

Mittelstands-IT auf Herz und Nieren geprüft

Ein Mittelständler aus der Automationsindustrie wies Mängel im IT-Projektmanagement auf, ohne sich dessen bewusst zu sein. Für Analysen der Unternehmens-IT fehlten die Ressourcen. Externe Berater deckten die Schwachstellen auf.

Mit Hilfe eines standardisierten Reifegradmodells zeigte sich, wie es um die einzelnen IT-Bereiche bestellt ist. Dabei meint IT nicht nur die eingesetzte Soft- und Hardware, sondern alle daran beteiligten Größen: die involvierten Mitarbeiter, die Organisation und die Führungsaufgaben. Deshalb nahmen die Berater insgesamt fünf Themenfelder unter die Lupe: Strategie, Mensch, Geschäftsprozess, Organisation und Technologie. Grundlage für die Bewertung waren Interviews, die mit Personen aus allen relevanten Unternehmensbereichen geführt werden: Unternehmensleitung, IT-Leitung, IT-Mitarbeiter und Benutzer.

Die Analyse der Unternehmens-IT – durchgeführt von der Arcondis AG zu einem Festpreis von 5000 Euro für bis zu 1.000 Mitarbeiter – basiert auf rund 280 Fragen. Die ausformulierten Antworten sind Reifegrade auf einer Skala von eins bis fünf zugeordnet. Ein Beispiel: Eine Frage zur Bewertung des IT-Controllings lautet: „Werden die Kosten der IT-Abteilung überwacht?“ Die Antwort „Nein“ entspricht Reifegrad eins (=dringender Handlungsbedarf). Reifegrad drei (=akzeptabel, aber verbesserungswürdig) bedeutet die Antwort: „Die Kosten werden regelmäßig überwacht, sind der IT-Abtei-

lung aber nicht oder nur teilweise bekannt.“ Reifegrad fünf (=sehr gut) entspricht der Antwort: „Es wird jährlich ein IT-Budget vereinbart, das alle Kosten umfasst. Die Kosten werden laufend ermittelt, die IT-Abteilung kennt die Zahlen.“

Vordefinierte Antworten

„Die vordefinierten Antworten lassen wenig Interpretationsspielraum zu. Das sorgt für verlässliche Befragungsergebnisse und eine bessere Grundlage für das integrierte Benchmarking“, erläutert Christian Unger von Arcondis. Zusätz-



„Die höchsten Reifegrade erreichen Mittelständler beim Management von Basis-Software, der Datensicherheit und der Migration von Applikationen“, so **Christian Unger** von Arcondis

lich zu den inhaltlichen Aspekten werden auch Kennzahlen abgefragt, beispielsweise zur Anzahl der Benutzer, der IT-Mitarbeiter sowie Server und Clients.

Eine Auswertung zeigt die Reifegrade der einzelnen IT-Bereiche auf. Das Themenfeld „Mensch“ beispielsweise umfasst Personal und Qualifikation, Benutzerunterstützung und Problemmanagement, das Themenfeld „Technologie“ beinhaltet Daten, Geschäftsanwendungen und Infrastruktur. Anhand eines anonymisierten Benchmarkings lassen sich die erzielten Reifegrade mit denen anderer Firmen ähnlicher Größe und ähnlicher Branchen vergleichen. „Die höchsten Reifegrade erreichen die Mittelständler im Durchschnitt beim Management von Basis-Software, der Datensicherheit und der Migration von Applikationen“, so Christian Unger. „Am schlechtesten sieht es dagegen bei der

Nutzung des Internets, dem service-orientierten IT-Controlling und der Organisation der geschäftlichen Daten aus.“ Ausgehend von einem spezifischen Stärken/Schwächen-Profil legen die Berater nach Prioritäten geordnete Handlungsempfehlungen und Verbesserungsvorschläge vor. „Am häufigsten empfehlen wir, ein rudimentäres Service-Management aufzubauen, ein Projektportfoliomanagement einzurichten und die Benutzerzufriedenheit kontinuierlich zu messen“, so Christian Unger.

Eine der wichtigsten Empfehlungen an die Automations-Spezialisten war die Ausarbeitung eines so genannten IT-Governance-Modells. Der IT-Check hatte gezeigt, dass die Unternehmens-IT zwar hoch standardisiert ist und das Unternehmen viel auf operativer Ebene in seine Informatik investiert, die Anbindung an die Unternehmensstrategie aber fehlt. Eine Empfehlung, der man umgehend folgte. In einem „Bebauungsplan“ wurde genau festgelegt, wie sich die Informatik in den nächsten Jahren entwickeln muss, um die Strategie des Unternehmens optimal zu unterstützen. **Markus Schmid**

Markus Schmid

MITTELSTÄNDISCHE IT-BAUSTELLEN

1. Rudimentäres IT-Service-Management
2. Projektportfoliomanagement
3. Messung der Benutzerzufriedenheit
4. Vorgehensmodell für die Systementwicklung
5. Master Data Management
6. Ausbau der Internet/Intranet-Nutzung
7. Ableitung von IT-Zielen und IT-Strategien
8. Bebauungsplan der IT-Architektur
9. Automatisierung im System-Management
10. Überbetriebliche Integration von Systemen

Quelle: Arcondis AG

