

Steuern mit Kennzahlen - Durch Transparenz der Kosten und Leistungen Ihrer IT auf Augenhöhe mit dem Business

Das kennen Sie:

- Kaum sind die IT-Prozesse gestaltet und die Richtlinien aufgeschrieben, sind sie schon veraltet! Richtlinien zu entwickeln ist eine Sache - sie erfolgreich umzusetzen eine mindestens so große Herausforderung. Es fehlen häufig Kennzahlen, um die erfolgreiche Umsetzung auch zu prüfen.
- Die Rolle der Informationstechnologie in modernen Unternehmen hat sich verändert, sie entwickelt sich vom rein unterstützenden Prozess immer stärker zu einem «Business within the Business»: IT-Bereiche - intern oder extern - entwickeln, produzieren und betreuen Vorleistungen für andere Geschäftsbereiche.
- Es fehlt ein wirksames Instrumentarium, um dieses «Business within the Business» systematisch abzubilden und zu steuern und letztendlich eine Sensibilisierung für die IT-Security und die dafür erforderliche Maßnahmen zu schaffen.

Das bieten wir:

- Standortbestimmung: Wir bewerten Ihr IT-Kennzahlensystem, prüfen die Wirksamkeit und liefern einen Managementbericht über Verbesserungen.
- Transparenz über die IT-Leistungen: Wir unterstützen Sie bei der Strukturierung Ihrer Kennzahlen so, dass Ihnen eine Steuerung von IT-Zielen effektiv möglich ist.
- Kostenreduktion ohne Qualitätsverlust: Wir zeigen Ihnen auf, wie Sie den Einfluss von Kostenzielen auf die Qualität der IT-Leistungen sinnvoll messen (z.B. Ihre IT-Kosten auf x% reduzieren).
- Managementtaugliches IT-Reporting: Wir unterstützen Sie dabei, die Leistung Ihrer IT unterschiedlichen Zielgruppen, einfach und einprägsam darzustellen (z.B. Geschäftsleitung, Fachbereiche, eigenes IT-Management).

Nutzeneffekte – Benefits

- **Wirksames Kennzahlensystem:**
Die IT wird in die Lage gesetzt, Kosten zu begründen, Risiken in der IT zu minimieren und die Leistungen in den Vokabeln des Business zu erklären.
- **Zielgerichtetes Controlling:**
IT-Controlling ist erfolgreich, wenn die „richtigen“ Kennzahlen von der IT-Strategie ausgehen und aus dem vorhandenen Datenbestand „gebaut“ werden.
- **Bewährte und erprobte methodische Ansätze:**
Wir nutzen u.a. Balanced Scorecard und das COBIT Framework, und bieten „fertige Schablonen“ für ein zielgerichtetes IT-Controlling .

Kernbestandteile und Ergebnisse

Unser ict sourcing.de-Transformationsansatz basiert auf der Balanced Score Card als Denkmodell und umfasst drei IT-Kennzahlen-Module:

- **Gestaltungsoptionen:**
Definition bewährter Steuerungsgrößen der IT
- **Zielgerechte Auswertung der IT Kennzahlen:**
z.B. zur Kosteneffizienz, Service Desk Performance oder Benutzerfreundlichkeit
- **Griffige Aufbereitung der IT-Kennzahlen:**
als Cockpit- oder Dashboardlösung Ihren speziellen Bedürfnissen angepasst

Die Module können auch einzeln beauftragt werden.



Griffige Cockpit- oder Dashboardlösungen

Erfahrungen und Kompetenzen

Folgende Projekte haben wir bereits erfolgreich durchgeführt:

- Business Process Outsourcing: Positionierung der internen Bank-IT als IT-Provider am Markt - Erarbeitung von KPIs für Leistungen, SLAs, Konzept zur Steuerung mit Kennzahlen
- Einführung einer Balanced Scorecard für die Informatiksteuerung einer internationalen Bank
- Review der IT-Strategie inkl. Wertbeitrag und IT-Kennzahlen für einen Energie-Konzern
- IT-Controlling mit IT-Kennzahlensystem: Hier wurden über 100 Kennzahlen abgeleitet, die abhängig von der Ausrichtung auch in anderen Projekten zum Einsatz kommen können
- Performance-Check und KPI-Entwicklung für die IT-Leistungsprozesse eines Pharma-Konzerns
- Cockpit-Lösung zur Steuerung des Service-Desk für den CIO eines Industrieunternehmens
- Durchführung von IT-Audits mit Kennzahlen-Ermittlung in der Automobil-Branche

ict sourcing.de arbeitet bei Bedarf mit namhaften „Best-In-Class“-Partnern zu spezifischen Fachthemen zusammen.