

## **Benchmarking-Studie: Autotask befragt über 1.000 IT-Dienstleister weltweit zu Trends und Wachstum**

München, 23. November 2017 – Wie verändert sich die IT-Branche? Was bedeutet das für IT-Dienstleister (ITSPs)? Wo liegen die Umsatzchancen der Zukunft? [Autotask](#) hat für seine jährliche Benchmarking-Studie 2017 mehr als 1.000 ITSPs weltweit befragt. Endpoint Management, Ticket-Volumen, Key-Metriken, Neueinstellungen, IoT, Automatisierung, Wachstum und Umsatz – die [Studie](#) gibt exklusive Einblicke in die IT-Branche von heute und morgen.

### **Thema #1: Automatisierung von Geschäftsprozessen**

„Automatisierung“ ist eines der Stichworte für mehr Umsatz. ITSPs verschwenden laut der aktuellen Studie von Autotask jede Woche bis zu zehn abrechenbare Stunden durch manuelle Vorgänge, die automatisiert werden können. Die Studie schlüsselt die Gründe detailliert auf, warum IT-Dienstleister abrechenbare Stunden verloren haben: Dateneingabe in mehrere Systeme (73 %), Defizite bei der Zeiterfassung (67 %) und ineffiziente Einteilung von Technikern (70 %). Automatisierung von Geschäftsprozessen steigert die Effizienz sowie die Profitabilität und schafft wertvolle Freiräume für ITSPs, um sich auf das Wachstum konzentrieren zu können, anstatt sich in Routineaufgaben zu verlieren.

### **Thema #2: Große ITSPs wachsen schneller**

Der Markt für ITSPs entwickelt sich rapide. Je größer der IT-Dienstleister ist, desto größer ist laut Studie das Wachstum bei Projekten und Tickets. Unternehmen mit mehr als 26 Projekten pro Jahr hatten laut Studie 2016 eine Steigerung um zehn Prozent, bei einem Ticketvolumen von 10.000 bis 100.000 wuchs die Anzahl der Tickets um acht Prozent. Größe generiert Wachstum stimmt auch für den Umsatz: Immer mehr Unternehmen überspringen die \$2-Millionen-Hürde. Kleinere IT-Dienstleister mussten laut Studie dagegen pro Jahr Rückgänge bei Tickets (< 5.000: -13 %), Projekten (1-25: -9 %) und Umsatz (<2 Mio. \$ Jahresumsatz: -27 % seit 2013) in Kauf nehmen.

### **Thema #3: Neueinstellungen & Vertragsverlängerungen**

Mit mehr Wachstum bei Tickets, Projekten und Umsatz steigt der Bedarf an hochqualifizierten Mitarbeitern. Auch für das kommende Jahr rechnen ITSPs laut Studie mit steigenden Mitarbeiterzahlen: 75 Prozent der befragten ITSPs planen, 2017-2018 bis zu zehn neue Teammitglieder einzustellen. 64 Prozent – der höchste Wert – soll im Service Desk aufgestockt werden. Viele Studienteilnehmer stellen zudem Ingenieure und Entwickler ein, um Talente zu fördern und sich breiter aufzustellen.

Nachhaltiges Wachstum bedeutet, dass Neukunden gewonnen und Bestandskunden gehalten werden. 61 Prozent der Studienteilnehmer nannten Vertragsverlängerungsquoten von 90 Prozent und mehr. Der Top-Grund (48 %) ist die Nachfrage nach Managed Services und cloudbasierten Services. Aber auch optimierte Service Desk-Prozesse, Performance und Automatisierungseffizienz (41%) und die verbesserte Leistung der Servicetechniker gehören zu den Gründen, warum ITSPs ihre Kunden lange binden können.

#### **Thema #4: Endpoint-Wachstum**

Mitarbeiter arbeiten zunehmend mobil oder im Home Office. Laptops, Tablets und Smartphones sind mobile Arbeitsplätze. Dieses Wachstum sowie das Internet der Dinge eröffnen IT-Dienstleistern neue Umsatzchancen durch das Management von mehr Endgeräten. Dieser Trend spiegelt sich auch in der Autotask Studie: 35 Prozent der Studienteilnehmer verzeichnen im Zeitraum 2016-2017 einen Zuwachs bei den Endgeräten zwischen fünf und 15 Prozent. Und jeder fünfte IT-Dienstleister gibt sogar ein Wachstum von 16 bis 25 Prozent an.

#### **Thema #5: Security**

Ransomware, Phishing, Cyberattacken – die Studie zeigt, dass Security eines der wichtigsten Themen ist, wenn nicht sogar das wichtigste. 2013 gaben nur sechs Prozent der Befragten an, dass „IT-Strategie, Prozessabläufe oder Sicherheitsberatung“ zu den wichtigsten Umsatzträgern gehören. 2017 hat Datensicherheit bei 44 Prozent der befragten ITSPs die höchste Priorität und ist der Faktor, der das meiste Neugeschäft bringt.

#### **Thema #6: Kundenzufriedenheit**

Die Kundenzufriedenheit gewinnt weiter an Bedeutung. Gefragt nach den wichtigsten Kennzahlen für ihr IT-Unternehmen geben 52 Prozent die Bewertung der Kundenzufriedenheit an. Das ist ein Anstieg von sieben Prozent im Vergleich zu 2016. Insgesamt nutzen IT-Dienstleister immer mehr Kanäle, um ihre Kunden zu erreichen und die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Standen die Kundenumfragen im Jahr 2016 mit 46 Prozent noch an erster Stelle, belegen sie 2017 trotz eines Wachstums von drei Prozent nur den zweiten Platz. Gleichauf liegt 2017 mit ebenfalls 49 Prozent die Outbound-Kommunikation, die um 15 Prozent angestiegen ist. Obwohl die Kommunikation über die Knowledgebase von 34 auf 41 Prozent zugenommen hat, belegt sie 2017 nur noch Platz 4. An der Spitze stehen die Social Media-Kanäle, deren Bedeutung sich gegenüber dem Vorjahr verdoppelt hat – von 26 auf 52 Prozent.

**Martina Trentini, Geschäftsführerin der Autotask GmbH, zur Studie:** „Die IT-Branche verändert sich. Themen wie Datenschutz und das Management von immer mehr Endpoints stellen IT-Dienstleister vor neue Herausforderungen. Die Ansprüche von Kunden im Hinblick auf Cloud-Technologien, Service und Security verändern sich ebenfalls. Das eröffnet aber auch neue Wachstumschancen und IT-Dienstleister, die die Trends erkennen, können die richtigen Strategien entwickeln, um die Kundenbedürfnisse optimal zu erfüllen und Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Dabei sollten sie Tools einsetzen, die sie bei der Skalierung ihrer Services unterstützen.“

**Das [E-Book zur Studie](#) steht auf der Website von Autotask zum [kostenlosen Download](#) zur Verfügung.**

#### **Über die Autotask Benchmarking-Studie 2017:**

Die Studie „Die wichtigsten Kennzahlen für Ihr IT-Unternehmen“ wurde im Juli 2017 von Decision Tree Labs im Auftrag der Autotask Corporation durchgeführt. Mehr als 1.030 IT-Dienstleister (ITSPs) aus Nordamerika, Europa, dem Nahen Osten, Afrika sowie der Asien-Pazifik-Region haben teilgenommen. 2013 wurde die Studie zum ersten Mal durchgeführt.

**Über Autotask:**

Die Autotask Corporation bietet mit ihrer gleichnamigen Software die weltweit führende cloudbasierte Plattform für Business Management speziell für IT-Dienstleister. Der „Smart IT“-Ansatz von Autotask verhilft Unternehmen zu einem zielgerichteten Einsatz von IT-Technologie, um die besten Ergebnisse für ihre Kunden zu erzielen. Die Autotask Software ermöglicht die Steigerung betrieblicher Effizienz, die volle Kontrolle über abrechenbare Leistungen sowie den Zugang zu Unternehmenskennzahlen, um geschäftskritische Entscheidungen voranzutreiben. Mithilfe von integrierten Best Practices und automatisierten Workflows beschleunigt Autotask Umsatzpotenziale und verbessert kontinuierlich die geleisteten Services. Autotask ist in sieben Sprachen verfügbar und wird gegenwärtig in mehr als 90 Ländern eingesetzt. Mit Hauptsitz in New York betreibt Autotask weitere Niederlassungen in Chicago, Los Angeles, München, London, Amsterdam, Peking und Sydney.

Weitere Informationen gibt es unter [www.autotask.com/de](http://www.autotask.com/de) oder Tel.: +49 (0) 89 4111 23600

**Pressekontakt:**

PUBLIC RELATIONS PARTNERS GmbH

Kristen Prochnow, Antonia Kurz, Jino Khademi

Tel.: 0 6173 - 92 67 - 14

Fax: 0 6173 - 92 67 - 67

[autotask@prpkronberg.com](mailto:autotask@prpkronberg.com)

[www.prpkronberg.com](http://www.prpkronberg.com)