

# Alternativen zur IT- Zentralabteilung

---

SHAJAN MAINKA, REZWAN YOUSSEFZAY, FABIAN VON  
SECKENDORFF

# Inhalt

Problembeschreibung

Problemursache

Problemlösung

Lösungsüberprüfung

- Ist-Zustand
- Was ist das Problem?
- Wo liegen die Schwerpunkte
- Warum ist es ein Problem?
- Welche Folgen hat das Problem?

# Problembeschreibung

## Ist-Zustand

---

- (450 Personen)-große, zentrale IT-Abteilung
- Key-User
- Organisch gewachsen

# Problembeschreibung

## Was ist das Problem?

---

- Hohe Kosten bei niedriger Zufriedenheit
- Unterdurchschnittliche Teamfähigkeit
- Prozesse und Aufbau der IT mangelhaft
- Budget-Streitigkeiten
- Personalmanagement der IT unzureichend
- Spannungen zwischen Fachbereichen

# Problembeschreibung

## Wo liegen die Schwerpunkte?

---

- Prozesse und Aufbau der IT
- Teamfähigkeit fördern
- Änderungsmanagement etablieren

# Problembeschreibung

## Warum ist es ein Problem?

---

- Umstrukturierung der IT ist teuer
- Teilweise problematische Persönlichkeiten in der IT
- Änderungen der IT nicht wie versprochen oder Vorteile schwer sichtbar

# Inhalt

Problembeschreibung

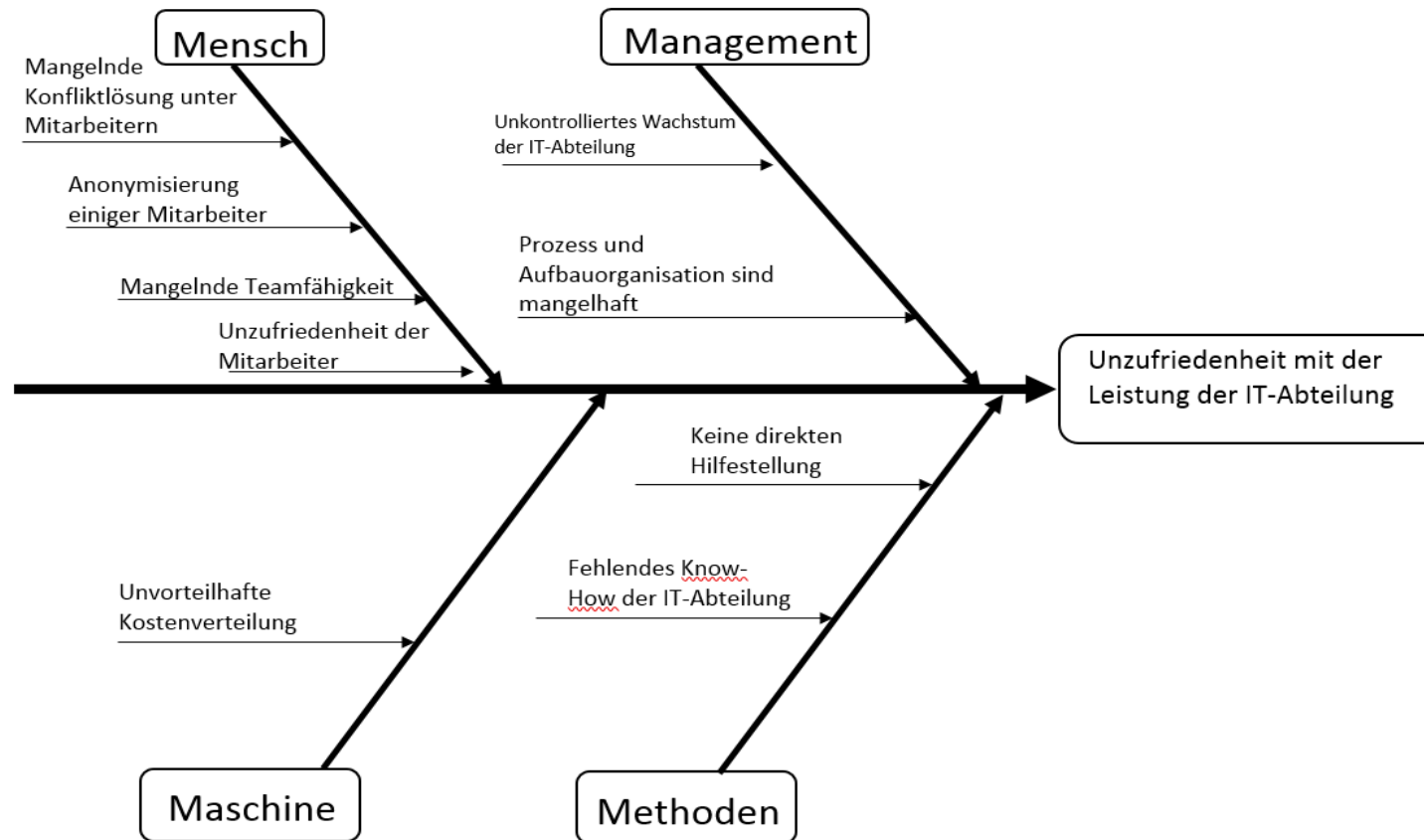
Problemursache

Problemlösung

Lösungsüberprüfung

- Fischgrätendiagramm
- 5W-Analyse

# Problemursache Fischgrätendiagramm





# Problemursache

## 5W-Analyse

---

|  |  |
|--|--|
| <b>Unzufriedenheit mit der Leistung der IT-Abteilung</b>   | <b>Warum ist man unzufrieden?</b>      |
| <b>Die IT-Abteilung leistet nicht das, was angefordert wird</b>  | Warum nicht?                           |
| <b>Defizite in der Aufbauorganisation</b>  | Warum gibt es diese Defizite?          |
| <b>Durch das unkontrollierte Wachstum innerhalb IT-Abteilung</b>   | Warum ist das Wachstum unkontrolliert? |
| <b>Recruiting, Fortbildung und Talentmanagement sind mangelhaft</b>  | Warum führt das zu Problemen?          |
| <b>Weil viele Prozesse der IT-Abteilung dadurch nicht wie gewollt umsetzbar sind</b>   | Warum?                                 |
| <b>Die Prozesse können nicht funktionieren, wenn die Mitarbeiter nicht entsprechende Qualifikationen aufweisen</b>             | Warum arbeitet man nicht als Team?     |
| <b>Die IT-Abteilung weist eine mangelnde Teamfähigkeit einiger Mitarbeiter auf</b>   | Warum?                                 |
| <b>Verständnisprobleme, Zweifel, Bereichsegoismus, Überhöhte Anforderungen, Rückzug auf die eigenen fachlichen Fähigkeiten</b> | Warum führt das zu Problemen?          |
| <b>Mitarbeiter fangen an sich zu anonymisieren und Konflikte werden nicht gelöst</b>   |  |

# Inhalt

Problembeschreibung

Problemursache

Problemlösung

Lösungsüberprüfung

- Lösungsansätze
- Optimierte IT-Zentralabteilung
- Shared Service Center
- Outsourcen der IT
- Nutzwertanalyse

# Problemlösung Lösungsansätze

---

1. Optimieren der Zentralen IT-Abteilung
2. Einführung eines Shared Service Centers (SSC)
3. Outsourcen der IT-Abteilung

# Problemlösung

## Optimierte IT-Zentralabteilung

---

- **Vorteile:**

- Einfache Realisierung integrierter Informationssysteme
- Vermeiden von Mehrfacharbeit und Insellösungen
- Verantwortung für die IT-Systeme
- Einhalten von Standards
- Ressourcenplanung und –auslastung

- **Nachteile:**

- Hoher Koordinationsaufwand
- Schwerfällige Konstruktion behindert Orientierung am Wettbewerb und am Kunden
- Eventuell fehlendes Wir-Gefühl

# Problemlösung Shared Service Center

---

- **Vorteile:**

- Keine Abhängigkeit von Dritten
- Kostengünstige Dienstleistung bei höherer Qualität
- Standardisierung von Prozessen
- Kürzere Wartezeiten
- Prozessmonitoring

- **Nachteile:**

- Aufwändige Einführung
- Längere Entscheidungswege möglich

# Problemlösung Outsourcen der IT

---

- **Vorteile:**

- Kein Aufwand für Infrastruktur
- Verhältnismäßig Kostengünstig

- **Nachteile:**

- Abhängigkeit von dritter Partei
- Schlechte Kosten- und Preistransparenz
- Schlechte Kommunikation möglich

# Problemlösung

## Nutzwertanalyse

| Kriterien          | Gewichtung | Optimierte Zentralabteilung | Shared Service Center | Outsourcing |
|--------------------|------------|-----------------------------|-----------------------|-------------|
| <b>Aufwand</b>     |            |                             |                       |             |
| Investition        | 2          | 6                           | 4                     | 4           |
| Personalaufwand    | 3          | 4                           | 6                     | 8           |
| Arbeitsaufwand     | 3          | 4                           | 3                     | 8           |
| <b>Mitarbeiter</b> |            |                             |                       |             |
| Zufriedenheit      | 3          | 6                           | 8                     | 1           |
| Kommunikation      | 4          | 4                           | 6                     | 3           |
|                    |            | <b>70</b>                   | <b>81</b>             | <b>71</b>   |

# Inhalt

Problembeschreibung

Problemursache

Problemlösung

Lösungsüberprüfung

- Vergleich Soll-Zustand & Ist-Zustand
- Erfolgsmessung



# Lösungsüberprüfung

---

- **Vergleich Soll-/Ist-Zustand**
  - Vergleich Anzahl durchlaufener Prozesse
  - Kennzahlvergleich
  
- **Wann sind wir erfolgreich?**
  - Erfolgreich wenn XY Prozesse mehr durchlaufen wurden als vorher
  - Ständiges Monitoring

# Fragen?

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit