

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

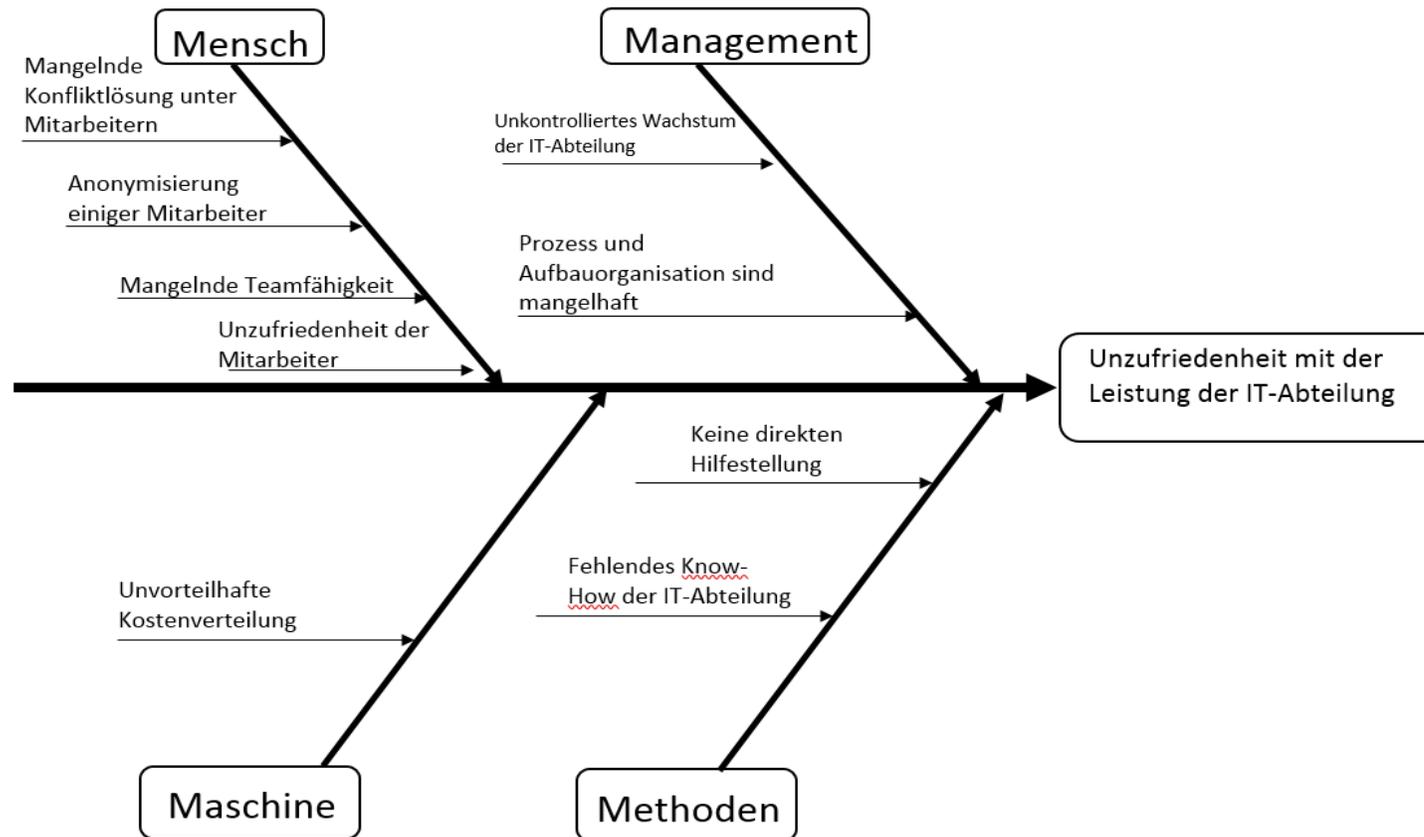
Problemursache

Problemlösung

Lösungsüberprüfung

- Fischgrätendiagramm
- 5W-Analyse

Problemursache Fischgrätendiagramm



Problemursache

5W-Analyse

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

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
Aufwand				
Investition	2	6	4	4
Personalaufwand	3	4	6	8
Arbeitsaufwand	3	4	3	8
Mitarbeiter				
Zufriedenheit	3	6	8	1
Kommunikation	4	4	6	3
		70	81	71

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