



Mitarbeiter der Geistlich AG Biomaterials bei der Herstellung biologischer Materialien im Sterilraum der Produktionsstätte in Wolhusen, Kanton Luzern

EIN FALL FÜR ZWEI

Die Rolle der IT im Unternehmen

Um erfolgreich zu sein, müssen Schweizer Firmen Hand in Hand mit ihrer IT-Abteilung arbeiten. Obwohl das Business zufriedener mit der IT ist als auch schon, bleibt noch Verbesserungspotenzial. → VON RETO VOGT

Annähernd 80 Prozent der Schweizer Unternehmen haben offenbar verstanden: Die IT muss das Business aktiv unterstützen und einen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten. Lediglich ein Fünftel der Firmen will noch, dass sich die Abteilung ausschliesslich auf einen funktionierenden und kostengünstigen IT-Betrieb konzentriert (Grafik 1). Die überwiegende Mehrheit – die CIOs ebenso wie das Business – sieht die IT vielmehr als Business-Enabler. Was die Grundaufgabe der IT-Abteilung angeht, herrscht also Einigkeit. Aber ist das auch in der Realität schon so oder haben die Umfrageteilnehmer mit ihrer Antwort hier eher Wunsch als Wirklichkeit abgebildet?

Die Vermutung liegt nahe, denn knapp 60 Prozent der IT-Ressourcen fließen weiterhin in operative Tätigkeiten, lediglich 43 Prozent werden für IT-Projekte mit Einbezug der Abteilungen ausgegeben – auch das hat unsere aktuelle Swiss-IT-Studie ergeben. Bemerkenswert daran ist, dass sich diese Aufteilung seit dem Jahr 2009 praktisch nicht verändert hat. Die Wahrheit liegt wohl dazwischen: «Für uns ist sowohl die aktive Unterstützung des Business als auch die Bereitstellung eines kostengünstigen IT-



Betriebs wichtig», erklärt etwa Rolf Anti, Leiter Organisation beim Fleischverarbeiter Bell. Der gleichen Meinung ist auch sein Kollege bei Hotelplan, Koni Iten. Der CIO des Reiseveranstalters hebt sogar hervor, dass der laufende Betrieb der IT im Arbeitsalltag höhere Priorität genießt. Sunrise-CTO Kamran Ziaee ist sowieso der Ansicht, dass das eine das andere nicht ausschließen muss: «Die beiden Punkte beeinflussen sich gegenseitig. Nur eine IT-Abteilung, die sowohl den kostengünstigen Betrieb als auch die Business-Unterstützung zur Zufriedenheit des Kunden meistert, ist ein klarer Business-Enabler.»

NICHT NUR EIN KOSTENFAKTOR

Die gute Nachricht: Lediglich 3 Prozent der von unserem Umfragepartner Bilanz befragten Manager stufen ihre IT-Abteilung als reinen Kostenfaktor ein (Grafik 2). 13 Prozent erleben sie noch als notwendigen Bestandteil der Infrastruktur. Die grosse Mehrheit definiert ihre Informatik dagegen als wichtigen Faktor zur effizienten Leistungserbringung in den Fachabteilungen (41%). Bei einem Viertel gehört die IT zur Unternehmensstrategie und für 17 Prozent ist sie sogar ein wichtiger Treiber →

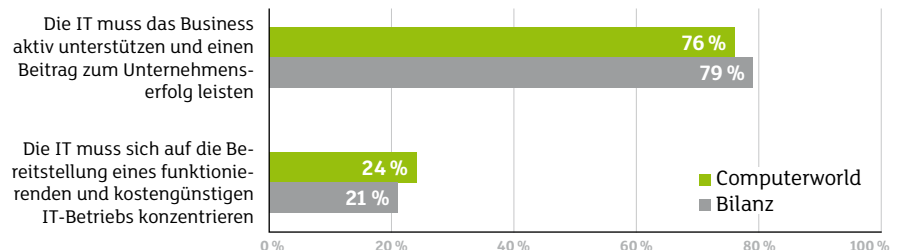


«Durch laufende Vereinfachung der Prozesse kann die IT flexibler auf veränderte Bedürfnisse reagieren»

Kamran Ziaee, CTO Sunrise

GRAFIK 1 GRUNDAUFGABE DER IT

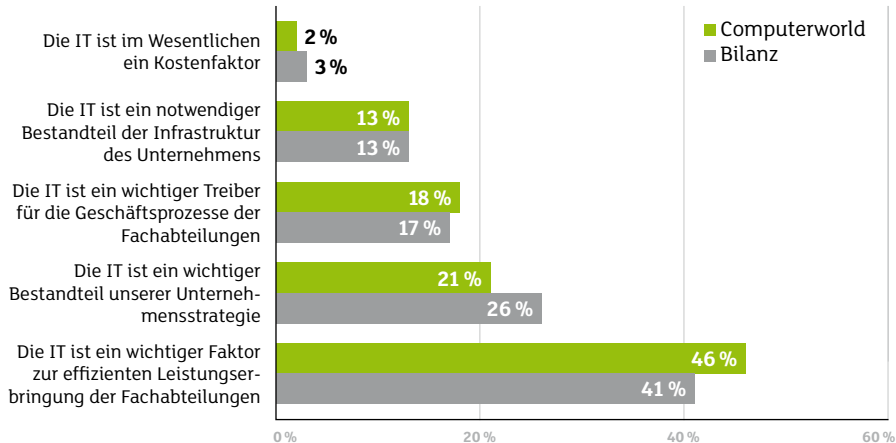
Die Aufgabe der IT im Unternehmen beschränkt sich nicht mehr auf den Betrieb. Gefragt ist eine weitergehende Unterstützung des Business. Quelle: IDC, CW/Bilanz 2011 (n = 591/346)



GRAFIK 2

ROLLE DER IT IM UNTERNEHMEN

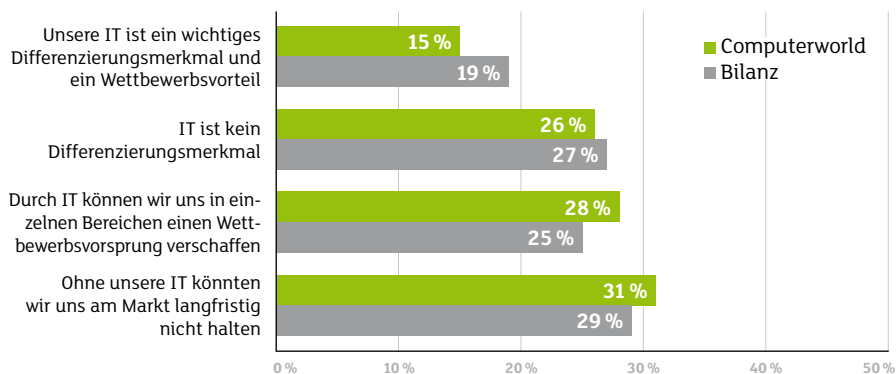
Die IT gewinnt in den Augen des Business an strategischer Bedeutung, auch wenn die IT selbst das noch nicht ganz so deutlich sieht. Quelle: IDC, CW/Bilanz 2011 (n = 597/350)



GRAFIK 3

IT ALS WETTBEWERBSFAKTOR

IT-Abteilung wie Business sehen die Informatik im Unternehmen zunehmend als wichtige, wettbewerbsrelevante Grösse. Quelle: IDC, CW/Bilanz 2011 (n = 595/349)



«Die IT wird in manchen Bereichen mehr als notwendiges Übel denn als Teil der Wertschöpfungskette gesehen»

Rolf Anti, Leiter Organisation Bell

für Geschäftsprozesse. Und: Die Selbsteinschätzung der IT-Abteilung liefert tendenziell ähnliche Ergebnisse, auch wenn sich die IT selbst noch deutlicher als strategischer Leistungsträger einstuft. Dieses Zusammenrücken zwischen IT und Business ist neu: Im vergangenen Jahr war die Diskrepanz noch wesentlich grösser: Während sich nur 39 Prozent der IT-Abteilungen als wichtigen Faktor zur Leistungserbringung der Fachabteilungen sahen, forderten diese Leistung über die Hälfte des Business (51%) ein.

TENDENZ ZUR ANNÄHERUNG

Das Aneinanderrücken zwischen Business und IT lässt sich auch beim Punkt «IT als Wettbewerbsfaktor» (Grafik 3) feststellen: Während im letzten Jahr noch 33 Prozent des Business kein Differenzierungsmerkmal durch die eigene Informatik feststellten, sind es aktuell nur 27 Prozent. Dass sich das eigene Unternehmen nur dank der IT im Markt halten könne, meinen in

diesem Jahr rund 30 Prozent der befragten Firmen – Business wie IT. Roger Cisier, IT Director beim Personaldienstleister Adecco Switzerland, ist sich in diesem Punkt mit der Mehrheit seiner Kollegen einig: «Die IT ist ganz klar ein Differenzierungsmerkmal gegenüber Konkurrenten.» Das sehen im Übrigen auch andere Branchen so, insbesondere wenn es sich um besonders wettbewerbsstarke Segmente wie die Reisebranche handelt. Dort sei die IT eine grosse Hilfe, um sich positiv von der Konkurrenz zu differenzieren, meint auch Koni Iten, CIO des Reiseveranstalters Hotelplan.

Eine wichtige Rolle spielt dabei auch das fachliche Verständnis der IT-Mitarbeitenden für das Business, deren IT sie betreuen. Der IT-Chef von Edelweiss Air, Pius Imbach, ist sich dieser Tatsache bewusst: «Unsere Mitarbeiter arbeiten schon lange bei uns und kennen das Airline-Business sehr genau. Das ermöglicht schnelle und flexible Reaktionen auf Änderungswünsche oder gesetzliche Vorgaben.» Er selbst geht dabei mit gutem Beispiel voran: Imbach ist nebenbei auch noch Flugkapitän.

IT VERLIERT AN SELBSTVERTRAUEN

Die Zahlen belegen zwar, dass das Business die Wichtigkeit der eigenen IT-Abteilung sieht und im Wettbewerb gegenüber Konkurrenten als Werkzeug einsetzen will. Auf der anderen Seite hat die IT – verglichen mit vorigem Jahr – Selbstvertrauen eingebüsst. Dies zeigen vor allem die Zunahme um 8 Prozent bei der Einschätzung, die IT sei kein Differenzierungsmerkmal und die Abnahme um 13 Prozent, bei der Überzeugung, ohne die IT könne sich das Unternehmen nicht am Markt halten. Ist der Grund dafür in den höheren Ansprüchen des Business an die IT zu suchen? «Ja», sagt Rolf Anti, Leiter Organisation bei Bell. «Wo die IT kein Differenzierungsmerkmal gegenüber der Konkurrenz ist oder sein kann, wird sie nur als Kostenfaktor gesehen. Quasi als notwendiges Übel statt als Teil der Wertschöpfungskette.» Wenig verwunderlich, dass diese Sichtweise einer IT-Abteilung auf den Magen schlagen kann und am Selbstvertrauen nagt.

ZUFRIEDENHEIT KLAR VERBESSERT

Dabei gibt es keinen Grund für vermindertes Selbstvertrauen. Die IT-Abteilungen haben in der Schweiz im letzten Jahr – gemessen an der Zufriedenheit des Business – sehr gute Arbeit abgeliefert. Denn diese ist für 56 Prozent der Unternehmen gestiegen (Grafik 4). Ein Drittel gibt an, keine Veränderungen erlebt zu haben. Nur 13 Prozent sind unzufriedener mit der eigenen IT als im Vorjahr.

Aufgeschlüsselt in einzelne Teilbereiche sieht das Ergebnis sogar noch besser aus (Grafik 5). Die Business-Anwender sind in allen Bereichen zufriedener, nur beim Punkt «Kenntnis der Geschäftsprozesse» ist der Wert gleich geblieben.

Die stärksten Anstiege sind demnach bei der Zuverlässigkeit, Reaktionsgeschwindigkeit, Unterstützung bei der Optimierung von Geschäftsprozessen sowie beim Verhältnis von Kosten und Preis festzustellen. Bells Organisationsleiter Rolf Anti sieht in seinem Unternehmen ganz klare Gründe für die gestiegene Zufriedenheit «Es gibt ein deutlicheres Miteinander. Unsere IT wird früher in Business-Entscheidungen mit einbezogen.»

Hotelplan hat das Problem an der Wurzel gepackt und sogar personelle Konsequenzen gezogen: «Wir haben das IT-Management ausgewechselt. Bei der Neubesetzung achteten wir darauf, dass die Kandidaten mehr Business-Know-how mitbringen.» Seitdem habe sich die Kommunikation zwischen IT und Business sowie das Setzen von Prioritäten deutlich verbessert, erklärt CIO Koni Iten. «Aus Business-Sicht arbeitet die IT nun endlich an den richtigen Projekten.»

Adecco kann die Swiss-IT-Ergebnisse mit zwei Umfragen im eigenen Unternehmen auf nationaler und internationaler Ebene bestätigen. «Den wichtigsten Fortschritt erzielte der Personaldienstleister 2010 gegenüber 2009 beim First Level Support mit einer erhöhten Erreichbarkeit und durch noch effizientere Lösungen bei Störfällen», führt IT Director Roger Cisier aus.

FAZIT: VERBESSERUNGSPOTENZIAL BLEIBT

Trotz der klar verbesserten Zusammenarbeit und der gestiegenen Zufriedenheit des Business mit der Arbeit der IT, bleibt aber noch Raum für Verbesserungen. Das sehen auch die IT-Chefs in den Unternehmen so. Bei Sunrise will das Business die IT unterstützen, indem man die internen Prozesse laufend vereinfacht. «Dadurch kann die IT flexibel auf sich ändernde Bedürfnisse reagieren», so CTO Kamran Ziaee. Auch Rolf Anti von Bell sieht auf Business-Seite Verbesserungspotenzial: «Die Eigenverantwortung im Fachbereich muss stärker wahrgenommen werden», fordert der Organisationsleiter. Zudem seien individuelle Wünsche der Produktionsstandorte unter dem Gesichtspunkt einer integrierten Gesamtlösung schwierig auszuräumen. Noch deutlicher wird der CIO der Handelsguppe Valora, Markus Guggenbühler: «Das Business wünscht naturgemäss eine sofortige Umsetzung und vernachlässigt dabei häufig das Projektportfolio, den laufenden Betrieb und die Projektmethodik.»

Trotzdem: Die gegenseitige Annäherung schreitet voran. Guggenbühler weiss, warum: «Business und IT haben weitgehend verstanden, dass nur die Fokussierung aller Mitarbeitenden auf ein gemeinsames Ziel zum Erfolg führt.» Die IT-Abteilungen könnten die Zufriedenheit auch durch Eigeninitiative steigern, meint der Valora-CIO. Und zwar durch «verständliche, transparente Kommunikation ans Business, was die IT eigentlich alles macht». ←



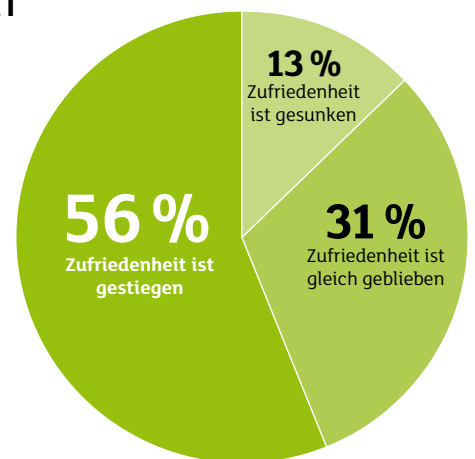
«Wir haben das IT-Management ausgewechselt. Dadurch verbesserte sich die Zufriedenheit deutlich»

Koni Iten, CIO Hotelplan

GRAFIK 4 ENTWICKLUNG DER ZUFRIEDENHEIT DES BUSINESS MIT DER EIGENEN IT

Mehrheitlich ist die Zufriedenheit der Anwender in den Fachabteilungen mit den Leistungen ihrer IT gestiegen – angesichts von Budgetkürzungen und Kostendruck eine beachtliche Leistung.

Quelle: IDC, CW/Bilanz 2011 (n = 350)



GRAFIK 5 IT ALS WETTBEWERBSFAKTOR

Mit den Basisanforderungen (Zuverlässigkeit, Know-how, Leistungsfähigkeit) sind die Anwender zufrieden, Nachholbedarf gibts bei Preis und Business-Fokus. Quelle: IDC, CW, Bilanz, HZ 2010/2011 (n = 351/258)

