



# ERP für den CIO

Eine Studie von proaxia unter Mitwirkung  
von CA Technologies und freundsoft



Die vorliegende Studie untersucht die Relevanz und Umsetzbarkeit der Vision eines ganzheitlichen IT-Management-Systems für die Informatik.

Die Umsetzung einer solchen Vision erfolgt idealerweise in enger Zusammenarbeit von IT-Organisationen und Lösungsanbietern. Nur so werden die richtigen Inhalte, Prioritäten und Roadmaps gesetzt.

Die Studie hat zum Ziel,

- wesentliche Anforderungen an ein ERP für den CIO aufzunehmen.
- die Nutzenpotentiale, Erfolgsfaktoren und Prioritäten der CIO Organisationen besser zu verstehen.
- die Attraktivität alternativer Lizenz- und Betriebs-Modelle zu untersuchen.

## Inhalt

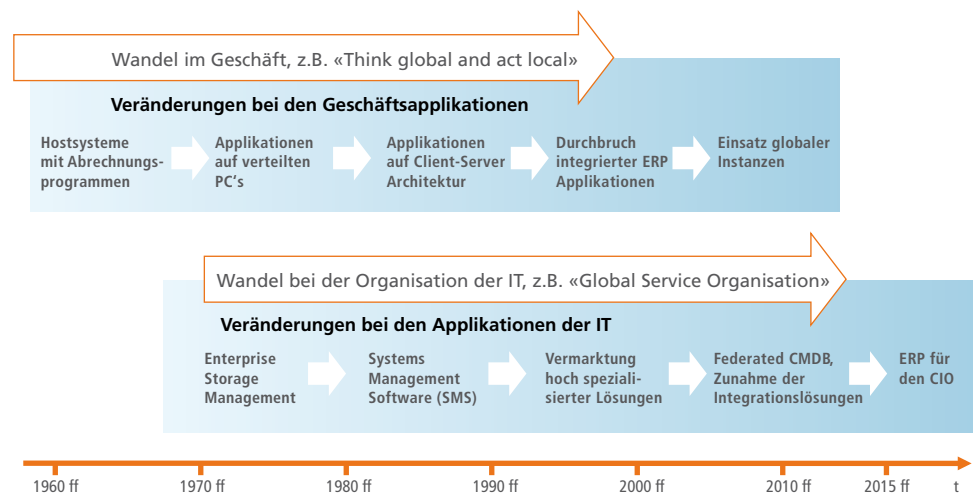
Vorwort	<b>4</b>
Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick	<b>5</b>
Bedeutung der Ergebnisse nach Zielgruppe	<b>6</b>
Umfeld der Erhebung	<b>7</b>
Die wichtigsten Ergebnisse im Detail	<b>8</b>
Finding 1: Gemessen an dem geforderten Funktionsumfang sind die CIOs nicht zu grossen Ausgaben bereit	<b>8</b>
Finding 2: Der Betrieb in der Cloud hat insbesondere bei kleinen Unternehmen eine hohe Akzeptanz	<b>9</b>
Finding 3: Grosse Unternehmen sehen den wirtschaftlichen Nutzen in der Steuerung der Informatik	<b>10</b>
Finding 4: Kleine Unternehmen sehen den wirtschaftlichen Nutzen bei der Prozessintegration	<b>11</b>
Finding 5: Unternehmen sehen Potenziale bei breiterem Einsatz von IT- Management-Prozessen (weit mehr als nur ITIL)	<b>12</b>
Finding 6: Die Anforderungen werden stark vom Grad des Outsourcings bestimmt	<b>13</b>
Finding 7: Der Einsatz von Tools in der Informatik muss von einer Gesamtkonzeption bestimmt sein	<b>14</b>
Ausblick	<b>16</b>

## Vorwort

Die Anbieter von IT-Management-Werkzeugen haben sich bisher auf die Vermarktung von Einzellösungen fokussiert. Ganzheitliche Ansätze sind überwiegend auf IT-Service-Management (ITSM), Application-Lifecycle-Management oder Architecture-Management beschränkt. Die IT-Organisationen haben ihrerseits überwiegend Insellösungen implementiert, die keinem ganzheitlichen Konzept folgen. Aus Integrationsicht stehen sowohl Lösungsanbieter als auch IT-Organisationen vor einer grösseren Veränderung hin zu einem ERP für den CIO. Die spannende Frage ist, wie erstrebenswert diese ganzheitliche Lösung für die IT-Organisationen ist.

Die Entwicklung der IT-Management-Applikationen hin zu einem ERP für den CIO, ist vergleichbar mit der Entwicklung von ERPs bei Geschäftsapplikationen, stellt die Hauptthese dieser Studie dar. Diese Entwicklung ist keine zufällige Parallelität, vielmehr beeinflussen heute die globalen Geschäftsapplikationen die Aufstellung der IT-Organisation und demzufolge auch die Anforderungen an IT-Management-Prozesse und -Applikationen.

### Die Entwicklung im Business beeinflusst die Anforderungen der IT



Neben dieser Hauptthese spielen bei der Studie folgende Aspekte eine Rolle:

- Welcher Funktionsumfang wird von der ganzheitlichen Lösung erwartet?
- Welche Bedeutung spielt die Integration von Prozessen bzw. Konsistenz von Daten?
- Welche Bedeutung haben Cockpits im Kontext ERP für den CIO?
- Inwiefern muss die Lösung an die jeweilige IT Organisation anpassbar sein?
- Ist der Bezug von ERP für den CIO als Cloud-Service eine valide Alternative?
- Welches Kosten-/Nutzenverhältnis sehen die CIOs für die ganzheitliche Lösung?

Der Findings-Report fasst die wichtigsten Ergebnisse der Studie zusammen und stellt die einzelnen Findings im Detail dar.

Wir danken an dieser Stelle allen, die sich die Zeit genommen haben, den Fragebogen auszufüllen. Mit dem Ergebnis wollen wir Ihnen einen wertvollen Einblick in die Zukunft ganzheitlicher Systeme für die Informatik geben.

proaxia consulting group ag



Dr. Peter Lindtner  
CEO

proaxia consulting group ag



Rainer Söhlemann  
Partner  
IT Management Consulting

## Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Wesentliches Ergebnis der Studie ist eine Bestätigung der Relevanz des ERP für den CIO durch die Teilnehmer der Studie. Standen bisher funktionale Fortschritte im Mittelpunkt, werden zukünftig ganzheitliche Ansätze eine Bedeutung haben sowohl für Lösungsanbieter als auch für IT-Organisationen. Die Findings der Studie sind im Einzelnen wie folgt:

### Findings 1-7 der Studie ERP für den CIO

- **Gemessen am geforderten Funktionsumfang sind die CIOs nicht zu grossen Ausgaben bereit**  
Ein unzureichender Nutzen kann nicht der Grund für diese Aussage sein. Die meisten IT-Führungskräfte sehen eine umfassende Realisierung von Potenzialen durch den Einsatz eines ERP für den CIO. Zufriedenheit mit dem Status quo auch nicht. So sehen viele Unternehmen einen hohen Handlungsbedarf bei ihrer derzeitigen Toollandschaft. Somit wird in der konkreten Entscheidungssituation das Abwägen von Nutzenpotenzial und Total Cost of Ownership (TCO) der ausgewählten Module ausschlaggebend für die Preisbildung sein.
- **Der Betrieb in der Cloud hat insbesondere bei kleinen Unternehmen eine hohe Akzeptanz**  
Die Akzeptanz ist vermutlich grösser als bei Geschäftsapplikationen. Sie kann jedoch wegweisend für ERP für den CIO Lösungen sein, da sie trotz aller Einschränkungen bei geeigneter Modularisierung und Pricing für eine schnelle Verbreitung sorgen kann.
- **Grosse Unternehmen sehen den wirtschaftlichen Nutzen in der Steuerung der Informatik**  
Die grossen Unternehmen sehen nicht nur hohe Potenziale bei der Unterstützung von Steuerungsprozessen durch das ERP für den CIO, sondern auch bei der Implementierung von Cockpits. Am wichtigsten sind Cockpits, die kundenbezogene Rollen unterstützen. Ein Zeichen, dass Business Alignment der IT mehr ist, als nur ein Thema für Artikel und Seminare.
- **Kleine Unternehmen sehen den wirtschaftlichen Nutzen bei der Prozessintegration**  
Kleine Unternehmen leiden vermutlich stärker an der aufwendigen Integration der heutigen Tools als grosse Unternehmen. Die bisher eher niedrigen Investitionen in die Integration eröffnen jedoch auch die Möglichkeit einer leichteren Migration in eine neue, ganzheitliche Lösung.
- **Unternehmen versprechen sich Potenziale aus breiterem Einsatz von IT-Management Prozessen**  
Die heutigen Tools legen einen Schwerpunkt auf einen Teilausschnitt (z.B. IT-Service-management) der Prozesslandkarte für die Informatik. Die IT-Organisationen sehen zunehmend die Potenziale eines ganzheitlichen Prozessmodells. Hierzu gehören z.B. auch Prozesse der operativen Steuerung der IT, Applikations-Management sowie strategische Steuerung der IT. Diese Anforderung erfordert nicht nur eine ganzheitliche Lösung, sondern auch umfassende Integrationsszenarien.
- **Die Anforderungen werden stark vom Grad des Outsourcings bestimmt**  
Eine einheitliche Lösung für alle IT-Organisationen würde den unterschiedlichen Anforderungen nicht gerecht werden. Vielmehr ist eine kundengerechte Modularisierung gefragt, die aber bei jeder geforderten Modul-Zusammensetzung die Integration zwischen den Modulen sicherstellen muss.
- **Der Einsatz von Tools in der Informatik muss von einer Gesamtkonzeption bestimmt sein**  
Unternehmen sehen heute überwiegend Handlungsbedarf bei der Harmonisierung, Konsolidierung und Integration bestehender Tools. Nur mit Hilfe einer Gesamtkonzeption werden sich die Unternehmen vom Teufelskreis dieser Einzelentscheidungen lösen können. Dieser Trend erinnert gewissermassen an die Entwicklung bei Geschäftsapplikationen.

## Bedeutung der Ergebnisse nach Zielgruppe

Die Ergebnisse der Studie sind für die Zielgruppen, Lösungsanbieter und IT-Organisationen von hoher Relevanz. Vor diesem Hintergrund fassen wir die Implikationen der Studie für beide Zielgruppen nochmals wie folgt zusammen:

**Lösungsanbieter müssen die Interessen mittel-grosser Unternehmen stärker berücksichtigen**

### LÖSUNGSANBIETER

- Zukünftig müssen die besonderen Anforderungen des «Kundensegments Mittelstand» stärker Berücksichtigung finden.
- Standen die ITSM- Prozesse bisher stark im Fokus, so müssen in den nächsten Jahren weitere Prozesse aus der Process-Map des CIOs einbezogen und integriert werden.
- Bei allen Prozessen erwarten die mittelständischen Kunden Ansätze, die Best- und Next-Practices entsprechen.
- Rollenbasierte Cockpits müssen von vornherein Teil der Gesamtkonzeption sein.
- Ein modularer Aufbau ist gefordert, der je nach Anforderung des Unternehmens zusammengesetzt wird und dennoch die wesentlichen Integrationsszenarien und Cockpits unterstützt.
- Die Hersteller können die Integration bereits heute mit standardisierten Schnittstellen unterstützen, die dann nicht von jeder IT-Organisationen neu erfunden werden müssen.
- Der Nutzen des jeweiligen Funktionsumfangs der Lösung und die Total Cost of Ownership (TCO) müssen in Einklang gebracht werden.
- Die Lösung sollte auch für den Einsatz in Subskriptionsmodellen entwickelt werden. Ob der Lösungsanbieter selbst oder eine Drittpartei das Modell anbietet, ist gesondert zu betrachten.
- Der fortlaufende Dialog und Pilotprojekte in mittelständischen Unternehmen helfen sowohl fachliche Modelle und Konzepte als auch Betriebs- und Preismodelle auf den Mittelstand abzustimmen.

**Nur mit ganzheitlichen Konzepten kann die erforderliche Bebauung entstehen**

### IT-ORGANISATIONEN

Die Ergebnisse der Studie sind für die Zielgruppen Lösungsanbieter und IT-Organisationen von hoher Relevanz. Vor diesem Hintergrund fassen wir die Implikationen der Studie für beide Zielgruppen nochmal wie folgt zusammen:

- Der Einsatz von Tools in der Informatik sollte von einer Gesamtkonzeption und nicht nur von jeweils isolierten Einzelentscheidungen bestimmt sein.
- Die spätere ERP für den CIO Lösung wird den IT-Organisationen die Gestaltung der Informationsarchitektur bzw. Modellierung von Daten nicht abnehmen. Daher sollte die «Zauberlösung» nicht abgewartet, sondern vielmehr mit der Spezifikation der Anforderungen und Architekturen bereits heute begonnen werden.
- So sollte z.B. der IT-Organisation klar sein, welche Informationen für die strategische und operative Steuerung der Informatik erforderlich sind, bzw. in welchen Bereichen mit dem Einsatz von Prozessen Potenziale zu realisieren sind.
- Auf Grundlage dieser Anforderungen sind strategische Weichenstellungen für den Einsatz der Cockpits und Prozesse vorzunehmen.
- Wesentlich sind auch das Aufsetzen sowie die kontinuierliche Pflege der Informations- und Applikationsarchitektur für die Anwendungen der Informatik.
- Alle diese Inhalte und Weichenstellungen sind in einer Roadmap für die Informatik zu verankern.

## Umfeld der Erhebung

19 Unternehmen haben sich an der Studie ERP für den CIO beteiligt. Den grössten Anteil der Teilnehmer stellen Anlagen- und Maschinenbau, Elektronische Geräte und High-Tech sowie Gross- und Einzelhandel.

Bei einem Teil der Analysen wurde das Teilnehmerfeld in kleine und grosse Unternehmen gegliedert. Beide Gruppen beinhalten in etwa die gleiche Anzahl an Teilnehmern. Die Eckdaten sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen.

### Beschreibung der teilnehmenden Unternehmen

#### Verteilung der Teilnehmer nach Industrien

Anlagen und Maschinenbau (21 %), Elektronische Geräte und High-Tech (21 %), Gross- und Einzelhandel (21 %), Konsumgüterindustrie (11 %), Komponentenbau (5 %), Automobilindustrie (5 %), Chemie und Pharma (5 %), Versorger/Utilities (5 %), Banken und Versicherungen (5 %)

#### Wesentliche Eckdaten Business

	Gesamt	Kleine Unternehmen*	Grosse Unternehmen*
Anzahl Unternehmen	19	10	9
Bandbreite Umsatz in Mrd. EUR (gemittelt)	0.25 – 15.0	0.25 – 1.0	1.0 – 15.0
Durchschnittlicher Umsatz in Mrd. EUR (gemittelt)	2.2	0.5	4.1
Bandbreite Mitarbeiter Business (gemittelt)	250 bis > 12'500	250 bis 3'000	750 bis 12'500
Durchschnittliche Anzahl Mitarbeiter Business (gemittelt)	3800	1600	6300
Weltweite Präsenz	79 %	80 %	77 %

#### Wesentliche Eckdaten IT

IT agiert mit weltweit verteilten Standorten	68 %	70 %	66 %
Bandbreite Mitarbeiter in der IT (gemittelt)	25 bis 750	25 bis 125	25 bis 750
Durchschnittliche Anzahl Mitarbeiter in der IT (gemittelt)	130	45	230
Ausgliederung Anwendungsentwicklung zu mehr als 35 %	63 %	70 %	56 %
Ausgliederung Netzwerkbetrieb zu mehr als 35 %	42 %	40 %	44 %
Ausgliederung Infrastrukturbetrieb zu mehr als 35 %	37 %	40 %	33 %

\*Gegliedert nach Umsatz

Bemerkenswert ist der Umstand, dass kleine Unternehmen bei der weltweiten Präsenz mit den grossen Unternehmen durchaus vergleichbar sind. Die in den Findings festgestellten Unterschiede gehen also nicht darauf zurück, dass kleine Unternehmen grundsätzlich weniger international sind.

Die Mehrheit (95%) der teilnehmenden IT-Bereiche aus den Unternehmen sieht sich auf der Evolutionsstufe Service-Provider. Zur Auswahl standen Technologie-Provider, Service-Provider und Strategischer-Partner für das Business.

Die Erhebung hat sowohl durch persönliche Briefings / Interviews der CIO und IT Führungskräfte als auch durch direkte Beantwortung des «Online-Fragebogens» im Zeitraum September 2010 bis Januar 2011 stattgefunden.

Der Fragebogen ist in folgende Blöcke gegliedert:

- Block A: Allgemeine Angaben zum Unternehmen
- Block B: Allgemeine Angaben zur Informatik
- Block C: Heutiger Einsatz von IT-Management-Werkzeugen
- Block D: Funktionsumfang des ERP für den CIO
- Block E: Bewertung des ERP für den CIO

## Die wichtigsten Ergebnisse im Detail

### Finding 1: Gemessen an dem geforderten Funktionsumfang sind die CIOs nicht zu grossen Ausgaben bereit

Betrachtet man den Funktionsumfang, den die teilnehmenden Unternehmen im ERP für den CIO erwarten, ist der überwiegende Teil der CIOs im Gegenzug nicht gewillt, grosse Ausgaben zu tätigen.

So sehen z.B. beim klassischen Lizenz- und Betriebs-Modell 71% der Teilnehmer ein positives Kosten-/Nutzenverhältnis bei Einmalkosten für Lizenzen unter 100 TEUR.

Prozentsatz der Teilnehmer, die bei dem Ausgabenniveau ein positives Kosten-/Nutzen-Verhältnis sehen

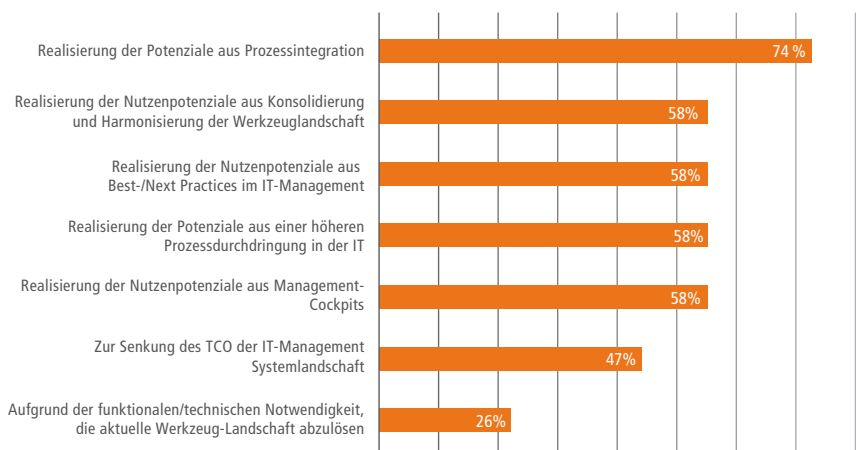
Angaben zum klassischen Lizenz- und Betriebs-Modell (gewählt von 37% der Teilnehmer)		
	< 100 TEUR	100 – 250 TEUR
Jährliche Kosten für den Betrieb und Wartung	100 %	0 %
Einmalige Implementierungskosten	57 %	43 %
Jährliche Kosten für Lizenzen	100 %	0 %
Einmalkosten für Lizenzen	71 %	29 %

Angaben zum Subskriptionsmodell (gewählt von 63% der Teilnehmer)							
		< 100 TEUR	100 – 250 TEUR	250 – 500 TEUR	500 – 750 TEUR		
OPEX/JAHR		58 %	33 %	0 %	8 %		
TEUR		< 1'000	1'000 – 2'000	2'500 – 5'000	5'000 – 7'500	7'000 – 10'000	> 10'000
Kosten/Nutzen/Jahr		50 %	33 %	8 %	0 %	0 %	8 %

Diese Einschätzung ist unabhängig vom Betreibermodell. Bezogen auf das Subskriptionsmodell der Private- und Public-Cloud liegen die (OPEX/Jahr) auf vergleichbarem Niveau.

Bei diesen Werten drängt sich die Frage auf, inwiefern die CIOs einen niedrigen Nutzen im ERP für den CIO sehen. Betrachtet man jedoch die Beweggründe der CIOs, ein ERP für den CIO zu implementieren, so sehen die meisten IT-Führungskräfte eine umfassende Realisierung von Potenzialen durch die Implementierung eines ERP für den CIO.

Beweggründe der teilnehmenden Unternehmen, ein ERP für den CIO zu implementieren



Ergebnisse einer Umfrage unter IT-Führungskräften (n=19). Dargestellt sind die Werte 1-2 einer Skala von 1 (Trifft voll und ganz zu) bis 6 (Trifft überhaupt nicht zu).



Somit stellt sich eine zweite Frage, inwiefern die CIOs durchweg mit der aktuellen Landschaft zufrieden sind. Diesbezüglich ist jedoch überwiegend ein Handlungsbedarf angemeldet worden (siehe Finding 7).

Da sich niemand beim stetigen Wandel von Business und IT ein Verharren im Status quo leisten kann, verbleibt also nur die Annahme, dass die Entscheidung über ein höheres Ausgabeniveau nur im konkreten Fall getroffen werden kann: sieht man ein entsprechendes Nutzenpotenzial, wird man auch gewillt sein, eine höhere Ausgabe zu tätigen. Wie 58% der teilnehmenden Unternehmen angeben, kann dieses Nutzenpotenzial z.B. aus Best-/Next-Practices im IT-Management bestehen.

Die Total Cost of Ownership (TCO) Kalkulation wird von den Teilnehmern mit 79% als wichtiges Kriterium zur Auswahl des ERP für den CIO eingestuft. Damit wird klar, dass die Spanne zwischen konkretem TCO für die ausgewählten Module und dem erwarteten Nutzenpotenzial ausschlaggebend für die Preisbildung sein wird.

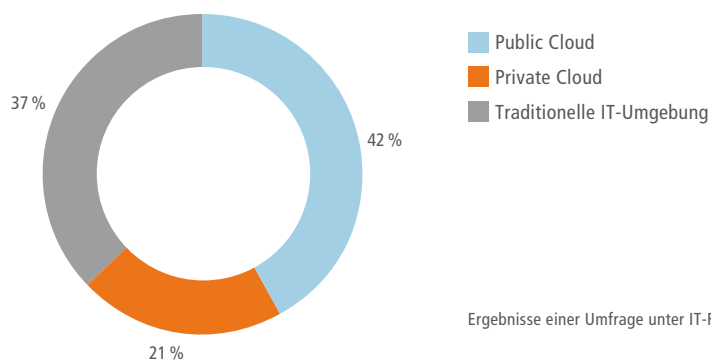
## Die wichtigsten Ergebnisse im Detail

### Finding 2: Der Betrieb in der Cloud hat insbesondere bei kleinen Unternehmen eine hohe Akzeptanz

Derzeit stellt der Bezug von Services aus der «Cloud» einen gewissen Trend dar. Vor diesem Hintergrund war es uns wichtig, die Frage nach der Attraktivität von Subskriptionsmodellen im IT-Management-Umfeld in die Studie aufzunehmen.

Die Akzeptanz der Cloud ist deutlich höher als erwartet. Die teilnehmenden Unternehmen geben den Subskriptionsmodellen Public Cloud (42%) und Private Cloud (21%) Priorität vor der traditionellen IT-Umgebung (37%).

#### Gesamtgewichtung von Subskriptionsmodellen und traditioneller IT-Umgebung



Gliedert man die Unternehmen nach Unternehmensgrösse, so verlagert sich die Gewichtung deutlich. Es sind vor allem die kleinen Unternehmen, die ein Subskriptionsmodell favorisieren (70% bei kleinen Unternehmen im Vergleich zu 55% bei grossen Unternehmen).

Wichtig ist herauszustellen, dass die Teilnehmer durchaus auf die Einschränkungen von Subskriptionsmodellen aufmerksam gemacht worden sind. Diese Einschränkungen liegen bei den hochstandardisierten Prozessen, Anwendungen und Infrastrukturservices. Eine Anpassung an Firmenspezifika ist nur bedingt möglich.

Es ist also anzunehmen, dass für die Unternehmen die erwarteten Vorteile dieser Modelle die bekannten Einschränkungen aufwiegen.

Unserer Erfahrung nach werden die Vorteile der Subskriptionsmodelle von folgenden Faktoren bestimmt:

- Die Durchlaufzeit bis zur produktiven Nutzung der Lösung ist kürzer.
- Es müssen keine dezidierten Ressourcen für das Applikations-bzw. Schnittstellen-Management vorgesehen werden.
- Die Auswahl sinnvoller Module tritt anstelle der Diskussion um die Implementierung von Firmenspezifika.
- Es wird nur die tatsächliche Nutzung der Module bezahlt.
- Operational Expenditure (OpEx) treten anstelle von Capital Expenditure (CapEx).

### Die wichtigsten Ergebnisse im Detail

#### Finding 3: Grosse Unternehmen sehen den wirtschaftlichen Nutzen in der Steuerung der Informatik

Ein wichtiges Ergebnis der Studie ist, dass bei grossen Unternehmen ein starker Fokus auf der Steuerung liegt. Dieser Fokus bezieht sich sowohl auf Steuerungsprozesse als auch auf Management-Cockpits.

Im Durchschnitt sehen 82% der grossen Unternehmen die Steuerungsprozesse im Funktionsumfang des ERP für den CIO (Kernprozesse 65%; Supportprozesse 51%). Die drei am stärksten fragten Prozesse sind Operative Steuerung der IT und Applikations-Management mit jeweils 100% sowie die strategische Steuerung der IT mit 78% (siehe Prozessmodellstruktur unter Finding 5).

#### Exemplarische Ausprägung von Steuerungsprozessen

##### Operative Steuerung der IT

**Prozessziel der operativen Steuerung ist binnen Jahresfrist zu planen und zu steuern**

IT-Kennzahlen und IT Wertmngm.	IT-Controlling (Performance Management)	IT-Kosten- und Leistungsrechnung	IT-Benchmarking/ kontinuierliche Verbesserung	Service Level Management	IT-Projekt-Management
--------------------------------	---	----------------------------------	---	--------------------------	-----------------------

##### Applikations-Management

**Prozessziel ist die übergreifende Steuerung des bestehenden Applikationsportfolios sowie die Entwicklung neuer Applikationen**

Technologie- und Plattform-Management	Applikations-Portfolio Management	Life Cycle Management	Bestimmung Eigen-/Fremd-Entwicklung	Technisches Assessment von Applikationen	Entwicklungsleitlinie/ Standards	Richtlinie für Entwicklungs-Dokumentation	Qualitäts-Sicherung
---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------	--	----------------------------------	---	---------------------

##### Strategische Steuerung der IT

**Prozessziel ist die strategische Steuerung mit mittel- bis langfristigem Fokus**

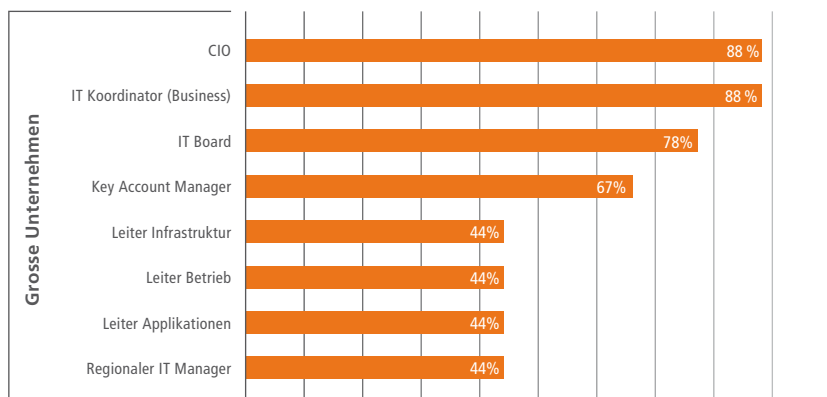
IT-Strategie-entwicklung/ anpassung	Operationalisierung der Sourcing Strategie (IT BSC)	Operationalisierung der IT-Strategie (IT BSC)	Strategische Mehrjahres-Planung	Strategie-Controlling	IT-Portfolio Management	Service-Portfolio Management	Qualitäts-Richtlinien	Risiko-Management
-------------------------------------	---	---	---------------------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------------	-----------------------	-------------------

BSC = Balanced Score Card

Steuerungsprozesse ohne Cockpits oder Dashboards sind schwer vorzustellen. Für die Teilnehmer grosser Unternehmen steht die Realisierung der Nutzenpotenziale aus Management-Cockpits mit 78% an erster Stelle. Das unterstreicht die Bedeutung dieses Aspekts für die Grundkonzeption des ERP für den CIO.

Wir sind einen Schritt weiter gegangen und haben die Teilnehmer um die Gewichtung vorgegebener Cockpits für deren Unternehmen gebeten. Das Ergebnis zeigt, dass die Unternehmen hier nicht eine grosse Vielfalt fordern, sondern vielmehr den Fokus auf ein paar wenige Cockpits setzen (Anzahl Cockpits, die einen klaren Zuspruch von > 50% haben).

### Top 8 Management Cockpits, die im Funktionsumfang des ERP für den CIO erwartet werden



Ergebnisse einer Umfrage unter IT-Führungskräften (n=9). Dargestellt sind die Werte 1 – 2 einer Skala von 1 (Trifft voll und ganz zu) bis 6 (Trifft überhaupt nicht zu). Kleine Unternehmen sind den Umsatzkategorien < 1 Mrd. EUR Umsatz, grosse Unternehmen den Umsatzkategorien > 1 Mrd. EUR zugeordnet.

Der Fokus liegt für grosse Unternehmen vor allem bei Rollen, die mit dem Kunden der Informatik zu tun haben. Das verdeutlicht, welchen Stellenwert am Kunden ausgerichtete Steuerungskennzahlen und -Informationen haben.

### Die wichtigsten Ergebnisse im Detail

#### **Finding 4: Kleine Unternehmen sehen den wirtschaftlichen Nutzen bei der Prozessintegration**

Die Integration bestehender Tools ist von den Teilnehmern, welche kleinere Unternehmen repräsentieren, als wichtigste Massnahme bezüglich der heutigen Toolandschaft angegeben worden. Diese dient hauptsächlich einer besseren Integration von Prozessen als auch dem Reporting.

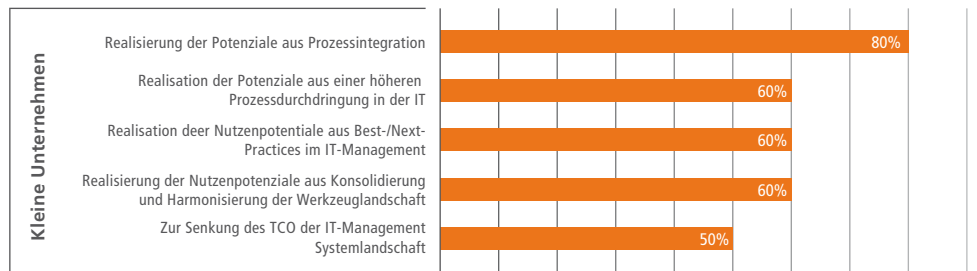
Folgende Beispiele verdeutlichen diese Bedeutung:

- **Beispiel 1: Die Kosten- und Preiselemente für Service-Accounting, Service-Level-Management und Service-Katalog sind konsistent.**
- **Beispiel 2: Soll- und Ist-Zahlen aus dem SLA-Management stehen für das Performance Management bereit.**
- **Beispiel 3: Configuration Management, Lifecycle-Management und Application-Portfolio-Management sind verzahnt und greifen auf die gleichen Daten zu.**

Das ERP für den CIO steht in erster Linie für Prozessintegration. Daher ist die Gewichtung der Realisierung von Potenzialen aus der Prozessintegration in der Studie mit grosser Spannung erwartet worden.

Es sind besonders die kleinen Unternehmen, die in der Realisierung der Potentiale aus Prozessintegration tatsächlich den stärksten Beweggrund sehen (bei grossen Unternehmen mit 67% der zweitwichtigste).

### Top 5 Beweggründe kleiner Unternehmen, ein ERP für den CIO zu implementieren



Ergebnisse einer Umfrage unter IT-Führungskräften (n=10). Dargestellt sind die Werte 1 – 2 einer Skala von 1 (Trifft voll und ganz zu) bis 6 (Trifft überhaupt nicht zu). Kleine Unternehmen sind den Umsatzkategorien < 1 Mrd. EUR Umsatz, große Unternehmen den Umsatzkategorien > 1 Mrd. EUR zugeordnet.

Diese Einschätzung kann an zwei Faktoren liegen. Erstens dürften die kleinen Unternehmen an mangelnder Prozessintegration leiden. Immerhin haben Sie mit 70% die Integration der aktuellen Tools als wichtigste Massnahme bezüglich ihrer heutigen Toollandschaft eingestuft. Zweitens sind für kleine Unternehmen, bezogen auf die Anzahl der Nutzer, die Schnittstellen relativ teuer.

Im Gegenzug liegt der Vorteil für kleine Unternehmen darin, dass sie wenig Rücksicht auf eine etablierte und komplexe Toollandschaft nehmen müssen. Sie können deutlich einfacher auf eine neue (ganzheitliche) Lösung migrieren.

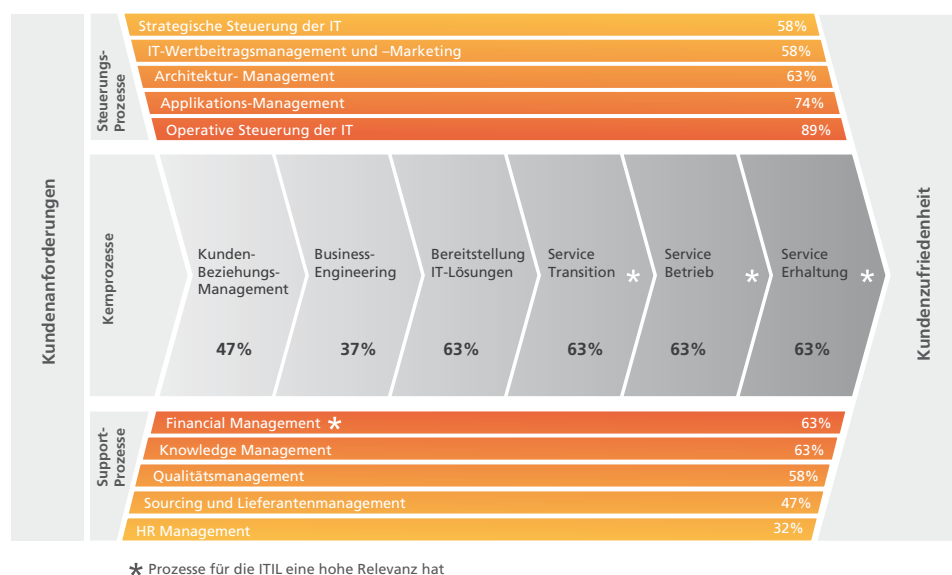
### Die wichtigsten Ergebnisse im Detail

#### **Finding 5: Unternehmen sehen Potenziale bei breiterem Einsatz von IT- Management-Prozessen (weit mehr als nur ITIL)**

Der Studie ist bewusst ein ganzheitliches (nicht auf IT-Servicemanagement eingeschränktes) Prozessmodell zugrunde gelegt worden. Die Teilnehmer sollten die Möglichkeit haben, die Prozesse aus einem erweiterten Umfang auswählen zu können, die sie im Funktionsumfang des ERP für den CIO erwarten.

Unsere Erfahrung aus täglicher Projektarbeit und Diskussionen mit CIOs wurde bestätigt. Die Mehrheit der Prozesse ist von den Teilnehmern mit über 50% als Bestandteil des ERP für den CIO eingefordert worden. Das macht das Bestreben der Unternehmen, eine höhere Prozessdurchdringung zu erlangen, greifbar. Die folgende Grafik zeigt den Zuspruch für Steuerungsprozesse, Kernprozesse und Supportprozesse auf.

Prozessbereiche, die zum angegebenen % im Funktionsumfang des ERP für den CIO erwartet werden



Lediglich ein Prozess ist bei allen Unternehmen unter 50% gefallen. Dies ist das HR-Management, da die meisten Unternehmen eine gute Abdeckung durch bestehende HR-Modelle und HR-Systeme sehen.

Bei den Prozessen Kundenbeziehungsmanagement, Business Engineering sowie Sourcing- und Lieferantenmanagement zieht die niedrige Nachfrage der kleinen Unternehmen den Durchschnitt unter 50%. Unserer Erfahrung nach sind dies in der Tat Prozesse, die bei kleinen Unternehmen noch nicht in dem Ausmass und explizit zum Einsatz kommen.

## Die wichtigsten Ergebnisse im Detail

### Finding 6: Die Anforderungen werden stark vom Grad des Outsourcings bestimmt

Eine wichtige Frage ist, inwiefern eine ganzheitliche ERP für den CIO Lösung an die Anforderungen der Unternehmen angepasst werden muss, also modular aufgebaut sein sollte.

Bei den Kriterien zur Auswahl des ERP für den CIO haben die Teilnehmer die Anpassbarkeit der Lösung auf die Typologie der IT (Grösse, Internationalität, Grad des Outsourcings etc.) mit 79% unter den Top 3 angesiedelt.

Für die Untersuchung der Anforderungen nach Grad des Outsourcings, legen wir den Fokus auf die Anwendungsentwicklung. In der Regel gibt es drei Stufen der Auslagerung von Anwendungsentwicklung:

- (1) Operative Auslagerung einzelner Anwendungen aus Kapazitätsgründen
- (2) Strategische Auslagerung von Anwendungen ausgewählter Technologien
- (3) Strategische Auslagerung aller Entwicklungsaktivitäten

Die Studie zeigt auf, dass bei zunehmender Ausgliederung der Anwendungsentwicklung die Nachfrage nach Prozessen im Funktionsumfang des ERP für den CIO zunimmt.

## Prozessnachfrage in Abhängigkeit des Ausgliederungsgrads der Anwendungs-Entwicklung

Grad der Auslagerung von Anwendungsentwicklung	Prozessnachfrage im Funktionsumfang des ERP für den CIO	
	Über alle Prozesse	Qualitätsmanagement Prozess
Keine Auslagerung	44 %	0 %
Niedrig	52 %	33 %
Mittel	69 %	50 %
Hoch	61 %	88 %

Ergebnisse einer Umfrage unter IT-Führungskräften (n=19).  
Niedrig = 1% – 35%; Mittel = 36% – 70%; Hoch = 71% – 100%

Schränkt man die Betrachtung auf den Prozessbereich Qualitätsmanagement ein, nimmt die Gewichtung des Prozesses nahezu linear mit dem Ausgliederungsgrad zu!

Mit zunehmendem Outsourcing steigt also die Notwendigkeit, formale Prozesse zu etablieren. Es muss unterschieden werden, ob intern einfache und elementare Abläufe ausreichend sind, oder ob ein professionelles Partnermanagement mit dazugehörigen Prozessen etabliert werden muss.

Unserer Erfahrung nach setzen auch global aufgestellte IT-Organisationen einen grösseren Prozessumfang ein. Von den 19 teilnehmenden IT-Organisationen stehen 13 vor der Herausforderung, zentral, regional und lokal IT-Dienstleistungen zu erbringen. Die Nachfrage nach Steuerungsprozessen ist bei dieser Teilnehmergruppe überdurchschnittlich.

Somit kann abschliessend bestätigt werden, dass eine ERP für den CIO Lösung an die Typologie der IT-Organisationen anpassbar sein sollte.

## Die wichtigsten Ergebnisse im Detail

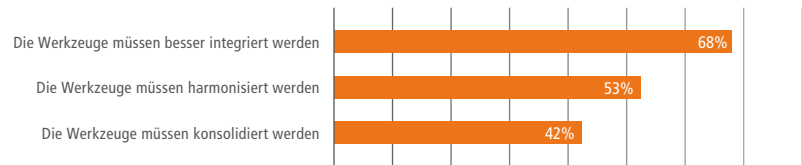
### **Finding 7: Der Einsatz von Tools in der Informatik muss von einer Gesamtkonzeption bestimmt sein**

Der Fokus der IT-Organisationen lag in den letzten zwei Jahrzehnten sicherlich mehr auf der Implementierung von Geschäftsapplikationen, als auf der systematischen Implementierung von Applikationen für die eigenen IT-Management-Prozesse.

Erfahrungsgemäss wurden in der Vergangenheit IT-Management-Applikationen überwiegend aufgrund von Einzelentscheidungen implementiert. Eine Gesamtübersicht der im Einsatz befindlichen Applikationen fehlt in der Regel. Ebenso ist die Daten- und Informationshaltung eher historisch gewachsen, als aufgrund einer Informationsarchitektur systematisch aufgebaut worden. Aufgrund dieser zwei Faktoren ist vor allem die redundante Datenhaltung bzw. aufwendige Datenbereinigung ein weit verbreitetes Phänomen.

Bezogen auf die gegenwärtige Toolandschaft, haben die Unternehmen daher in der Studie eine bessere Integration der Werkzeuge als wichtigste Massnahme gekennzeichnet, gefolgt von Harmonisierung und Konsolidierung. Damit liegt bereits bei der gegenwärtigen Toolarchitektur die Integration im Fokus der IT-Organisationen.

### Bedeutung der Massnahmen bezüglich der heutigen Toollandschaft



Ergebnisse einer Umfrage unter IT-Führungskräften (n=19).

Dargestellt sind die Werte 1 – 2 einer Skala von 1 (Trifft voll und ganz zu) bis 6 (Trifft überhaupt nicht zu).

Da ist es nicht verwunderlich, dass den Teilnehmern der Studie die Integration zwischen den Modulen des ERP für den CIO mit 95% wichtigstes Auswahlkriterium ist. Es steht an erster Stelle der Kriterien.

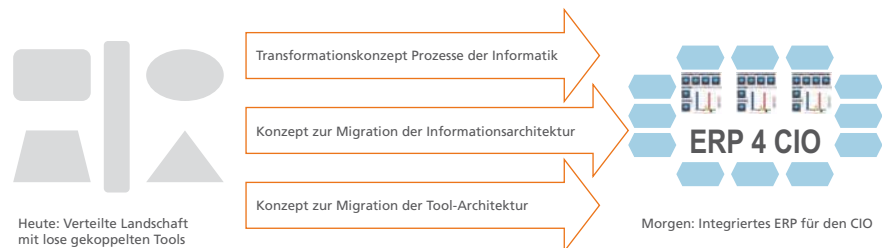
Die Lösung, um eine bestehende Landschaft zu harmonisieren, zu konsolidieren und zu integrieren, ist eine Gesamtkonzeption.

Die Gesamtkonzeption deckt i.d.R. folgende Aspekte ab:

- Transformationskonzept für die Prozesse der Informatik
- Konzept zur Migration der Informationsarchitektur
- Konzept zur Migration der Tool-Architektur (inkl. Schnittstellen)

Nur mit Hilfe einer Gesamtkonzeption werden sich die Unternehmen vom Teufelskreis der Einzelentscheidungen lösen können.

### Schematische Darstellung einer Gesamtkonzeption



## Ausblick

Das Thema ERP für den CIO ist kein «Modethema», das schnell auftaucht und genauso schnell untergeht. Ganz im Gegenteil: Lösungsanbieter und CIO Organisationen werden sich nachhaltig mit dem Thema befassen müssen, um Fortschritte zu machen.

Unser Bestreben wird es sein, die Initiative von Lösungsanbietern und IT-Organisationen mit vertiefenden Untersuchungen weiterhin zu unterstützen. Sowohl bei dieser als auch bei zukünftigen Untersuchungen werden die Erfahrungen aus Kundenprojekten einfließen.



agility  
made possible™



#### Über CA Technologies.

CA Technologies (NASDAQ: CA) ist ein Anbieter von IT-Management-Software und -Lösungen mit Expertise über alle IT-Umgebungen hinweg - vom Mainframe über verteilte und virtuelle Umgebungen bis hin zur Cloud. CA Technologies verwaltet und sichert IT-Umgebungen und ermöglicht es so Unternehmen, flexiblere IT-Dienste zu liefern. Die innovativen Produkte und Services von CA Technologies ermöglichen den Einblick und die Kontrolle, welche IT-Organisationen benötigen, um ihren Geschäftsprozessen die nötige Agilität zu verleihen. Die Mehrheit der Global Fortune 500-Unternehmen vertraut auf CA Technologies, um ihre sich kontinuierlich entwickelnden IT-Systeme zu steuern. Weitere Informationen finden Sie unter [www.ca.com/de](http://www.ca.com/de)



#### Über freundsoft.

freundsoft verkauft und implementiert die Best-in-Markt Produkte, die durch unsere Partner oder durch unseres Entwicklungsteam produziert wurden.

Bei unserer Arbeit orientieren wir uns daher ausschliesslich am Kundennutzen und machen die Kundenziele zu unseren eigenen. Im Team mit dem Kunden werden individuelle Lösungen gefunden und umgesetzt.

Unsere Mitarbeiter übernehmen verantwortliche Rollen in Projekten und binden die optimalste Lösung der Produkte in die jeweilige Kundenlösung ein.

Unsere Stärken:

- Wir sind erfahren, kompetent und innovationsstark.
- Wir stellen unser Know-how langfristig zur Verfügung und geben es an den Kunden weiter.
- Wir begleiten unsere Kunden bis zum Erreichen des Projektzieles.



#### Über die proaxia consulting group.

Die proaxia consulting group ag ist eine international agierende Unternehmensberatung mit Hauptsitz in der Schweiz und Niederlassungen in weiteren Ländern Europas und Asiens. Das Unternehmen ist SAP-Servicepartner und entwickelt innovative Geschäftslösungen zur Optimierung von Sales & Service Prozessen.

Hierzu gehören mobile Lösungen, die voll in die Geschäftsabläufe integriert sind und den Außendienst sowie das Management optimal unterstützen. Im Mittelpunkt aller Kundenprojekte stehen Mehrwert, Agilität und Prozessoptimierung. Dabei setzt proaxia consulting auf bewährte Technologien in Kombination mit innovativen Neuerungen wie dem Cloud Computing.

Mit über 150 Consultants im deutschsprachigen Raum, Polen und Russland sowie China und Japan garantiert das Unternehmen die Realisierung und Betreuung von erstklassigen Lösungen und Servicekonzepten auf durchgehend hohem Niveau.

Weitere Informationen und Referenzen unter [www.proaxia-consulting.ch](http://www.proaxia-consulting.ch)

Copyright 2011 CA Technologies, freundsoft und proaxia, All rights reserved.