

EINFÜHRUNG

Strategie und Taktik. In diesem Jahr werden diese zwei Komponenten für den Erfolg in den Köpfen der Unternehmer, der IT-Mitarbeiter und der Branche im Allgemeinen eine wichtige Rolle spielen. In ihren strategischen Überlegungen sollten sie die enormen Herausforderungen der Cybersicherheit und die rasante Entwicklung der generativen KI berücksichtigen. Taktisch gesehen sind es eher die kleinen Dinge: Weiterentwicklungen, neue Ansätze bei bestehenden Initiativen und andere Entscheidungen, die darauf abzielen, das Unternehmen besser zu führen oder eine fruchtbare Karriere im Technologiebereich zu fördern.

Der CompTIA IT Industry Outlook 2024 untersucht strategische und taktische Aspekte der IT-Branche, der Arbeitswelt und der Gesellschaft. Das letzte Jahr war weltweit schwierig. Die Ereignisse in der Ukraine und im Nahen Osten genauso wie wirtschaftliche und soziale Herausforderungen im eigenen Land haben die Entscheidungen der Unternehmen beeinflusst. Die Angst vor Cyberangriffen, die Schwierigkeiten, die sich aus dem Mangel an Fachkräften und Talenten ergeben, und die Ungewissheit darüber, wohin uns etwa die KI-Technologie führen wird, werden die Gemüter bewegen.

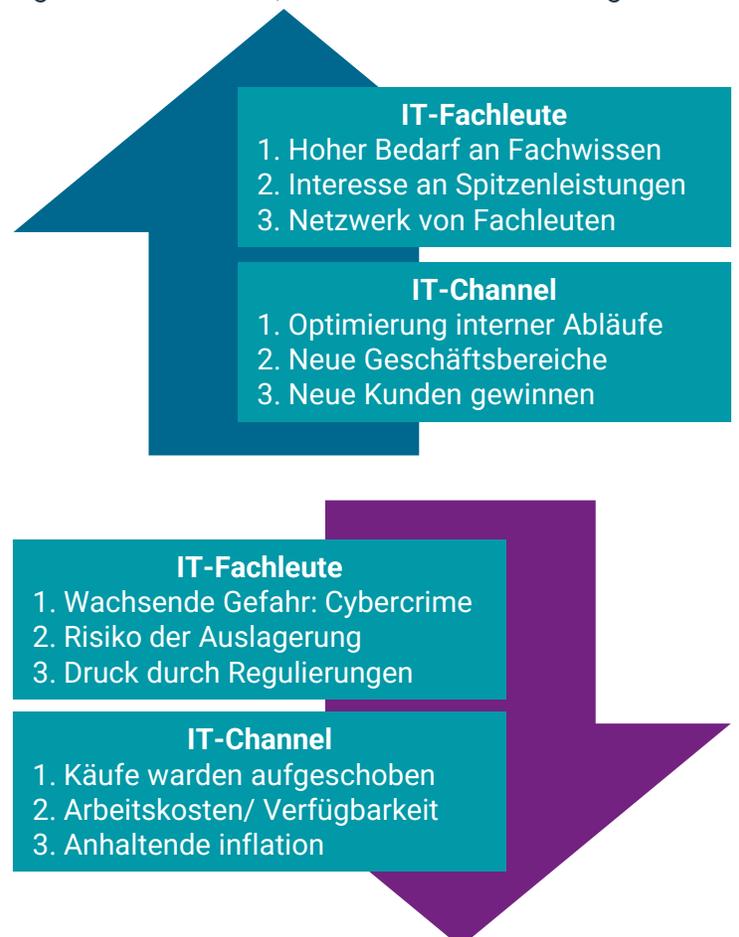
Die gute Nachricht vorweg: Dieser Bericht zeigt, dass es trotz und gerade wegen dieser Herausforderungen viel Grund zum Optimismus gibt. Cybersicherheitskonzepte zu planen und die KI zu entschlüsseln, mag schwierig sein, beides eröffnet aber auch enorme Chancen. Diese reichen von neuen und aktualisierten Berufsbildern bis hin zu Produktivitäts- und Innovationssteigerungen für Einzelpersonen und Organisationen. Unternehmen und Fachkräfte, die dabei die Nase vorn haben, sind für weiteres Wachstum und eine erfolgreiche Zukunft gerüstet. Chancen ergeben sich für diejenigen, die auf Details achten: Unternehmen im IT-Channel, die ein ausgeklügeltes Marketing betreiben, Arbeitgeber, die auf eine generationenübergreifende Belegschaft setzen, oder IT-Abteilungen, die endlich den Code für das eigentliche Versprechen der digitalen Transformation knacken: Produktivität. 2024 geht es um große und kleine Dinge. Unternehmen und Einzelpersonen im IT-Sektor müssen selbst entscheiden, welche Prioritäten sie setzen, um ihre Ziele zu erreichen, sei es Umsatzwachstum, berufliche Entwicklung, Produktinnovation oder anderes. Die Werkzeuge und das Wissen sind jedoch vorhanden.



Bevor wir uns den Top-Trends für 2024 zuwenden, ist es immer gut zu wissen, wie die Befragten das gerade begonnene Jahr generell einschätzen.

IT-Fachleute berichten von überwiegend rosigen Aussichten. Ein Drittel ist sehr optimistisch, was ihre Karriere, die Entwicklung ihres Unternehmens und die Technologiebranche im Allgemeinen betrifft. Vier von zehn äußern sich etwas verhaltener und sind in allen drei Bereichen eher optimistisch. 19 Prozent haben gemischte Gefühle und nur 7 Prozent eine eher negative Einstellung und Bedenken.

Für den IT-Channel ist die wichtigste Überlegung bei der Einschätzung der Stimmung die folgende: Wie wird sich ihr Geschäft dieses Jahr entwickeln? Wird es wachsen? Werden die Profitabilitätsziele erreicht? Können neue Kunden gewonnen werden? Die meisten sehen ihre Aussichten positiv: 68 Prozent erwarten eine sehr gute und gute Geschäftsentwicklung im Jahr 2024. Rund ein Viertel (23 Prozent) hat gemischte Gefühle, nur 8 Prozent sind besorgt.



Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 survey
n=132 DACH IT-Fachkräfte | n=127 DACH: Fachkräfte aus der IT-Industrie

DER KI-HYPE LÄSST NACH, WORKFLOWS ENTWICKELN SICH WEITER

Es ist kaum zu glauben, dass der CompTIA IT Industry Outlook 2023 generative KI nicht erwähnt - der Bericht wurde eine Woche vor dem Start von ChatGPT veröffentlicht. Seitdem vergeht kaum ein Tag, an dem nicht über die Veränderungen durch KI spekuliert wird oder noch leistungsfähigere Produkte und Funktionen angekündigt werden. Der Hype-Zyklus war so intensiv wie bei keinem anderen Trend der letzten Zeit, und das aus gutem Grund: große Sprachmodelle, also Large Language Modeling (LLM)-Algorithmen produzieren Ergebnisse, die noch vor wenigen Jahren als Science-Fiction gegolten hätten, und werfen Fragen zur Zukunft der Arbeit auf.

Wie bei allen Technologietrends wird wohl auch der anfängliche Hype um die generative KI im Jahr 2024 abebben. Dafür gibt es mehrere Gründe. Die ersten Produkte liefern zwar erstaunliche Ergebnisse, bilden aber bis auf wenige Ausnahmen keine eigenständigen Lösungen. Die Daten, die notwendig sind, um ein LLM richtig zu trainieren, sind in den meisten Unternehmen Mangelware. Die Herausforderungen im Umgang mit Wahrscheinlichkeitsaussagen werden gerade erst sichtbar. Die meisten Unternehmen müssen denn auch erst einen Schritt zurücktreten, um die richtigen Voraussetzungen für einen modernen KI-Betrieb zu schaffen. Das bedeutet aber keineswegs, dass Sondierungen und Pilotprogramme zum Erliegen kommen. Neben neuen, eigenständigen Produkten wird es eine Vielzahl von Geschäftsanwendungen geben, die KI als Funktion integrieren. Im Zuge dessen werden Unternehmen die KI-Kompetenzlücken bei den Mitarbeitern schließen, die diese Anwendungen nutzen.

Das Endergebnis wird eine Workflow-Evolution sein, bei der KI eingesetzt wird, um Routineaufgaben zu erledigen oder die Automatisierung zu beschleunigen, während gleichzeitig Rollen und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter neu definiert werden. Diese frühe Phase der Workflow-Evolution wird vielleicht nicht so viele Schlagzeilen machen wie die Einführung der generativen KI. Sie wird aber wahrscheinlich die Voraussetzungen für eine umfassende Revolution am Arbeitsplatz in den kommenden Jahren und Jahrzehnten schaffen. Die Geschichte zeigt, dass neue Technologien weitreichende Auswirkungen haben können, und das Potenzial von KI in Verbindung mit modernen digitalen Prozessen wird wahrscheinlich zu erheblichen wirtschaftlichen Umwälzungen führen.

TECHNOLOGIEANBIETER NUTZEN KI, UM BESSERE GESCHÄFTE ZU MACHEN

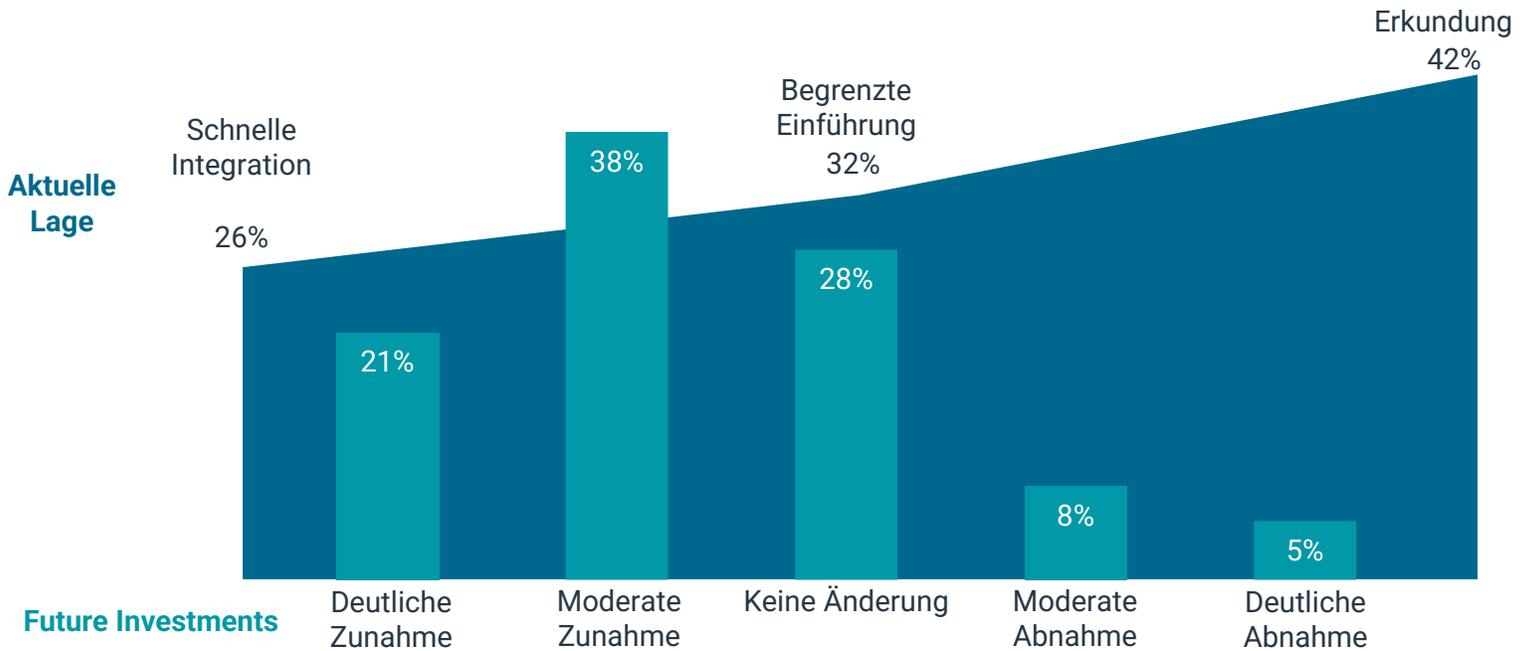
Auch wenn der KI-Markt heute ein einziger Hype ist, werden MSPs und andere IT-Channel-Anbieter aufgrund der guten Umsatzmöglichkeiten sicherlich davon profitieren. Dennoch sind sich die meisten einig, dass sich der durchschnittliche IT-Channel-Anbieter noch in der Experimentier- und Entdeckungsphase mit generativer KI befindet. Dies gilt zumindest für den aktiven Verkauf von Lösungen an Kunden, die Auswahl von Anbietern, die Bewertung von Fähigkeiten usw.

Während dieser Prozess in vollem Gange ist, ergeben sich aus der internen Anwendung neuer KI-Funktionen unmittelbare Vorteile, da das Geschäft besser und effizienter geführt werden kann. MSPs haben natürlich schon immer nach Automatisierung gestrebt, aber die jetzt verfügbare KI wird diese Bemühungen nur noch beschleunigen und verbessern. Anwendungsfälle sind u.a. : KI-gesteuerte Chatbots und virtuelle Assistenten, die den Kundenservice beschleunigen und verbessern; KI-Algorithmen zur Analyse von Kundendaten und zur Vorhersage des Kaufverhaltens für effektivere Vertriebs- und Marketingkampagnen; KI-Tools zur Automatisierung sich wiederholender Aufgaben und zur Optimierung von Arbeitsabläufen, um Personal für strategischere Ziele freizusetzen.

Unternehmen erkennen diese Vorteile bereits heute. Sie bergen ein großes Zukunftspotenzial. Selbst Channel-Anbieter, die sich gegen den Verkauf von KI-Lösungen entscheiden, können ihre Rentabilität steigern, und von den Vorteilen profitieren, indem sie KI-Funktionen in ihre internen Abläufe integrieren.

Vielleicht gibt es gar nicht so viel Grund zur Sorge, dass die Automatisierungsfähigkeiten der KI den Menschen ersetzen werden, wie oft angenommen wird. In einer von CompTIA im letzten Jahr durchgeführten Studie zum Thema Personal gaben zwei Drittel der befragten MSP an, dass der Einsatz von KI in ihrem Unternehmen entweder zu keiner Veränderung des Personalbestands oder sogar zu einem Nettogewinn führen würde.

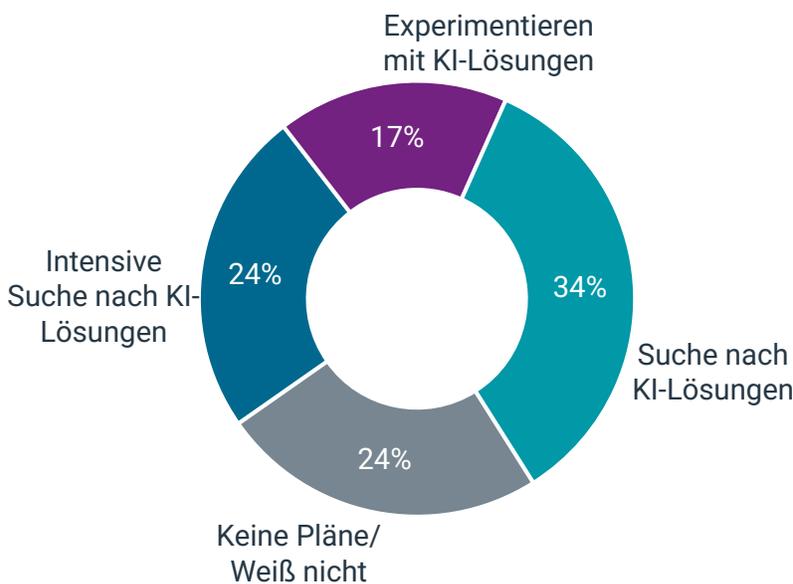
KI-Aktivitäten derzeit und zukünftige Investitionen



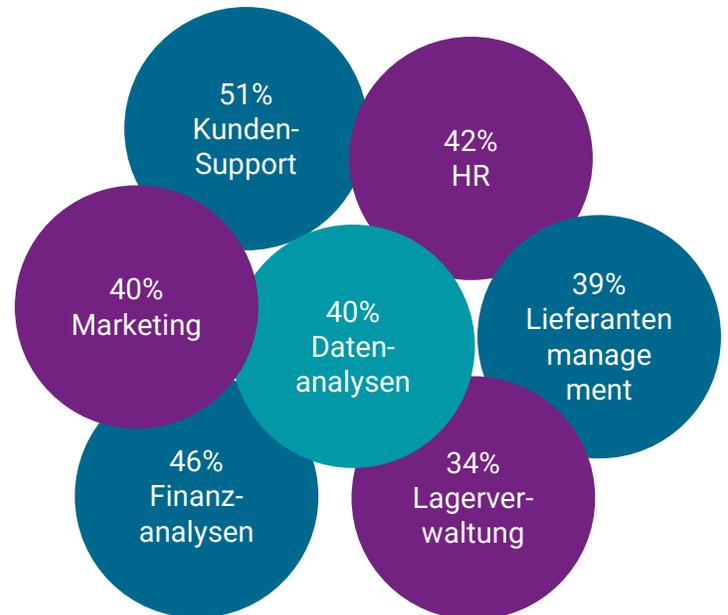
Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 Umfrage | n=132 DACH IT-Professionals

Der Channel erforscht KI extern und intern

Aktuelle Portfolio-Aktivitäten



Aktuelle interne Integration



Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 Umfrage | n=127 DACH IT-Industrie-Mitarbeiter

GOVERNANCE WIRD EIN SCHWERPUNKT FÜR CYBERSICHERHEIT UND DATENBETRIEB

Im IT-Betrieb gibt es vier Hauptdisziplinen. Infrastruktur und Softwareentwicklung sind die etabliertesten, Cybersicherheit und Daten sind die neueren Disziplinen. In allen vier Disziplinen liegt der Schwerpunkt in der Regel auf den Implementierungsdetails. In dem Maße, in dem die IT strategischer wird, steigt jedoch auch die Nachfrage nach Governance, um sicherzustellen, dass die Implementierung bewährten Verfahren (Best Practices) folgt. Für die reiferen IT-Disziplinen wurden Governance-Frameworks definiert, z. B. der ITIL-Standard (Information Technology Infrastructure Library) für IT-Services und -Support, das Enterprise Architecture Framework von TOGAF (The Open Group Architectural Framework) für die Infrastruktur und DevOps-Praktiken für die Softwareentwicklung. In den Bereichen Cybersicherheit und Datenbetrieb gibt es einige Beispiele für Governance Frameworks, die auf bestimmte Bereiche abzielen oder erste Entwürfe bieten, wie z.B. Service Organization Control Type 2 (SOC 2), Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) oder das Framework des Data Governance Institute (DGI).

Der nächste Schritt wird darin bestehen, umfassendere Standards zu entwickeln und dann die breite Einführung voranzutreiben. Eine gute Governance dient mehreren Zwecken. Erstens schafft sie eine operative Basis, die dazu dient, die verschiedenen Geschäftsbereiche auf eine gemeinsame Linie zu bringen. Die funktionsübergreifende Kommunikation wird zu einem wichtigen Bestandteil der digitalen Strategie, und eine gemeinsame Sprache ist ein notwendiger Teil davon. In stark regulierten Branchen wie dem Finanzsektor oder dem Gesundheitswesen sind diese Probleme schon seit Jahren bekannt, und mittlerweile müssen Unternehmen in fast allen Branchen neue Gesetze beachten. Schließlich definiert die Governance auch Metriken für einen erfolgreichen Betrieb. Da sich die IT von einer Kostenstelle zu einem strategischen Treiber entwickelt, müssen Unternehmen in der Lage sein, die potenziellen Auswirkungen ihrer IT-Investitionen zu messen. Durch die Konzentration auf Governance in den dynamischen Bereichen Cybersicherheit und Daten können Unternehmen dazu beitragen, ihre IT-Projekte an den Unternehmenszielen auszurichten.

CYBERSICHERHEIT, DIE ÜBER DIE GRUNDLAGEN HINAUSGEHT, WIRD ZU EINEM MUSS FÜR DEN CHANNEL

KI mag derzeit die meiste Aufmerksamkeit auf sich ziehen, aber der Dreh- und Angelpunkt für IT-Unternehmen in Bezug auf Bedeutung und Ansehen ist die Cybersicherheit. Es stimmt, dass grundlegende Cybersicherheitsdienste seit langem Bestandteil vieler IT-Verträge sind, wobei die Anbieter in der Regel Virenschutz, Firewalls, Patch-Management und andere Schutzmaßnahmen für Geräte und Netzwerke im Portfolio haben. Damit war die Diskussion über Cybersicherheit zwischen Anbietern und Kunden oft schon beendet. Doch das reicht längst nicht mehr aus. Die immer raffiniertere Bedrohungslandschaft und der Drahtseilakt des IT-Managements in Cloud- und On-Premise-Umgebungen zwingen IT-Anbieter dazu, weit über diese Grundlagen hinauszugehen. Um heute wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Unternehmen die Cybersicherheit in ihrer gesamten Organisation priorisieren. Auf technischer Ebene bedeutet dies, dass sie ihre Qualifikationen ausbauen müssen, insbesondere im Hinblick auf einen Zero-Trust-Ansatz für Datenschutz und Privatsphäre, während sie gleichzeitig zentrale und verwandte Dienste wie Risikoanalyse und Cyberversicherungen bereitstellen. Operativ müssen sie personelle Lücken im Bereich der Cybersicherheit mit der richtigen Mischung aus Neueinstellungen, Schulungen und geschäftlichen Partnerschaften schließen. Gleichzeitig müssen sie die neuesten und besten Cybersicherheitsprodukte und Best Practices verwenden und Strategien zur Mitarbeiterschulung verfolgen. Das ist ein sehr umfangreiches Aufgabenpaket. Qualifizierung ist besonders wichtig. Das Cyberseek-Tool von CompTIA zeigt, dass zwischen Mai 2022 und April 2023 in den USA mehr als 660.000 offene Stellen im Bereich Cybersicherheit zu besetzen waren, ein Anstieg von 28 Prozent gegenüber dem gleichen Zeitraum 2020. In der CompTIA-Studie „State of Cybersecurity 2024“ wird der Mangel an internen Fachkräften als größte Herausforderung für die Cybersicherheit von Endanwender-Unternehmen genannt. Dabei sollte nicht nur das technische Personal die Cybersicherheit beherrschen. Jeder, vom Vertrieb bis zum Innendienst, sollte in der Lage sein, über Cybersicherheit Bescheid zu wissen, wenn es um den Schutz des Unternehmens, die Bedürfnisse der Kunden und die Geschäftsziele geht. Da MSPs angeben, dass die Nachfrage nach Cybersicherheitsdiensten in diesem Jahr das wichtigste Kundenanliegen ist, ignorieren die Unternehmen aus dem IT-Channel diese Disziplin auf eigene Gefahr.

Änderungen bei Cybersicherheit erhöhen Nachfrage nach Governance

Top 3 Cybersecurity-Prioritäten 2024

1

Verstärkter Fokus auf Mitarbeiterschulung

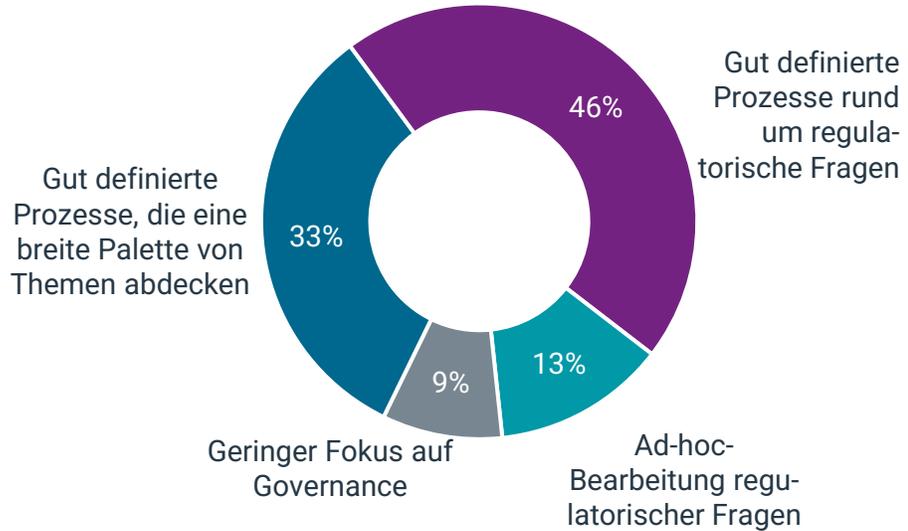
2

Schaffung dedizierter Teams / Ressourcen

3

Richtige Reaktion auf Vorfälle festlegen

Aktuelle Governance-Praxis



Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 Umfrage | n=132 DACH IT-Fachkräfte

Herausforderungen beim Aufbau von Cybersecurity-Kenntnissen

Diese Faktoren erschweren dem Channel den Erwerb und den Ausbau von Cybersecurity-Kenntnissen:



56%
Verbesserung der internen Cybersicherheit



45%
Ausbau der eigenen Cybersecurity-Angebote



28%
Neu auf dem Cybersecurity-Markt/ Aufbau v. Fachwissen



21%
Schwierige Suche nach Cybersecurity-Schulungen



5%
Starker Wettbewerbsdruck auf dem Markt

Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 survey | n=80 DACH IT-Industrie-Mitarbeiter

CLOUD-ARCHITEKTUR FÜHRT ZU KOMPLEXEREN LÖSUNGEN

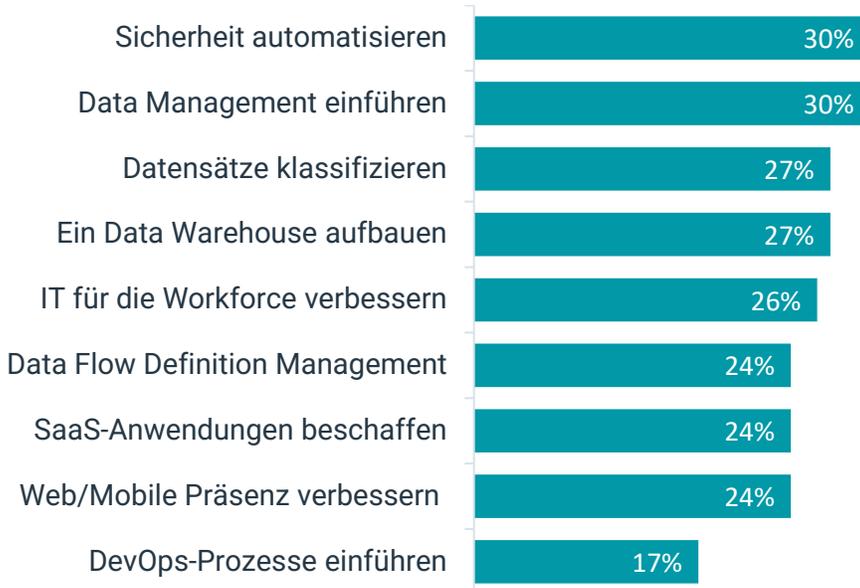
Ein Merkmal moderner Technologie ist die zunehmende Komplexität der Lösungen. Über Jahrzehnte wurde der größte Teil der Energie und der Investitionen in den Aufbau einer technologischen Grundlage für die Schaffung von Basisqualifikationen aufgewendet. Dies bedeutete zweierlei: Zum einen wurde die verfügbare Rechenleistung erhöht, was Hand in Hand mit der Leistungssteigerung nach dem Mooreschen Gesetz ging, zum anderen wurde die Verfügbarkeit von Rechenressourcen erweitert. Letztere wiederum stiegen mit der Verbreitung von Breitbandanschlüssen zu Hause sowie von 4G-Mobilfunk unterwegs sprunghaft an. Vor allem außerhalb der großen Unternehmen waren die darauf aufbauenden Anwendungen relativ einfache Insellösungen. Mit der Einführung von Cloud Computing und mobilen Geräten änderte sich dieses Modell. Nahezu jedes Unternehmen verfügte nun über so viel Rechenleistung wie es benötigte, und diese Leistung konnte von nahezu jedem Ort aus abgerufen werden. Es lohnte sich nicht mehr, zusätzlichen Aufwand in die Verbesserung des Fundaments zu stecken; die Energie floss in die Anwendungen. Anstatt sich mit Softwarepaketen zufrieden zu geben, begannen Unternehmen, eigene Softwareentwickler einzustellen, um die vor Ort installierte oder aus der Cloud bezogene Software anzupassen und zu automatisieren. Daten wurden integraler Bestandteil der Lösungen, wobei Rückkopplungsschleifen die Qualität der Ergebnisse verbesserten. Die meisten neueren Technologien, vom Internet der Dinge über die Blockchain bis hin zu den verschiedenen Spielarten der künstlichen Intelligenz, sind in der Regel Teil einer Gesamtlösung und keine Einzelprodukte. Da die Aufmerksamkeit hauptsächlich auf den Aufbau dieser komplexen Lösungen gerichtet ist, wird leicht übersehen, wie wichtig die Basics sind. Auch wenn die Verbesserung der Leistung oder der Zugänglichkeit nicht das primäre Ziel ist, ist die ordnungsgemäße Implementierung und Verwaltung einer Cloud-Architektur eine Voraussetzung für eine Suite maßgeschneiderter Lösungen. Die meisten Unternehmen haben die erste Phase der Cloud-Einführung abgeschlossen und Pilotprogramme oder ausgewählte Migrationen haben dazu beigetragen, praktisches Wissen über den Cloud-Betrieb aufzubauen. In der zweiten Phase entwickeln die Unternehmen Best Practices für Multi-Cloud-Systeme, Cloud-Kostenmanagement (FinOps) und eine robuste Architektur. In dem Maße, wie diese Basis wächst, werden auch die Möglichkeiten zur Entwicklung maßgeschneiderter Anwendungen zunehmen.

IT DISTRIBUTOREN FESTIGEN ROLLE ALS ONLINE-MARKTPLATZ FÜR B2B

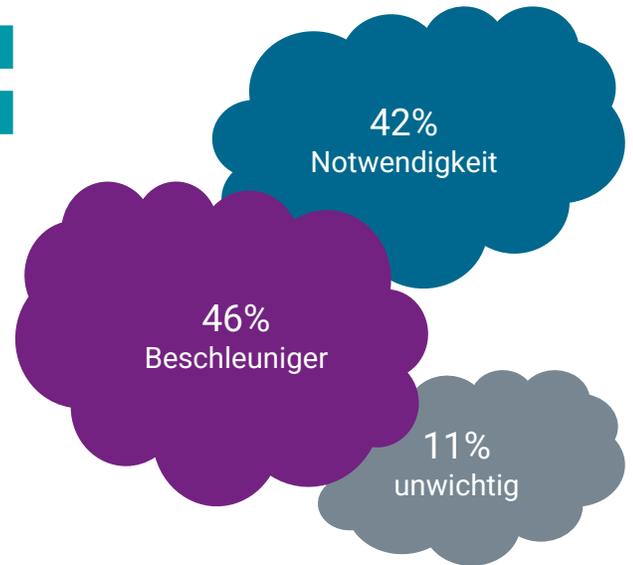
Online-Marktplätze und E-Commerce-Plattformen, die von Google, AWS, Microsoft und anderen betrieben werden, florieren als One-Stop-Shopping-Basare für Technologieprodukte und -dienstleistungen (und alles andere). Anbieter können ihre Produkte auf diesen Plattformen einstellen, so dass Kunden sie mit einem Klick bestellen können, oder sie können sie als Gateway zur eigenen E-Commerce-Website nutzen. In beiden Fällen handelt es sich im Wesentlichen um direkte Transaktionen. Dieses Beschaffungsmodell ist einfach und allgegenwärtig; es verunsichert viele Drittanbieter im Channel. Die meisten MSPs und Lösungsanbieter können nicht mit diesen digitalen Einkaufszentren bei den grundlegenden Transaktionen konkurrieren. Es gelingt ihnen auch nicht, das Modell kosteneffizient für sich selbst abzubilden - es sei denn, sie haben einen finanzstarken Partner. Hier kommen die IT-Distributoren ins Spiel. Distributoren waren lange Zeit das mittlere Glied in der Vermarktungskette der Tech-Branche für Hardware. Um auf die Cloud-Herausforderung zu reagieren, haben sie ihre Geschäftsmodelle weiterentwickelt. Ein wichtiger Bestandteil ist die Aneignung dynamischer digitaler Marktplätze und E-Commerce-Plattformen für die eigenen Interessen. Genau wie Google, Amazon und Co. für Endkunden, nutzen Ingram Micro und neuere, reine Cloud-Unternehmen wie Pax8 ihre umfangreichen Ressourcen, ihre Größe und ihren Status als Technologie-Aggregatoren, um Marktplätze zu schaffen, die Channel-Unternehmen (und Lieferanten) auf vielfältige Weise dienen. MSPs, Lösungsanbieter und andere Unternehmen, die komplexe, herstellerübergreifende Cloud-basierte Angebote für ihre Kunden entwickeln, nutzen zunehmend solche digitalen Engines. Einer der Vorteile ist die Möglichkeit, Produkte, Tools und Software-Abonnements verschiedener Anbieter zu kombinieren und anzupassen, um eine einheitliche Lösung für den Kunden zu schaffen. Ein weiterer: Das Recht zu wählen, wer die Kundenbuchhaltung und die Zahlungen übernimmt. Und schließlich die Möglichkeit, die digitale Vertriebsplattform als White-Label für die eigene E-Commerce-Website zu nutzen. Noch interessanter sind einige der neueren Funktionen, die den Händlern mit KI und Datenanalyse ermöglichen, das Kaufverhalten anhand wiederkehrender Muster zu verfolgen, die Nachfrage zu antizipieren und den Lagerbedarf in Echtzeit vorherzusagen. Trotz mancher Nachteile und Fallstricke, trägt die Verfügbarkeit dieser Lösungen dazu bei, dass kleinere IT-Unternehmen gleiche Wettbewerbsbedingungen vorfinden.

Keine digitalen Aktivitäten ohne Cloud-Fundament

Aktivitäten mit hoher Priorität



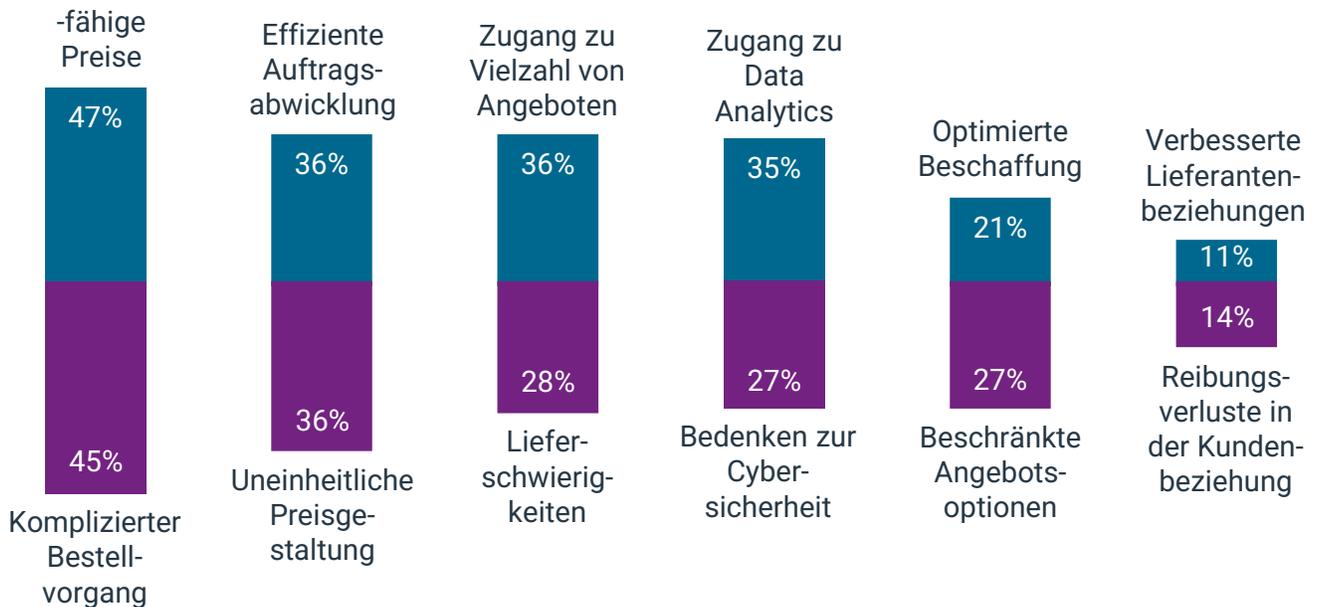
Bedeutung von Cloud-Systemen



Source: CompTIA IT Industry Outlook 2024 survey | n=132 DACH IT-Fachkräfte

Vorzüge und Herausforderungen der Arbeit mit Distributoren

Wettbewerbs-



Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 Umfrage | n=89 DACH IT-Industrie-Mitarbeiter

MARKETING DIENT IT-UNTERNEHMEN ALS UNTERSCHIEDSMERKMAL

In der Vergangenheit spielte das Marketing in den Geschäftsplänen der meisten IT-Händler eine untergeordnete Rolle. Technisches Know-how ist immer noch der Star, vertriebliche Fähigkeiten spielen die Nebenrolle, Marketing/Branding die Statistenrolle. Eine Ironie des Schicksals, wenn man bedenkt, dass die Aufgabe des Marketings buchstäblich darin besteht, das Gesicht des Unternehmens in der Welt (also beim Kunden) bekannt zu machen. Nach und nach bringt der Channel dem Marketing mehr Aufmerksamkeit entgegen. Die Unternehmen stellen mehr Budgets und andere Ressourcen dafür zur Verfügung, stellen Marketingfachleute in Vollzeit ein und zeigen generell ein größeres Bewusstsein für die Bedeutung der Markenbildung. Soziale Medien, der Einfluss von Influencern, Content Marketing, Abo-Modelle, eine geringere Abhängigkeit von Lieferanten und Produkten als Marke und der Aufbau eigenen geistigen Eigentums (IP) tragen zu diesem Wandel bei. Zudem ist die Welt der Technologiedienstleister nicht monolithisch, sondern besteht aus einer Vielzahl von Unternehmen und Geschäftsmodellen, die sich stark von den nahezu einheitlichen Hardwarehändlern von gestern unterscheiden. Folglich kann das Marketing nicht für alle gleich sein. Was für einen kleinen MSP funktioniert, wird beispielsweise für einen IT-Berater, der Dienstleistungen für die digitale Transformation an große Unternehmen verkaufen will, nicht funktionieren. Ein weiterer Faktor für das Marketing ist die Marktsättigung. In der heutigen Cloud-Welt stehen Kunden unzählige Möglichkeiten offen, Technologie zu erwerben, einschließlich Online-Marktplätze, die leicht Aufmerksamkeit erregen. Kunden sind aber oft mit der Auswahl überfordert. Unternehmen, die sich auf das Marketing konzentrieren, haben bessere Chancen, die Aufmerksamkeit der Kunden auf sich zu ziehen. Es gibt jedoch eine Warnung: Einen Kunden anzulocken und ein Geschäft abzuschließen, ist nicht dasselbe. Auch wenn das Marketing langsam an Bedeutung gewinnt, kann es nicht isoliert betrieben werden. Effizientes Marketing erfordert eine enge Verzahnung mit dem Vertrieb. Dies ist jedoch allzu oft nicht der Fall. Ein Beispiel: Das Business-Development sammelt auf einer Veranstaltung stapelweise Kundenkontakte, kooperiert aber nicht mit dem Vertrieb, um eine schnelle Nachbereitung zu ermöglichen. Das Geld, das hier investiert wird, ist quasi verschwendet, da es für einen geringen Gegenwert ausgegeben wird. In diesem Jahr lernen die effektivsten Channel-Unternehmen: Marketing und Vertrieb müssen für beste Ergebnisse gleichberechtigt sein.

PRODUKTIVITÄT IST DIE TRIEBFEDER FÜR DEN DIGITALEN WANDEL

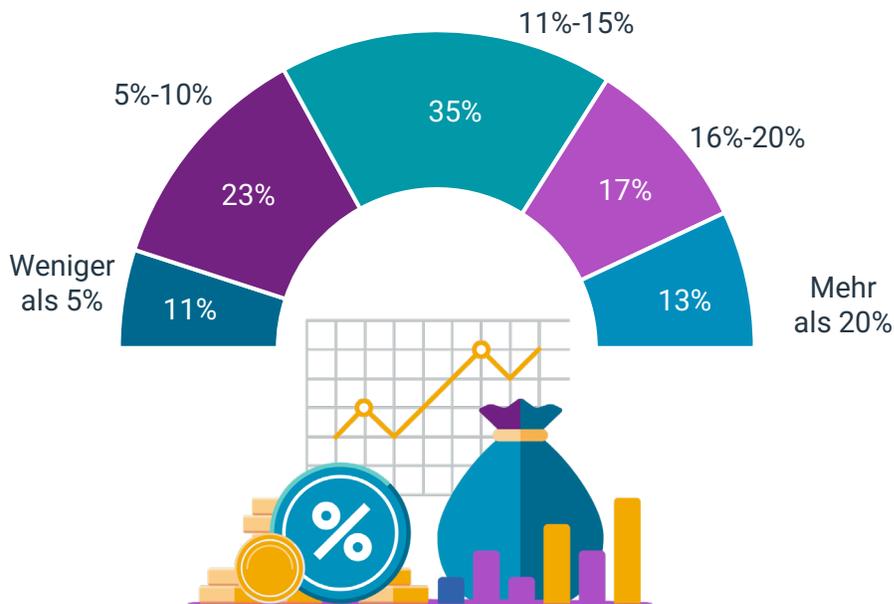
Digitale Transformation ist eines der wichtigsten Schlagworte der letzten fünf Jahre. Dies ist insofern bemerkenswert, als es keine einheitliche Definition für die digitale Transformation zu geben scheint. CompTIA hat fünf Elemente der digitalen Transformation definiert: Bewertung und Übernahme, Cloud-first-Infrastruktur, softwaredefinierte Prozesse, datengetriebene Entscheidungen und cybersicherheitsbewusste Prozesse.

Diese fünf Elemente helfen zu beschreiben, was auf der organisatorischen Ebene geschieht, auf die sich die meisten Diskussionen über die digitale Transformation konzentrieren. All diesen Aktivitäten liegt jedoch ein Thema zugrunde, das in diesem Jahr an Bedeutung gewinnen wird. Cloud-Infrastrukturen, hochentwickelte Software und Datenprozesse sind nur so gut wie die Menschen, die sie nutzen. Letztlich geht es bei der digitalen Transformation um produktivere Mitarbeiter. Selbst Trends wie Automatisierung oder künstliche Intelligenz, die eine potenzielle Bedrohung für bestimmte Aufgaben oder Jobprofile darstellen, sind letztlich produktivitätssteigernd. Wenn ein Unternehmen feststellt, dass ein durch KI ermöglichter Arbeitsablauf die Produktivität eines Mitarbeiters verdoppelt, kann der Effekt der KI-Investition durch zusätzliche Mitarbeiter vervielfacht werden. Diese Betonung der Produktivität weist auf einen verborgenen Aspekt des digitalen Wandels hin: Jede Implementierung neuer Technologien muss von einer Strategie der Kompetenzentwicklung begleitet werden. Der Begriff der Transformation bezieht sich nicht nur auf den technologischen Fußabdruck oder das Lösungspaket, sondern auch auf die Kompetenzen. In einigen Fällen schaffen neue Technologien neue Kompetenzbereiche, aber in der Regel entwickeln sich bestehende Kompetenzbereiche weiter. Netzwerkadministratoren müssen sich Cloud-Kenntnisse aneignen, Softwareentwickler müssen sich mit KI-Algorithmen vertraut machen, und Cybersicherheitsexperten müssen sich die Automatisierung zunutze machen.

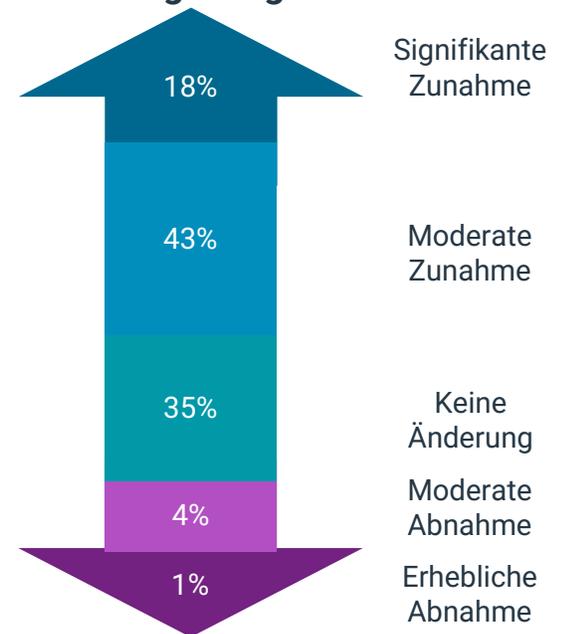
Die digitale Transformation wird in den kommenden Jahren ein ehrgeiziges Ziel bleiben, und das Ziel der Produktivitätssteigerung wird mehr Klarheit über die Richtung und mehr Messgrößen für den Erfolg bringen.

IT-Channel nimmt Marketingbudgets in den Blick

Prozentualer Umsatzanteil für das Marketing

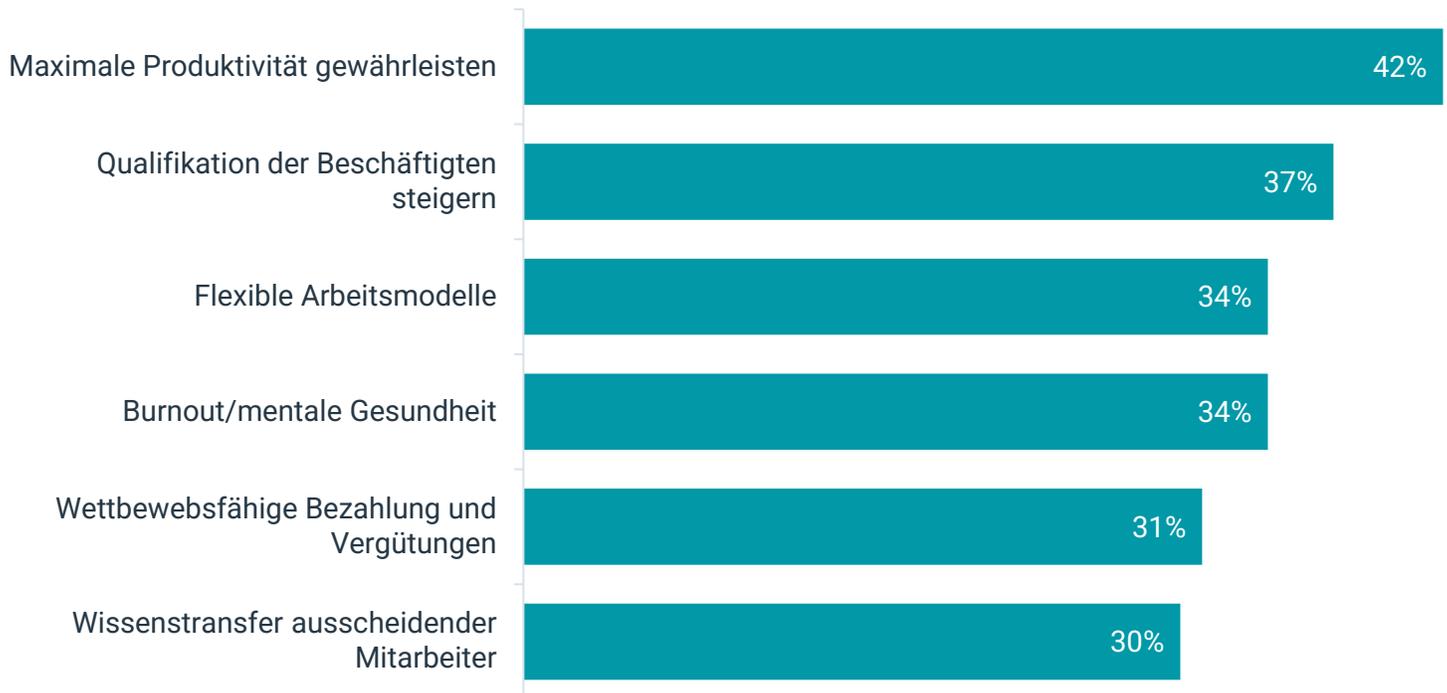


Geplante Änderungen bei den Marketing-Ausgaben



Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 Umfrage | n=127 DACH IT.-Fachkräfte

Produktivität wird oberste Priorität für Beschäftigte



Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 survey | n=132 DACH IT-Fachkräfte

UNTERNEHMEN MACHEN KARRIERE- WEGE AUF BASIS VON KOMPETENZEN TRANSPARENT

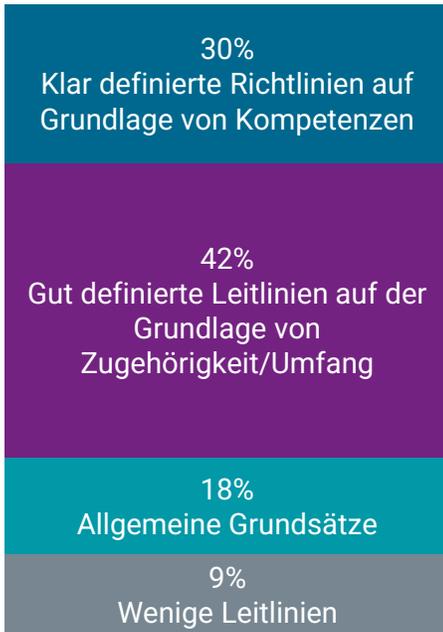
Seit einigen Jahren sind Best Practices bei der Personalrekrutierung ein heiß diskutiertes Thema. Das Angebot an IT-Fachkräften konnte mit der explodierenden Nachfrage nicht Schritt halten und das, bevor Remote Work alles noch verkomplizierte. HR-Abteilungen und Personalverantwortliche haben sich für eine kompetenzbasierte Personalbeschaffung entschieden. Bei diesem Ansatz sind die einzelnen Kompetenzen für jede Aufgabe klar definiert. Bewerber werden danach beurteilt, wie gut sie diese Kompetenzen beherrschen. Dieser Ansatz birgt einige Hürden. So muss ein echtes Verständnis für das Qualifikationsprofil entwickelt werden, anstatt jeder Stellenausschreibung einfach eine Liste der wichtigsten Qualifikationen beizufügen. Aber es gibt auch viele Vorteile. Die Unternehmen lockern die Anforderungen an Hochschulabschlüsse zugunsten des Nachweises von Kenntnissen und Fähigkeiten und können andere Instrumente wie Zertifizierungen oder Praktika zur Validierung einsetzen. Dies ebnet den Weg für einen breiteren und vielfältigeren Bewerberpool. Jemanden für ein Unternehmen zu gewinnen, ist jedoch nur der erste Schritt. Auch die Mitarbeiterbindung ist in einer derart angespannten Arbeitswelt sehr wichtig. Für Unternehmen, die ihre Mitarbeiter halten wollen, ist die Ausweitung des kompetenzbasierten Ansatzes auf die berufliche Entwicklung der nächste natürliche Schritt. Heutzutage sind die Mitarbeiter viel wechselwilliger und flexibler, was diese Aufgabe schwieriger macht. In diesem Jahr werden daher mehr Unternehmen für mehr Karriere Transparenz sorgen. Personalverantwortliche werden regelmäßige Gespräche führen, in denen Wege zur Beförderung oder beruflichen Weiterentwicklung klar aufgezeigt werden. Die Einbeziehung von Qualifikationen als Maßstab wird für Einheitlichkeit sorgen. Ein kompetenzbasierter Ansatz hilft Mitarbeitern, die Anforderungen für den nächsten Karriereschritt zu erkennen und mit den aktuellen Kompetenzen zu vergleichen. Die Bedürfnisse des Unternehmens spielen zwar immer noch eine Rolle, aber der Prozess ist weniger mysteriös. Natürlich erfordert ein kompetenzbasierter Ansatz bei der Einstellung oder Entwicklung von Mitarbeitern eine Reihe zusätzlicher Aktivitäten, vom Aufbau einer Kompetenzbibliothek bis hin zum Angebot von Schulungsmöglichkeiten. Da jedoch die Anforderungen sowohl an die technischen Kompetenzen als auch an einen stabilen Personalbestand steigen, lohnt sich der Aufwand.

UNTERNEHMEN BRAUCHEN JEDE ALTERSKOHORTE BEI MITARBEITERN, KUNDEN

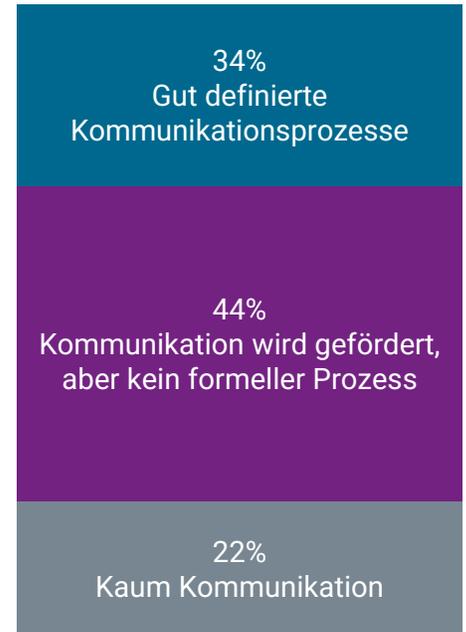
Wenn wir über kompetenzbasierte Rekrutierung und Karriereentwicklung sprechen, geht es tatsächlich um Menschen. Bewerber, aktuelle Mitarbeiter und externe Berater sind alle beteiligt. Da der Erfolg eines Unternehmens von den Menschen abhängt und die Unternehmen mit einem überwältigenden Bedarf an technischen Fachkräften konfrontiert sind, sollten sie alle denkbaren Altersgruppen und Erfahrungen gleichermaßen in ihre Überlegungen mit einbeziehen. Oft genug werden nur die theoretischen Vorteile eines generationenübergreifenden Ansatzes am Arbeitsplatz diskutiert. Dabei sind die Vorteile für Unternehmen, die es ernst meinen, sehr real. Fachkräfte werden in den unterschiedlichsten Disziplinen in allen Branchen gesucht. Institutionelles Wissen ist wichtig, ebenso wie nachhaltige Qualifikationen in einem technischen Arbeitsumfeld, das über die Rolle einer Kostenstelle hinausgewachsen ist, die weder mit Kunden interagiert noch eine Rolle in der Strategie spielt. Und auch wenn Unternehmen bei der Besetzung offener Stellen in der Regel auf Kandidaten setzen, die sich am Anfang oder in der Mitte ihrer Laufbahn befinden, sind Mitarbeiter am Ende ihrer Karriere genauso wertvoll wie diejenigen, die gerade erst begonnen haben. Gleiches gilt für die IT-Branche und ihre zielgruppenspezifische Ansprache. Es liegt auf der Hand, dass das Silicon Valley den größten Teil seiner Forschungs-, Entwicklungs- und Werbedollars in die geradezu zwanghafte Jagd nach allem, was jung ist, investiert. Doch die Tech-Titanen übersehen eine demografische Goldgrube, wenn sie sich überproportional auf jüngere Käufer konzentrieren. Die über 50-Jährigen verfügen über Geld zum Ausgeben und sind viel technikaffiner, als es Stereotype vermuten lassen. Jenseits dieser Gruppe gibt es einen reifen Markt, der sich auf die technischen Bedürfnisse einer immer größer werdenden Generation von Rentnern und Senioren konzentriert. Die so genannte „Wirtschaft des langen Lebens“ wird von 1,6 Milliarden Menschen getragen, die im Jahr 2050 65 Jahre oder älter sein werden. Diese Gruppe hat eine Vielzahl von Bedürfnissen in den Bereichen Gesundheit, Transport usw., die durch technologische Innovationen gut befriedigt werden können. Das ist vielleicht nicht so glamourös wie die Entwicklung der neuesten trendigen App, aber auf lange Sicht wahrscheinlich lukrativer und sicherlich sinnvoller. Ob es darum geht, den Bedarf an Talenten zu decken oder das neueste Produkt zu entwickeln - Offenheit für generationenübergreifendes Denken ist wirtschaftlich sinnvoll.

Kompetenzbasierte Karriere­transparenz auf dem Vormarsch

Leitlinien für die Karriere



Berufsbezogene Kommunikation

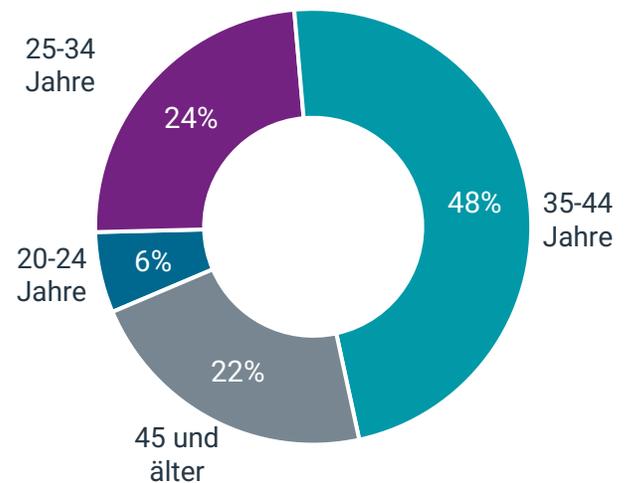


Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 Umfrage | n=132 DACH IT-Fachkräfte

Generationenübergreifende Arbeitskräftethemen und Verkaufsmuster

Die Mehrheit der befragten Unternehmen sieht realistische Karriereerwartungen, digitale Kompetenzen und den Wunsch nach Remote Working über mehrere Generationen hinweg.

Einschätzungen des IT-Channel zum Alter der Kunden



Quelle: CompTIA IT Industry Outlook 2024 Umfrage | n=132 DACH IT-Fachkräfte
n=127 DACH IT-Industrie-Mitarbeiter

ÜBER DIESEN BERICHT

Die quantitative Studie in der DACH-Region bestand aus zwei Online-Umfragen, die im Oktober 2023 unter IT-Experten und Mitarbeitern von IT-Unternehmen durchgeführt wurden. Insgesamt nahmen 132 IT-Experten an der Befragung teil, was einen Gesamtstichprobenfehler von +/- 8,7 Prozentpunkten bei einem Konfidenzintervall von 95 Prozent ergibt. An der Befragung der IT-Beschäftigten nahmen insgesamt 127 Mitarbeiter teil, was bei einem Konfidenzintervall von 95 Prozent einen Gesamtstichprobenfehler von +/- 8,9 Prozentpunkten ergibt. Der Stichprobenfehler ist für Untergruppen der Daten größer.

Wie bei jeder Erhebung ist der Stichprobenfehler nur eine mögliche Fehlerquelle. Der Nicht-Stichprobenfehler kann zwar nicht genau berechnet werden, in allen Phasen – von der Fragebogenerstellung, über die Datenerhebung bis hin zu deren Verarbeitung – wurden Vorkehrungen getroffen, um ihn zu minimieren.

CompTIA ist für den gesamten Inhalt und die Analyse verantwortlich. Bei Fragen zur Studie wenden Sie sich bitte an die Mitarbeiter von CompTIA Research and Market Intelligence unter research@comptia.org.

CompTIA ist Mitglied der Insights Association der Marktforschungsbranche und hält sich an deren international anerkannten Standards und Ethik-Kodex.

ÜBER COMPTIA

Die Computing Technology Industry Association (CompTIA) ist eine führende Organisation und Fürsprecherin des globalen IT-Ökosystems im Wert von 5 Billionen US-Dollar und der geschätzten 75 Millionen IT- und Industriefachkräften, die die Technologie, welche die Weltwirtschaft antreibt, entwickeln, implementieren, verwalten und schützen. Durch Community, Aus- und Weiterbildung, Zertifizierung, Interessenvertretung, Philanthropie und Marktforschung ist CompTIA die Drehscheibe für die Erschließung des Potenzials der Tech-Branche und ihrer Arbeitskräfte.

CompTIA ist die weltweit führende herstellerunabhängige IT-Zertifizierungsstelle mit mehr als drei Millionen Zertifizierungen, die auf der Grundlage strenger, leistungsbasierter Prüfungen vergeben werden. In 232 Ländern auf der ganzen Welt arbeiten Menschen, die CompTIA-Zertifizierungen erworben haben.

CompTIA setzt den Standard für die Ausbildung von Berufsanfängern bis hin zu Experten, die in allen Phasen ihrer Karriere in der IT-Branche erfolgreich sein wollen. Über den philanthropischen Zweig von CompTIA entwickelt CompTIA innovative Einstiegsmöglichkeiten und Karrierewege, um die Chancen von Bevölkerungsgruppen zu vergrößern, die in der Informationstechnologie traditionell unterrepräsentiert sind.