Ergebnisprotokoll

LSZ CIO-Kongress 2014

23.-25. November 2014, Spa & Conference Hotel Loipersdorf

Arbeitskreis Nummer: 3

Workshopthema: Kennzahlen, um den Wertbeitrag der IT messen zu können

Name des Workshopleiters: Leo Hintersteiner/Peter Karas

Name des Arbeitskreisleiters: Christian Kudler

Teilnehmerzahl: 22

Ergebnisse / behandelte Themen:

- Wer hat eigentlich gesamtheitliches Kennzahlensystem?
- Nutzenbewertung ist gar nicht das Thema, sondern wie kann ich überhaupt sinnvoll **Kosten** bewerten und richtig zuordnen (Raiffeisen Informatik);
- Manche (A1) haben schon Nutzenbewertung wenn es um **Geschäftsprozess**-Vorteile geht (pragmatisch! – sonst wird es zu komplex)
- Die meisten Unternehmen sehen sich (als IT-Abteilung) an den Kosten gemessen und gesteuert → sehr störend; **Wertbeitrag** müsste das Kriterien sein
- Business Value ist auch sehr schwer zu messen
- Nutzen wird bei manchen auch als Opportunitätskosten für **Risikovermeidung** gemessen
- Land Steiermark hat seit längerem eine **verpflichtende Nutzenanalyse** (quantifizierbar oder strategischer Nutzen durch oberste Führung) → inkl. Nutzenbilanz (Lifecycle Benefit/Cost)
- **Nutzen ist keine statische Größe**, sondern verändert sich im Lauf der Zeit z. B. eines Projektes
- Nutzen liegt im Fachbereich – Kosten liegen in der IT-Abteilung
- Manche haben schon **Business Kennzahlen** (z. B. Time-to-Market, Market Reach etc.) im Einsatz, an denen die Auswirkungen des IT-Einsatzes gemessen wird (damit verbunden ist auch eine Änderung der Rolle der **IT-Abteilung als Business Innovation Partner** verbunden); z. B. auch Pipelife/Wienerberger
- Infrastruktur kann über die Qualität und Kosten der gelieferten **IT-Services** gemessen und gebenchmarked (mit dem Fachbereich) (z. B. Magna Steyr)
- **SLAs** als Steuerungsgröße: sehr schwierig, aber punktuell wird und muss es gemacht werden

Schwerpunkte:

- Häufig wird der Nutzen nicht methodisch gesteuert und gemessen („controlled")
- Wo Nutzen gemessen wird, wird meist an der Wirkung von IT auf die Geschäftsprozesse gemessen

- **Wer** muss den Nutzen des IT-Einsatzes rechtfertigen? (IT-Abteilung, Fachbereich)
- Weiteres Methodisches Problem: **Einzelnutzen vs. Gesamtnutzen** für das Unternehmen (Portfolio-Management)
- Besondere Problemstellung: Messung/Steuerung des Wertbeitrags der laufenden Bereitstellung der **IT-Infrastruktur**