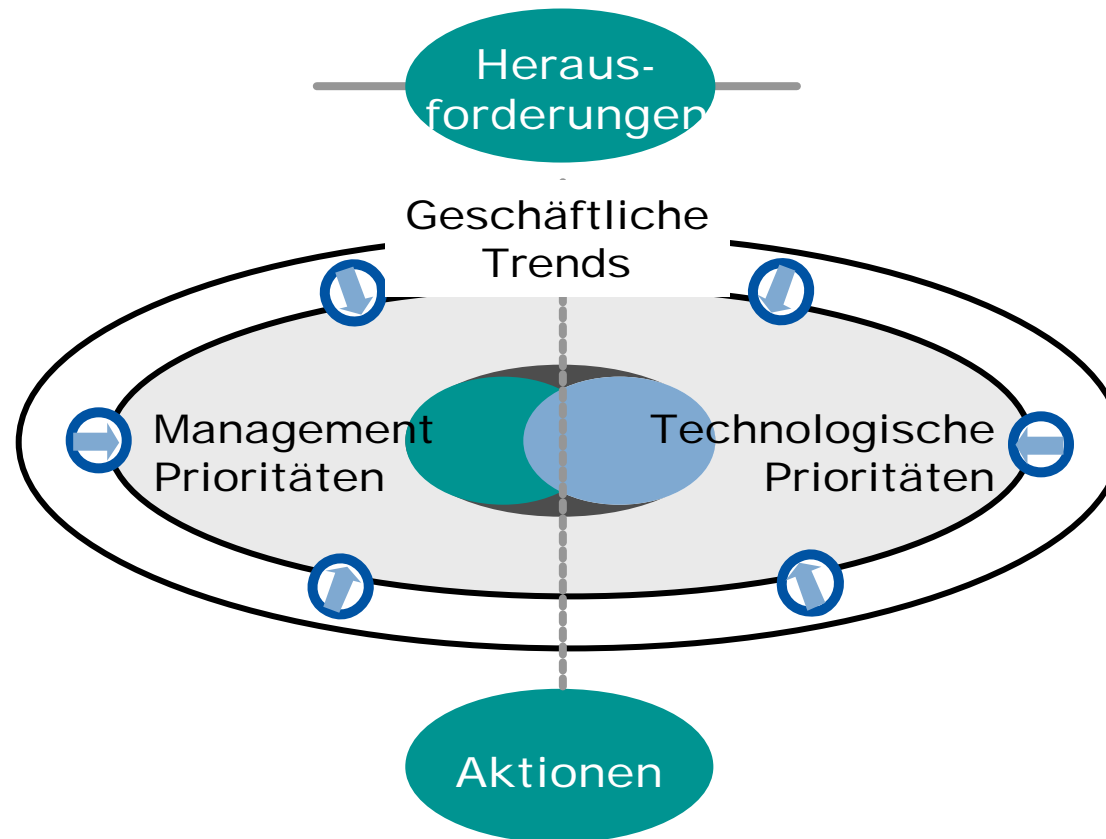


Gartner

*insight for the
connected world*

**IT Management
im Zeitalter der
Verschmelzung
von IT und
“Business”**

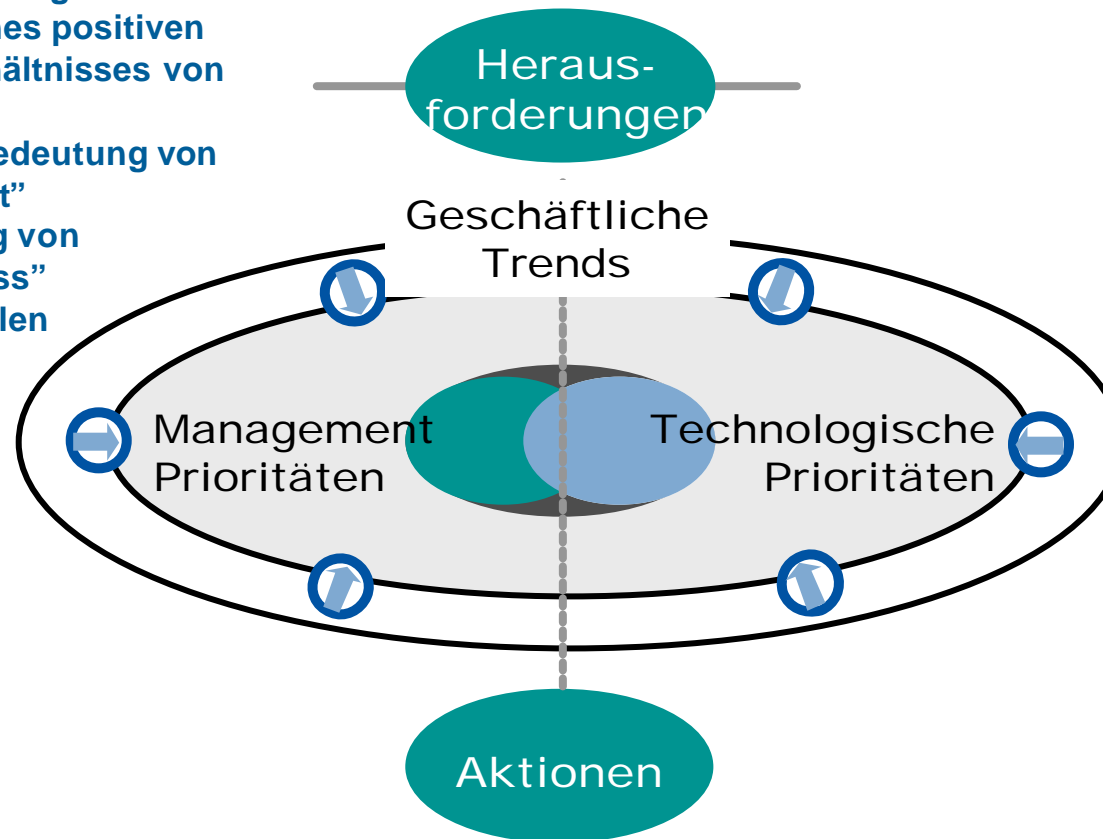
Herausforderungen für CIOs und notwendige Aktionen



Source: CIO Umfrage, Gartner Executive Program
(ca. 1500 CIOs, Interviews im Zeitraum Okt. – Dez. 2001)

Herausforderungen für CIOs und notwendige Aktionen

- Management der dynamischen Geschäftsveränderungen
- Verwirklichung eines positiven Wert / Kosten Verhältnisses von IT Investitionen
- Verständnis der Bedeutung von "IT im Rampenlicht"
- Zusammenführung von IT, IS und "Business" Leistungskennzahlen

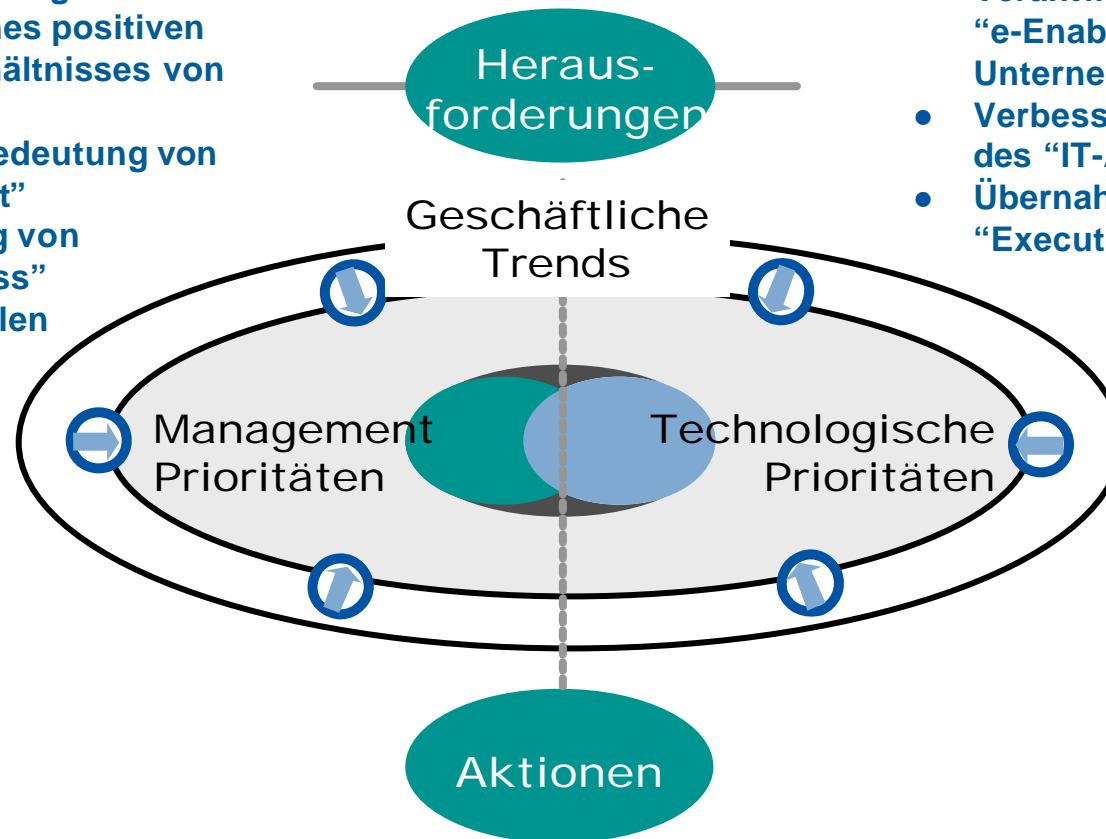


Source: CIO Umfrage, Gartner Executive Program
(ca. 1500 CIOs, Interviews im Zeitraum Okt. – Dez. 2001)

Herausforderungen für CIOs und notwendige Aktionen

- Management der dynamischen Geschäftsveränderungen
- Verwirklichung eines positiven Wert / Kosten Verhältnisses von IT Investitionen
- Verständnis der Bedeutung von "IT im Rampenlicht"
- Zusammenführung von IT, IS und "Business" Leistungskennzahlen

- Gestaltung der Management Verantwortlichkeiten für "e-Enabling" des Unternehmens
- Verbessern des Managements des "IT-Angebots"
- Übernahme der Rolle eines "Executive Coach"

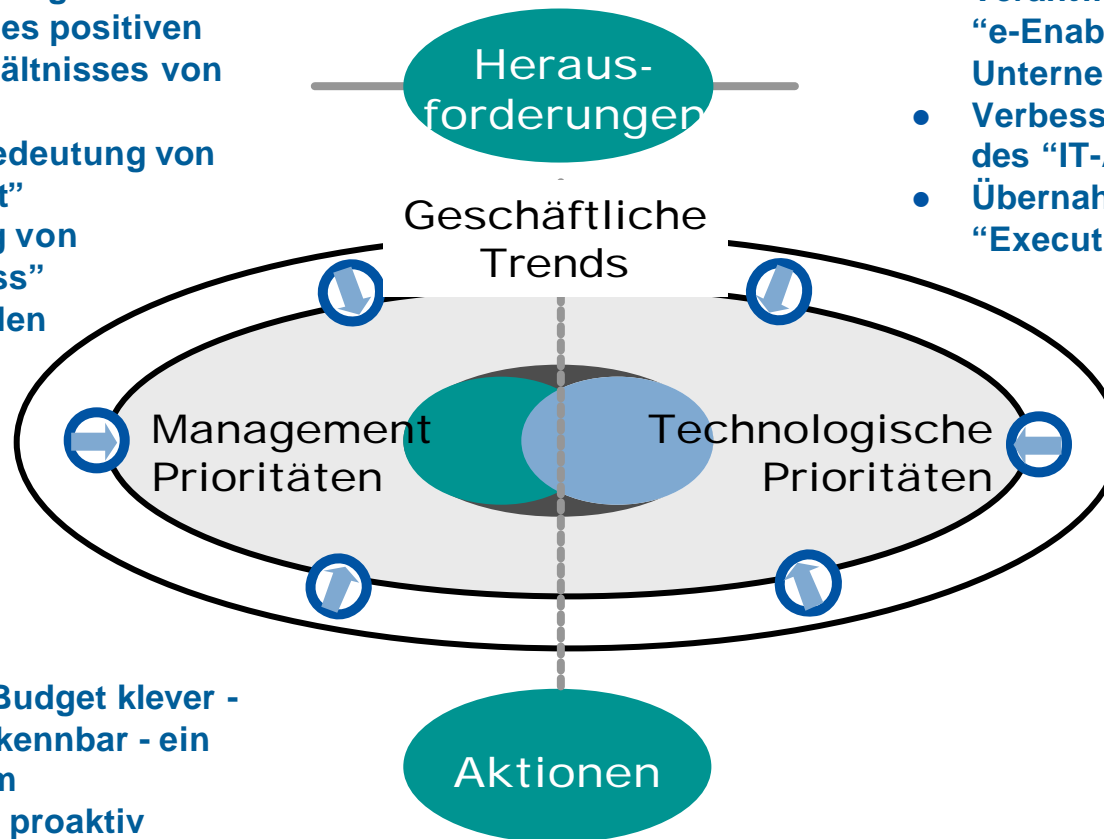


Source: CIO Umfrage, Gartner Executive Program
(ca. 1500 CIOs, Interviews im Zeitraum Okt. – Dez. 2001)

Herausforderungen für CIOs und notwendige Aktionen

- Management der dynamischen Geschäftsveränderungen
- Verwirklichung eines positiven Wert / Kosten Verhältnisses von IT Investitionen
- Verständnis der Bedeutung von "IT im Rampenlicht"
- Zusammenführung von IT, IS und "Business" Leistungskennzahlen

- Gestaltung der Management Verantwortlichkeiten für "e-Enabling" des Unternehmens
- Verbessern des Managements des "IT-Angebots"
- Übernahme der Rolle eines "Executive Coach"



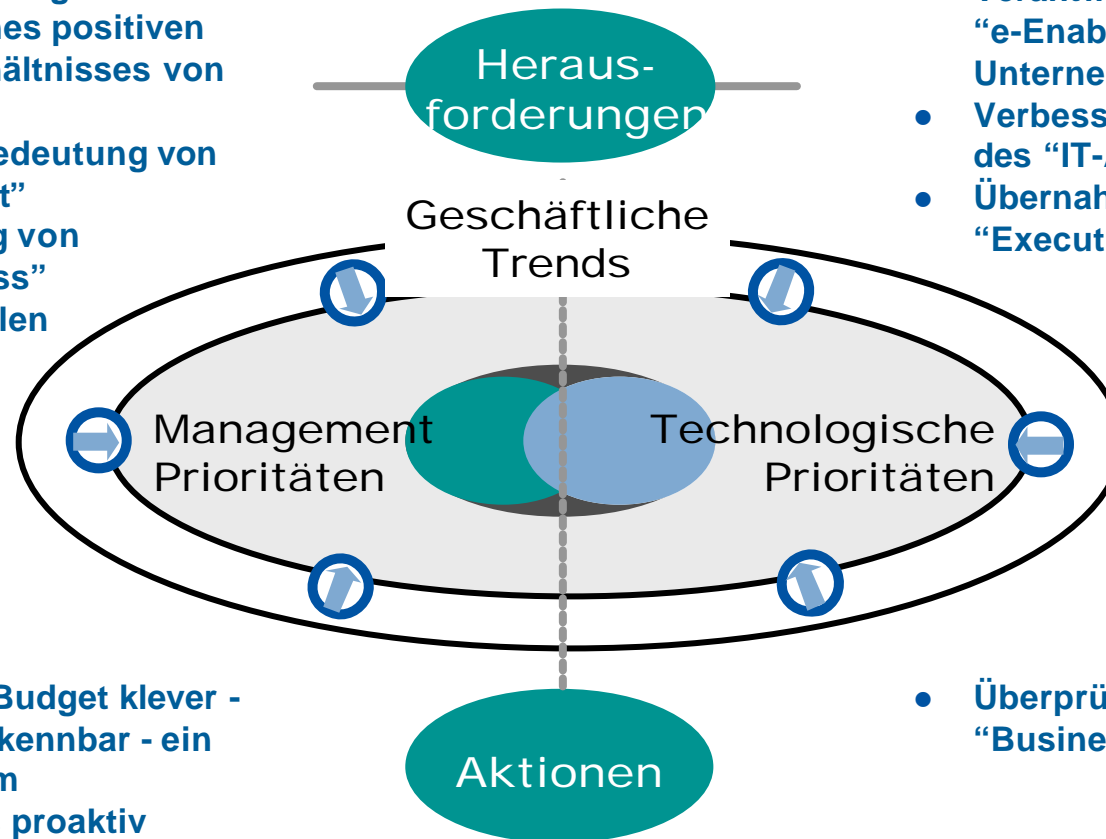
- Setzen Sie ihr IS Budget clever - und für andere erkennbar - ein
- Begegnen Sie dem Konjunkturzyklus proaktiv

Source: CIO Umfrage, Gartner Executive Program
(ca. 1500 CIOs, Interviews im Zeitraum Okt. – Dez. 2001)

Herausforderungen für CIOs und notwendige Aktionen

- Management der dynamischen Geschäftsveränderungen
- Verwirklichung eines positiven Wert / Kosten Verhältnisses von IT Investitionen
- Verständnis der Bedeutung von "IT im Rampenlicht"
- Zusammenführung von IT, IS und "Business" Leistungskennzahlen

- Gestaltung der Management Verantwortlichkeiten für "e-Enabling" des Unternehmens
- Verbessern des Managements des "IT-Angebots"
- Übernahme der Rolle eines "Executive Coach"



- Setzen Sie ihr IS Budget clever - und für andere erkennbar - ein
- Begegnen Sie dem Konjunkturzyklus proaktiv

- Überprüfen Sie Ihre Nähe zum "Business"


Source: CIO Umfrage, Gartner Executive Program
(ca. 1500 CIOs, Interviews im Zeitraum Okt. – Dez. 2001)

IS Management Prioritäten 2001



What's top

- Strategien für tiefere IS/Business Verbindung
- Gewinnen und Halten von guten Mitarbeitern
- Wegweisender Berater der Unternehmensführung
- Fördern und Pflegen von IS Kompetenzen

- 
- Handhabung von "legacy" IT Systemen
 - Integration nach Firmenfusionen und -käufen
 - IT Kosteneinsparung

What's lower

Source: CIO Umfrage, Gartner Executive Program
(ca. 1500 CIOs, Interviews im Zeitraum Okt. – Dez. 2001)

Top IS Management Prioritäten in Regionen



Nord America

- 1 Gewinnen/Halten guter Mitarbeiter
- 2 Strategien für tiefere IS/“Business” Verbindung
- 3 Wegweisender Berater für Unternehmensführung
- 4 Fördern/Pflegen von IS Kompetenzen
- 5 Entwicklung von “e-enabling” IT Architekturen

IS Management Prioritäten



Europa

- 1 Strategien für tiefere IS/Business Verbindung
- 2 Aufzeigen des Werts der IS für das Unternehmen
- 3 Fördern/Pflegen von IS Kompetenzen
- 4 Wegweisender Berater für Unternehmensführung
- 5 Gewinnen/Halten guter Mitarbeiter



Asien/ Pazifischer Raum

- 1 Strategien für tiefere IS/“Business” Verbindung
- 2 Wegweisender Berater für Unternehmensführung
- 3 Entwicklung von “e-enabling” IT Architekturen
- 4 Programm/Projekt Management
- 5 Gewinnen/Halten guter Mitarbeiter

Der CIO – eine Spezies im Wandel

... vier entstehende Rollen

3. "Technology opportunist"
Regt zu neuen Möglichkeiten im Geschäftsumfeld an, insb. E-Business Strategie

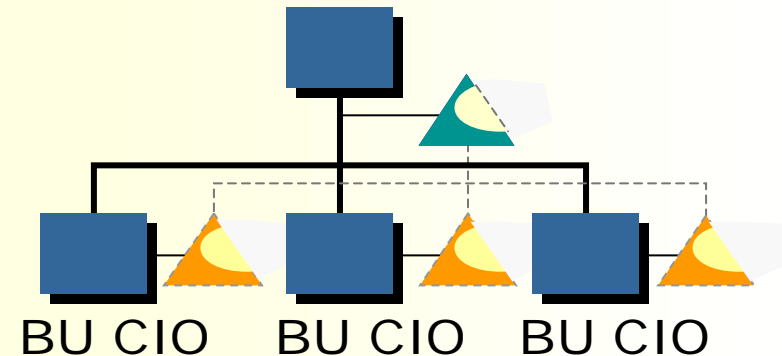
2. "Supply-oriented CTO" (Chief Technology Officer)
(verantwortlich für Bereitstellung und Erfüllung der IT Services)

■ **unternehmensweit**

BU = business unit

1. "Demand-oriented CIO"
(steuert Erwartungen, ...)

- **unternehmensweit**
- **in enger Verbindung mit Geschäftsbereichen, CEO und Vorstand**



4. CIOs von Geschäftsbereichen oder
"Business Information Executives"

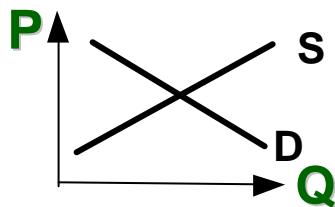
- **Rolle ist Mischform**
- **Ausprägung unternehmensabhängig**

Source: Gartner EXP Research

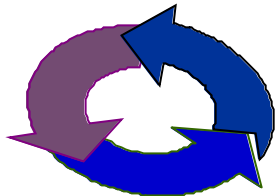
Heutige Herausforderungen an Interne Service Provider (InSPs)



Externer Wettbewerb – Kunden vergleichen in ihrer Wahrnehmung ihren InSP mit ESPs. Dies schafft externe Konkurrenz und den Druck eines drohend bevorstehenden Outsourcings.



Demand Management – Die IS Organisation ist häufig als Institution finanziert, die einen Einheits-Service auf Basis des kleinsten gemeinsamen Nenners liefert. Die Anforderungen übersteigen ständig die angebotenen Leistungen.

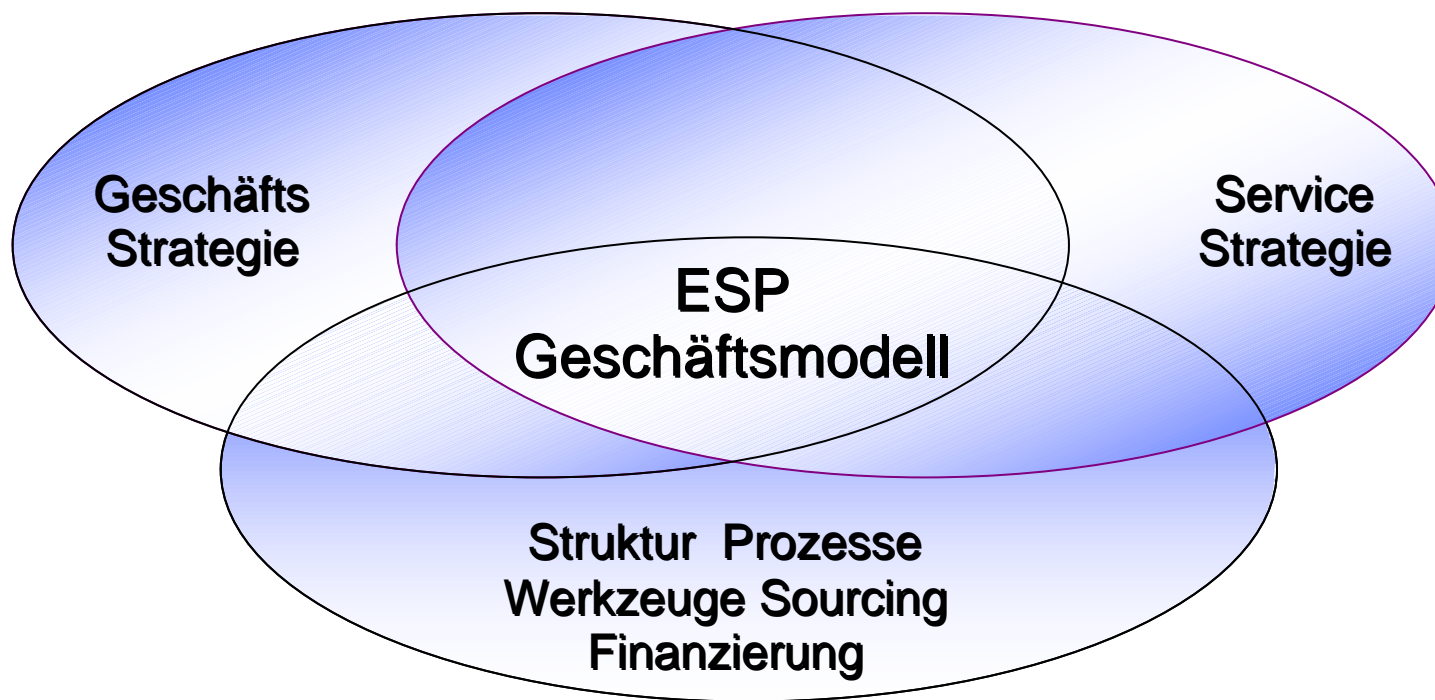


Operational Effectiveness – Die IS Organisation wurde in der Vergangenheit meist als Cost Center betrieben. Ihr Hauptziel war somit mehr die Einhaltung der Budgetgrenzen, als die Qualität, Betriebssicherheit und Kosteneffektivität ihrer Services. Heute sind diese Themen von Bedeutung und die bisherigen Kompetenzen sind unzureichend.



Unklare “Value Proposition” – Die IS Organisation kann meist nicht aufzeigen, wie hoch der Wert ihres Beitrags zum Geschäftserfolg im Vergleich zu ihren Kosten ist. Ihre Kunden gehen vom Schlimmsten aus.

Die Antwort auf diese Herausforderungen: Übernahme eines External Service Provider (ESP) Geschäftsmodells



Gartner “Strategic Planning Assumption”

By 2005, 35 percent of North American and 65 percent of European InSPs will have explicitly organized, re-engineered and sourced around services or processes (0.8 probability).

(Bis einschliesslich 2005, werden sich 35% der InSPs in Nordamerika und 65% der InSPs in Europa anhand Services oder Prozessen ausgerichtet haben, dies sowohl hinsichtlich Organisation, Re-engineering als auch Sourcing. (Wahrscheinlichkeit: 80%))

Source: Gartner

IT Service Management - Definition

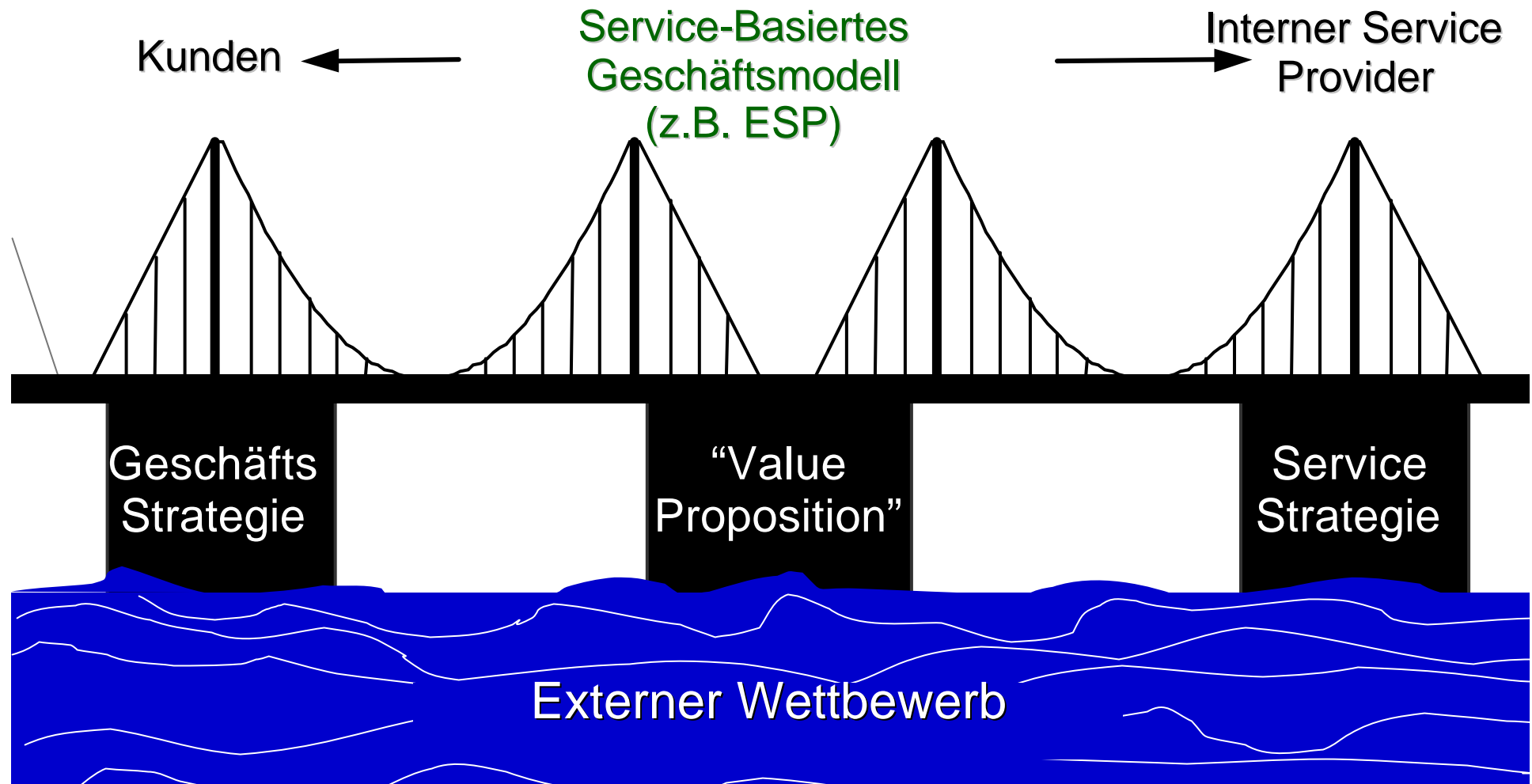
IT Service Management Philosophie:

Das Managen und Betreiben von gemeinsam genutzten IT Ressourcen ist ein “Service Business”

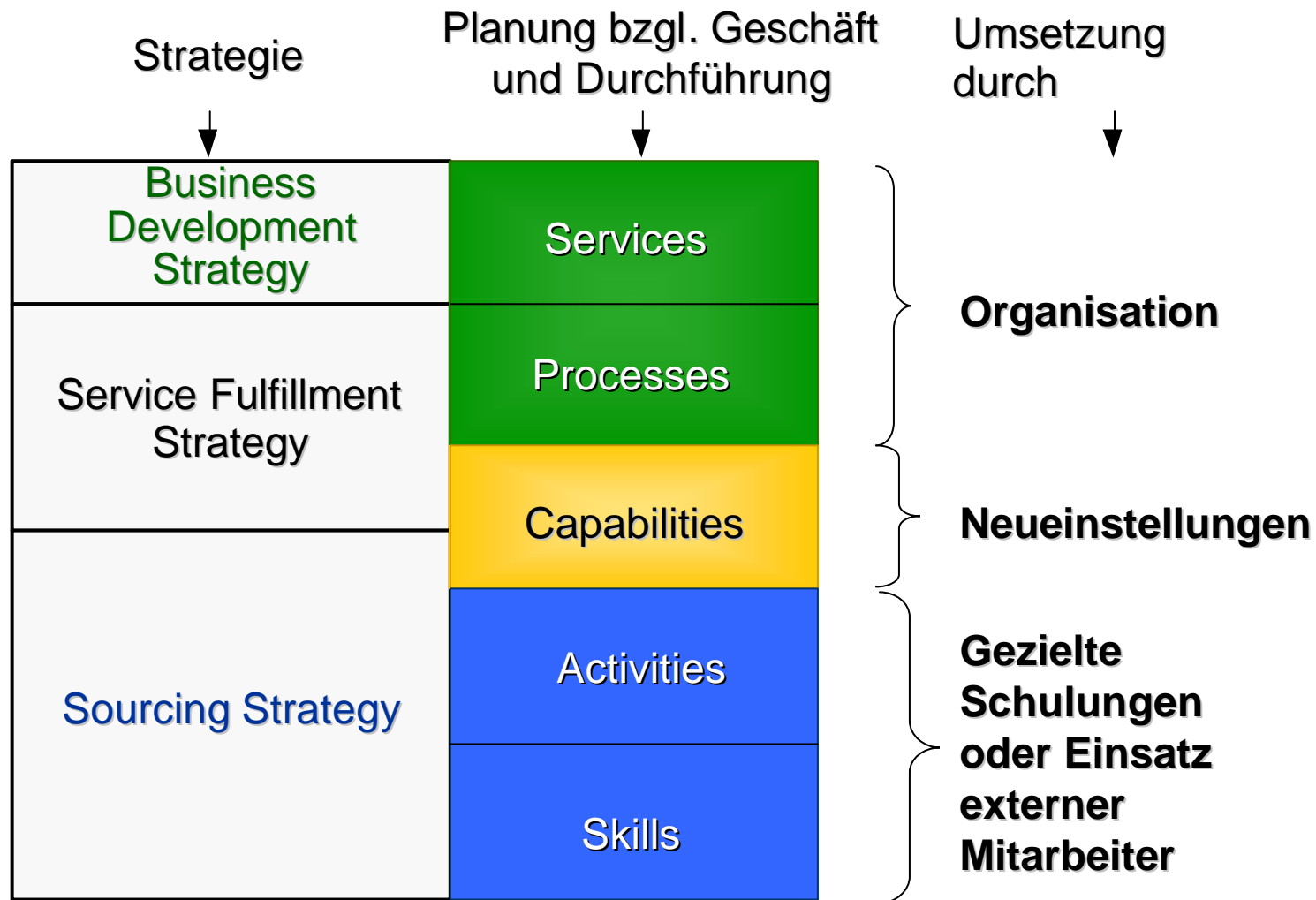
IT Service Management ist eine Fachdisziplin, die folgende Aspekte miteinander verbindet:

- bewährte Techniken von Prozess Design, Integration und Management
- Fähigkeiten hinsichtlich technologischer Umsetzung und
- wettbewerbsfähige, gewinnorientierte Managementpraktiken für die Bereitstellung IT-basierter Produkte und Services

Value Proposition: Die Verknüpfung mit der Geschäftsstrategie



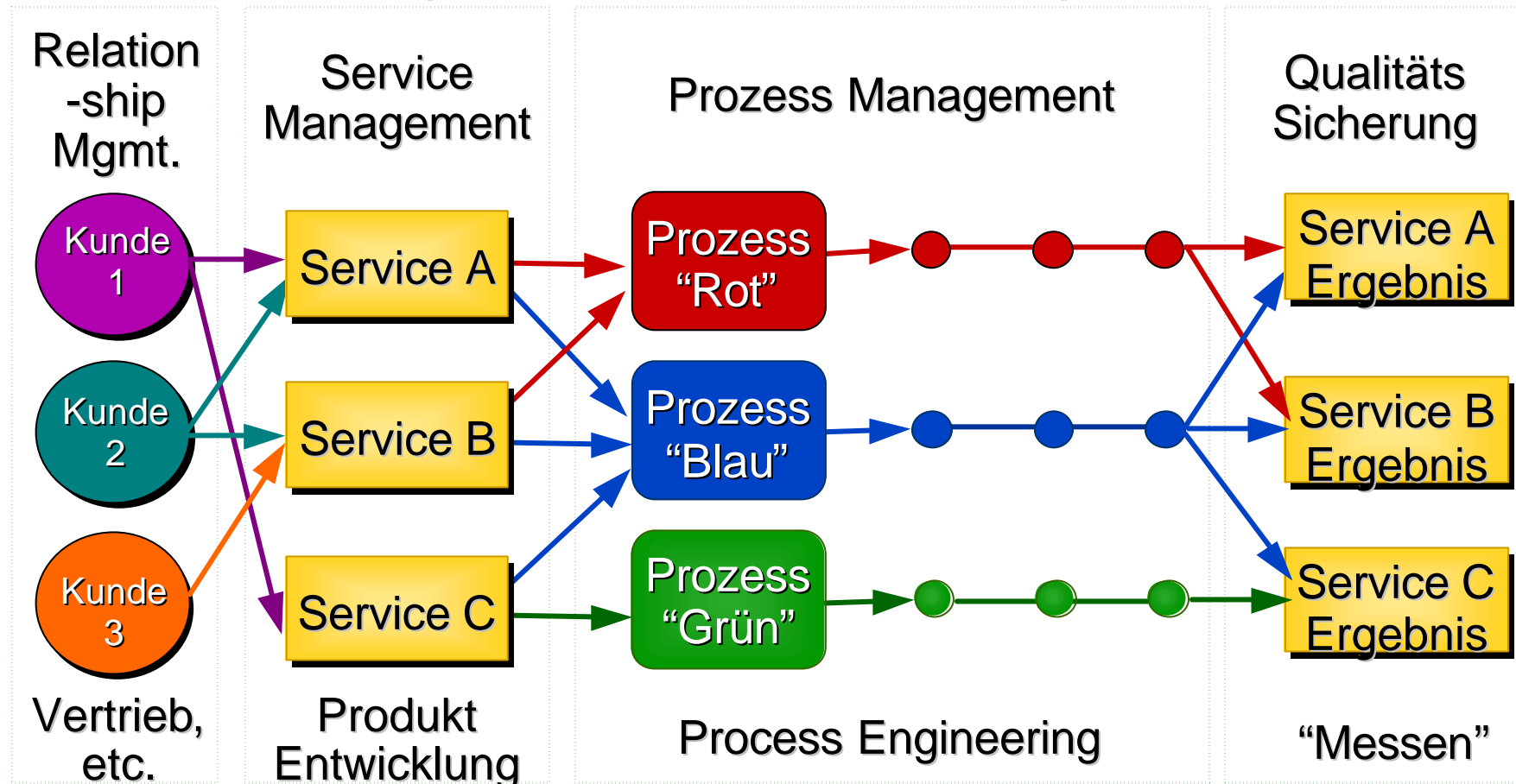
Strategic Sourcing: Entscheidungsrahmen



Source: Gartner

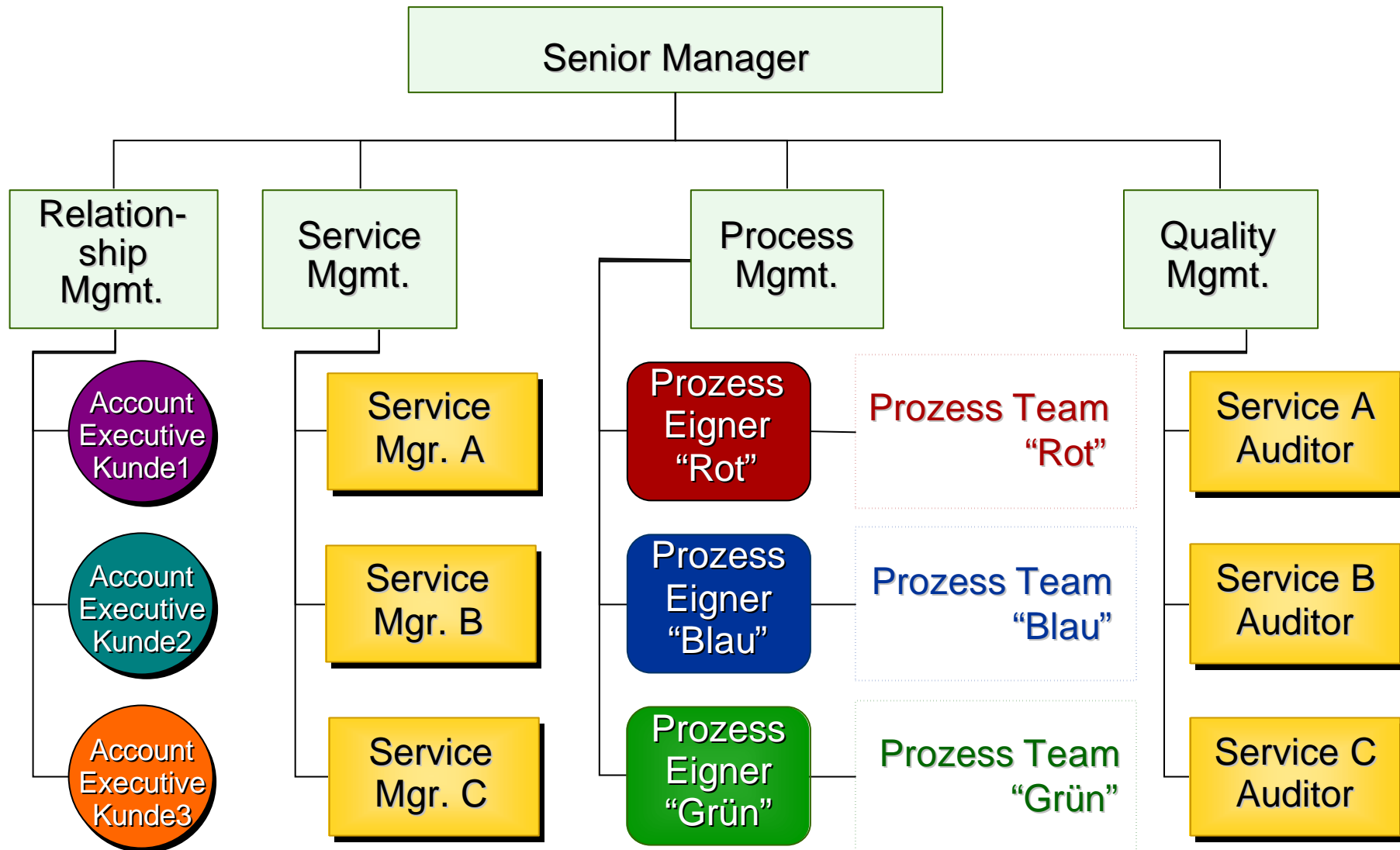
Internal ESP Organisationsrahmen

Fähigkeiten für Betriebs-Management



Fähigkeiten für Betriebs-Durchführung

Service-basierte Organisationsstruktur



Die Rolle des Relationship Managers

Relationship Manager

```
graph TD; RM[Relationship Manager] --> U[Was tut er für das Unternehmen?]; RM --> K[Was tut er für die Kunden?];
```

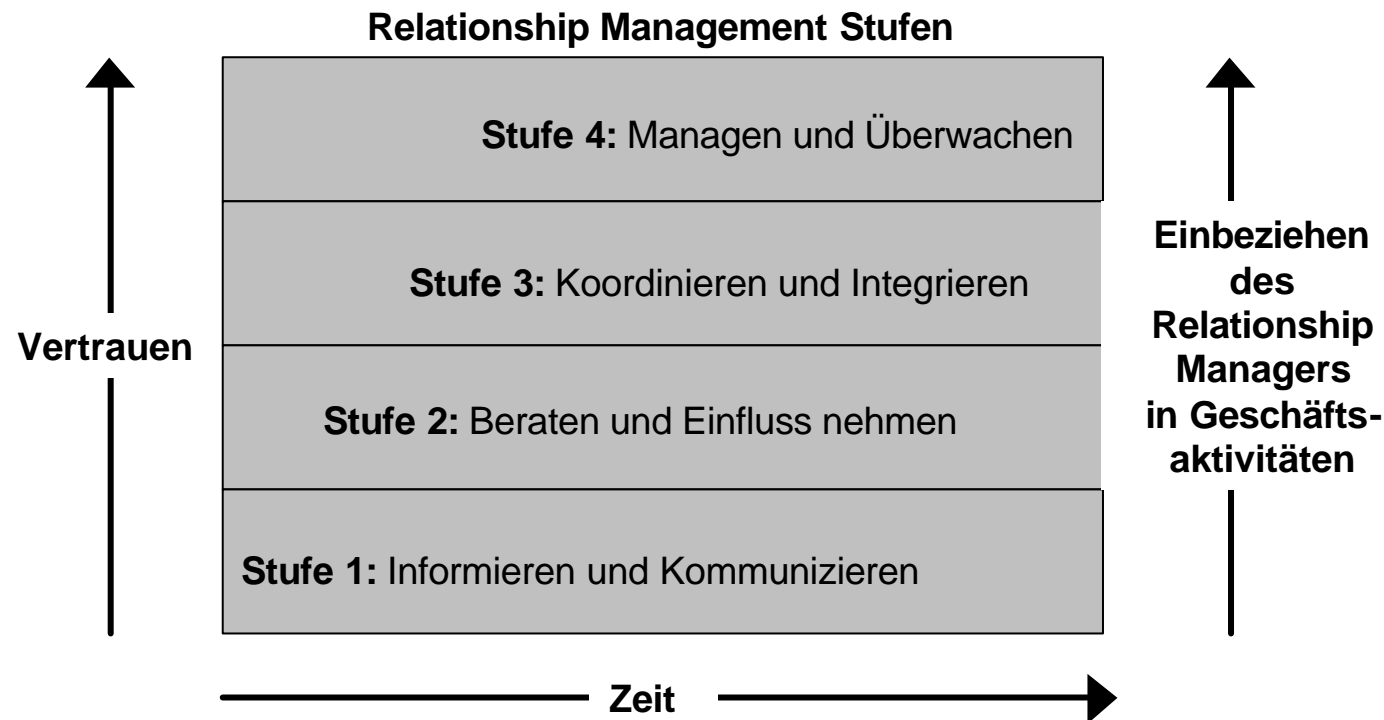
Was tut er für das Unternehmen?

- Identifiziert neue Geschäftsmöglichkeiten und -märkte
- Identifiziert neue Produkt und Service Angebote, die innovative und hochwertige Kundenlösungen schaffen
- Identifiziert vorausschauend Leistungsangebote, die sich ändernde Kundenbedürfnisse befriedigen
- ...

Was tut er für die Kunden?

- Fördert/unterstützt einen kontinuierlichen Planungsprozess
- Arbeitet mit Kunden, um Priorisierung der Services vorzunehmen
- Misst die Kundenzufriedenheit
- Analysiert kritische Geschäftsprozesse auf Kundenseite
- Unterstützt bei der Entwicklung von Machbarkeits- und Risikoanalysen
-

Vom Relationship Manager zum Business Information Executive



Source: Gartner

Standortbestimmung - Gartner's "Prozess-Reife Modell"

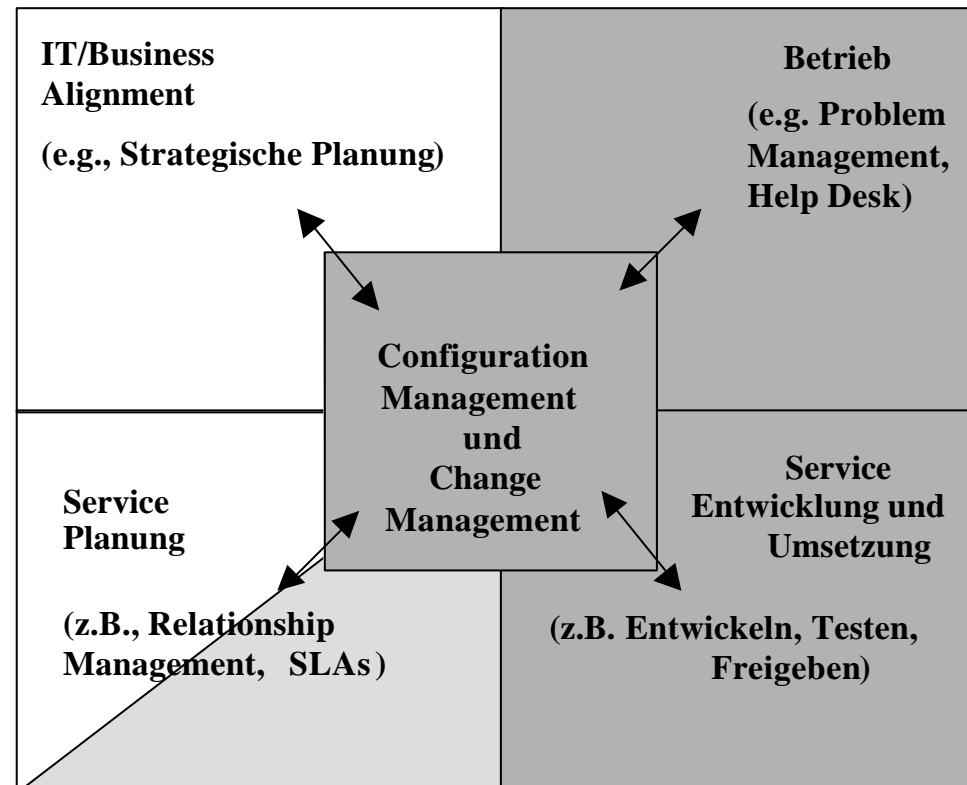
IT Service Management Disziplinen

IT - Mgmt
Prozess
Reifegrade

Level 4: Wert	Business Management Service Design und Planung, Business Alignment, Strategisches Sourcing
Level 3: Service	Business Development und Account Management Marketing, Kundensegmentierung, Performance Agreements, Cost Management, Preisgestaltung, personelle Besetzung
Level 2: Proaktiv	IT Service Erfüllung „Prozess Sourcing“ Strategien, Organisation, Prozesses (e.g., Change Mgmt., Capacity Mgmt., Problem Mgmt., Configuration Mgmt. Software Verteilung)
Level 1: Reaktiv	Sinnvoller Tooleinsatz Network Systems Management, Help Desk, Consolidated Service Desk, Asset Management, Change Management, Facilities Management

IT Service Management - Best Practices

Ein generisches IT Service Management Modell

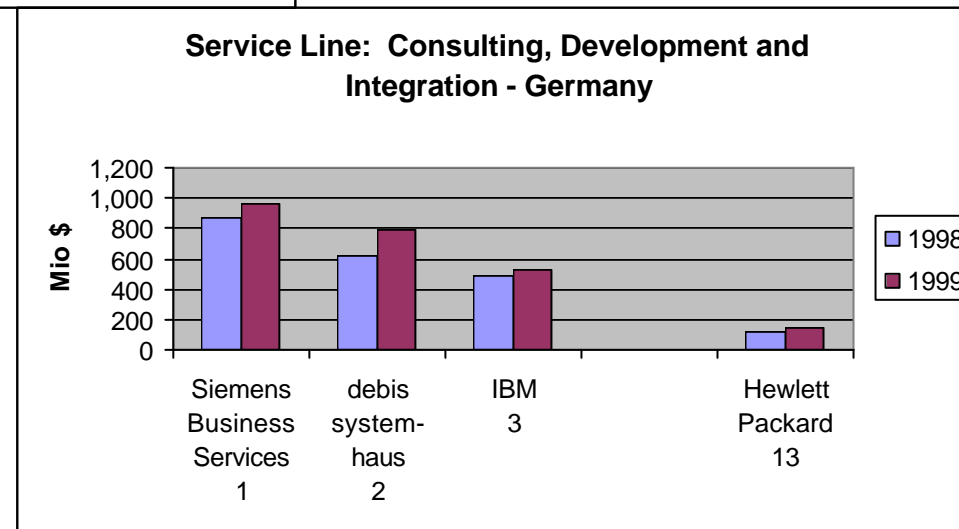
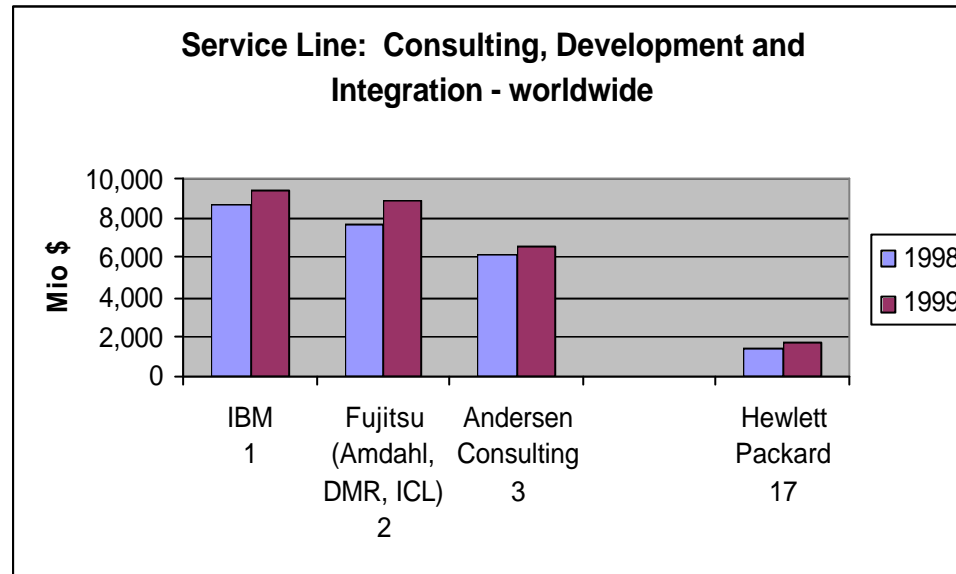


Quelle: Gartner

IT Infrastructure Library

- IT Infrastructure Library ist die beste “public domain” Methodik für prozessorientiertes IT Management
- IT Infrastructure Library besteht aus einer umfassenden Serie von Büchern zu verschiedenen Service Management Aspekten wie Service Level Management, Kapazitätsmanagement,...
- In Europa hat sich ITIL inzwischen zum de facto Standard für IT Service Management entwickelt.

“Spieler” am Markt



Empfehlungen für Interne Service Provider

Bzgl. Wettbewerbsfähigkeit	Bzgl. Effizienz
<ul style="list-style-type: none"> ■ Annahme eines ESP Geschäftsmodells; Kenntnis der “value proposition” ■ Organisation gemäss Services und Prozessen ■ Aufbau neuer Management Kompetenzen durch Einstellen entsprechender Mitarbeiter und geeignete Belohnungssysteme ■ Benchmark gegenüber dem externen Markt 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Strategisches Sourcing ■ Aufbau neuer Betriebs Kompetenzen durch Einstellen entsprechender Mitarbeiter und geeignete Belohnungssysteme ■ Benchmark gegenüber anderen internen Service Providern
<ul style="list-style-type: none"> ■ Übergreifende, abgestimmte Veränderung von allen drei Bereichen: Prozesse, Organisation und Werkzeuge 	

Gartner “Strategic Planning Assumption”

Through 2006, InSPs that simultaneously re-engineer, reorganize and re-tool around explicit processes are two-thirds less likely to fail in their transformation efforts than peer groups relying on a single tactic to fuel increased competitiveness (0.7 probability).

(Bis einschliesslich 2006, werden Transformationsbestrebungen von Internen Service Providern, die ihre prozessorientierte Ausrichtung sowohl hinsichtlich Re-engineering, Organisation als auch Werkzeugen betreiben, mit einer um zwei Drittel geringeren Wahrscheinlichkeit scheitern, als die Internen Service Provider, die sich hierbei auf nur eine Taktik zur Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit verlassen.
(Wahrscheinlichkeit: 70%))