

Pressemeldung

Frankfurt, 20. Oktober 2008

IDC: Starke Fokussierung auf IT-Kosten behindert Ausrichtung der IT-Services an den Unternehmenszielen

**Zieldifferenzen sowie Mentalitätsunterschiede von IT- und
Fachabteilung stellen weitere Hürden dar**

Obwohl die meisten Unternehmen, die IT Service Management (ITSM) betreiben, ihre IT-Services an den Geschäftszielen bereits ausrichten, konzentrieren sie sich nach wie vor noch zu sehr auf die IT-Kosten. Dies hängt auch mit den unterschiedlichen Zielen von IT- und Fachabteilungen zusammen. Hier ist ein Umdenken der IT und des Managements der Unternehmen gefordert, so die Quintessenz aus der aktuellen IDC-Studie "ITSM – Aligning IT with Business".

Im August 2008 hat das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen IDC 203 IT-Fach- und Führungskräfte aus deutschen Unternehmen, die mehr als 500 Mitarbeiter beschäftigen und ITSM einsetzen oder dies planen, befragt. Das Ziel von IDC war es, den Status Quo sowie die Pläne der Unternehmen im Hinblick auf IT Service Management (ITSM) und insbesondere des IT Business Alignments in Deutschland zu eruieren.

In Bezug auf Business IT Alignment im Rahmen von ITSM antworten über die Hälfte der befragten IT-Fach- und Führungskräfte, dass die IT-Services ihres Unternehmens bereits an den Geschäftszielen ausgerichtet sind und weitere 19 Prozent planen dies.

Auf die Frage, wie IT-Abteilungen den messbaren Beitrag zur Wertschöpfung darstellen, sagen über die Hälfte der befragten Unternehmen, dass sie die Reduzierung der IT-Kosten aufzeigen. Weitere 39 Prozent der Nennungen entfallen auf das Reduzieren der Durchlaufzeiten von IT-Prozessen. Erst danach werden typische IT Business Alignment-Formen genannt, wie das Reduzieren der

Prozesskosten für Fachabteilungen (33%), das Darstellen von Durchlaufzeiten der Geschäftsprozesse (30%) oder das Erstellen eines Business Case (29%).



Bildunterschrift: Darstellung des messbaren Beitrages zur Wertschöpfung der IT-Services durch die IT-Abteilung
Quelle: IDC 2008, IT Service Management – Aligning IT with Business, Wunsch und Wirklichkeit in Deutschland 2008

Dieses Ergebnis verdeutlicht wie stark die IT-Abteilungen noch immer auf sich selbst, respektive die IT-Kosten, fixiert sind. Unter einem Beitrag zur Wertschöpfung ist jedoch viel mehr das effektive Gestalten von Geschäftsprozessen zu verstehen. Das Automatisieren von Prozessschritten kann zu verkürzten Durchlaufzeiten und damit zu mehr Prozesseffizienz führen. "Angestrebte Kosteneinsparungen werden dann nicht auf der IT-Seite, sondern erst beim Betrachten des gesamten Geschäftsprozesses auf Seiten der Fachabteilung erzielt. Diese Einsparungen sind meist vielfach höher als potenzielle Zusatzkosten für die IT", kommentiert IDC Analyst Matthias Kraus.

Es ist daher in der IT ein Umdenkprozess erforderlich, um sich selbst und die eigenen Leistungen besser zu positionieren. „Wollen die IT-Abteilungen ihre Position im Unternehmen stärken und als Partner der Fachabteilungen wahrgenommen werden, müssen sie auf einen messbaren Beitrag zur Wertschöpfung – und die Form der Darstellung – achten“, rät Matthias Kraus. Dabei zeigen die Ergebnisse, dass die Unternehmen, die bereits umfangreich ihre IT-Services auf die Geschäftsziele ausgerichtet haben, sehr häufig einen Business Case zur Darstellung des messbaren Beitrages zur Wertschöpfung nutzen. Gerade beim Management werden die IT-Abteilungen durch diese Darstellungsform ihre Chancen erhöhen können, neue Budgets zu erhalten und die Position der IT-Abteilung zu stärken.

Allerdings kann der Fokus auf die IT-Kosten auch vom Management gesteuert werden, denn in vielen Unternehmen liegen die Prioritäten eindeutig auf Kosteneinsparung in der IT-Abteilung. Dies erschließt sich auch aus dem größten Hindernis beim IT Business Alignment. Am häufigsten nennen die befragten IT-Fach- und Führungskräfte die unterschiedlichen Ziele von IT- und Fachabteilungen (46%). Die Grundvoraussetzung für eine Zusammenarbeit sind jedoch gemeinsame – oder zumindest aufeinander abgestimmte – Ziele. Die IT-Abteilungen stehen also im Spannungsfeld zwischen IT-Kostenreduzierung einerseits und den Anforderungen der Fachabteilungen – Optimierung der Geschäftsprozesse – andererseits.

Die unterschiedliche Mentalität von IT- und Fachabteilung (43%) sowie Sprachprobleme (36%) zwischen diesen Abteilungen sind weitere große Barrieren beim IT Business Alignment. In engem Zusammenhang damit steht auch das von 33 Prozent der Ansprechpartner genannte Hemmnis, dass zu wenig technisches Verständnis bei den Fachabteilungen vorhanden sei. Diese Antwort stellt jedoch eine sehr einseitige Sichtweise der IT-Verantwortlichen dar. "Es kann schließlich nicht die Hauptaufgabe der Fachabteilungen sein, die oftmals komplexen technischen Zusammenhänge der IT-Welt zu verstehen. Die IT muss sich vielmehr bemühen, die Themen einfach und verständlich darzustellen. Und das im eigenen Interesse, denn sie müssen sich von einer Kostenstelle, die kaum Mehrwert bietet

und einfach ausgelagert werden kann, zu einem echten Partner der Fachabteilungen entwickeln" erläutert Kraus.

Hier könnten die ITSM-Anbieter eine wichtige Schnittstelle darstellen und sich als Vermittler positionieren. Als Außenstehende zwischen der IT-Abteilung einerseits und den Fachabteilungen sowie dem Management andererseits würden sie quasi eine Moderatorenfunktion übernehmen. Die ITSM-Anbieter könnten die IT-Abteilungen auch beim Darstellen des messbaren Beitrages unterstützen; beispielsweise beim Bewerten von Geschäftsprozessen oder dem Erstellen eines Business Case.

Eine Zusammenfassung der für Endanwender relevanten Projektergebnisse sowie Fallstudien und Unternehmensdarstellungen der Projektteilnehmer sind auf der IDC-Website (www.idc.de) erhältlich. Weitere Informationen erhalten Sie telefonisch unter 069/90502-0 oder per Email unter info_ce@idc.com.

Bildhinweis: Die Biografie von Matthias Kraus finden Sie unter dem nachstehenden Link:

http://www.idc.com/germany/research/cv_kraus.jsp

Ihr Pressekontakt:

S.M.A.R.T. Consult Ltd. & Co. KG

Edith M. Horton

Schmiedstraße 4

86825 Bad Wörishofen

Tel. 08247-9924508

Fax: 08247-9924509

Mobil: 0174-344-8163

Email: edith.horton@smart-consult.com

Informationen zu IDC Central Europe

IDC ist der weltweit führende Anbieter von Marktinformationen, Beratungsdienstleistungen und Veranstaltungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie und der Telekommunikation. IDC analysiert und prognostiziert technologische und branchenbezogene Trends und Potenziale und ermöglicht ihren Kunden so eine fundierte Planung ihrer Geschäftsstrategien sowie ihres IT-Einkaufs. Durch das Netzwerk der mehr als 1000 Analysten in über 110 Ländern mit globaler, regionaler und lokaler Expertise kann IDC ihren Kunden umfassenden Research zu den verschiedensten Segmenten des IT-, TK- und Consumer Marktes zur Verfügung stellen. Seit mehr als 44 Jahren vertrauen Business-Verantwortliche und IT-Führungskräfte bei der Entscheidungsfindung auf IDC.



IDC ist ein Geschäftsbereich der IDG, dem weltweit führenden Unternehmen in den Bereichen IT- Publikationen, Research sowie Ausstellungen und Konferenzen. Weitere Informationen sind auf unseren Webseiten unter www.idc.com oder www.idc.de zu finden.