

FOUNDRY

IT EXCELLENCE BENCHMARK 2026





IT Excellence Benchmark **ALLGEMEINES**

Die Bedeutung der IT hat sich grundlegend gewandelt: Hatte sie früher nur eine eher unterstützende Funktion, so hat sie sich mittlerweile zu einem wettbewerbsentscheidenden Erfolgsfaktor entwickelt.

Vor diesem Hintergrund gewinnt auch die systematische Bewertung der IT-Services durch die eigenen Anwenderinnen und Anwender weiter an Bedeutung. Sie ist eine zentrale Messgröße dafür, wie gut die IT ihre Rolle im Unternehmen tatsächlich erfüllt – operativ wie strategisch.

Der IT Excellence Benchmark bietet eine fundierte und valide Standortbestimmung, wo Ihr IT-Bereich heute steht, wo die Stärken liegen und wo es konkreten Verbesserungsbedarf gibt. Ein Vergleich mit Unternehmen ähnlicher Größe oder der gleichen Branche erleichtert die richtige Einordnung und Interpretation.



IT Excellence Benchmark **FAKTEN**

Deutschlands größte Studie zur Zufriedenheit von IT-Anwendern und IT-Anwenderinnen. In über 400 Projekten bewährt.

In einer Online-Umfrage werden die Beschäftigten eingehend zur Zufriedenheit mit der Unternehmens-IT befragt, und die Ergebnisse seit 2007 nach einheitlicher Methode ausgewertet.

Wertvolle Erkenntnisse für Unternehmen in Bezug auf

- Grad der Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit dem IT-Team und der Performanz der IT-Systeme
- Stärken-Schwächen-Profil der Unternehmens-IT
- Benchmark-Informationen – Vergleich mit anderen Unternehmen (gleicher Größe bzw. gleicher Branche)

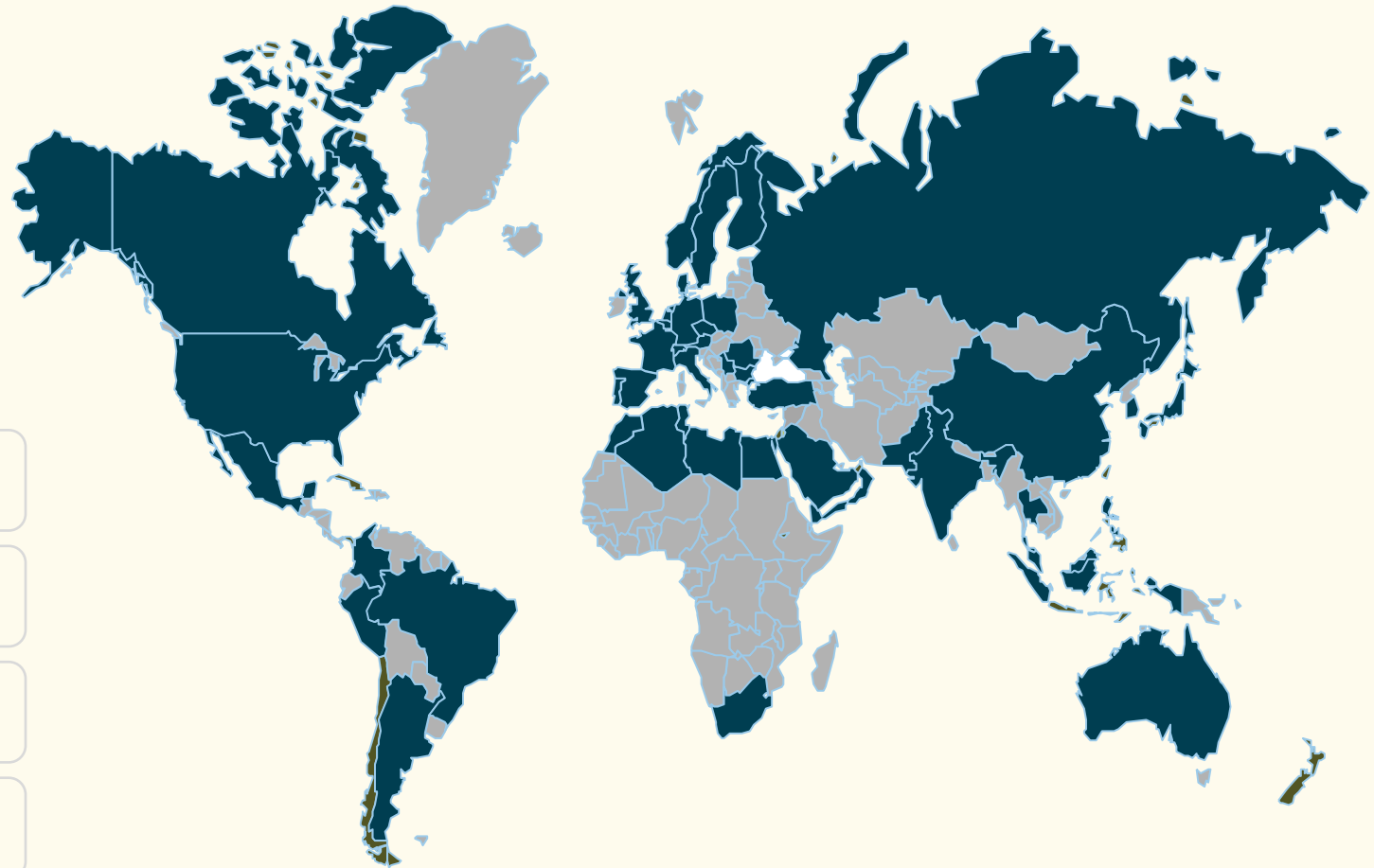


IT Excellence Benchmark NUTZEN

- Umfangreiche **Benchmarks** nach Branche und Größe, unter Umständen sind auch Ländervergleiche möglich (bspw. Benchmark China für den eigenen Standort in Shanghai)
- Erkennen von **Stärken und insbesondere Schwächen** der eigenen Unternehmens-IT: Wertvolle Impulse zur **Optimierung** der IT-Services
- Die Studienergebnisse liefern zugleich hilfreiche **Argumente** für die Genehmigung von IT-Projekten und internen **Investitionen**
- **Auszeichnung der besten Unternehmen** der jährlichen Erhebungswellen
- **Redaktionelle Berichterstattung** über die Sieger der jeweiligen jährlichen ITEB-Erhebungswellen auf CIO.de. **Interviews** mit den IT-Verantwortlichen.



IT Excellence Benchmark WELTWEITER VERGLEICH



fast 400 Studienprojekte in 19 Jahren

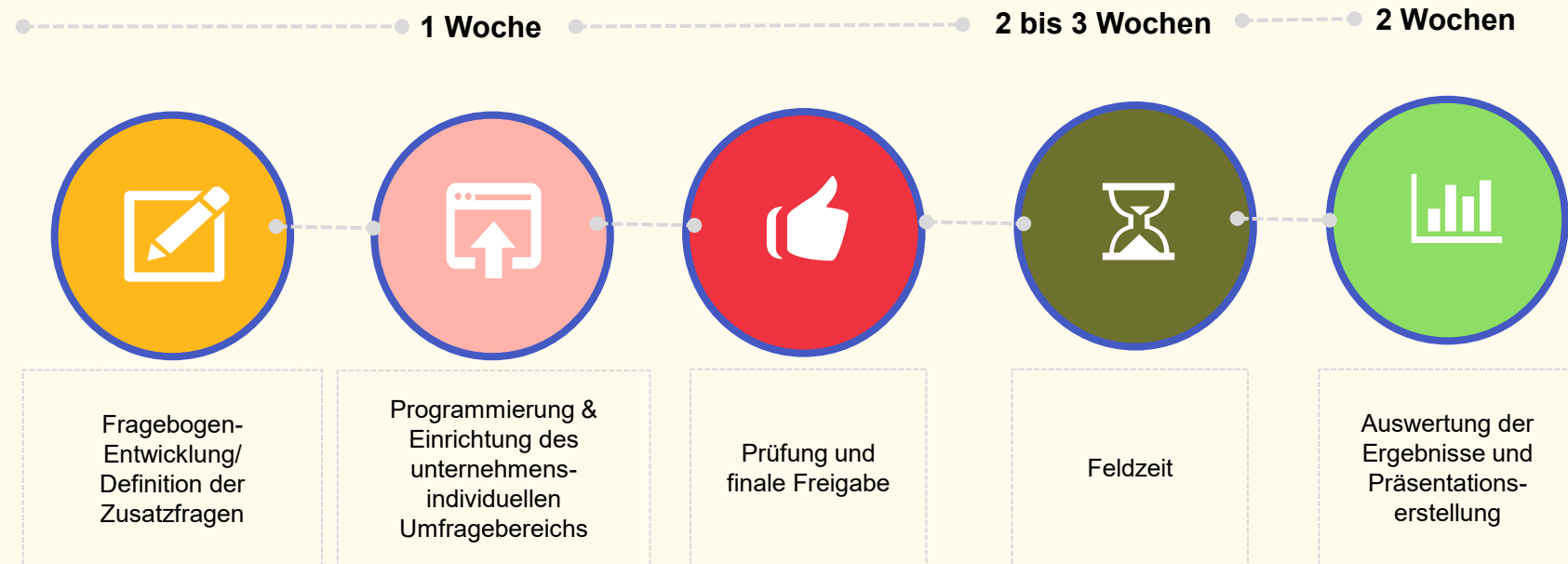
Erhebungen in 61 Ländern

in mehr als 20 verschiedenen Sprachen

Rund 200.000 Bewertungen

IT Excellence Benchmark PROJEKTABLAUF

- Für die Projektdauer von Auftragserteilung bis Ergebnisauslieferung muss ein Zeitraum von etwa fünf bis sechs Wochen veranschlagt werden.





IT Excellence Benchmark FRAGEBOGEN

FIXER FRAGEBOGEN-KOMPLEX

-  Allgemeine Zufriedenheit
-  Kommunikation & Zusammenarbeit
-  Arbeitsplatzausstattung
-  Remote Work
-  IT-Schulungen
-  IT-Hotline /Service Desk
-  Erfolgsbeitrag der IT
-  „Drei Wünsche an die IT“

OPTIONAL FÜR ABFRAGE UND AUSWERTUNG

SOZIODEMOGRAFISCHE FRAGEN

-  Geschlecht
-  Alter
-  Hierarchieebene
-  Fachabteilung
-  IT-Kenntnisse

OPTIONAL EIGENE UNTERNEHMENS- INDIVIDUELLE FRAGEN

Beispielhafte Themen für Fragestellungen:

- Zufriedenheit mit den IT-Service-Zeiten
- Fragen zu unternehmensindividuellen Business-Applikationen
- Rückmeldungen zu aktuellen/laufenden IT-Projekten
- Bewertung des IT-Ticket-Systems



IT Excellence Benchmark **BASIS-PAKET FÜR TEILNAHME**

- Bereitstellung der **technischen Plattform**
- Einrichtung eines geschützten **unternehmenseigenen Umfragebereichs (zweisprachig: Deutsch/Englisch)**
- **Programmierung Online-Fragebogen**
- **Hosting** der Befragung inkl. eines kontinuierlichen Monitorings & Reportings der Teilnehmendenzahlen
- **SSL-Verschlüsselung; DSGVO-konform**
- Implementierung einer **kundenindividuellen Frage**
- Gesamtauswertung in Form einer grafisch aufbereiteten **PDF-Präsentation** (Umfang: ca. 80 bis 90 Seiten)
- Umfangreiche **Benchmark-Informationen**

EUR 7.950,-



IT Excellence Benchmark ONLINE-UMFRAGE

- Die Umfrage zum IT Excellence Benchmark wird online durchgeführt.
- Das Unternehmen erhält einen Link zur Umfrage und lädt seine Mitarbeitenden selbst zur Umfrage ein.
- Die Erhebungszeit beträgt üblicherweise zwei Wochen, kann bei Bedarf verlängert werden. Die Unternehmen werden bzgl. der Teilnahmequote auf dem Laufenden gehalten.

Beispielhafter
Screenshot der
Online-Umfrage

CIO IT EXCELLENCE BENCHMARK

21%

Denken Sie einmal an die IT-Abteilung und ihre Leistungen in Ihrem Unternehmen. Wie zufrieden sind Sie damit?

☐ Vollkommen zufrieden
 ☐ Sehr zufrieden
 ☐ Zufrieden
 ☐ Weniger zufrieden
 ☐ Unzufrieden
 ☐ Weiß nicht

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer IT-Abteilung in Bezug auf die folgenden Kriterien?

	Vollkommen zufrieden	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weniger zufrieden	Unzufrieden	Weiß nicht
Erreichbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Freundlichkeit der Mitarbeiter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fachliche Kompetenz	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wenn Sie Ihre heutige Zufriedenheit mit der IT-Abteilung und ihren Leistungen mit der Zufriedenheit von vor zwölf Monaten vergleichen: Wie hat sich Ihre Zufriedenheit verändert?

☐ Sehr viel zufriedener
 ☐ Zufriedener
 ☐ Weder zufriedener noch unzufriedener
 ☐ Unzufriedener
 ☐ Sehr viel unzufriedener
 ☐ Weiß nicht

ZURÜCK WEITER/CONTINUE



IT Excellence Benchmark DATENSCHUTZ / DSGVO

- Umfrage-Server:

Das Hosting für das Tivian-Online-Umfragetool erfolgt bei AWS in Frankfurt am Main. Der Datenspeicherort befindet sich in Deutschland im Geltungsbereich der DSGVO. Die Server werden mit modernen Verschlüsselungsverfahren gegen die Zugriffe Dritter geschützt.

AWS verfügt u.a. auch über eine BSI C5-Testierung auf Infrastrukturebene. Mehr Infos hierzu unter: <https://aws.amazon.com/de/compliance/bsi-c5/>

Eine Übersicht über alle Zertifizierungen und Testate für Umfrage-Server und Data Hosting rufen Sie bitte über die folgende AWS-Website auf:

https://aws.amazon.com/de/compliance/programs/?nc1=h_ls

- DSGVO-konformer Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) mit Tivian.

- Datenverschlüsselung:

Die Umfrage läuft auf https-Protokoll. Das https initiiert die SSL-Verschlüsselung, sodass gewährleistet ist, dass Daten während der Übertragung nicht gelesen oder manipuliert werden können.

CIO

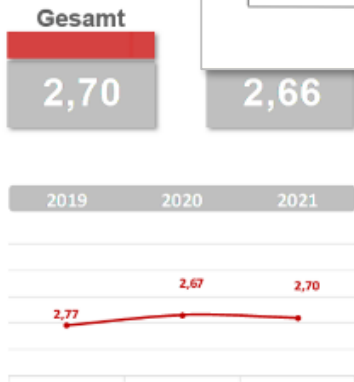
IT EXCELLENCE BENCHMARK

IT Excellence Benchmark

AUSWERTUNGSBEISPIELE

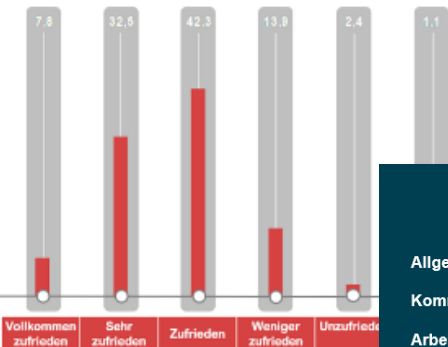
I. Entwicklung der allgemeinen Zufriedenheit im Laufe der Zeit

Fragestellung:
„Denken Sie einmal an die IT-Abteilung und ihre Leistungen in Ihrem Unternehmen. Wie zufrieden sind Sie damit?“



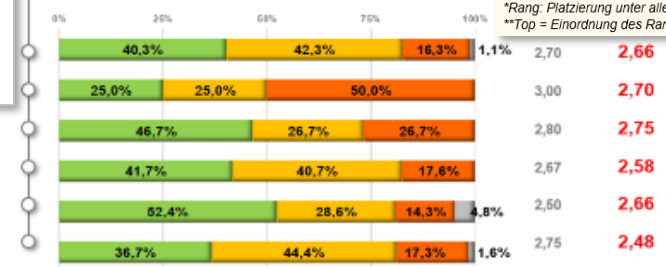
I. Allgemeine Zufriedenheit

Fragestellung:
„Denken Sie einmal an die IT-Abteilung und ihre Leistungen in Ihrem Unternehmen. Wie zufrieden sind Sie damit?“



Zufriedenheit – Auswertung nach Fachabteilung (2)

Fragestellung:
„Denken Sie einmal an die IT-Abteilung und ihre Leistungen in Ihrem Unternehmen. Wie zufrieden sind Sie damit?“



	eigenes Ergebnis	Rang	Top	Gesamt Ø	bester Wert	schlechtester Wert
Allgemeine Zufriedenheit	2,64	(22.)	25 %	🔒	🔒	🔒
Kommunikation & Zusammenarbeit	2,25	(56.)	50 %	🔒	🔒	🔒
Arbeitsabläufe	3,00	(15.)		🔒	🔒	🔒
Arbeitsplatz-Ausstattung	2,54	(130.)		🔒	🔒	🔒
IT-Service Desk	2,69	(55.)	50 %	🔒	🔒	🔒
IT-Schulungen	2,75	(182.)		🔒	🔒	🔒
Erfolgsbeitrag der IT-Abteilung	2,64	(71.)	50 %	🔒	🔒	🔒

Basis: Alle Unternehmen, die an ITEB teilgenommen haben (Stand: 26.4.2023; 350 Unternehmen); 160.175 Interviews
 *Rang: Platzierung unter allen ITEB-Teilnehmern
 **Top = Einordnung des Rangs, z.B. 25 %: unter den besten 25 % aller teilnehmenden Unternehmen



IT Excellence Benchmark REFERENZKUNDEN





IT Excellence Benchmark **KONTAKT**

Haben Sie Interesse an einer Teilnahme am IT-Excellence Benchmark?

Der Start eines solchen Projekts ist jederzeit möglich. Gerne beantworten wir Ihre Fragen zu Projektablauf, Fragebogen- und Compliance-Details.

Auf Ihre Nachricht freut sich:

Marie-Christin Stein

Sales Manager

Mail: mariecchristin.stein@foundryco.com

Mobil +49 152 900 219 64

Tel. +49 89 360 86 159

FoundryCo, Inc.

c/o IDG Tech Media GmbH

Georg-Brauchle-Ring 23

D-80992 München

Tel. +49 89 36086 – 0

research-sales@foundryco.com

