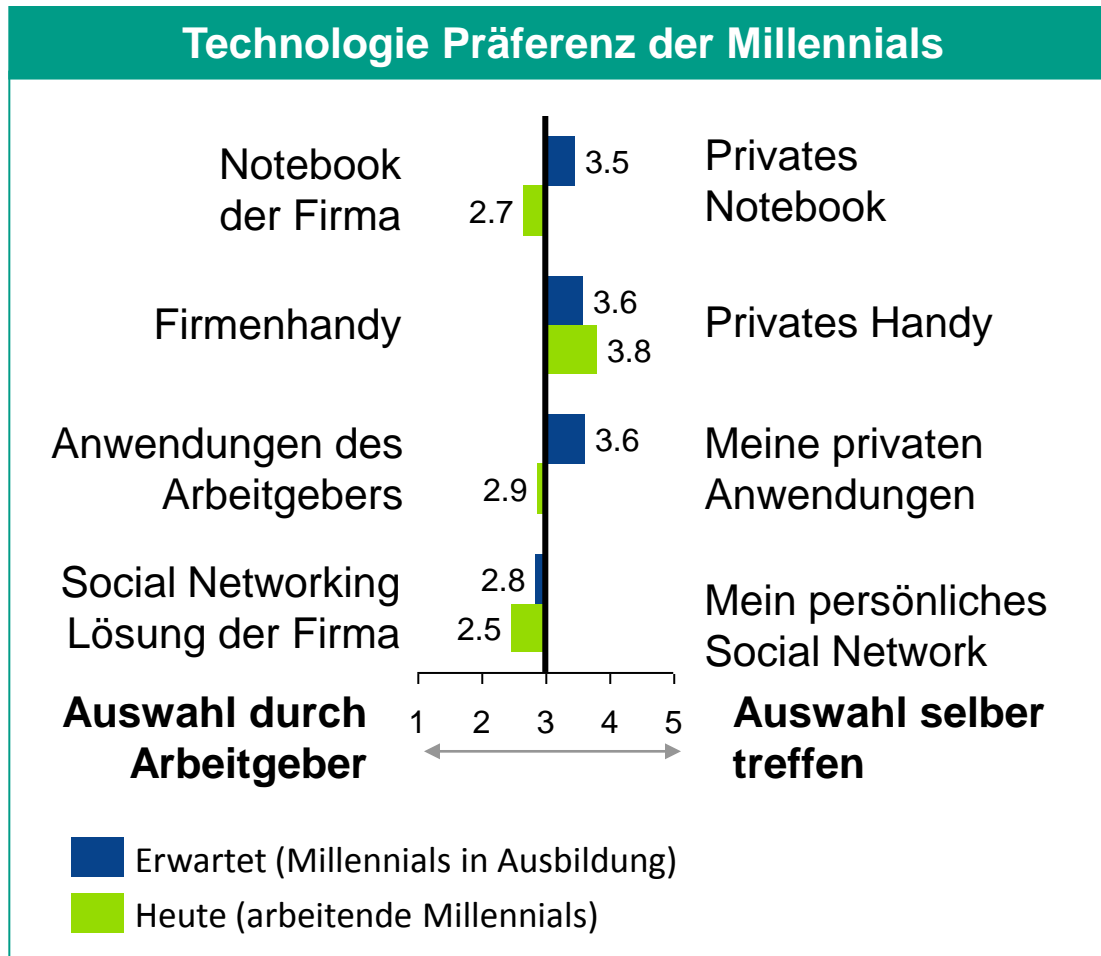
Neue Machtverhältnisse bringen Risiken mit sich

- Marke kann innert Stunden Schaden nehmen
- Fehlende Kontrolle über externe Soziale Medien

Risiken

In Sachen „User Experience“ gibt es für die Unternehmen viel aufzuholen ...als Arbeitgeber

Technologie Trend 3: User Experience für Arbeitnehmer

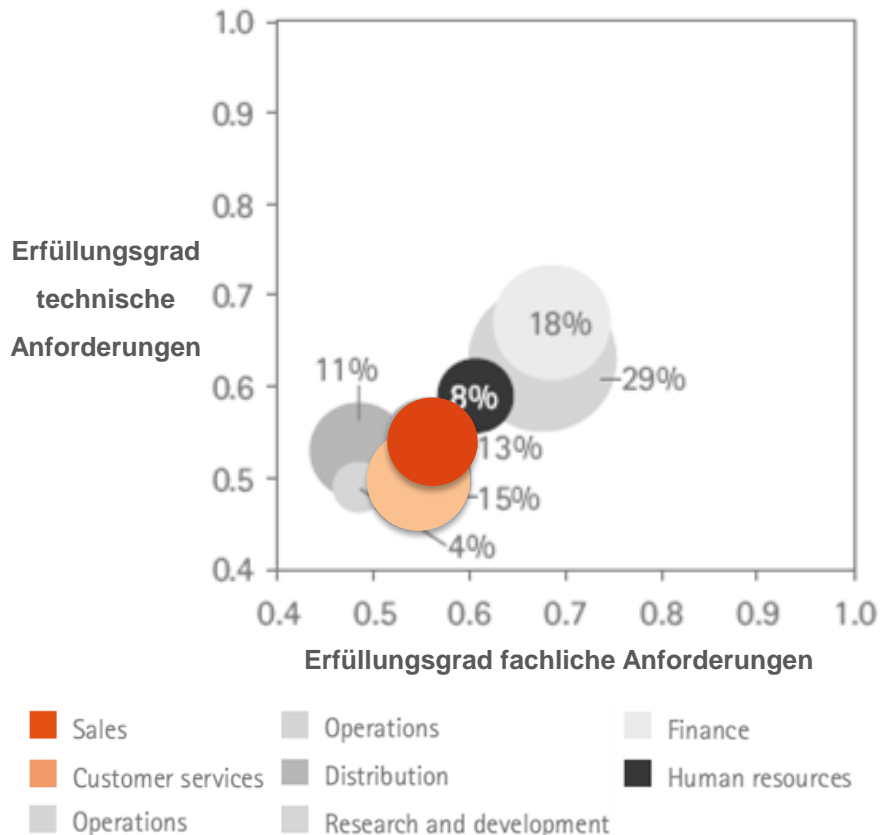


„Millennials“ (Jahrgänge 1977-1997) erwarten die „coole“ Technologie die sie privat verwenden auch am Arbeitsplatz

In Sachen „User Experience“ gibt es für Unternehmen viel aufzuholen ...bei der Investitionspriorisierung

Technologie Trend 3: User Experience für Kunden

Kundeninteraktion im Applikationsportfolio



Anwendungen mit Kundeninteraktion erfüllen die technischen und fachlichen Anforderungen i.d.R. nur ungenügend

Nur 28% des Applikationsbudgets fließt in Anwendungen mit Kundeninteraktion

Ob Unternehmen diese Möglichkeiten für sich nutzen können hängt von ihrer Kraft bei der Investitionspriorisierung zusammen

Business – IT Alignment

