

# Kundenbefragung.

## Human Change Management in IT-Projekten.



# Inhalt.

1. Studiensteckbrief	Seite 2
2. Ergebnisse	Seite 3
3. Management Summery	Seite 24
4. Kontakt	Seite 25

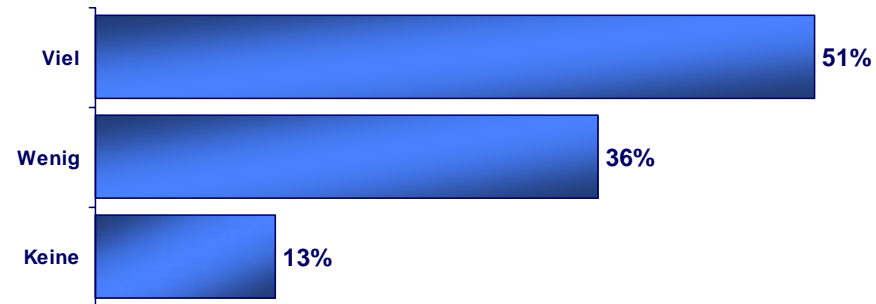


# Studiensteckbrief.

Datenquelle	Onlinebefragung unter Kunden von Telekom Training
Zeitraum	07. - 28.09.07
Rekrutierung	E-Mail-Einladungen, Newsletter, Internet-Startseite
Teilnehmer	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Begonnene Fragebögen 115</li><li>■ Beendete und ausgewertete Fragebögen 39 (34%)</li><li>■ Abbrecherquote 66%</li></ul>
Forschungs- instrument	Strukturierter Fragebogen mit 36 Einzelfragen

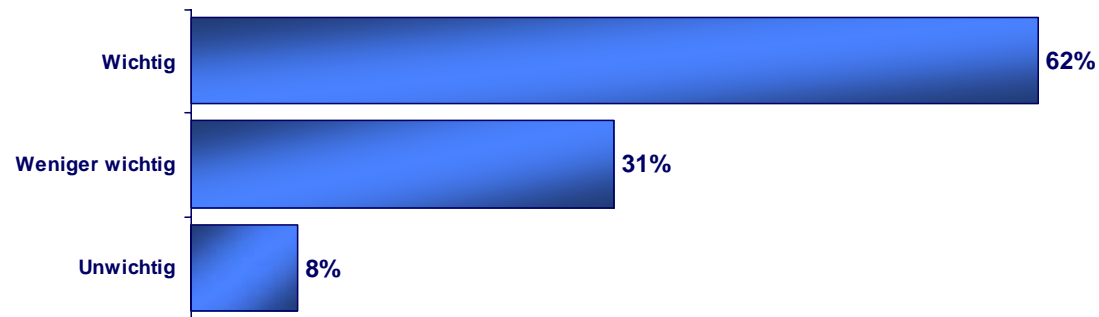
# Erfahrungen mit Human Change Management in IT-Projekten.

Knapp die Hälfte der Unternehmen hat wenig oder noch keine Erfahrung mit dem Thema Change Management; 62% der Befragten erachten das Change Management in IT-Projekten für wichtig.



Grundgesamtheit: n=39

F1 Welche Erfahrung hat Ihr Unternehmen mit dem Thema Change Management?

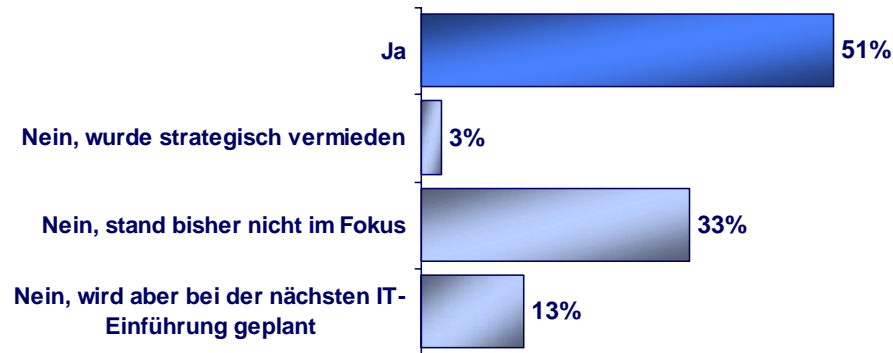


Grundgesamtheit: n=39

F2 Wie wichtig ist Change Management in Ihrem Unternehmen bei IT-Projekten?

# Einsatz von Human Change Management in IT-Projekten.

Etwas mehr als die Hälfte der Befragten hat bereits Change-Management in IT-Projekten eingesetzt, davon 65% in den letzten beiden Jahren.



Grundgesamtheit: n=39

F3 Haben Sie bereits Change Management bei IT-Projekten in Ihrem Unternehmen eingesetzt?

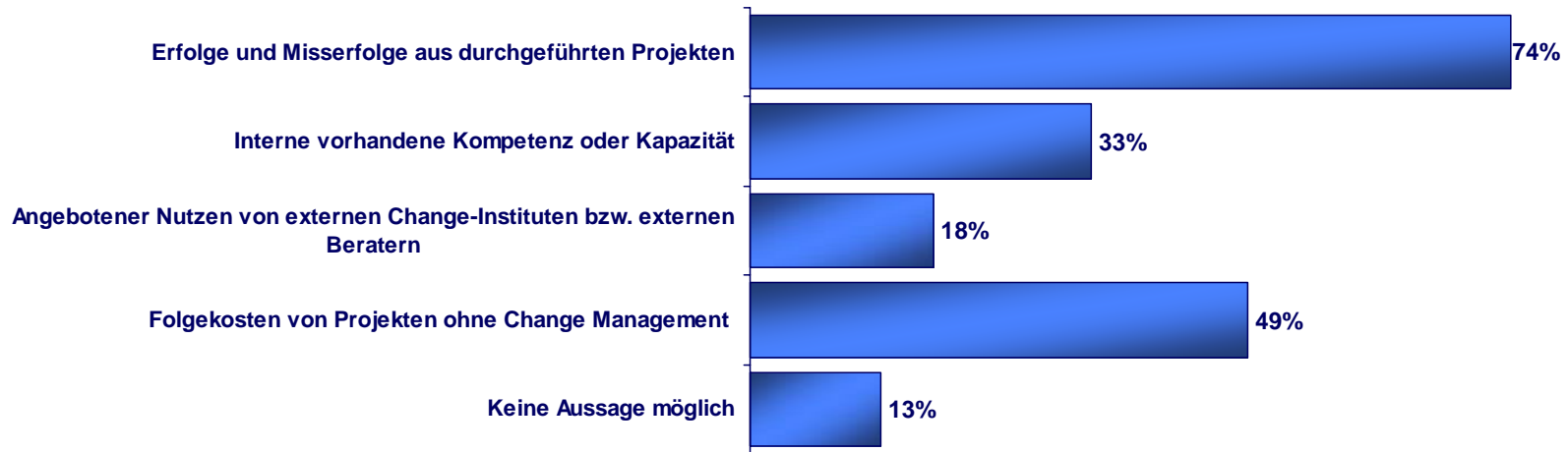


Grundgesamtheit: n=20

F4 Wann haben Sie bereits Change Management bei IT-Projekten in Ihrem Unternehmen eingesetzt?

# Aufnahme von Human Change Management in IT-Projekte.

74% der Befragten sind der Meinung, dass die Aufnahme von Change-Management in IT-Projekte am ehesten durch Erfolge und Misserfolge aus bereits durchgeführten Projekten angestoßen wird.



Grundgesamtheit: n=39

F5 Was hat Ihr Unternehmen dazu veranlasst, Change Management in Ihre IT-Projekte aufzunehmen bzw. was könnte es veranlassen?  
Mehrfachauswahl möglich.

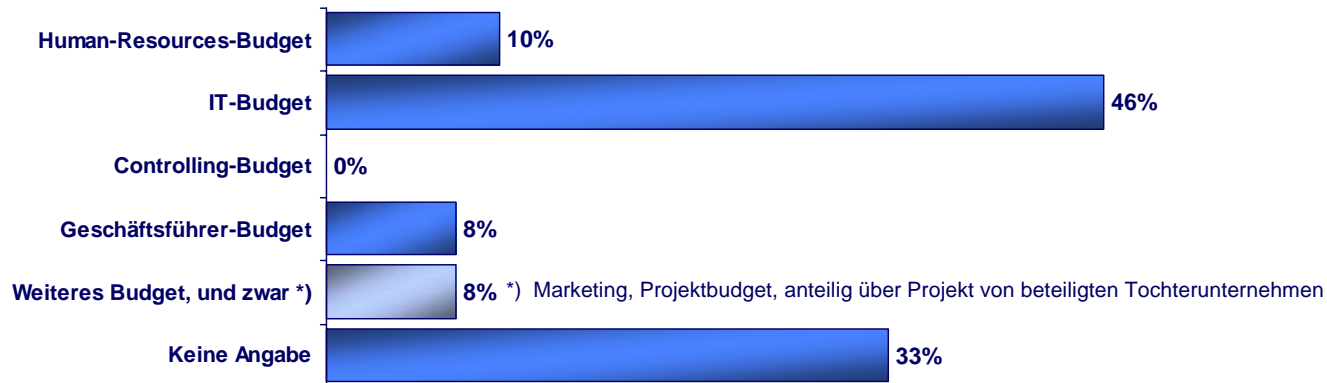
# Budgetierung von Human Change Management in IT-Projekten.

Bei knapp 60% der Firmen beträgt der Anteil für Change Management bis 10% des IT-Projektbudgets; bei rd. 46% der Unternehmen werden die Change-Prozesse aus dem IT-Budget finanziert.



Grundgesamtheit: n=39

F6 Wie hoch war in der Vergangenheit der Anteil für Change Management, gemessen am IT-Projektbudget, in Ihrem Unternehmen?



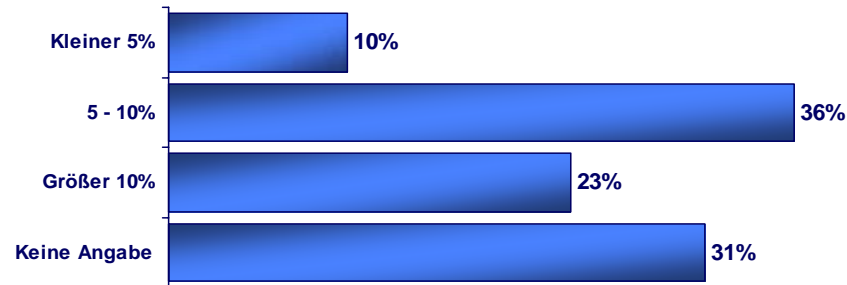
Grundgesamtheit: n=39

F7 Aus welchem Budget werden in Ihrem Unternehmen Change-Prozesse in der IT finanziert? Mehrfachauswahl möglich.



# Budgetierung von Human Change Management in IT-Projekten.

36% der Befragten sieht den Anteil für Change Management zukünftig bei 5 – 10% des IT-Projektbudgets.

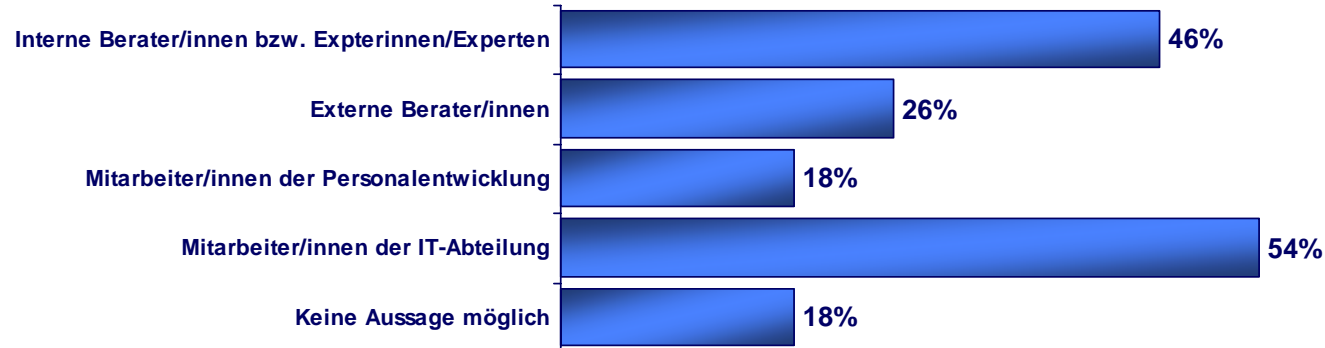


Grundgesamtheit: n=39

F8 Wie hoch sollte in Zukunft der Anteil für Change Management, gemessen am IT-Projektbudget, in Ihrem Unternehmen sein?

# Verantwortung für Change-Prozesse in IT-Projekten.

In mehr als der Hälfte der Unternehmen sind Mitarbeiter/innen der IT-Abteilung verantwortlich für das Thema Change Management in IT-Projekten, gefolgt von Internen Berater/innen.

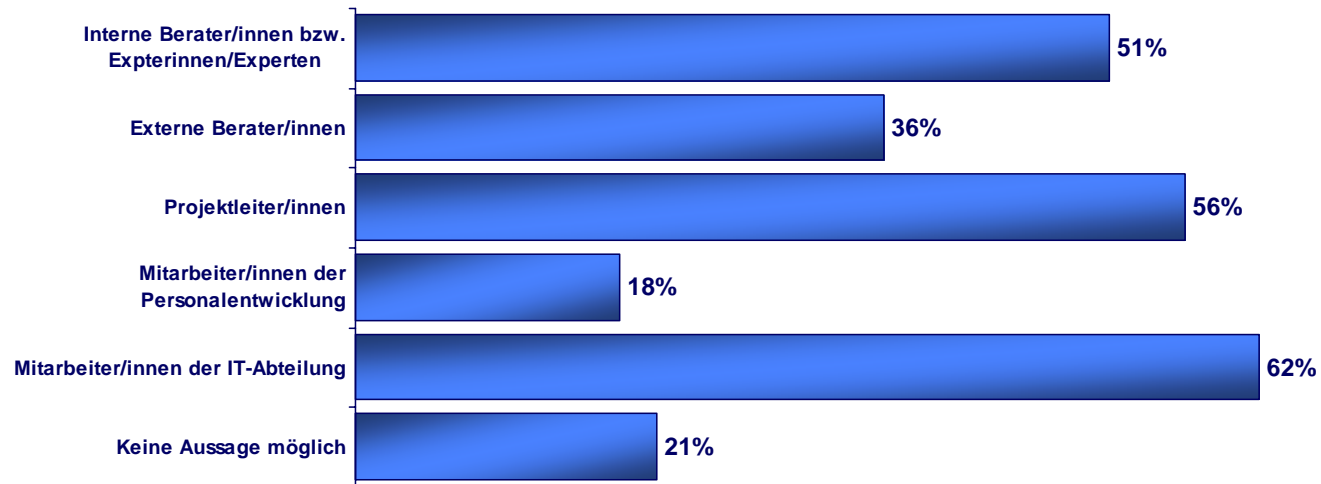


Grundgesamtheit: n=39

F9 Wer ist in Ihrem Unternehmen für das Thema Change Management in IT-Projekten verantwortlich? Mehrfachauswahl möglich

# Verantwortung für Change-Prozesse in IT-Projekten.

In den meisten Unternehmen sind in der Regel die Mitarbeiter/innen der IT-Abteilung bei Change-Prozessen in IT-Projekten beteiligt, gefolgt von den Projektleiter/innen und Internen Berater/innen.

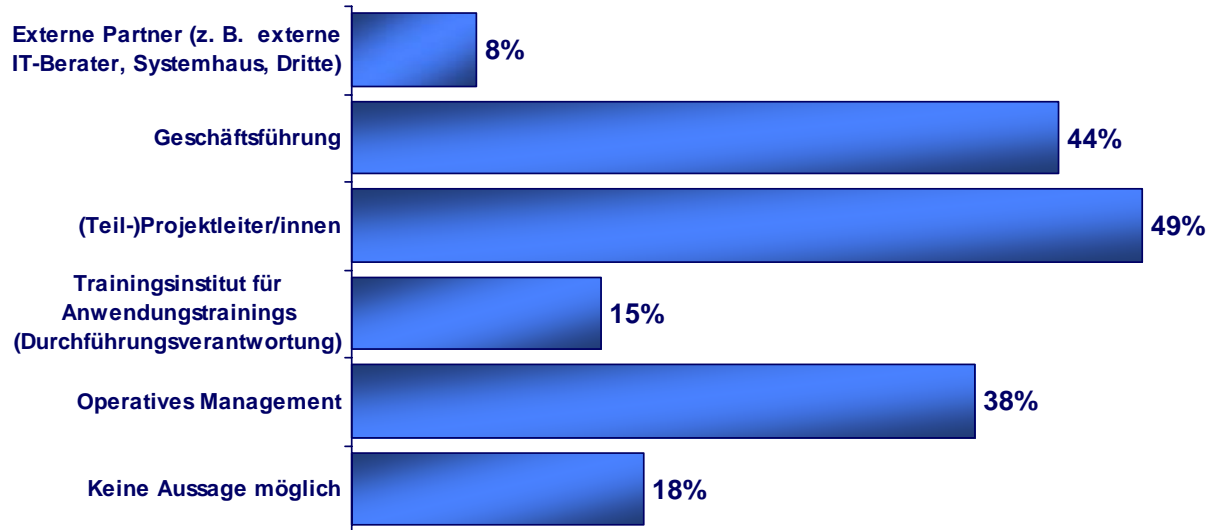


Grundgesamtheit: n=39

F10 Wer ist in Ihrem Unternehmen in der Regel bei Change-Prozessen in IT-Projekten beteiligt? Mehrfachauswahl möglich

# Verantwortung für Change-Prozesse in IT-Projekten.

Die Umsetzungsverantwortung für Change Management in IT-Projekten sollte bei den entsprechenden (Teil-)Projektleiter/innen bzw. der Geschäftsführung liegen.

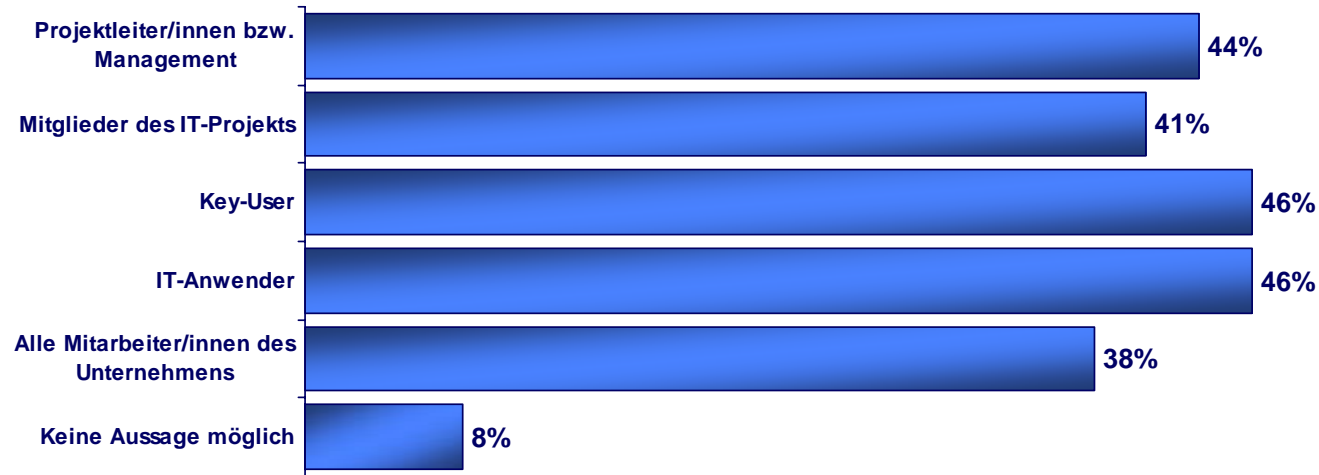


Grundgesamtheit: n=39

F11 Wer sollte in Ihrem Unternehmen die Umsetzungsverantwortung für Change Management in IT-Projekten übernehmen? Mehrfachauswahl möglich

# Zielgruppen für Change-Maßnahmen in IT-Projekten.

IT-Anwender und Key-User, gefolgt von den Projektleiter/innen bzw. dem Management sind die relevantesten Zielgruppen.

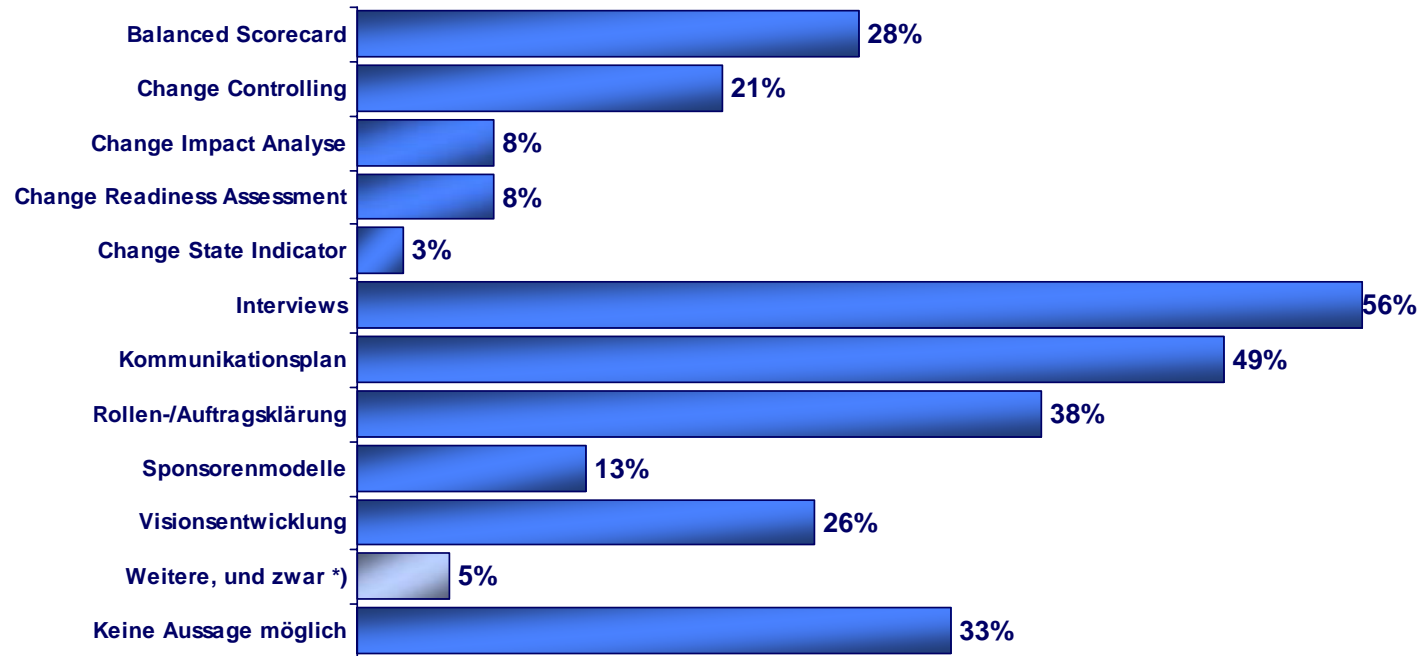


Grundgesamtheit: n=39

F12 Welche relevanten Zielgruppen sehen Sie für Change-Maßnahmen in IT-Projekten in Ihrem Unternehmen? Mehrfachauswahl möglich.

# Methoden bei Human Change Management in IT-Projekten.

Interviews und Kommunikationspläne sind die meistverwendeten Instrumente bzw. Methoden bei Change Management in IT-Projekten.



\*) Szenarien, SWOT-, Nutzwertanalysen, gesunder Menschenverstand

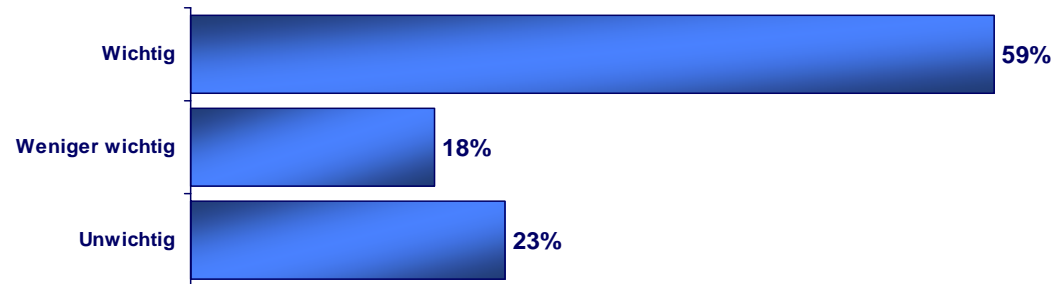
Grundgesamtheit: n=39

F13 Welches der folgenden Instrumente bzw. Methoden wurden bereits in Ihrem Unternehmen bei Change Management in IT-Projekten eingesetzt?  
Mehrfachauswahl möglich



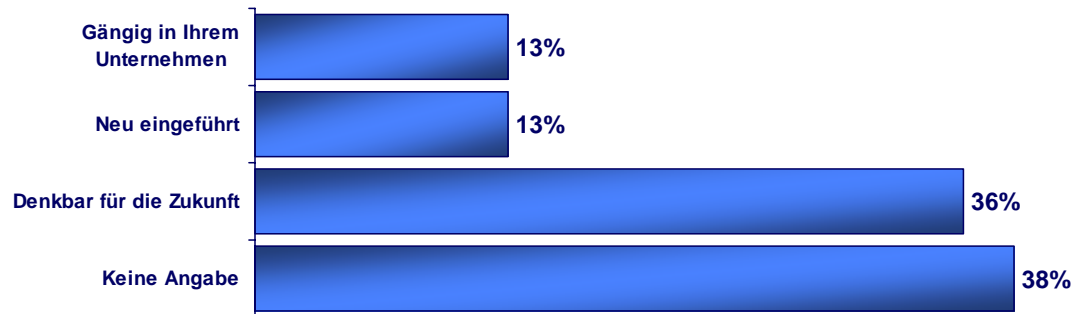
# Rolle des Change-Agenten in IT-Projekten.

59% der Befragten erachten die Rolle des Change-Agenten als Moderator oder Konfliktbegleiter für das Projektteam und dessen Umfeld bei IT-Einführungs- und Migrationsprojekten als wichtig, eingeführt ist sie jedoch bei nur 26%.



Grundgesamtheit: n=39

F14 Wie wichtig ist die Teilfunktion als Moderator oder Konfliktbegleiter in IT-Projekten für Ihr Unternehmen?

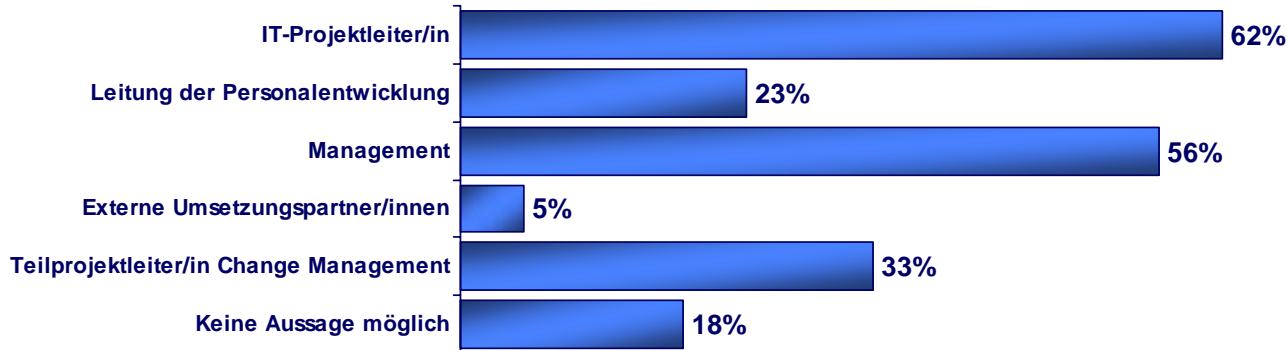


Grundgesamtheit: n=39

F15 Die Aufgabe des Change-Agent ist bereits ...

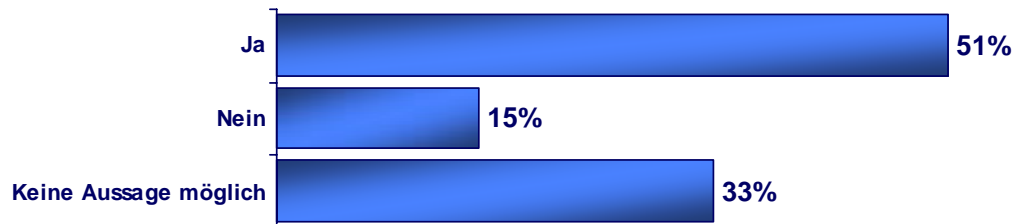
# Rolle des Change-Agenten in IT-Projekten.

Ein Großteil der Befragten sieht die Berichtspflicht des Change-Agenten an IT-Projektleiter/in bzw. das Management gegeben; mehr als die Hälfte sieht einen Unterschied zwischen Change Management und Projekt Marketing



Grundgesamtheit: n=39

F16 Wem gegenüber sollte ein Change-Agent in IT-Projekten berichten?  
Mehrfachauswahl möglich

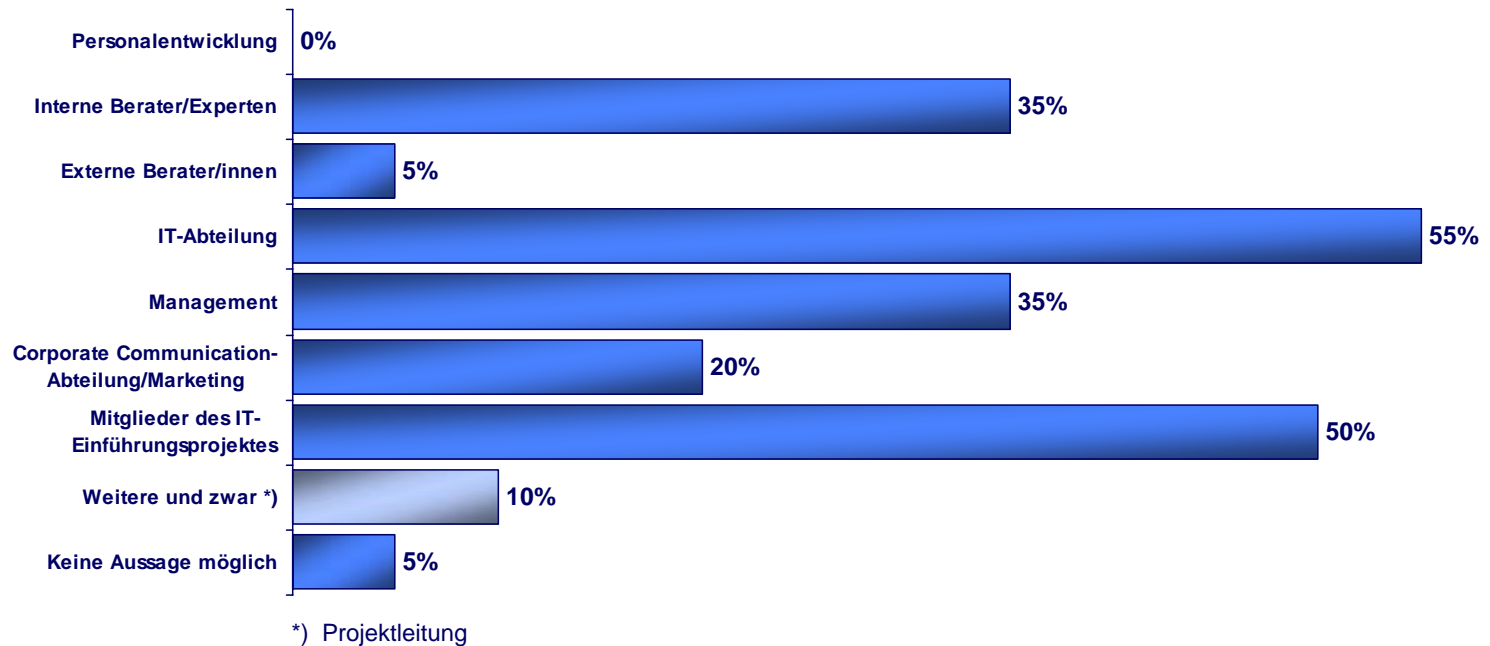


Grundgesamtheit: n=39

F17 Sehen Sie einen Unterschied zwischen Change Management und Projekt Marketing (Kommunikation in Richtung Change-Zielgruppe in Ihrem Unternehmen)? Mehrfachauswahl möglich

# Verantwortung für das Projekt-Marketing.

In den meisten Unternehmen liegt die Verantwortung für das Projekt-Marketing in IT-Projekten bei der IT-Abteilung bzw. den Mitgliedern des IT-Einführungsprojektes.



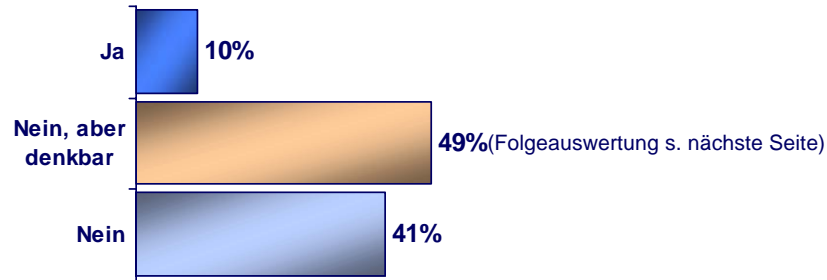
Grundgesamtheit: n=20

F18 Wer ist für das Projekt-Marketing in IT-Projekten in Ihrem Unternehmen verantwortlich? Mehrfachauswahl möglich.



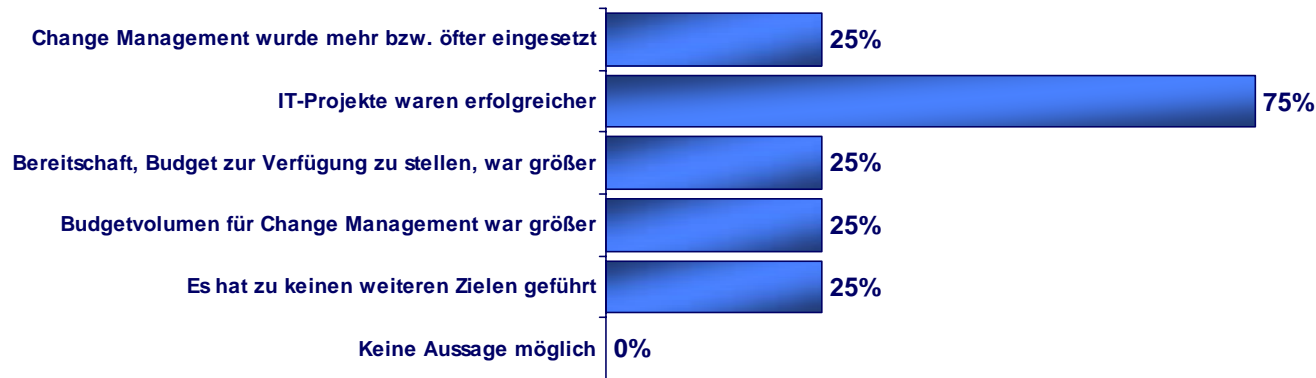
# Change Controlling in IT-Projekten.

Nur in jedem 10. Unternehmen steht Change Controlling bei IT-Einführungs- und Migrationsprojekten zur Verfügung, knapp die Hälfte der Befragten hält eine entsprechende Einführung für denkbar.



Grundgesamtheit: n=39

F19 Steht Ihnen in Ihrem Unternehmen ein valides Instrument (Change Controlling) zum Messen des Erfolges von Change Management bei IT-Projekten zur Verfügung?



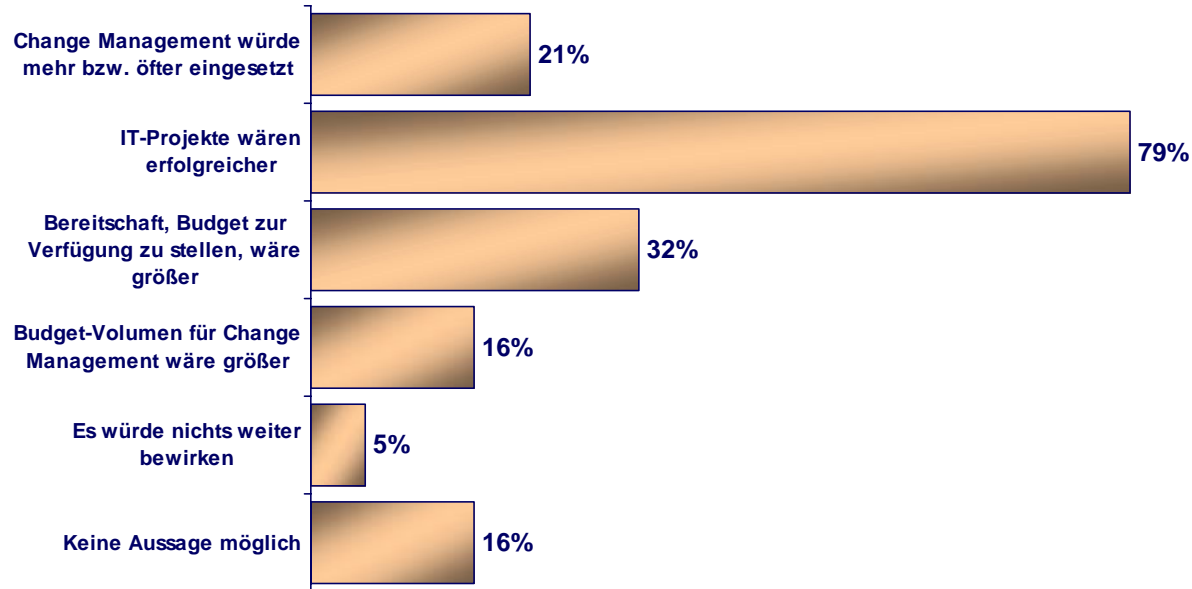
Grundgesamtheit: n=4

F20 Zu welchem Erfolg hat das Instrument (Change Management) geführt?  
Mehrfachauswahl möglich



# Change Controlling in IT-Projekten.

79% der Befragten sind der Meinung, durch den Einsatz von Change Management wären die IT-Projekte erfolgreicher.

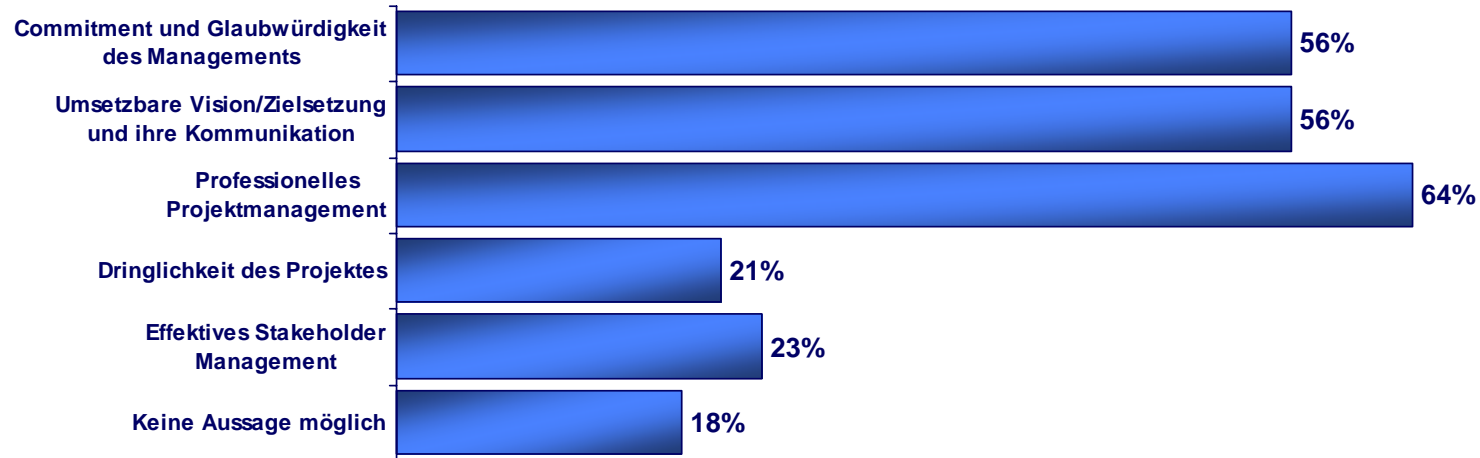


Grundgesamtheit: n=19

F21 Zu welchem Erfolg würde das Instrument (Change Management) führen?  
Mehrfachauswahl möglich

# Veränderungsprozesse in IT-Projekten.

Professionelles Projektmanagement ist der meist genannte Faktor für erfolgreiche Veränderungsprozesse in IT-Projekten.

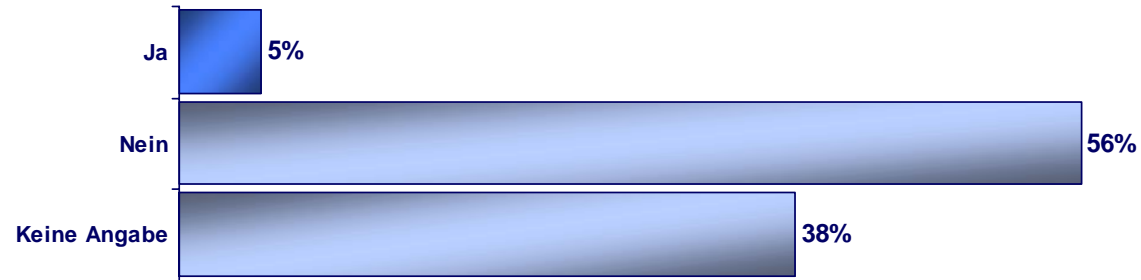


Grundgesamtheit: n=39

F22 Rückblickend auf Ihre erfolgreichen Veränderungsprozesse in IT-Projekten: Welche Faktoren waren für den Erfolg ausschlaggebend? Mehrfachauswahl möglich.

# Total Cost on Change in IT-Projekten.

Lediglich in 5% der Unternehmen wurde bisher der Total Cost on Change gemessen.



Grundgesamtheit: n=39

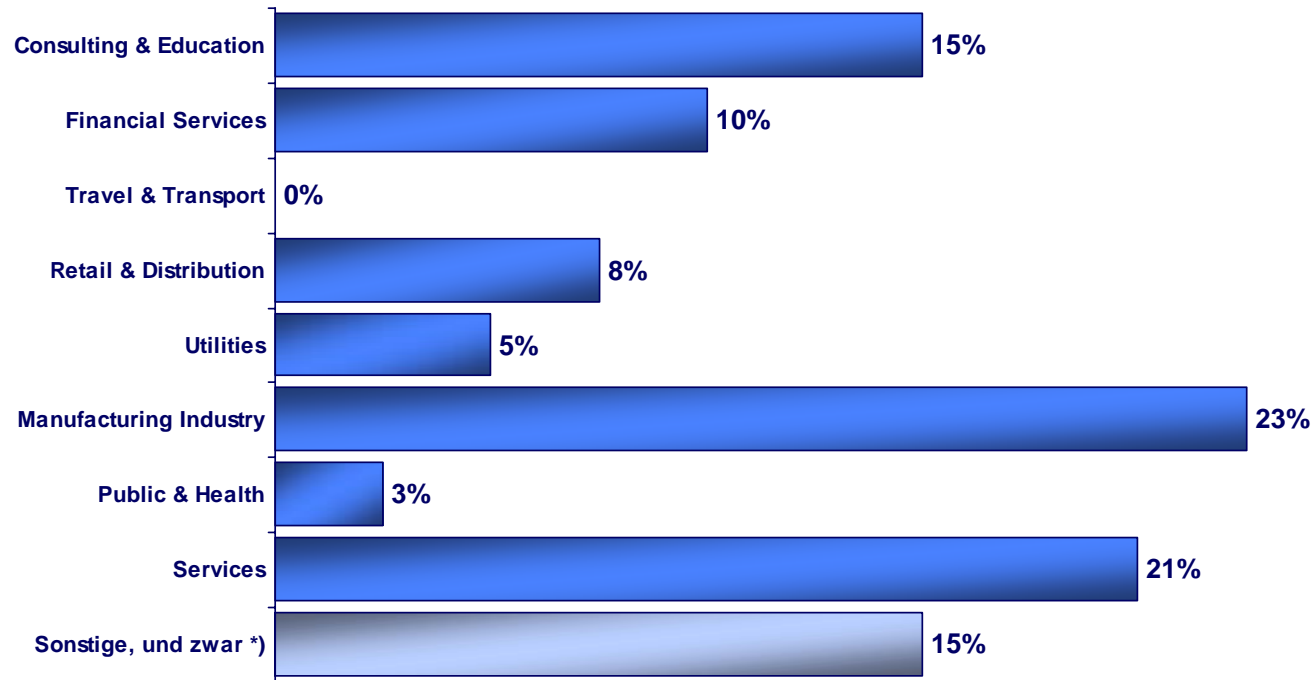
F23 Wurde in Ihrem Unternehmen bzw. in vergangenen IT-Projekten der „Total Cost on Change“ gemessen?

Keine Auswertung der Frage 24  
aufgrund geringer Fallzahl (n=2)

F24 Welche Ergebnisse wurden dadurch erzielt?

# Statistische Angaben zum Unternehmen.

Die Mehrzahl der befragten Unternehmen kommen aus den Branchen Manufacturing Industry und Services.



\*) Medien, Government, Unternehmensberatung, Automobilbranche

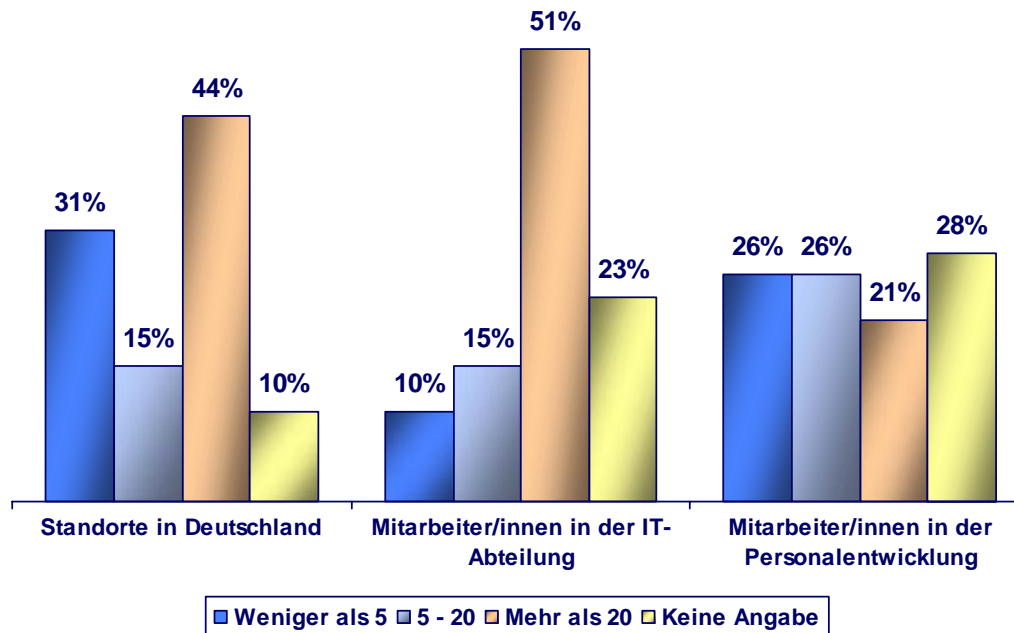
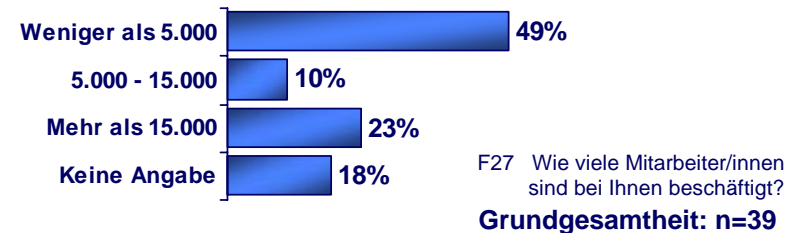
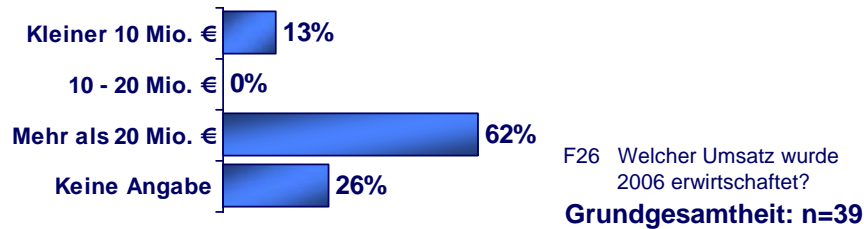
Grundgesamtheit: n=39

F25 In welcher Branche sind Sie tätig?



# Statistische Angaben zum Unternehmen.

Knapp die Hälfte der Unternehmen beschäftigt weniger als 5.000 Mitarbeiter/innen; 62% der Firmen erwirtschafteten 2006 mehr als 20 Mio. €.

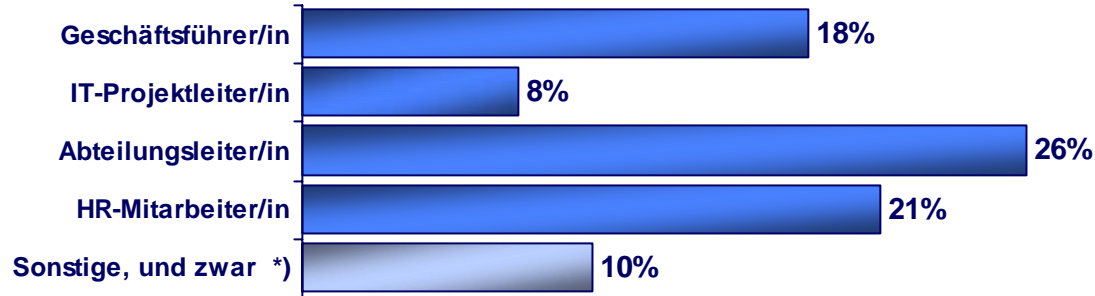


- F28 An wie viel Standorten in Deutschland sind Sie vertreten?  
F29 Wie viele Mitarbeiter/innen sind in der IT-Abteilung tätig?  
F30 Wie viele Mitarbeiter/innen sind in der Personalentwicklung tätig?

Grundgesamtheit: n=39

# Statistische Angaben zur Person.

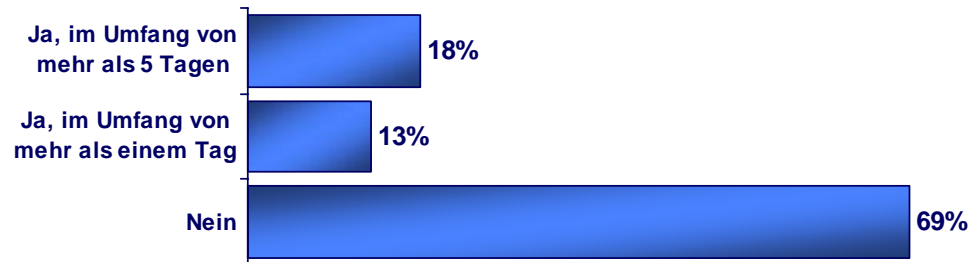
Die Mehrzahl der Befragten besitzt keine Change Management Qualifizierung.



\*) TK-Administrator, Programmmanager, Prokurist, IT-Mitarbeiter, Teamleiter, Agent, Vertrieb

Grundgesamtheit: n=39

F31 Fragen zur Person: Welche Funktion nehmen Sie wahr?

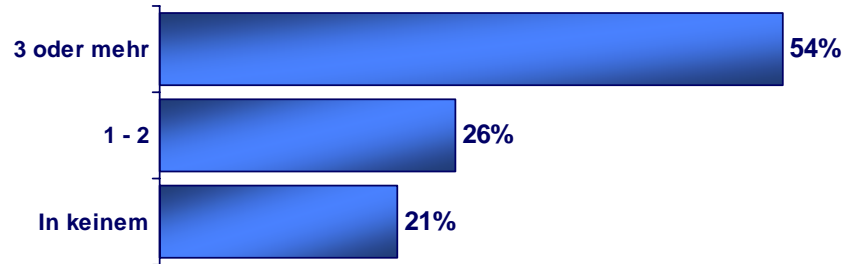


Grundgesamtheit: n=39

F32 Fragen zur Person: Haben Sie eine Change Management-Qualifizierung?

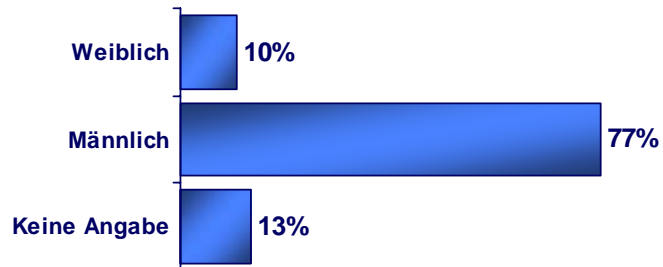
# Statistische Angaben zur Person.

Mehr als die Hälfte der Befragten war bereits in 3 oder mehr IT-Einführungs- und Migrationsprojekten tätig; fast 80% der Befragten sind männlich und über 90% bereits 5 und mehr Jahre im Unternehmen tätig.



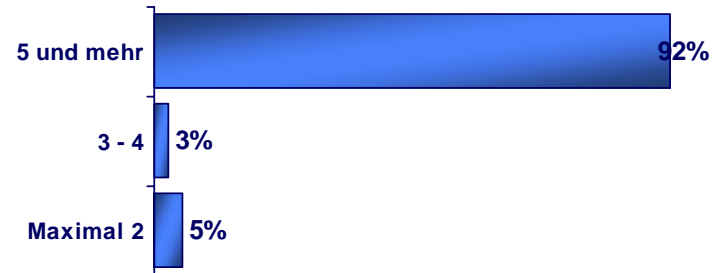
Grundgesamtheit: n=39

F33 In wie vielen IT-Einführungs- und Migrationsprojekten waren Sie bisher tätig?



F34 Fragen zur Person: Sie sind ...

Grundgesamtheit: n=39



F35 Wie viele Jahre sind Sie in Ihrem Unternehmen bereits tätig?

Grundgesamtheit: n=39

## Management Summary.

- Knapp die Hälfte der Unternehmen hat wenig oder noch keine Erfahrung mit dem Thema Change Management.
- Bei knapp 60% der Firmen beträgt der Anteil für Change Management bis 10% des IT-Projektbudgets.
- Interviews und Kommunikationspläne sind die meistverwendeten Instrumente bzw. Methoden bei Change Management in IT-Projekten.
- 79% der Befragten sind der Meinung, durch den Einsatz von Change Management wären die IT-Projekte erfolgreicher.
- Professionelles Projektmanagement ist der meist genannte Faktor für erfolgreiche Veränderungsprozesse in IT-Projekten.
- Die Mehrzahl der Befragten besitzt keine Change Management Qualifizierung.

# Ihr Ansprechpartner zu dem Thema Human Change Management.

Sascha Hüllen

Telekom Training  
External Business Line  
Vertriebsbeauftragter  
Friesenstraße 30  
50670 Köln



Tel.: + 49 (0) 221 1399948

Mobil: + 49 (0) 171 7138454

Email: [Sascha.Huellen@telekom.de](mailto:Sascha.Huellen@telekom.de)

Internet: [www.training.telekom.de](http://www.training.telekom.de)

