



## IT-Jahresbericht

### Wertbeitrag der IT auf den Punkt gebracht



Matthias Gelsok – IT-Director  
Getinge Medical Systems  
MAQUET GmbH & Co KG

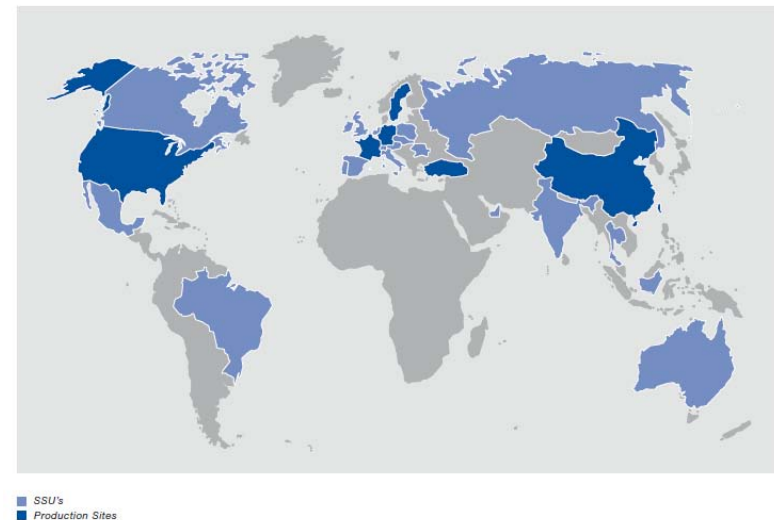


Hanno Ebsen – Senior Consultant  
Arcondis AG

# MAQUET Getinge Group



## OPERATIONAL EXCELLENCE 2009 SUPPORTED LOCATIONS



# Es war einmal...



Habe ich doch gerade gesagt!

Im nächsten Jahr wollen wir weiter expandieren und die Kosten stabil halten – Wie gehen Sie das an?

SAP PI, SolMan, SCCM – was?... und dafür bezahle ich x Millionen im Jahr an die IT?

Dieses Jahr haben wir erfolgreich auf SAP PI neuestes Release umgestellt und ausserdem noch die SW-Verteilung via MS SCCM aufgebaut. Die First Solution Rate des Helpdesks haben wir deutlich verbessert, unser ITSM-Tool an den SAP SolMan gekoppelt und die SAP-Responsetimes gehalten, ...

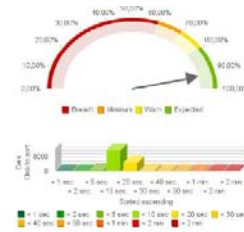
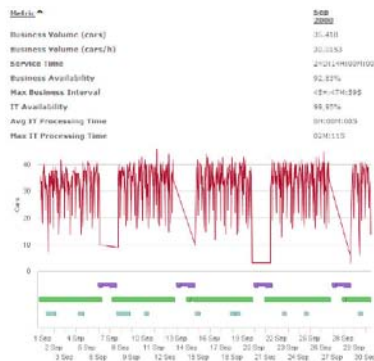
CIO

CEO

# Wer in die äussere Darstellung investiert, hat nichts zu sagen (wie Berater und Marketingabteilungen)



- Die Darstellung der Leistungen der IT beschränkt sich (wenn überhaupt vorhanden) auf:
  - Technische Darstellungen
  - Incident und Change Kennzahlen
  - Ampeln für die Service-Level-Erfüllung
- Marketing und Imagepflege ist besonders dann wichtig, wenn die Beurteilung der Service-Erbringung auch vom subjektiven Empfinden des Kunden abhängt. Dies trifft bei IT Services unzweifelhaft zu.



## Defizite:

- Projekte werden unzureichend dargestellt.
- Der Beitrag zur Wertschöpfung ist unklar.
- Die Verbindung zur Strategie fehlt.
- Kennzahlen werden nicht erläutert.
- Die Darstellung ist technisch und nüchtern

# Warum werden die Kommunikationschancen nicht wahrgenommen?



Vielen IT Abteilung fällt es heute noch schwer, wirksames Marketing für sich zu betreiben, weil

1. die Notwendigkeit nicht gesehen wird. Der Kunde soll doch selbst **erkennen** bzw. „es liegt doch auf der Hand“, wie gut wir sind!
2. die IT Abteilungen nicht genau wissen, mit welchen Themen sie die **internen Kunden und Entscheidungsträger** (CEO, CFO, etc.) erreichen.

Ergo:

Wir brauchen ein Instrument,

- das die Leistungen der IT transparent darstellt
- wiederholbar einsetzbar ist
- vom Kunden akzeptiert wird

# Der IT Jahresbericht schliesst die Lücke!



- Der IT Jahresbericht ist ein strategisches Kommunikationsmittel zwischen der IT und den Fachbereichen
- Er schliesst eine wichtige Kommunikationslücke zwischen IT und Business
- Der IT Jahresbericht schafft ein Image/Brand durch periodisches Erscheinen

Die Gestaltung sollte folgende Punkte berücksichtigen:

- Gut strukturierter und kompletter Überblick über die IT Leistungen (holistic view)
- Marketing-technisch aufbereitet (state of the art)
- Auf die Zielgruppe (CEO, CFO und Fachbereiche) angepasste Sprache
- Aufzeigen der wichtigsten Performance Measures
- Roter Faden und klare Botschaft
- Persönliche Erlebnisse und Ansprache
- Im Falle hausintern verteilter IT: gemeinsame Erstellung des Reports „alle ins Boot nehmen“



# Es gibt viele Gründe für den Einsatz eines IT Jahresberichts – einige Beispiele



## Awareness

- Sie wollen Ihren CEO, CFO begeistern.
- Sie wollen die Wahrnehmung der IT beim Management steigern.
- Sie wollen die IT als Treiber für Innovationen positionieren.

## Wertbeitrag

- Sie wollen Leistungen der IT nicht nur durch Service Reports darstellen.
- Sie wollen Effizienzsteigerungen der eigenen Prozesse darlegen.
- Sie wollen die IT als Basis für Optimierungen der Geschäftsprozesse herausstellen.

## Chancen/ Themen

- Sie wollen zeigen, wie die IT das Business besser unterstützen kann.
- Sie wollen strategische Themen innerhalb des Unternehmens bekannt machen.
- Sie wollen aktiv Feedback erfragen.

# Vorgehen zur Erstellung des IT Jahresberichts



## CONTENTS

### Table of Contents

		3	4
		4	6
		5	6
Welcome	3	7	8
Management Summary	4	8	10
Challenges – Past and Future	5	10	11
Key Figures 2009	6	11	12
Operational Excellence	10	12	14
			16
Process Harmonization in Europe (SAP)	13	16	18
Value Contribution through Projects	15	18	20
			22
Preview 2010	23	22	24
			25
			26

Festlegung der Zielgruppe(n)

Anpassung der vordefinierten Struktur auf Ihr Unternehmen

Auswahl der wichtigsten Projekte

Identifikation aussagekräftiger Kennzahlen (ggf. inklusive Benchmark)

Erstellen von zielgruppenspezifischen Projektberichten

Review – Korrektur – Freigabe

Koordination mit Grafiker sowie Produktion

IT Jahresbericht

# Inhalte des IT Jahresberichts



## PREVIEW

### Operational Excellence

#### OPERATIONAL EXCELLENCE 2009 KEY FIGURES

IN THIS SECTION WE WILL DISPLAY THE OPERATIONAL KEY FIGURES OF MEDICAL SYSTEMS IT 2009. ALL FIGURES REPRESENT THE GLOBAL VIEW.

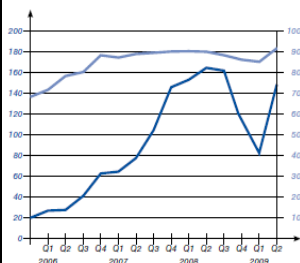
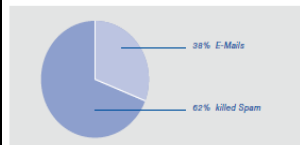
Enterprise infrastructure*	
Operating servers	425
Virtual servers	88
Backup data centers	3
Firewalls	42
Antispam and antivirus services	4
Storage Volume without backup tapes	74
Stored files	-200,000,000

The data volume increased explosively over the last years. To give you an impression 74 Tera Byte correspond to almost 19 billion pages

\* Medical Systems Global Data Centers

Communication	
Total Mail Volume / day	475,000
Mail Volume / day	180,000
SPAM killed / day	295,000
Virus detected / day	600
Filtered mails %	70
Mail server availability %	99.99

MAQUET's employees received 180,000 mails a day - in addition to these mails there are 295,000 SPAM mails. But you do not notice most of these mails because they are detected and deleted by the SPAM filter.



The percentage of SPAM mails continuously rises to a level of 80%. This means just 1 out of 10 e-mails is relating to business needs.

Source: McAfee Threat Report 2009 Q2

place	Cities User Access	Printer
95	214	12
-	-	-
17	69	4
-	37	-
-	39	-
-	25	-
-	11	-
5	16	2
1	6	2
-	4	1
1	6	1
-	1	1
-	-	-
-	2	-
-	-	-
-	35	-
119	430	23

entry / lines	VPN via Citrix Access Gateway	VPN via RSA Token
237	57	80
-	-	-
52	19	70
36	31	-
54	523	-
19	10	6
25	3	8
6	12	5
8	6	-
1	4	-
1	6	-
6	6	-
-	-	2
1	-	1
2	5	-
-	5	15
446	687	187



...a challenging year. We are... important projects such as...  
...Sibel CRM roll-out with focus on...  
...into the MAQUET IT world... Finland, Japan and Russia.  
...harmonization of IT Service

...the IT-Infrastructure, e.g. Active

...be published in April, 2011 and... key figures. Medical Systems IT... improve service quality. Therefore... benchmarks in the next edition... compare ourselves with other IT ser-

...support your business and being a... coming years.

... your business enabler

...of the SAP system enables a... rd service orders, reduces time... ing and simplifies the purchasing... addition to that there is no time... the local ERP environment.  
...have a stable, integrated and... place as well as an experienced... army and at MAQUET UK! We... module and we are now inte-... us more possibilities to analyse

Vorstellung  
der IT Abteilung  
(wer sind die  
Menschen?)

Operative  
Kennzahlen  
(inkl. Branchen-  
Benchmarks)

IT Jahresbericht

Abgeschlossene  
Projekte im  
Detail  
(Review)

Anstehende  
Themen und  
Initiativen  
(Outlook)

# Und wenn sie nicht gestorben sind...



Bei unserem größten SAP-Projekt haben wir den Zeitplan exakt eingehalten und das Budget sogar leicht unterschritten. 80 % unser Projekte waren on time&in budget – dies ist ein hervorragender Wert (s. Benchmarkstudie). Im Helpdeskbereich konnten wir einen externen Mitarbeiter einsparen – trotz 5% zusätzlicher PCs/Notebooks.....

Im nächsten Jahr wollen wir weiter expandieren und die Kosten stabil halten – Wie gehen Sie das an?

Endlich mal was Sinnvolles & Verständliches!

... steht auch alles hier im IT Jahresbericht.



CIO

CEO

# Kontakt zu den Referenten



**Mathias Gelsok**

**MAQUET**

GETINGE GROUP

MAQUET GmbH & Co. KG  
Kehler Strasse 31  
76437 Rastatt / Germany

Tel: +49 (0) 7222-932 843  
Fax: +49 (0) 7222-932 19 843  
Mail: [m.gelsok@maquet.de](mailto:m.gelsok@maquet.de)  
Web: [www.maquet.com](http://www.maquet.com)

**Hanno Ebsen**

**ARCONDIS AG**

Christoph Merian-Ring 31A  
CH-4153 Reinach

Tel: +41 61 717 82 00  
Fax: +41 61 717 82 01  
Mail: [hanno.ebsen@arcondis.com](mailto:hanno.ebsen@arcondis.com)  
Web: [www.arcondis.com](http://www.arcondis.com)

