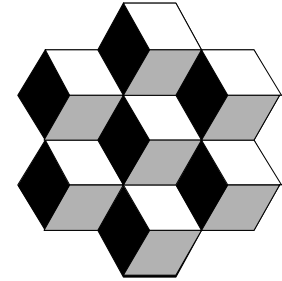


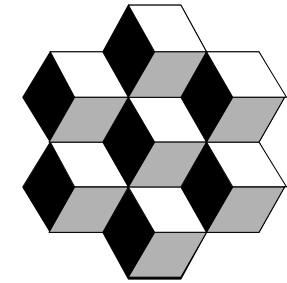
IT-Controlling zwischen RoI und TCO

Vortrag beim IKT-Forum der FH Ansbach
12. Februar 2004



A

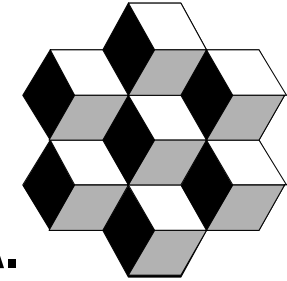
Grundbegriffe des ganzheitlichen IT-Controlling



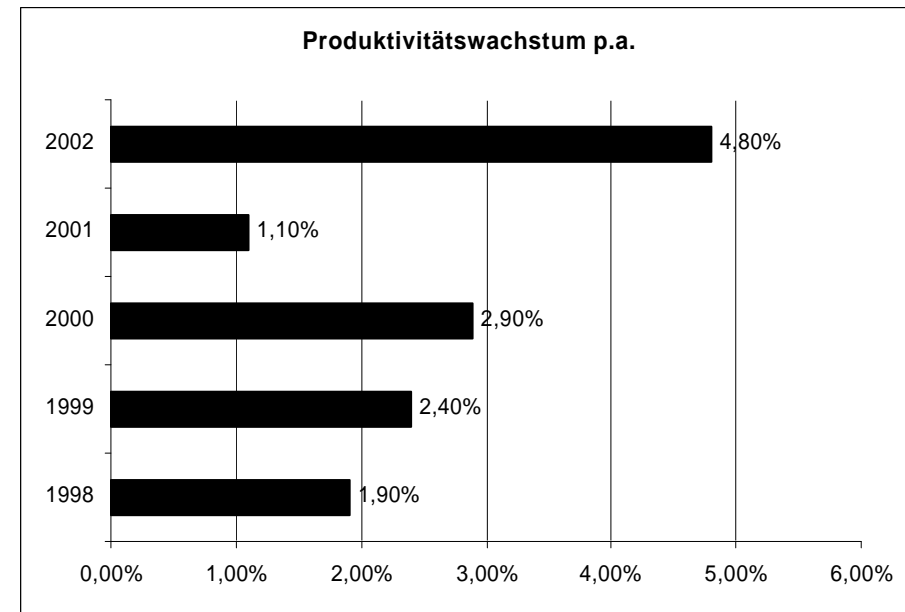
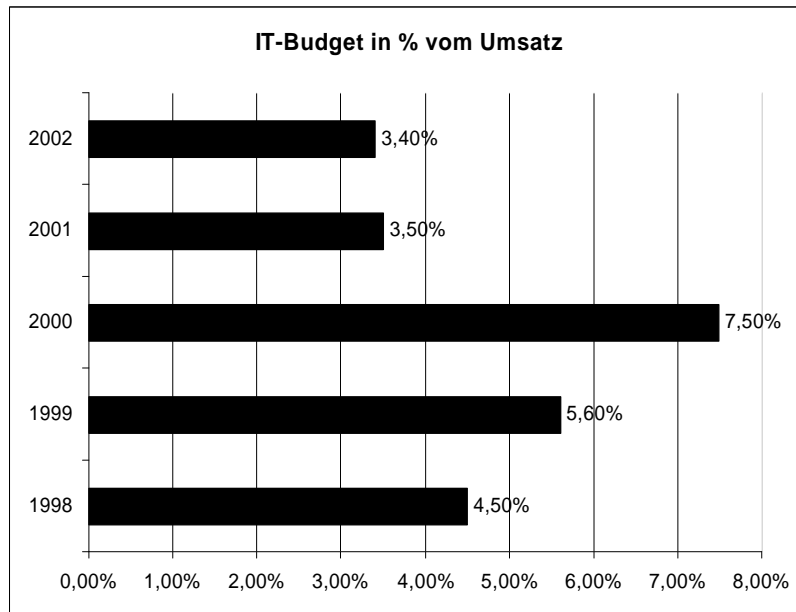
Definition

Unter **IT-Controlling** wird die Planung, Überwachung und Steuerung aller Aktivitäten verstanden, die sich auf den Einsatz der IT im Unternehmen beziehen.

Im Mittelpunkt stehen Wirtschaftlichkeitsanalysen bei bestehenden und geplanten IT-Einrichtungen und IT-Projekten, die laufende Überwachung geplanter Maßnahmen, Termine und Kosten sowie die Errechnung von Kennzahlen (z.B. RoI = Return on Investment, ausgedrückt in Amortisationsdauer oder Rentabilität in Prozent oder TCO = Total Cost of Ownership als Summe der direkten und indirekten Kosten von Hardware / Software während des gesamten Lebenszyklus).

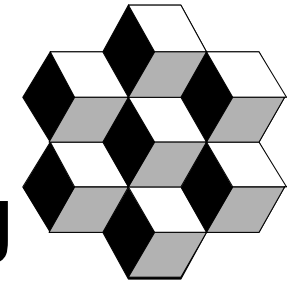


IT-Investitionen vs. Produktivitätszuwächse in U.S.A.



Nur bei 8 % des gesamten IT-Aufwandes wird der erwartete Erfolg erzielt !

Quelle: A.T. Kearney; Mc Kinsey 2002/2004



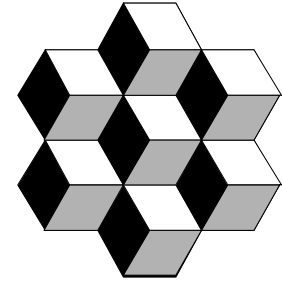
TCO am Beispiel einer PC-Beschaffung

Anschaffungskosten: 1 PC mit Software-Lizenzen
ca. 2000 EUR, d.h. 20 % v. ges.

Indirekte Nutzungskosten im Tagesgeschäft
Life-Cycle-Betrachtung, 80 % v. ges.

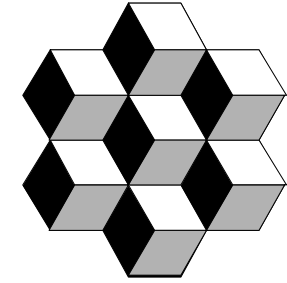
Quelle: Gartner Group

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| 1. Bedarfsermittlung | 11. Serveranteil |
| 2. Budgetprüfung | 12. Peripherieanteil |
| 3. Technische Freigabe | 13. Anpassungen |
| 4. Bestellung | 14. Help-Desk-Anwendungen |
| 5. Wareneingang | 15. User-Schulung |
| 6. Inventarisierung | 16. User-Handling !!! |
| 7. Buchhaltung | 17. Updates einspielen |
| 8. Installation | 18. Datensicherung, Firewall, etc. |
| 9. Software-Inventarisierung | 19. Datenschutz |
| 10. Vernetzung | 20. Entsorgung |



Kernaussage des KonTraG von 1998

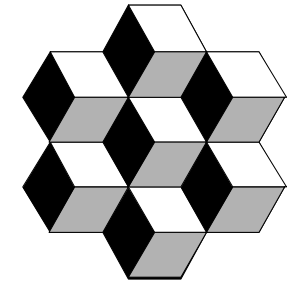
§ 91: „Der Vorstand hat geeignete Maßnahmen zu treffen, insbesondere ein Überwachungssystem einzurichten, damit den Fortbestand der Gesellschaft gefährdende Entwicklungen früh erkannt werden.“



Kernaussage des KonTraG von 1998

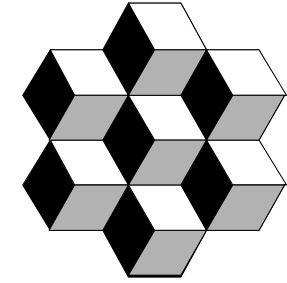
Bei Nichtbeachtung:

- Geldbußen
- Schadenersatz gegen Gesellschaft
- Schadenersatz gegen Geschäftsführer
- Rechenschaft für IT-Verantwortliche



Wen betrifft IT-Risikomanagement laut KonTraG?

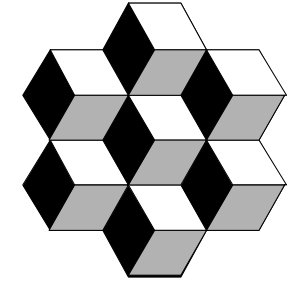
1. Vorstände von Aktiengesellschaften
2. Aufsichtsräte (Corporate Governance)
3. Geschäftsführer von GmbH
(„Gleichstellungsregelung“)
4. IT-Leiter
5. Prüfungsgesellschaft



Prüffelder im IT-Bereich vgl. ITIL*, ISO 9000 u.a.

1. Organisation und Führung der Informatik
 - IT-Strategie
 - Projektmanagement
 - Standards
 - Qualitätsmanagement
 - Führungspraxis / Verantwortlichkeiten

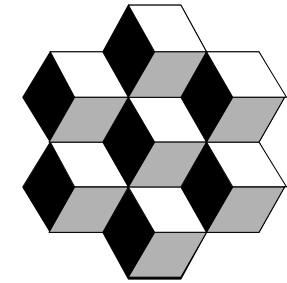
* ITIL = IT-Infrastructure Library



Prüffelder im IT-Bereich vgl. ITIL, ISO 9000 u.a.

2. Betrieb der Informatik

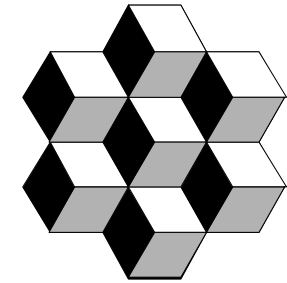
- **Plattform-Konzept**
- **Software-Architekturen**
- **Kommunikations-Infrastruktur**
- **Change-Management**
- **Datenschutz, Datensicherheit**
- **Notfallplanung**



Prüffelder im IT-Bereich vgl. ITIL, ISO 9000 u.a.

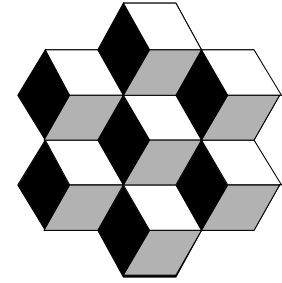
3. Integrität, Vertraulichkeit, Verfügbarkeit
 - Sicherheitskonzept
 - Zugangs- und Zugriffs-Schutz
 - Dokumentation

**Interner oder externer
betrieblicher Datenschutzbeauftragter !!!**



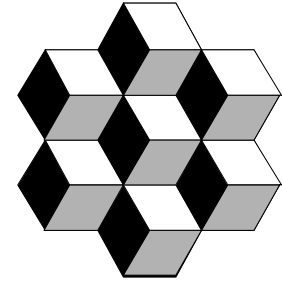
Prüffelder im IT-Bereich vgl. ITIL, ISO 9000 u.a.

4. Entwicklung, Beschaffung, Unterhalt
 - Software-Entwicklung
(Standards, Methoden, Tools)
 - Test-Strategie
 - Qualitätssicherung
 - Versionsverwaltung
 - Beschaffungspraxis
 - Unterhalts-Richtlinien



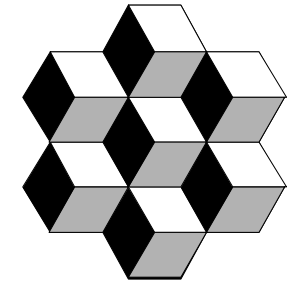
B

**Vergleichende
Kostensystematik**



IT-Kostenarten

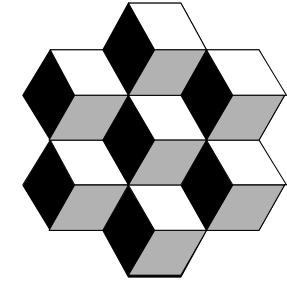
1. Hardware (PC, Server, RZ, Peripherie, Afa, ...)
2. Software (Lizenzen, Wartung 1,5 % p.M., Updates)
3. Orgware / Teachware
4. Betriebskosten (Strom, Telekom, Verbrauchsmaterial, Versicherungen, Prüfkosten, Raummiete)
5. Internes Personal
6. Externes Personal



IT-Kostenblöcke

1. Vertikale Kostenblöcke (je Anwendung)

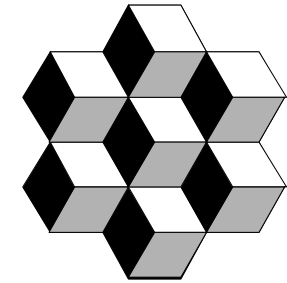
- Projekt- / Entwicklungskosten
(abh.v. Anwenderzahl, Organeinheiten, Komplexität)
- Software-Lizenzen
(abh.v. named-user, BS, DB, Applikationen)
- Infrastruktur / Server
(abh.v. Speichervolumen, Sicherheitsniveau, Verfügbarkeit, Verteilung)
- Wartung
(abh.v. Release-Wechsel, individuellen Anpassungen)
- Support
(abh.v. Service-Level-Agreement, Tuning, Hotline, Help-Desk, Tests)



IT-Kostenblöcke

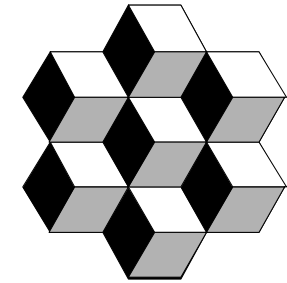
2. Horizontale Kostenblöcke (allgemeine Infrastruktur)

- Desktop
(HW, SW, Training, Newsgroups, Service, Support, Verwaltung)
- Server
(File, Print, Mail, Communication, Backup)
- Netzwerk
(Kabel, Switch, Router, WLAN, Backbone)
- Security
(Firewalls, Virens Scanner, Spamfilter, Imaging)
- Handling Enduser
(Störungen, Ausfälle, Versuch und Irrtum, Hey Joe, prinzipiell Fehler in Excel-Sheets)



IT-Projektmetriken

1. Personalkosten intern / extern
2. Sach- und Kapitalausstattungen
3. Mieten, Lizenzen, etc.
4. Sonstige laufende Kosten
5. Return on Investment (Dauer oder %)
6. Break even-Zeitpunkt
7. Time-to-market
8. Kundenzufriedenheitsindex
9. Zielerreichungsgrad
10. Risikobewertung (Value at Risk)

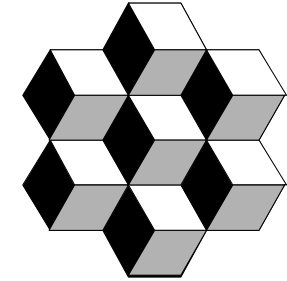


Vergleichszahlen für Benchmarking

Beispiel: Filial-Einzelhandel 2002

IT-Kosten in % vom Umsatz:	1,57 %
IT-Investition p.a. in % v.U.:	0,48 %
IT-Kosten pro Mitarbeiter:	4950,– EUR
IT-Kosten pro IT-Mitarbeiter:	171.000,– EUR
IT-Kosten pro PC / Endgerät:	13.000,– EUR
IT-Kosten pro Endbenutzer:	12.300,– EUR
% der Mitarbeiter, die Endnutzer sind:	41 %
%-Anteil der IT-Mitarbeiter:	2,45 %
Anzahl Endnutzer pro IT-Mitarbeiter:	32,5
Anzahl Endgeräte pro IT-Mitarbeiter:	28,7

Quelle: Helbling, Research 2002



Vergleichszahlen für Benchmarking

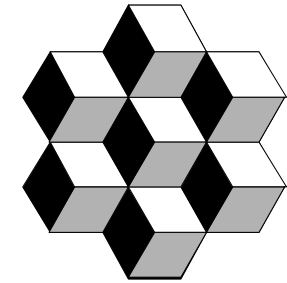
IT-Budget in % vom Umsatz 2001

- | | |
|----------------------|-------|
| 1. Banken (earnings) | 14 % |
| 2. Telekommunikation | 14 % |
| 3. Gesundheitswesen | 5 % |
| 4. Transport | 4,5 % |
| 5. Einzelhandel | 2 % |

10-25 % des IT-Budgets gehen in Neuerungen

75-90 % des IT-Budgets verschlingt der laufende Betrieb

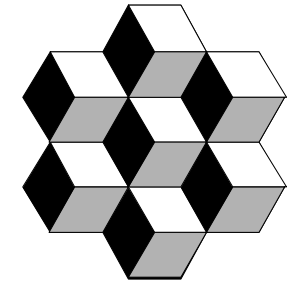
Quelle: Gartner Research



IT-Nutzen

Messgrößen und Indikatoren

1. Umsatzsteigerung
2. Automatisierung
3. Wettbewerbsstellung verbessern
4. Qualitätsverbesserung
5. Kundenzufriedenheit
6. Mitarbeiterzufriedenheit
7. Einkaufspreise senken
8. Reduzierte Prozesskosten
9. Time-to-Market
10. Early Wins
11. Technologievorsprung
12. Produktivitätssteigerung
13. Entwicklungszyklusverkürzung
14. Verfügbarkeit erhöhen
15. Mobilitätsverbesserung
16. Collaborationsverbesserung
17. Kostentransparenz
18. Markenfestigung
19. Normenerfüllung
20. Zahlungseingänge beschleunigen



C

Drei praktische Beispiele zur Senkung der IT-Kosten (je Kostenblock)

1. Standardisierung von HW / SW am Arbeitsplatz bis -30 %
(Nutzdaten im Netz verwalten)
2. Interne Vereinbarung zu named-user-Lizenzen bis -30 %
(Office-Produkte, Standardsoftware)
3. Support verteilen (lokal, zentral, spezial) bis -30 %
(spezifiziertes statt einheitliches Vorgehen)