

## IT Excellence Benchmark 2008

### Eigentlich glücklich

Die Mehrheit der deutschen Arbeitnehmer ist mit der IT in ihren Unternehmen zufrieden. Aber es gibt unnötige Missstände und Blockaden. Zum Beispiel: "Die Nachteile des mobilen Arbeitens überwiegen die Vorteile", sagt jeder zwölfte der 16.000 Anwender bei der größten deutschen IT-Zufriedenheitsstudie. Das sind zwar nur acht Prozent und somit eine Minderheit der Befragten - aber darf man sie vernachlässigen?



Helmut Krcmar, Professor an der TU München und Mit-Initiator des IT Excellence Benchmark: "Regieren kann anstrengend werden, wenn eine Partei mit mehr als fünf Prozent grundsätzlich gegen einen ist."

Er spricht auf 100 Konferenzen. Er sitzt in 1.000 Gremien. Und er organisiert ganz nebenbei die größte deutsche Zufriedenheitsstudie für IT-Anwender. Helmut Krcmar wäre praktisch nie zu erreichen, gäbe es nicht mobile IT. Gerade tourt der Professor vom Institut für Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität München durch Indien. In Hyderabad wird er sein Notebook aufklappen und E-Mails checken. Alle seine Mitarbeiter versichern, dass er das tun wird. Der Professor liest alle Mails zeitnah, sagen sie. Aber wird er auch antworten?

"Der Fluch der mobilen IT ist, dass alle immer gleich eine Antwort erwarten", sagt Ralf Nyenhuis, CIO der Markenfilm GmbH in Wedel bei Hamburg. Nyenhuis hat in diesem Jahr den IT Excellence Benchmark gewonnen. Die Markenfilm-Mitarbeiter haben die IT in seinem Unternehmen mit der Note 1,73 ausgezeichnet. Das ist der beste Zufriedenheitswert, den die 16.111 Teilnehmer des diesjährigen Benchmark vergeben haben. Computer, Zubehör und Services stimmen. Die Markenfilm-Mitarbeiter fühlen sich vom Helpdesk ernst genommen, sie erkennen den Wertbeitrag ihrer IT-Abteilung. Jeder zweite lobt die Vorteile der mobilen IT.

### » Alltägliche Wochenend-Arbeit



Mobile IT: Zufrieden mit Hardware und Verfügbarkeit.

Und trotzdem sind selbst im Vorzeigeunternehmen sechs Prozent der Befragten unzufrieden. Auf die Aussage "Die Vorteile der mobilen IT überwiegen die Nachteile" antworten sie mit "Nein, stimme nicht zu" oder "Nein, stimme weniger zu". Diese sechs Prozent sind keinesfalls Modernisierungs-Verweigerer. Die gibt es bei Markenfilm gar nicht. Beim größten deutschen Werbefilmer kann sich kein Kreativer leisten, aufgrund von Strahlenlast oder Eingriff in die Privatsphäre auf mobile IT zu verzichten. Über diese kleinen Nachteile sehen die Betroffenen bereitwillig hinweg. Wochenend-Arbeit ist in der Werbebranche Alltag. "Die sind schon alle leidgeprüft", sagt Nyenhuis.

Das Problem ist der globale Erreichbarkeitswahn. Kunden aus Japan und Amerika erwarten umgehend Rückruf oder Antwort per E-Mail - ohne blassen Schimmer, in welcher Zeitzone sie gerade Menschen tyrannisieren. "Unser Job fängt oft erst um 16 Uhr an, wenn die Agenturen in Amerika kommunizieren", sagt Nyenhuis. Und er würde um drei Uhr nachts enden, wenn die letzten Kreativen in Kalifornien realisieren, dass es in Deutschland dunkel ist - wären da nicht die Japaner. Faktisch will König Kunde rund um die Uhr bedient werden, was für die Mittelständler aus Wedel nur durch Selbstaufgabe zu lösen wäre. Oder durch Expectation-Management à la Krcmar: Der Professor ruft natürlich nicht zurück. Würde er nur tun, wenn ihm

etwas wirklich gegen den Strich geht.



**Ralf Nyenhuis, CIO der Markenfilm GmbH & Co. KG und 1. Preisträger beim IT Excellence Benchmark 2008: "Der Fluch der mobilen IT ist, dass alle immer gleich eine Antwort erwarten."**

Udo Wehkamp, IT-Manager von Wyeth, hat genauer untersucht, woher die Skepsis gegenüber Mobility rührt. Beim forschenden Arzneimittelhersteller und Produzent der Spalt-Tablette haben rund zwei Drittel der Mitarbeiter Notebooks mit UMTS-Karte oder Blackberrys - oder beides. Dieser überdurchschnittliche Anteil an mobiler IT liegt am Außendienst. Jeder zweite der rund 700 Wyeth-Mitarbeiter in Deutschland tourt als Pharmareferent durch die Republik. Und diese Außendienstler sind signifikant unzufriedener als die Kollegen im Innendienst. Für zehn Prozent von ihnen überwiegen die Nachteile der mobilen IT. Bei den Innendienstlern sind es nur vier Prozent.

Dabei gilt auch bei Wyeth: Die Mitarbeiter sind keineswegs Nörgler. Wehkamp hat den zweiten Platz bei der Anwenderzufriedenheitsstudie 2008 belegt (Note 1,95). Was die Ausstattung mit Handys und anderen mobilen Geräte betrifft, haben die User ihm sogar die Note 1,84 gegeben. Für die Verfügbarkeit der Netze hat er immerhin noch eine 1,99 bekommen. "Darauf können sich die Mitarbeiter aber nicht verlassen", gibt Wehkamp zu bedenken: "Das hängt bei den Providern an Region, Nutzung und Uhrzeit - wir können da nie hundertprozentige Aussagen treffen."



**IT-Abteilung: Allgemeine Zufriedenheit.**

Das verhältnismäßig schlechte Abschneiden bei der Frage nach den Vorteilen der Mobilität (Note 2,11 bei Wyeth) erklärt Wehkamp wie folgt: "Das ist ein Eingriff in die Work-Life-Balance. Da reicht es nicht, einfach Technologie einzuführen." Der IT-Manager arbeitet deshalb mit seinen Kollegen aus dem Business an der entscheidenden Frage: Wie schnell muss eine Antwort kommen, wenn E-Mails per Push auf dem Endgerät erscheinen? "Ich würde mir hier eine Betriebsanleitung wünschen - nicht nur für die Technik, sondern auch für die Nutzung", sagt Wehkamp.

Andererseits: Wer liest heute noch Betriebsanleitungen? Wehkamp hat auch geprüft, wie Alter und

Zufriedenheit mit Handys und Laptops zusammenhängen. Jüngere Mitarbeiter - also die, die sowieso noch nie eine Betriebsanleitung gelesen haben - sind viel zufriedener mit mobiler IT. Für sie ist es ganz normal, Dinge mit Blackberry oder iPhone parallel abzuarbeiten. Skepsis herrscht eher bei den Alten, zu denen sich Wehkamp manchmal selbst zählt: "Meine Söhne chatten beim Fernsehen mit sieben Leuten parallel. Ich selbst kann das gar nicht."

Krcmar anscheinend auch nicht: Wenn tropische Winde den Professor umwehen, wenn drei Inder ihm gleichzeitig Palak Paneer, Mango-Lassi und ein Erfrischungstuch reichen, ruft er natürlich nicht zurück.

### » Appell zum Abschalten

Auf dem dritten Platz der Anwenderzufriedenheits-Befragung ist in diesem Jahr das Ingenieurbüro Drees & Sommer gelandet, punktgleich mit dem Bundesinstitut für Berufsbildung (Note 2,13). Peter Meyerhans, Geschäftsführer von Drees & Sommer, hat eine einfache Betriebsanleitung für mobile IT: "Wir appellieren an die Leute, die Geräte auszuschalten, wenn sie sie nicht anhaben wollen." Ausnahme sind natürlich Mitarbeiter mit Bereitschaftsdienst. Drees & Sommer hat Projekte wie die Hafencity in Hamburg, die Autostadt Wolfsburg oder den Potsdamer Platz organisiert. Die Mehrheit der Mitarbeiter ist heilfroh, dass sie solche Projekte zum Teil auch aus der Ferne steuern kann. Skeptiker gegenüber der mobilen IT gibt es unter den 950 Kollegen trotz der Stress-Baustellen nur sieben Prozent.



**Zusammenarbeit: Wenn Probleme länger dauern, krank die Kommunikation.**

Muss man diesen Restbestand an Skeptikern ernst nehmen, wenn doch im Durchschnitt 42 Prozent aller Befragten sagen, die Vorteile des mobilen Arbeitens überwiegen die Nachteile? "Ja, sie muss man ernst nehmen", hat Professor Krcmar am Rande der diesjährigen Preisverleihung des IT Excellence Benchmarks in Düsseldorf behauptet. Da ging es beim Dinner ganz generell um die Frage, wie viel Prozent Nörgler sich ein CIO leisten kann. "100 Prozent Zufriedene haben Sie nie", hat Krcmar damals konstatiert: "Und wenn doch, haben Sie zu viel Geld ausgegeben."

Ein Bodensatz an Unzufriedenen ist das gute Zeichen, kein Geld für Perfektionismus verschwendet zu haben. Doch wie groß darf er sein, der Anteil der Nein-Sager? Krcmar hatte beim Nachtisch behauptet, die Fünf-Prozent-Klausel gelte nicht nur in der bundesrepublikanischen Politik, sondern auch bei der Zufriedenheit mit IT: "Regieren kann anstrengend werden, wenn eine Partei mit mehr als fünf Prozent grundsätzlich gegen einen ist." Ob er das im Falle der mobilen IT wohl auch so sieht?



**Udo Wehkamp, Leiter der IT bei Wyeth Pharma und 2. Preisträger beim ITEB 2008 über mobile IT: "Das ist ein Eingriff in die Work-Life-Balance. Da reicht es nicht, einfach Technologie einzuführen."**

"Hängt davon ab", sagt Uta Hahn, zweite Mit-Initiatorin des IT Excellence Benchmark und Geschäftsführerin der Business Group Munich, die Großunternehmen in Sachen Zufriedenheit mit der IT berät: "Hängt davon ab, wer zu den fünf Prozent zählt." Ausdifferenzieren nach Hierarchieebene sei sinnvoll. Als Beleg nennt Hahn das Ergebnis auf die Eingangsfrage zum IT Excellence Benchmark: „Denken Sie einmal an die IT-Abteilung und ihre Leistungen in ihrem Unternehmen. Wie zufrieden sind Sie damit?“ 13 Prozent der Befragten geben an, unzufrieden zu sein. 48 Prozent sagen, sie seien vollkommen zufrieden. Heraus kommt die Durchschnittsnote 2,58 - eigentlich kein schlechtes Ergebnis. "Trotzdem ist die Wahrnehmung eine andere, weil im Management anders über die IT geurteilt wird als bei den Mitarbeitern", sagt Hahn.

### » Obere Hierarchie-Ebenen negativer

Einfache Mitarbeiter geben der IT die Note 2,53. Das obere Management urteilt mit 2,67 und das mittlere Management sogar nur mit 2,72. "Die Unterschiede erscheinen auf den ersten Blick vielleicht marginal", erklärt Hahn: "Aber bedenken Sie, dass es sich hierbei um Durchschnittswerte über mehr als 16.000 Antworten handelt." Das mittlere Management zeigte sich in vielen Unternehmen erheblich unzufriedener als der Rest der Mitarbeiter. Und diese lautstarke Minderheit kann eine eigentlich positive Wahrnehmung der IT verhaseln. "Mittlere Manager sind keine Mauerblümchen: Wenn die mit der IT-Abteilung unzufrieden sind, dann kommunizieren sie das auch", sagt Hahn.

Kommunikation ist für die Beraterin ohnehin das wichtigste Kapitel bei der Analyse des IT Excellence Benchmark. Hahn plädiert dafür, das Thema mindestens so intensiv zu beleuchten wie das eigentliche Leistungsspektrum, also die Zufriedenheit mit Hard- und Software, Helpdesk, Sicherheit und Weiterbildung. "In der Kommunikation können Sie zum Teil ohne große Investitionen Ihre Bewertung verbessern", sagt Hahn. Im Folgenden sind deshalb die weichen Ergebnisse des IT Excellence Benchmark als Erstes genannt.



**Peter Meyerhans, Geschäftsführer von Drees & Sommer und einer der beiden 3. Preisträger beim ITEB "Ich suche mir immer den kleinsten Drucker, weil ich den gerade noch bedienen kann."**

Drei Fragen des IT Excellence Benchmark beziehen sich auf Kommunikation und Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung. Die Befragten antworteten dabei auf einer Skala von eins bis fünf, wie sehr sie mit folgenden Aussagen übereinstimmen:

Auf die Aussage "Ich weiß, an wen ich mich wenden kann, wenn ich eine Frage zum Thema IT habe" reagierten die Befragten dabei sehr zufrieden: Insgesamt 76 Prozent der Mitarbeiter sagen "Ich stimme zu" oder "Ich stimme vollkommen zu". Das ergibt eine Durchschnittsnote von 2,01 und ist somit wie im Vorjahr das beste Ergebnis der gesamten Befragung. Offensichtlich sind die Ansprechpartner in der IT weitestgehend bekannt. Nur sieben Prozent der Mitarbeiter fühlen sich mit ihren Fragen zur IT tatsächlich allein gelassen.



**Hardware & Office: Gute Noten für die alltäglichen Arbeitsgeräte.**

"Ich fühle mich mit meinen Anliegen von den Mitarbeitern unserer IT-Abteilung ernst genommen" ist eine Ansicht, die schon nicht mehr von so vielen Mitarbeitern geteilt wird. Dieser Aussage stimmen aber immerhin noch 72 Prozent der Befragten zu. Die Durchschnittsnote von 2,15 zählt somit auch noch zu den guten Beurteilungen. Die Hypothese, dass IT-Mitarbeiter abweisend oder arrogant auf Anwender reagieren, muss verneint werden - auch wenn immerhin neun Prozent der Befragten dieser Meinung sind. Die Aussage "Wenn die Lösung meines Problems länger dauert, werde ich von der IT auf dem Laufenden gehalten" findet die geringste Zustimmung unter allen Fragen, die Kommunikation und Zusammenarbeit ausmachen. 22 Prozent aller Befragten verneinen diese Aussage.



**Hotline: 13 Prozent mit Service Desk unzufrieden.**

Die Durchschnittsnote ist 2,72 und folglich schlechter als die Gesamtzufriedenheit mit der IT-Abteilung. "Das ist nun wirklich der einfachste Punkt, an dem ein CIO ansetzen kann", sagt Hahn. Kurze Mitteilungen über den Stand einer Problemlösung rufen bei den Kollegen das Gefühl hervor, nicht allein gelassen worden zu sein. "Das Problem ist, dass IT-Mitarbeiter erst dann kommunizieren, wenn sie ein Problem gelöst haben", meint Hahn: "Vorher darüber zu reden halten sie für Zeitverschwendung."

Beim Leistungsspektrum der IT antworten die Befragten auf einer Skala von eins bis fünf, wobei die Eins für "vollkommen zufrieden" steht und die Fünf für "sehr unzufrieden". Die ersten drei Fragen betreffen die Hardware am Arbeitsplatz. Am besten schneiden bei dieser Bewertung die Monitore ab (Note 2,19). Es folgen Computer (2,41) und Drucker (2,53). Jeder einzelne Bestandteil der Hardware wird also besser bewertet als die IT insgesamt.



**Hansjörg Heinrich, CIO bei SEW Eurodrive und Träger des Sonderpreises für die meisten Antworten von IT-Anwendern. "Was Mitarbeiter eigentlich wollen, ist ein Rundum- Sorglos-Paket mit Kurzeinweisung in die Technologie."**

Und trotzdem ließe sich das Ergebnis noch verbessern, wie der IT Excellence Benchmark zum Beispiel bei Drees & Sommer aufgedeckt hat: "Ich suche mir immer den kleinsten Drucker, weil ich den gerade noch bedienen kann", erzählt Geschäftsführer Meyerhans. Mittlerweile ist herausgekommen, dass alle Kollegen das gleiche Problem mit den Multifunktionsgeräten haben. "Das ist wie mit SAP", sagt Meyerhans: "SAP kann alles, aber keiner kann SAP."

### » **Geschäftssoftware schlecht gelitten**

Nach Geschäftsapplikationen - wie der oben genannten - ist im IT Excellence Benchmark 2008 nicht mehr standardmäßig gefragt worden. "Die Frage haben wir 2007 noch gestellt", erklärt Professor Krcmar. "Aber wenn man nicht konkret fragt, welche Programme gemeint sind, verstehen zu viele Mitarbeiter die Frage nicht." Dabei lohnt die Nachfrage nach den Geschäftsapplikationen: Im Durchschnitt hatte Unternehmens-Software 2007 viel schlechtere Ergebnisse bekommen als Office-Anwendungen wie Word, Excel oder auch Open-Office. Die Büroprogramme - in aller Regel von Microsoft - haben sich auch 2008 mit der Note 2,23 wieder sehr gut geschlagen.

2,23 ist allerdings etwas schlechter als im Vorjahr (2,16). Möglicherweise hängt das damit zusammen, dass Mitarbeiter privat immer häufiger Office 2007 und Vista einsetzen und dies langsam auch am Arbeitsplatz erwarten. "Wir sind aktuell dabei, Vista und Office mit Outlook 2007 einzuführen", erzählt CIO Hansjörg Heinrich von SEW Eurodrive. Zusammen mit einem kleinen Tool namens Filesynchronyser habe dies die Zufriedenheit insbesondere mit der mobilen IT verbessert. "Unsere Mitarbeiter hatten früher immer Schwierigkeiten mit dem Synchronisieren", sagt der CIO vom Hersteller für Antriebstechnik aus Bruchsal.



**Schulungen: Die schlechtesten Noten.**

Heinrich hat im vorigen Jahr einen Sonderpreis für die meisten Teilnehmer unter den IT-Anwenderunternehmen erhalten. 43 Prozent der 2.255 SEW-Mitarbeiter haben geantwortet - das ist die größte absolute Zahl an ausgefüllten Fragebögen 2008. Er hält noch einen weiteren Tipp aus dem Bereich Service für CIO-Kollegen bereit: "In der Vergangenheit haben wir an der Nahtstelle zum Kunden oft nur Technologie abgeliefert. Was Mitarbeiter aber eigentlich wollen, ist ein Rundum-Sorglos-Paket mit Kurzeinweisung in die Technologie."

### » Erfolgsbeitrag der IT-Abteilung

Als ersten Schritt zu mehr Serviceorientierung wird Heinrich keine Dienstleister mehr Hardware verteilen lassen. In Zukunft betanken die Externen die Geräte nur noch mit Software, und das Ausliefern übernehmen eigene IT-Mitarbeiter. Beim Vista-Roll-out treten sie zudem als "Flying Coach" auf. Sie sind zwei Tage in der Fachabteilung und beantworten vor Ort die Fragen.



**Wertbeitrag: Anerkannte Leistung der IT.**

Insgesamt gilt beim Thema Service: Die Zufriedenheit mit der Hotline und dem IT-Service-Desk fällt in diesem Jahr mit einem Wert von 2,47 wieder etwas besser aus als die allgemeine Zufriedenheit. Aber auch diesmal belegt der IT Excellence Benchmark, dass ein beträchtlicher Teil der Befragten unzufrieden ist: 13 Prozent äußerten sich negativ. Weiterhin interessant: Mitarbeiter der IT-Abteilung beurteilen Hotline und Service-Desk mit 2,15, alle anderen mit 2,50 - Eigen- und Fremdwahrnehmung klaffen an dieser Stelle also auffällig auseinander.



**Uta Hahn, Geschäftsführerin der Business Group Munich und 2. Mit-Initiatorin des IT Excellence Benchmark: "Mittlere Manager sind keine Mauerblümchen: Wenn die mit der IT-Abteilung unzufrieden sind, dann kommunizieren sie das auch."**

Das gleiche Phänomen zeigt sich auch bei der Frage nach der Bedeutung der IT: "Wie hoch würden Sie persönlich den Beitrag der IT-Abteilung zum unternehmerischen Erfolg Ihres Unternehmens einschätzen?" 16.044 Teilnehmer der Befragung haben dazu ihr Urteil abgegeben, und mehr als die Hälfte von ihnen - genau 62 Prozent - antwortete "hoch" oder sogar "sehr hoch". Lediglich neun Prozent der Befragten gaben "gering" oder "sehr gering" zur Antwort. Die Durchschnittsnote liegt mit 2,30 auch über der allgemeinen Zufriedenheit mit den IT-Abteilungen. Die IT-Mitarbeiter selbst geben sich hier allerdings die Note 1,72, während alle anderen nur die 2,34 geben. Eigen- und Fremdwahrnehmung klaffen hier am allerweitesten auseinander.

Der Zufriedenheitswert für IT-Schulungen (Angebot, Qualität und Nutzen) ist mit 3,07 auch in diesem Jahr wieder der schlechteste von allen. Die IT kann sich an dieser Stelle nicht darauf zurückziehen, dass Personal- oder Fachabteilungen ein besseres Angebot schaffen und kommunizieren müssen. Auch wenn das Thema Qualifizierung in Mitarbeiterbefragungen oft schlechte Bewertungen hervorruft und die Noten deshalb im Verhältnis zu anderen Schulungsmaßnahmen zu sehen sind, fallen die schlechten Beurteilungen der IT-Schulungen letztlich auf die IT-Abteilung zurück.

**AUSBLICK | IT Excellence Benchmark 2009**

CIO Magazin und die Technische Universität München führen auch 2009 in Zusammenarbeit mit dem Beratungshaus bgm (business group munich) die größte deutsche IT-Zufriedenheits-Umfrage durch. Die wissenschaftliche Leitung des Projekts liegt bei Professor Helmut Krcmar vom Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik an der TU München.

Für die **technische Durchführung** zeichnet die Marktorschung des IDG-Verlages verantwortlich, in der auch das CIO Magazin erscheint. Das Beratungshaus bgm, das sich auf die bessere Vermarktung von IT-Dienstleistungen in Firmen spezialisiert hat, wertet schließlich die Ergebnisse aus. Zusätzlich bietet in diesem Jahr die TU München einen Fragebogen für CIOs an, durch den die Ergebnisse der Anwenderzufriedenheitsstudie besser interpretierbar werden.

Die **aktualisierte Umfrage** für den IT Excellence Benchmark ist verfügbar unter [www.cio.de](http://www.cio.de). Unternehmen können ab sofort einsteigen. Um 2009 an einer Prämierung der besten Unternehmen teilzunehmen, müssen die Firmen ihre Umfrage allerdings bis Ende April 2009 durchzuführen, da Preisverleihung und Konferenz zum Thema am 25. Juni 2009 im Münchener Charles Hotel stattfinden. Später abgeschlossene Umfragen können erst für den IT Excellence Benchmark 2010 berücksichtigt werden.

Die **Teilnahme ist kostenlos**, das Auswerten ergänzender Fragen und Extra-Benchmarkings sind kostenpflichtig. Weitere Informationen bei:

- **Stephan Hoppe, IDG Business GmbH,**  
Tel.: +49 89/36086-354, Fax: +49 89/36086-99-354,  
[shoppe@computerwoche.de](mailto:shoppe@computerwoche.de)
- **Uta Hahn, business group munich,**  
Tel. 089 660 7999-26, Fax 089 660 7999-10,  
[uta.hahn@bgm-grmbh.de](mailto:uta.hahn@bgm-grmbh.de)
- **Uta Schubert, Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik,**  
TU München Tel. 089 289 19559, Fax 089 289 19533,  
[uta.schubert@in.tum.de](mailto:uta.schubert@in.tum.de)

**Ausblick: IT Excellence Benchmark 2009.**

Vergangenes Jahr hat Professor Krcmar das Phänomen der schlechten IT-Weiterbildung genauer untersuchen lassen. Zu unspezifisch, zu schlecht und zu wenig nachhaltig heißt das Ergebnis der Doktorarbeit, bei der Doktorand Matthias Mohr Schulungsangebot, -qualität und -nutzen analysiert hat. Das klingt vielleicht etwas grob. Aber wenn dieses verkürzte Fazit aus dem Vortrag Krcmars bei der Preisverleihung 2008 falsch wäre, hätte sich der Professor sicher gemeldet. Seine Mails liest er ja immer - auch in Hyderabad.

Autor(en): Horst Ellermann

IDG Business Verlag GmbH  
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Business Verlag GmbH. DPA-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass in CIO unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von CIO aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Business Verlag GmbH keine Verantwortung.