



IBM Global Technology Services

CIO-Agenda – das Instrument für den IT-Leiter zur strategischen Positionierung

Dr. Volker Fischer, IBM Global Services
Berlin, 22. Mai 2007

© Copyright IBM Corporation 2007

IBM Global Technology Services



inhalt

- 1 Herausforderungen für die IT in der öffentlichen Verwaltung
- 2 Das Component Business Model als Werkzeug zur Standortbestimmung und strategischen Ausrichtung der IT
- 3 Erfahrungen

2

CIO Agenda | 1. Juni 2007

© Copyright IBM Corporation 2007

Die IT muss im öffentlichen Bereich im Spannungsfeld zwischen neuen Anforderungen und eigener Industrialisierung optimale Performance leisten.

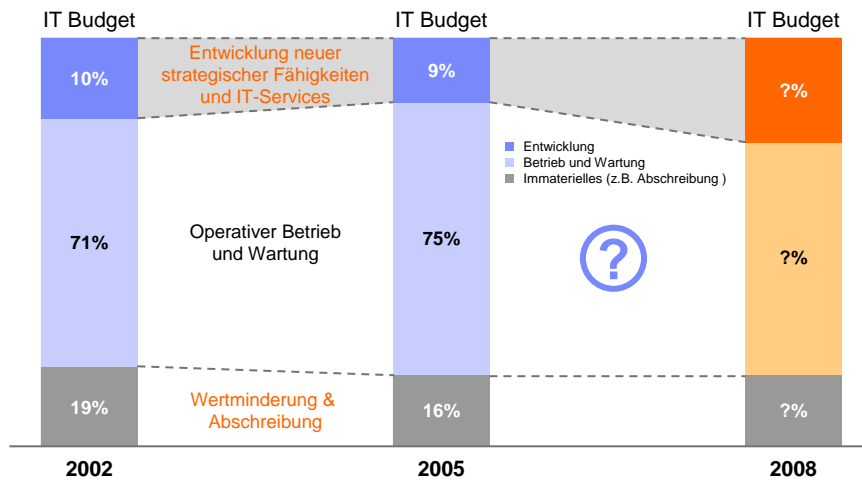
IT unter Druck		Industrialisierung der IT
<ul style="list-style-type: none"> Höhere Kundenanforderungen an die IT <ul style="list-style-type: none"> Häufig wechselnde Anforderung Schneller Zugriff auf Daten Verbesserung der Qualität und der Geschäftsprozesse durch IT Neue E-Government Infrastrukturen <ul style="list-style-type: none"> Handlungsdruck durch gesetzliche bzw. politische Vorgaben Komplexe IT-Vorhaben Neue Kompetenzen gefordert Standardisierung und Zentralisierung der IT-Landschaft <ul style="list-style-type: none"> Konsolidierung der bisher dezentralen und heterogenen IT-Landschaft in den Ressorts Ausbau zentraler IT-Dienstleister 	<p>Fokussiert</p> <p>Reaktionsfähig</p> <p>Variabel</p> <p>Widerstandsfähig</p>	<ul style="list-style-type: none"> „Demand“ Management <ul style="list-style-type: none"> Stark wachsende Erwartung an „IT-Wertbeitrag“ & Innovation → Veränderung der IT-Kernkompetenzen „Supply“ Management <ul style="list-style-type: none"> Ende des „IT-Kunsthandwerks“ Global Sourcing/ Selective Outsourcing Trend von Individualsoftware zu Standardanwendungen Service Orientierte Architekturen

Im Wesentlichen kann die IT drei Strategien verfolgen, die auf einander aufbauen ...

„Innovator“	„Partner“	„Versorger“
<p>IT ermöglicht Verwaltungstransformation C</p> <p>Das Spiel ändern</p> <ul style="list-style-type: none"> Front-/Back-Office-Konzepte („One Stop Agencies) und Self Services Shared Service Center Vertikale und horizontale Integration 	<p>IT schafft Effizienz- und Qualitätsgewinne B</p> <p>Das Rennen gewinnen</p> <ul style="list-style-type: none"> Verbesserte Services („24x7h Verwaltung“) Verbesserte Schnittstellen zu Bürgern und Unternehmen („Entbürokratisierung“) Verbesserte Geschäfts- und Entscheidungsprozesse 	<p>Managed & Optimierte IT Operations A</p> <p>Im Rennen bleiben</p> <ul style="list-style-type: none"> Operationale Excellence Kostenreduktion im Backoffice Standardisierung der IT IT Verlässlichkeit & Einhaltung von Richtlinien IT Service & Qualitäts-Levels gewährleisten

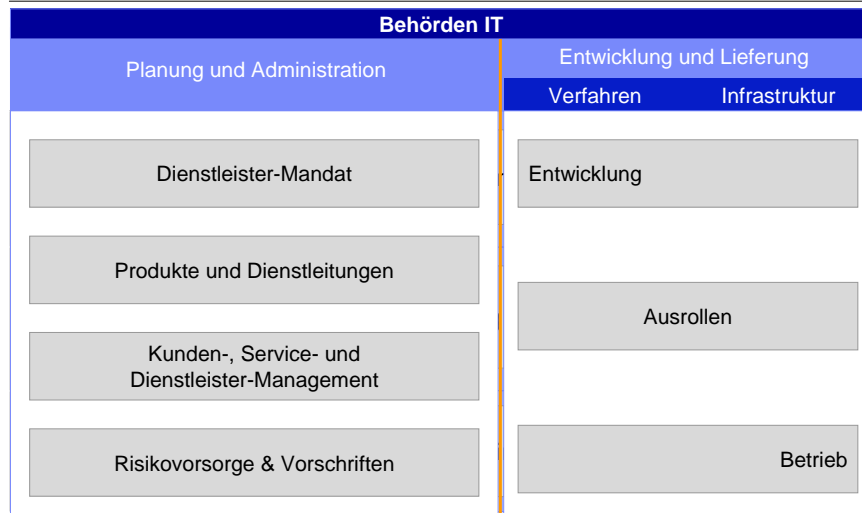
Quelle: IBM Institute for Business Value auf Grundlage einer McKinsey & Forrester-Analyse

Traditionell ist die Erfahrung, dass das Budget für Betrieb und Wartung eher wächst; für Innovationen bleibt wenig Raum.

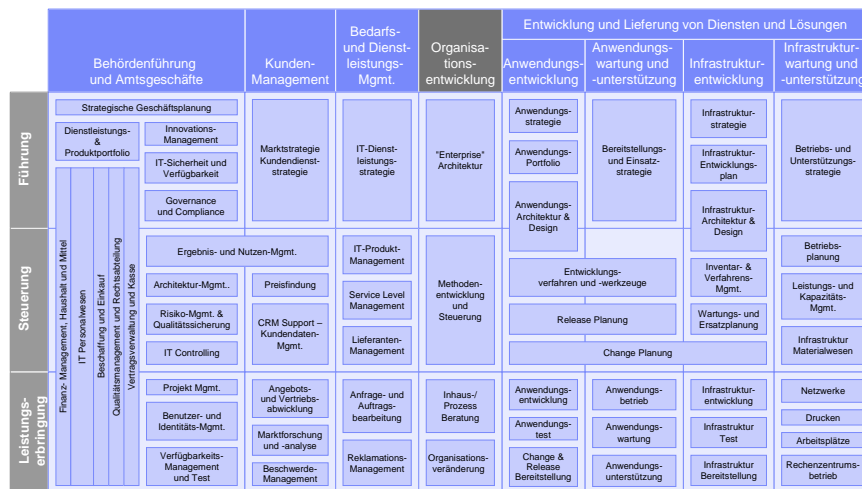


- 1 Herausforderungen für die IT in der öffentlichen Verwaltung
- 2 Das Component Business Model als Werkzeug zur Standortbestimmung und strategischen Ausrichtung der IT
- 3 Erfahrungen

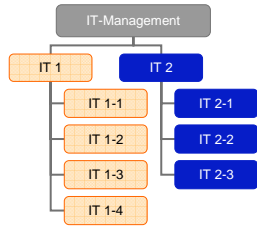
IBM hat ein Funktionsmodell entwickelt, mit dem die IT in ihrer Rolle ganzheitlich dargestellt und unter verschiedenen Gesichtspunkten analysiert werden kann: Das Component Business Model For IT Service Provider (CBM4ITSP).



IBM hat ein Funktionsmodell entwickelt, mit dem die IT in ihrer Rolle ganzheitlich dargestellt und unter verschiedenen Gesichtspunkten analysiert werden kann: Das Component Business Model For IT Service Provider (CBM4ITSP).



Ergebnisbeispiel: Analyse IT-Organisation



- Überprüfung der Ausrichtung der Organisation am IT Business Modell
- Umfassende und überschneidungsfreie Zuordnung von Aufgaben und Kompetenzen
- Gruppierung zusammenhängender Funktionen in gleichen Abteilungen zur Vermeidung von Schnittstellen
- Ausbalancierung der IT Organisation
- Identifikation von Schnittstellen innerhalb und außerhalb der IT-Organisation

	Behördenführung und Amtesgeschäfte	Kunden-Management	Bedarfs- und Dienstleistungs-Mgmt.	Organisations-entwicklung	Erkenntnis und Lieferung von Diensten und Lösungen				
	Strategische Geschäftsplanung	Innovations-Management	IT-Dienstleistungs-strategie	"Enterprise" Architektur	Anwendungs-entwicklung	Anwendungs-wartung und -unterstützung	Infrastruktur-entwicklung	Infrastruktur-wartung und -unterstützung	
Führung	Strategische Geschäftsplanung Dienstleistungs- & Produktportfolio Governance und Compliance	Innovations-Management IT-Sicherheit und Verfügbarkeit	Markstrategie Kundendienst-strategie	IT-Dienstleistungs-strategie	IT-Mgmt. Strategische Geschäftsplanung IT-Sicherheit und Verfügbarkeit Governance und Compliance	IT 1-1 IT 2-1 IT 1-4 IT 2-4 Not clear	IT 2-1 IT 2-2 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	IT 2-1 IT 2-2 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	IT 2-1 IT 2-2 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2
Steuerung	IT Personalwesen Beschaffung und Einkauf Qualitätsmanagement und Rechtsabteilung Vertragsverwaltung und Kasse	Ergebnis- und Nutzen-Mgmt. Vertriebs- Kanal- und Partner-Management Architektur-Mgmt. Preisfindung Risiko-Mgmt. & Qualitätssicherung IT Controlling	Preisfindung Service Level Management CRM Support - Kundendaten-Mgmt. Lieferanten-Management	Methoden-entwicklung und Steuerung	Non-IT IT 1-2 IT 2-1 IT 1-4 IT 2-1 IT 1-4 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	4 OEs IT 1-2 IT 2-1 IT 1-4 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	IT 2-1 IT 2-2 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	IT 2-1 IT 2-2 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	IT 2-1 IT 2-2 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2
Leistungs-erbringung	Finanz-Mgmt. IT Personalwesen Beschaffung und Einkauf Qualitätsmanagement und Rechtsabteilung Vertragsverwaltung und Kasse	Projekt Mgmt. Angebot- und Vertriebs-entwicklung Benutzer- und Identitäts-Mgmt. Verfügbarkeits-Management und Test	Angebot- und Vertriebs-entwicklung Marktforschung und -analyse Beschwerde-Management	Anfrage- und Auftragsbearbeitung Reklamations-Management Inhaus-/ Prozess Beratung Organisations-Veränderung	Non-IT IT 1-2 IT 2-1 IT 1-4 IT 2-1 IT 1-4 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	2 OEs IT 2-1 IT 1-4 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	IT 2-1 IT 2-2 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	IT 2-1 IT 2-2 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2	IT 2-1 IT 2-2 IT 2-3 IT 2-1 IT 2-2

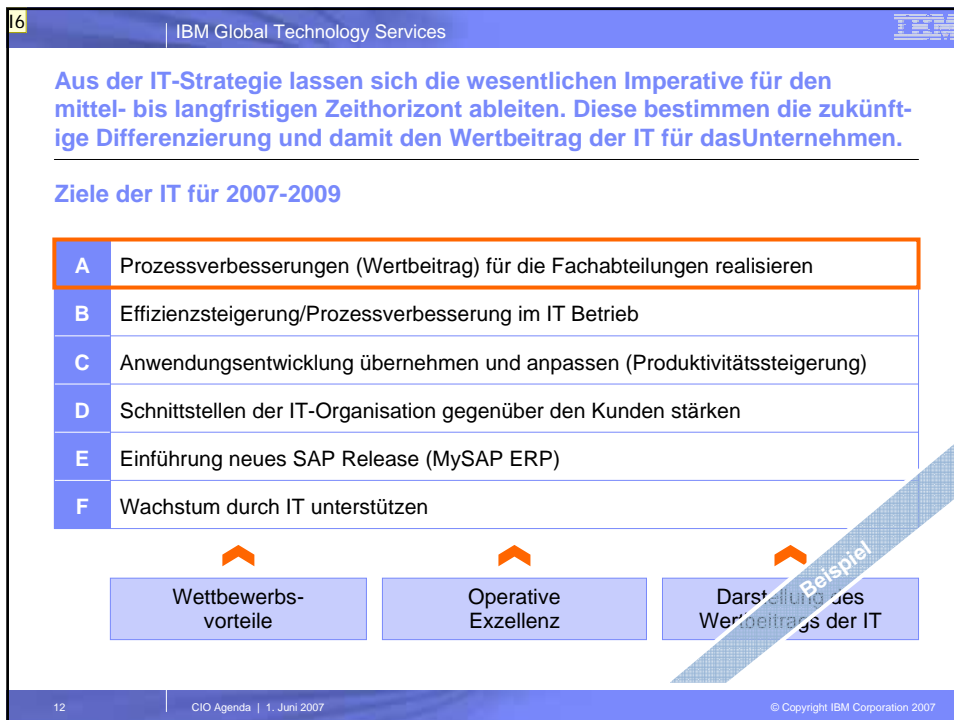
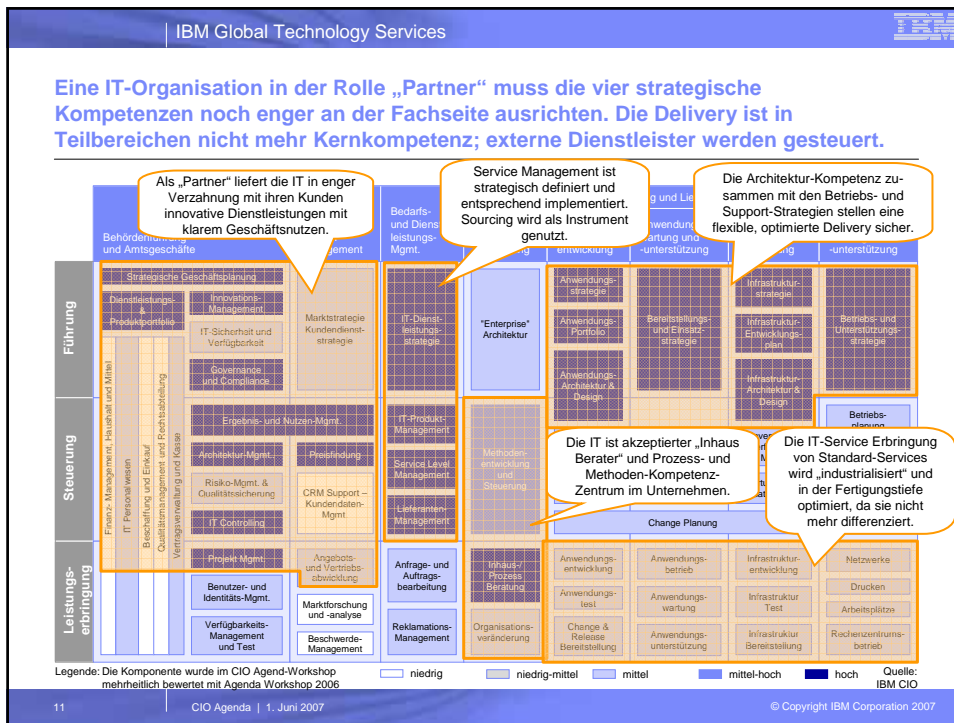
Beispiel

Ergebnisbeispiel: Stärken & Schwächenprofil

	Behördenführung und Amtesgeschäfte	Kunden-Management	Bedarfs- und Dienstleistungs-Mgmt.	Organisations-entwicklung	IT Services and Solution Development and Delivery			
	Strategische Geschäftsplanung	Innovations-Management	IT-Dienstleistungs-strategie	"Enterprise" Architektur	Anwendungs-entwicklung	Anwendungs-wartung und -unterstützung	Infrastruktur-entwicklung	Infrastruktur-wartung und -unterstützung
Führung	Strategische Geschäftsplanung Dienstleistungs- & Produktportfolio Governance und Compliance	Innovations-Management IT-Sicherheit und Verfügbarkeit	Markstrategie Kundendienst-strategie	IT-Dienstleistungs-strategie	Anwendungs-entwicklung	Anwendungs-wartung und -unterstützung	Infrastruktur-entwicklung	Infrastruktur-wartung und -unterstützung
Steuerung	IT Personalwesen Beschaffung und Einkauf Qualitätsmanagement und Rechtsabteilung Vertragsverwaltung und Kasse	Ergebnis- und Nutzen-Mgmt. Vertriebs- Kanal- und Partner-Management Architektur-Mgmt. Preisfindung Risiko-Mgmt. & Qualitätssicherung IT Controlling	Preisfindung Service Level Management CRM Support - Kundendaten-Mgmt. Lieferanten-Management	Methoden-entwicklung und Steuerung	Anwendungs-entwicklung	Anwendungs-wartung und -unterstützung	Infrastruktur-entwicklung	Infrastruktur-wartung und -unterstützung
Leistungs-erbringung	Finanz-Mgmt. IT Personalwesen Beschaffung und Einkauf Qualitätsmanagement und Rechtsabteilung Vertragsverwaltung und Kasse	Projekt Mgmt. Angebot- und Vertriebs-entwicklung Benutzer- und Identitäts-Mgmt. Verfügbarkeits-Management und Test	Angebot- und Vertriebs-entwicklung Marktforschung und -analyse Beschwerde-Management	Anfrage- und Auftragsbearbeitung Reklamations-Management Inhaus-/ Prozess Beratung Organisations-Veränderung	Anwendungs-entwicklung	Anwendungs-wartung und -unterstützung	Infrastruktur-entwicklung	Infrastruktur-wartung und -unterstützung

■ World-Class ■ Industriestandard ■ Basisreifegrad

Beispiel



- 16** bitte hier "Outsourcing" von Nicht-Kernbereichen reinnehmen und nachfolgend vertiefen
IBM_USER; 16.05.2007

Strategisches Ziel A: Prozessverbesserungen (Wertbeitrag) für die Fachbereiche realisieren.

	Entwicklung und Lieferung von Diensten und Lösungen			
	Behördenführung und Amtsgeschäfte	Kunden-Management	Bedarfs- und Dienstleistungs-Mgmt.	Organisations-entwicklung
Führung	Strategische Geschäftsplanung Dienstleistungs- & Produktportfolio Innovations-Management IT-Sicherheit und Verfügbarkeit Governance und Compliance	Markstrategie Kundendienststrategie	IT-Dienstleistungsstrategie	"Enterprise" Architektur Anwendungsstrategie Anwendungs-Portfolio Anwendungs-Architektur & Design
Steuerung	Ergebnis- und Nutzen-Mgmt. Architektur-Mgmt. Risiko-Mgmt. & Qualitätssicherung IT Controlling	Preisfindung CRM Support - Kundendaten-Mgmt.	IT-Produkt-Management Service Level Management Lieferanten-Management	Methodenentwicklung und Steuerung Entwicklungsverfahren und -werkzeuge Release Planung Change Planung
Leistungserbringung	Projekt Mgmt. Benutzer- und Identitäts-Mgmt. Verfügbarkeitsmanagement und Test	Angebots- und Vertriebsentwicklung Marktforschung und -analyse Beschwerde-Management	Anfrage- und Auftragsbearbeitung Reklamations-Management	Inhaus/ Prozess Beratung Organisationsveränderung Anwendungsentwicklung Anwendungs-test Change & Release Bereitstellung

Beispiel

Die Heat Map als ein Auswertungsergebnis des CBM Ansatzes zeigen sich im Ergebnisbeispiel fünf Handlungsschwerpunkte.

	Entwicklung und Lieferung von Diensten und Lösungen			
	Behördenführung und Amtsgeschäfte	Kunden-Management	Bedarfs- und Dienstleistungs-Mgmt.	Organisations-entwicklung
Führung	Strategische Geschäftsplanung Dienstleistungs- & Produktportfolio Innovations-Management IT-Sicherheit und Verfügbarkeit Governance und Compliance	Markstrategie Kundendienststrategie	IT-Dienstleistungsstrategie	"Enterprise" Architektur Anwendungsstrategie Anwendungs-Portfolio Anwendungs-Architektur & Design
Steuerung	Ergebnis- und Nutzen-Mgmt. Architektur-Mgmt. Risiko-Mgmt. & Qualitätssicherung IT Controlling	Preisfindung CRM Support - Kundendaten-Mgmt.	IT-Produkt-Management Service Level Management Lieferanten-Management	Methodenentwicklung und Steuerung Entwicklungsverfahren und -werkzeuge Release Planung Change Planung
Leistungserbringung	Projekt Mgmt. Benutzer- und Identitäts-Mgmt. Verfügbarkeitsmanagement und Test	Angebots- und Vertriebsentwicklung Marktforschung und -analyse Beschwerde-Management	Anfrage- und Auftragsbearbeitung Reklamations-Management	Inhaus/ Prozess Beratung Organisationsveränderung Anwendungsentwicklung Anwendungs-test Change & Release Bereitstellung

★ Investieren ★ Optimieren/De-Investieren
 hohe mittlere Bedeutung der Komponente zur Erreichung dieses Ziels
 Fokus auf Effizienz bei der Realisierung
 Effizienz (N, M, H)
 Heutige Fähigkeiten (N, M, H)

Beispiel

Zusammenfassung und nächste Schritte:

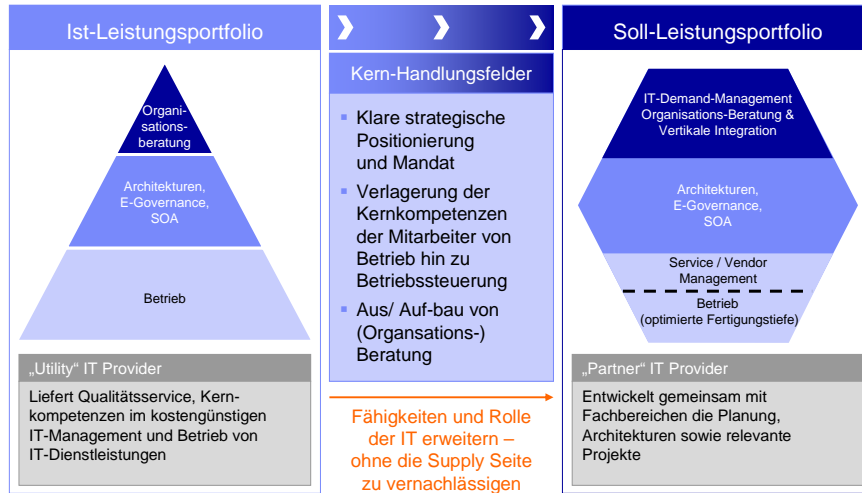
Empfehlung	Maßnahmen	Ziel	Kunden Prio	Wichtigkeit*	Aufwand*	ROI*
S1 Rolle und Mandat im Kontext der Entscheidungsstrukturen stärken	1 Strategische Positionierung aufsetzen (IT-Governance)	D	*	++	M	n.a.
	2 Aufsetzen Innovationsmanagement	A		+	M	n.a.
	3 Professionalisierung Architekturmanagement	A B D	*	++	N-M	o - +
S2 Operationalisierung der Strategie – Steuerungskompetenz erhöhen	4 Aufbau IT-Office (SLA Management/Controlling)	B E	*	++	M-H	+
	5 Ausbau der Demand Management Schnittstelle (Lokale Governace)	A F		+	N-M	o - +
S3 Inhaus Beratungskompetenz ausbauen	6 Aufbau einer verbindlichen Beratungs-Methodik / Mitarbeiterentwicklung	A F		+	M	o
S4 AMS Skill ausbau	7 Optimierung AMS Strategie und Portfolio	C	*	++	H	+
S5 Fortschreibung Business Infrastruktur Kompetenz & Optimierung der Fertigungstiefe	8 Evaluierung CMDB	B		o	M	+
	9 Aufstellen einer Infrastrukturroadmap und Adjustierung der Fertigungstiefe	B	*	++	M	+

Über 100 CIO Agenda Diskussionen sind bereits in Deutschland durchgeführt worden, dabei über 20 im öffentlichen Sektor.

- 1 Herausforderungen für die IT in der öffentlichen Verwaltung
- 2 Das Component Business Model als Werkzeug zur Standortbestimmung und strategischen Ausrichtung der IT
- 3 Erfahrungen

I10 erfahrungen aus cio-agenda-workshops im öffentlichen bereich
IBM_USER; 16.05.2007

Aus den Erkenntnissen von über 20 Diskussionen mit IT-Dienstleistern aus dem öffentlichen Sektor zeichnet sich ein Zielbild ab, in dem die Kernkompetenzen stark in Richtung „Partnermodell“ ausgerichtet werden müssen.



Kontakt

Dr. Volker Fischer

IBM Global Technology Services
+49-175-581 3483
volker.fischer@de.ibm.com



Eckard Schindler

IBM Global Technology Services
+49-172-526 8876
schindler@de.ibm.com





Backup

IBM hat ein Funktionsmodell entwickelt, mit dem die IT in ihrer Rolle ganzheitlich dargestellt und unter verschiedenen Gesichtspunkten analysiert werden kann: Das Component Business Model For IT Service Provider (CBM4ITSP).

Beispiel

		Behördenführung und Amtsgeschäfte	Kunden-Management	Bedarfs- und Dienstleistungs-Mgmt.	Organisations-entwicklung	Entwicklung und Lieferung von Diensten und Lösungen			
						Anwendungs-entwicklung	Anwendungs-wartung und -unterstützung	Infrastruktur-entwicklung	Infrastruktur-wartung und -unterstützung
Führung	Strategische Geschäftsplanung	Innovations-Management	Markstrategie Kundendienststrategie	IT-Dienstleistungsstrategie	"Enterprise" Architektur	Anwendungsstrategie	Bereitstellungs- und Einsatzstrategie	Infrastrukturstrategie	Betriebs- und Unterstützungsstrategie
	Dienstleistungs- & Produktportfolio	IT-Sicherheit und Verfügbarkeit	Governance und Compliance			Anwendungs-Portfolio		Infrastruktur-Entwicklungsplan	
Steuerung	IT Personalwesen Beschaffung und Einkauf Qualitätsmanagement und Rechtsabteilung Vertragsverwaltung und Kasse	Ergebnis- und Nutzen-Mgmt.	IT-Produkt-Management	Methodenentwicklung und Steuerung		Anwendungs-Architektur & Design	Entwicklungsverfahren und -werkzeuge	Infrastruktur-Architektur & Design	Betriebsplanung
		Architektur-Mgmt.	Preisfindung	Service Level Management	Release Planung			Inventar- & Verfahrens-Mgmt.	Leistungs- und Kapazitäts-Mgmt.
		Risiko-Mgmt. & Qualitätssicherung	CRM Support – Kundendaten-Mgmt.	Lieferanten-Management	Change Planung	Wartungs- und Ersatzplanung	Infrastruktur Materialwesen		
		IT Controlling							
Leistungs-erbringung	Finanz-Management, Haushalt und Mittel	Projekt Mgmt.	Angebots- und Vertriebsabwicklung	Anfrage- und Auftragsbearbeitung	Inhaus-/ Prozess Beratung	Anwendungs-entwicklung	Anwendungs-betrieb	Infrastruktur-entwicklung	Netzwerke
		Benutzer- und Identitäts-Mgmt.	Marktforschung und -analyse	Reklamations-Management	Organisationsveränderung	Anwendungs-test	Anwendungs-wartung	Infrastruktur Test	Drucken
		Verfügbarkeits-Management und Test	Beschwerde-Management			Change & Release Bereitstellung	Anwendungs-unterstützung	Infrastruktur Bereitstellung	Rechenzentrumsbetrieb

I14 erfahrungen aus cio-agenda-workshops im öffentlichen bereich
IBM_USER; 16.05.2007