

NEWS

#Studie #CIO #Technologie

## Vom Technik- zum Kundenfokus: CIOs entwickeln sich zum Wegbereiter begeisternder Kundenerlebnisse

Aktueller IT-Report der Adobe Studie „**Digital Trends 2018**“ zeigt:

- Knapp jeder zweite IT-Entscheider setzt auf die Bereitstellung von Kundenerlebnissen
- Veränderte Kundenanforderungen bereiten 39 Prozent die größten Sorgen
- 31 Prozent tauschen sich regelmäßig mit Führungskräften anderer Fachbereiche aus

München, 27. April 2018 – CIOs übernehmen im Zeitalter der Customer Experience eine zentrale Schlüsselrolle: Mit einer leistungsstarken IT schaffen sie die unternehmerische Basis für eine neue Kundenzentriertheit und ein erfolgreiches Experience Business. Knapp jeder zweite IT-Verantwortliche (43 Prozent) hat diese neue Rolle bereits angenommen und setzt als zentralen Erfolgsfaktor 2018 auf die Implementierung erweiterbarer digitaler Plattformen für die Bereitstellung von Kundenerlebnissen. Eine der größten Job-Herausforderungen sehen 39 Prozent dabei vor allem in der Aufgabe, mit den ständig veränderten Kundenanforderungen und -verhaltensweisen Schritt zu halten. Neben der Bedrohung durch Sicherheitsverletzungen und Cyber-Attacken (42 Prozent) und die Funktionsfähigkeit ihrer Systeme (37 Prozent) steht dieser neue Kundenfokus ganz weit oben auf der IT-Agenda. Dies ist das Ergebnis des aktuellen IT-Reports der weltweiten Studie „**Digital Trends 2018**“, die das Marktforschungsinstitut Econsultancy im Auftrag von Adobe durchgeführt hat.

„Vorbei sind die Zeiten, in denen es beim CIO allein um den IT-Support ging. IT-Entscheider entwickeln sich zunehmend zum Wegbereiter begeisternder Kundenerlebnisse. Die Rolle des IT-Verantwortlichen ist damit deutlich vielseitiger geworden. An der Schnittstelle von IT und Marketing müssen sie künftig noch stärker als Berater fungieren und Unternehmen bei der Umsetzung ihres Experience Business unterstützen“, so Hartmut König, CTO Central Europe bei Adobe.

IT-Entscheider leisten einen strategischen Beitrag zum Unternehmenserfolg

Vorbei sind die Tage, in denen es beim CIO allein um den IT-Support geht. Mehr denn je gehört es heute zu seinen Aufgaben, die Transformation im Unternehmen voranzutreiben, damit strategische Geschäftsziele besser erreicht werden können. 39 Prozent von ihnen richten sämtliche IT-Investitionen inzwischen mit einem klaren Fokus auf die Digital Roadmap ihres Unternehmens aus (2017: 33 Prozent). Insbesondere der Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen kommt dabei eine immer bedeutendere Rolle zu: Knapp jeder dritte IT-Entscheider (31 Prozent) tauscht sich regelmäßig mit dem CMO, CEO, CFO, CDO etc. über aktuelle Technologie- und Markt-Entwicklungen aus. Denn nur so können sie gewährleisten, dass ihre Unternehmen über die richtigen Technologie-Infrastrukturen für Marketing und digitale Erlebnisse verfügen, die zum Erreichen der geschäftlichen Ziele nötig sind. Neue Technologien wie die Marketing Cloud bieten der IT dazu ideale Voraussetzungen: Top-Performer unter ihnen verfügen schon heute drei Mal häufiger über eine integrierte Cloud-Infrastruktur als der Durchschnitt (25 Prozent vs. 9 Prozent).

Im Fokus der IT: Personalisierte Echtzeit-Erlebnisse, IoT und künstliche Intelligenz

Neben der Technologie gehört die Schaffung kundenzentrierter Prozesse zur Auslieferung von Erlebnissen zu den wichtigsten Aufgaben der IT. Als größte Hürden empfinden die IT-Entscheider dabei die Integration von neuen Tools in alte Systeme (45 Prozent), das vorherrschende Silo-Denken in den einzelnen Abteilungen (42 Prozent) sowie das Fehlen einer unternehmensübergreifenden Vision, wie die Transformation zum Experience Business angegangen werden soll (42 Prozent). Aus Sicht der IT-Verantwortlichen kann es in den nächsten drei Jahren nur eine strategische Richtung geben: Bis 2021 planen 30 Prozent von ihnen die gezielte Bereitstellung von personalisierten Echtzeit-Erlebnissen. Immer wichtiger wird ihrer Meinung nach auch das Internet of Things (20 Prozent), der Einsatz künstlicher Intelligenz (17 Prozent) und Virtual bzw. Augmented Reality (14 Prozent), um Konsumenten auch in Zukunft mit kreativen Markenerlebnissen begeistern zu können.



Vom #Technik- zum #Kundenfokus: #CIOs entwickeln sich zum Wegbereiter begeisternder #Kundenerlebnisse  
<https://adobe.ly/2JmEjW8>

## CIOs entwickeln sich zum Wegbereiter begeisternder Kundenerlebnisse



*CIOs übernehmen im Zeitalter der Customer Experience eine zentrale Schlüsselrolle: Mit einer leistungsstarken IT schaffen sie die unternehmerische Basis für eine neue Kundenzentriertheit und ein erfolgreiches Experience Business. Knapp jeder zweite IT-Verantwortliche (43 Prozent) hat diese neue Rolle bereits angenommen und setzt als zentralen Erfolgsfaktor 2018 auf die Impletierung erweiterbarer digitaler Plattformen für die Bereitstellung von Kundenerlebnissen. Eine der größten Job-Herausforderungen sehen 39 Prozent dabei in der Aufgabe, mit den ständig veränderten Kundenanforderungen und -verhaltensweisen Schritt zu halten. Dies ist das Ergebnis des IT-Reports der weltweiten Studie „Digital Trends 2018“, die das Marktforschungsinstitut Econsultancy im Auftrag von Adobe durchgeführt hat: <https://adobe.ly/2JmEjW8>*

### Nützliche Links

- [Report: Digital Trends 2018 in der IT-Branche](#)
- [Blog Post: Das bewegt die IT-Verantwortlichen in 2018](#)
- [Infografik: Digital Trends 2018 in der IT-Branche](#)

### Adobe-Blog & Social Media-Accounts

- [Adobe Digital Experience Blog](#)
- [Twitter](#)
- [Facebook](#)
- [YouTube](#)

### Pressekontakt

ADOBE SYSTEMS GmbH  
Martin Moschek  
Communications Manager, Central Europe

FAKTOR 3 AG  
Lisa Bickhardt  
PR-Consultant  
Tel: (0)40-67 94 46-79  
Fax: (0)40-67 94 46-11  
E-Mail: [adobe\\_mc@faktor3.de](mailto:adobe_mc@faktor3.de)  
<http://www.adobe-newsroom.de>