

Does IT Matter?

IT-Industrialisierung als Transformationstreiber

Penny Schiffer / Michael Lewrick
Senior Strategy & Innovation Manager
Swisscom IT Services AG

Business Engineering Forum 2010
Executive Campus Universität St. Gallen

Freitag 28. Mai 2010



Ziele des Vortrags



- Relevante Teilergebnisse der Studie „IT in Schweizer Unternehmen 2015“ vorstellen
- Impact der Industrialisierung in der IT bis 2015 aufzeigen und an einem Fallbeispiel illustrieren
- Handlungsempfehlungen für CIOs ableiten und Herausforderungen diskutieren

Inhalt des Vortrags

1. Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015
2. Herausforderungen für die Organisation der IT
3. Fallbeispiel: Transformation der Alnitak AG

Methodisch hat man zum einen das Wissen von Experten eingeholt und zum anderen eine umfassende Befragung von Schweizer Unternehmen durchgeführt

Die von Swisscom IT Services und der Universität St. Gallen erstellte Studie „IT in Schweizer Unternehmen 2015“ zeichnet ein mögliches Zukunftsbild der IT. Sie zeigt Entscheidungsträgern auf, wie sie ihr Unternehmen erfolgreich in diese Zukunft führen können.



- Validiertes Zukunftsbild IT 2015
- Branchenübergreifende Untersuchung
- Befragung von Schweizer CIOs, CEOs und CFOs
- Analyse von 5 Trendclustern
- Fallbeispiel „Alnitak AG“
- Handlungsempfehlungen für Entscheidungsträger

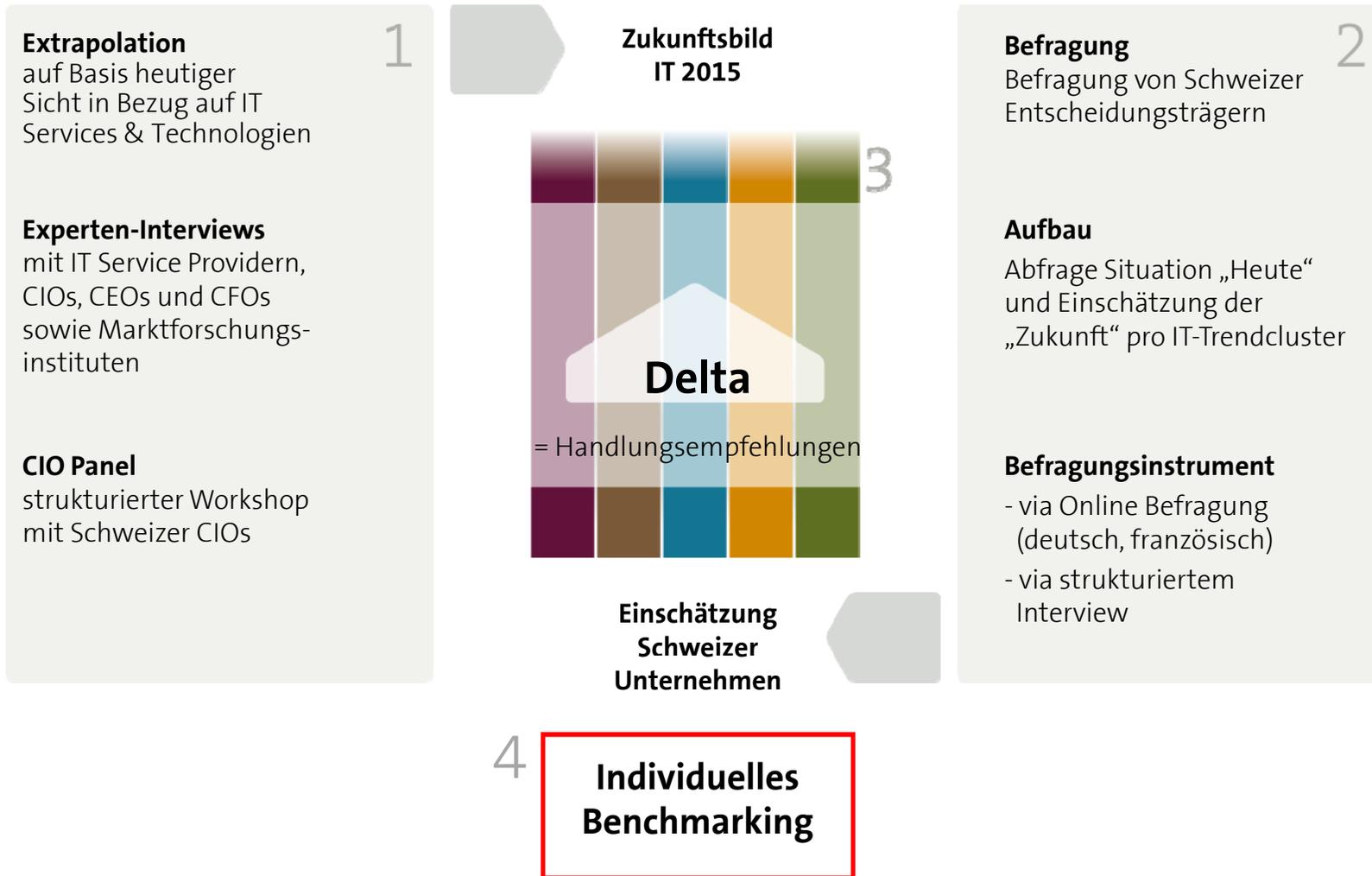


Bestellung der Studie

Lena Martschenko
Swisscom IT Services AG

+41 44 294 22 30
MarketingAnalytics.itservices@swisscom.com
Förrlibuckstrasse 60/62
8005 Zürich ZH

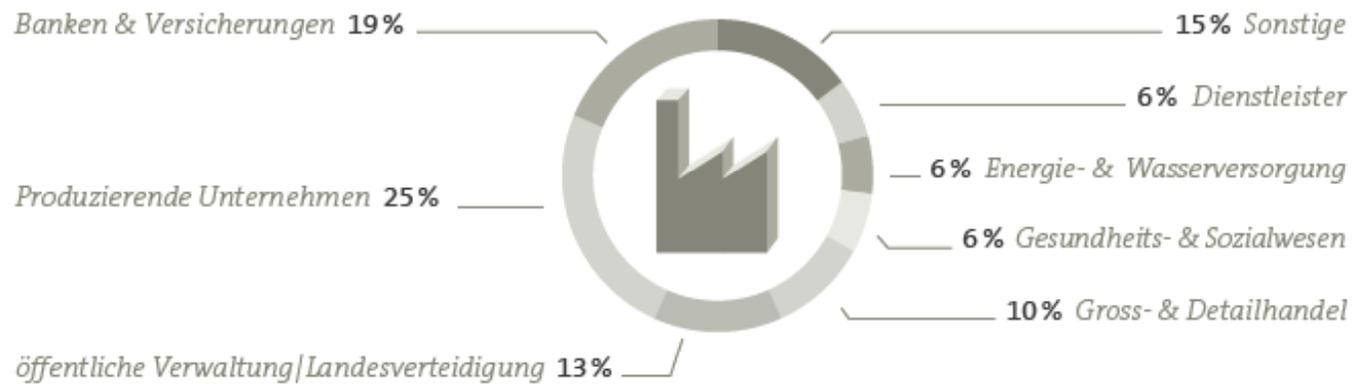
Die Studie leitet aus dem Delta zwischen der „Welt Heute“ und der „Welt Morgen“ Handlungsempfehlungen ab



1) Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015

Die Studie präsentiert ein gutes Abbild der Schweizer Unternehmenslandschaft

Branchenverteilung



Unternehmensgrösse Anzahl Mitarbeitende



Position der Befragten



Das Zukunftsbild in der Trendstudie

GLOBALE TRENDS

Steigende Mobilität, Flexibilität, virtuelle Zusammenarbeit, steigende Nachfrage nach bedarfsgerechten Informationen, Verringerung der Komplexität & Spezialisierung, effizientere Geschäftsprozesse & schnellerer Kommunikationsfluss, erhöhte Bereitschaft für Umweltschutz & Energieeffizienz.

IT-TRENDS

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• User Profiling• Bring your own Device• Collaboration Techniques/UCC• All IP• Social Networks/Collective Intelligence• User Identity/Authenticity | <ul style="list-style-type: none">• Business Intelligence• Information Lifecycle Management• Information Authenticity | <ul style="list-style-type: none">• XaaS• Cloud Computing• Virtualization | <ul style="list-style-type: none">• IT Outsourcing• Next Generation Outsourcing• Business Process Outsourcing | <ul style="list-style-type: none">• Energy Efficient IT Usage• Reduced Resource Consumption through IT |
|---|---|---|---|---|

IT-TRENDCLUSTER



1) Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015

Das Trendcluster Flexible IT fasst Trends zusammen, mit denen die IT Delivery industrialisiert wird

Flexible IT

Cloud Computing

Cloud Computing bezeichnet die bedarfsgerechte und flexible Bereitstellung von IT-Leistungen: On-Demand-Infrastruktur (Rechner, Speicher, Netze) und On-Demand-Software (Betriebssysteme, Anwendungen, Middleware, Management- und Entscheidungstools). Cloud Computing ist also ein Deliverymodell, kein kommerzielles Modell.

Cloud Services können unternehmensintern («Private Cloud») und von Drittanbietern mit Zugang über Internettechnologien betrieben werden («Public Cloud»). Wenn Drittanbieter unternehmensspezifische Anforderungen zu Sicherheit, Standort und Verfügbarkeit abbilden, spricht man auch von «Enterprise Cloud».

XaaS

XaaS steht für «Everything as a Service» und beinhaltet SaaS (Software as a Service), PaaS (Platform as a Service) und IaaS (Infrastructure as a Service). Kommerzielles Modell, um IT-Komponenten (Software, IT-Infrastruktur) als Dienstleistung anzubieten. Der Kunde bezahlt verbrauchsunabhängig («pay-per-use») und kann das benötigte Volumen flexibel und schnell anpassen («dynamic computing»). Auswahl aus einem vorgegebenen Leistungskatalog. Das Risiko der Vorinvestition trägt der Anbieter. XaaS Services können auf Cloud Computing Infrastruktur erbracht werden.

Virtualization

Technologien, die es erlauben, IT-Ressourcen flexibler und effizienter zu nutzen. Beispiel: Virtualisierung von Servern, so dass auf einem Stück Hardware mehrere Instanzen eines Betriebssystems betrieben werden können. Virtualisierung wird auch in den Bereichen Storage, Connectivity und Applikationen angewendet. Virtualisierung ist eine essenzielle Enabler-Technologie für Cloud Computing.

1) Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015

Unternehmen planen konkret, von der Industrialisierung der IT zu profitieren

2/3 der Unternehmen sind gut vorbereitet, IT Services flexibel zu beziehen: Sie haben intern eine IT-Kapazitätsplanung aufgebaut und schon heute Verträge mit Providern flexibel gestaltet

1) Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015

In Zukunft möchten Unternehmen vor allen Dingen Time-to-Market und Qualität durch die Industrialisierung der IT erhöhen

74% erhoffen sich von Flexibler IT Qualitätssteigerung.

44% erhoffen sich bessere Time-to-Market.

34% streben Kostenreduktion an.

Kurzfristige Kostenziele vs. Langfristige Qualitäts- und Flexibilitätsziele.

Entscheidung über die Nutzung von Cloud Computing in Zukunft vor allen Dingen vom Nutzen getrieben

1 Kriterium zur Auswahl des Produktionsmodells ist die Geschäftsrelevanz der Anwendungen.

Dann kommen Datenschutz, Sicherheit und Kosten.

Schliesslich werden Maturität der Lösung sowie Flexibilität des Modells berücksichtigt

1) Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015

In diesem Cluster werden Trends zur Optimierung der Abstimmung zwischen Business und IT diskutiert

IT & Business Alignment

IT Outsourcing (ITO)	Verringerung der Wertschöpfungstiefe durch Auslagerung von IT Leistungs- oder Teilleistungserbringung. Typischerweise wird das Tagesgeschäft des PC-, Server- und Netzmanagementbetriebs an Dritte (Outsourcing-Dienstleister) übertragen. Zum Spektrum der angebotenen IT-Dienstleistungen gehören u. a. der Betrieb von Rechenzentren sowie Client/Server- und Arbeitsplatzsystemen, Benutzerservices und Call Center, Webservices, Bürokommunikation und Druckservices.
Next Generation Outsourcing (NGO)	Next Generation Outsourcing (NGO) ergänzt Application Outsourcing um geschäftsunterstützende Prozesse, Dienste und Produkte. IT-Produkte werden nicht mehr klassisch technisch, sondern über ihren Beitrag zur Geschäftsprozessunterstützung definiert und anhand von Prozess-KPIs bewertet. Das Sourcing verändert sich beim NGO: Die Fachabteilungen beschreiben ihren Bedarf auf Ebene Businessanforderungen lösungsneutral, die IT-Abteilung definiert die Anforderungen an den Provider und setzt sie mit dem Provider technisch um.
Business Process Outsourcing (BPO)	Form des Outsourcings, bei welcher der Betrieb von IT-unterstützten Geschäftsprozessen der Verantwortung eines Drittanbieters übertragen wird, der diesen gemäss festgelegter Metriken steuert.

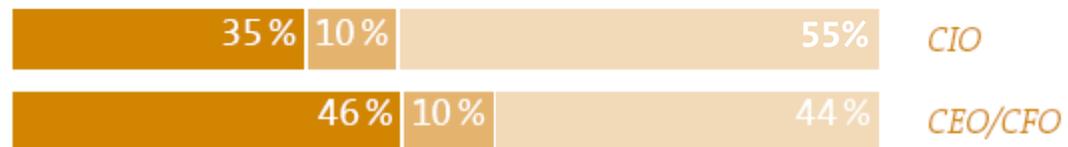
1) Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015

CEOs fordern von der IT, Businessinnovationen zu fördern, anstatt nur den Anforderungen des Business zu folgen

46% der CEOs und CFOs begreifen die IT als Hebel zur Optimierung ihres Unternehmens.

Nur **35 %** der CIOs teilen diese Meinung.

Welche Aussage beschreibt die Abstimmung von IT und Business in Ihrem Unternehmen am besten



- IT ALS HEBEL ZUR OPTIMIERUNG
- IT ALS MOTOR FÜR NEUE GESCHÄFTSMODELLE UND SERVICES
- IT FOLGT DEN ANFORDERUNGEN DES BUSINESS

1) Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015

Performanceverbesserung ist weiterhin Top-Thema, insbesondere durch interne Vorhaben

95% der Befragten planen in mindestens einem Prozessbereich eine Performanceverbesserung,

50% möchten sogar 3 und mehr Prozesse optimieren.

Dabei setzen die Befragten deutlich auf interne Vorhaben. 20% der Unternehmen möchten jedoch mindestens einen der Prozessbereiche outsourcen.

1) Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015

Es scheint noch viel Potential bei Prozessen alleine durch Vereinfachung zu bestehen

90% der Unternehmen setzen auf eine Vereinfachung der Prozesse, sie wollen „gewachsenes Chaos“ zu beseitigen.

Viele Unternehmen wollen jedoch auch die Prozesse technisch automatisieren oder durch organisatorische Massnahmen, z.B. Zentralisierung, Verbesserungen erreichen.

Inhalt des Vortrags

1. Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015
2. Herausforderungen für die Organisation der IT
3. Fallbeispiel: Transformation der Alnitak AG

IT Betrieb in 2015 integriert Cloud und SaaS Angebote mit dedizierter Infrastruktur und Software auf eigenen Servern

Flexible IT (Morgen)

- Reife Enterprise Clouds
- Flexible Outsourcing-verträge
- Hybridarchitekturen:
 - Dedizierter Infrastruktur + Cloud Services
 - Software as a Service und Software auf eigenen Servern



Nutzen

- Kostenreduktion durch Industrialisierung im Betrieb:
 - Standardisierung von IT Leistungen,
 - Automatisierung wiederkehrender Aufgaben
 - Virtualisierung (Infrastruktur / Applikationen)
- Wechsel zwischen Make-or-Buy und zwischen verschiedenen Serviceanbietern einfacher
- Zukauf über externe Cloud Services:
 - Peaks und nicht-geschäftskritische Anforderungen
 - Teile des regulären Produktivbetriebs.
- Grundlast wird langfristig und günstig eingekauft, für Peaks wird flexibel, aber teurer zugekauft (Pay-per-Use)

Treiber für die Adaption von flexiblen IT-Konzepten

Positive Treiber

- Kostendruck
- Neue Angebote der HW/SW- Hersteller
- Maturität Technologien
- Standardisierung der Architekturen
- Bandbreite & Connectivity

Negative Treiber

- Kundenspezifische Anforderungen
- Applikationsanforderungen
- Sicherheits- und Privacy-Bedenken
- Lizenzmodelle der Software-Hersteller
- Instabilität der Anbieter

Fokus des CIOs im Jahr 2015 stärker auf Strategie & Prozessunterstützung ausgerichtet als auf Betreiben der Systeme

Flexible IT (Morgen)

- CIO ist als Businesspartner positioniert
- Best Practice Prozessen und spezialisierte SW-Lösungen etabliert
- Migration auf standardisierte Prozessplattformen
- Definition von Service Level Agreements auf Geschäftsprozessebene



Nutzen

- IT-Bereich wird wie eine eigenständige Geschäftseinheit geführt, innerhalb der Wertschöpfungskette positioniert, klare Steuerung externer Partner
- Standard- und Backofficeprozesse automatisierbar
- Transitionsprojekte für Outsourcingverträge weniger aufwändig und risikobehaftet
- Messung der Performance von Geschäftsprozessen stellt Geschäftsbeitrag der IT sicher

Die zentralen Handlungsempfehlungen für die fünf IT-Trendcluster

- Erstellen von Anwender-Nutzungs- und Anforderungsprofilen als Basis für Optimierung bzw. Neugestaltung der Arbeitsplatzinfrastruktur
- Übergreifendes und zielgerichtetes Bündeln von Medien, Daten und Informationen (Collaboration Techniques / UCC)
- Automatisches Verknüpfen von Rohdaten (ERP, SCM, CRM) mit Berücksichtigung von strukturierten und unstrukturierten Daten (BI)
- Datenklassifizierung, Festlegung von Kriterien und Erstellung von Regeln, um zu definieren, welche Verfügbarkeit für Informationen wichtig ist (Information Lifecycle Management)
- Konsequente Überprüfung und Anpassung der Anteile von Eigen- und Fremdleistung; kurzfristig Sourcingoptionen zur Überbrückung von Kapazitätsengpässen – mittelfristige Sourcingoptionen zur Erzielung von nachhaltigen Kosteneinsparungen und strategischer Wertschöpfungsoptimierung
- IT-Systeme konsolidieren und standardisieren; Enterprise Cloud Services als Teil einer Hybridarchitektur unter Berücksichtigung von Kriterien wie benötigte Agilität, Datenschutz, Maturität der Angebote einsetzen
- Umbau der IT: Architektur & strategische Entscheidungskompetenz aufbauen, Prozesswissen vertiefen
- Evaluieren, ob es Anbieter gibt, die nicht wettbewerbskritische Prozesse besser/kostengünstiger anbieten
- Direktes Messen des Energieverbrauchs aller im Unternehmen befindlichen Geräte und Kennwertmessungen der Server
- Thin Client Lösungen für Anwendungen prüfen, bei denen eine Vielzahl von Mitarbeitenden den selben IT-Bedarf haben

Inhalt des Vortrags

1. Studie: IT in Schweizer Unternehmen 2015
2. Herausforderungen für die Organisation der IT
3. Fallbeispiel: Transformation der Alnitak AG

Veranschaulichung der Transformation anhand des Fallbeispiels „Alnitak AG“

Facts

Branche	Produzierendes Gewerbe im Bereich Industrieanlagen
Unternehmen	Hauptsitz in der Schweiz Produktionsstandorte in China, Südamerika und den USA
Rechtsform	Aktiengesellschaft
Vertrieb	Weltweiter Vertrieb in 50 Ländern
Mitarbeitenden	Weltweit 20 000 (davon 15 000 Mitarbeitende in der Schweiz)

Ambition 2015

- 1 Konzentration der IT auf Wertbeitrag zum Geschäftserfolg
- 2 Realisierung von Skaleneffekten in nicht wettbewerbskritischen Bereichen

Prozesse & IT werden neu organisiert, um den Nutzen der IT für das Gesamtunternehmen deutlich zu erhöhen

Ambition 2015

- 1 Konzentration der IT auf Wertbeitrag zum Geschäftserfolg
- 2 Realisierung von Skaleneffekten in nicht wettbewerbskritischen Bereichen



Implementierung:

- Aufbau Prozesskompetenz und andere strategische Skills
- Beteiligung CIO in Geschäftsleitung
- Konversion der Bereiche IT & Prozesse durch IT Mitarbeiter in den Fachabteilungen

Ergebnis:

- IT liefert optimale Prozessunterstützung
- IT und Prozesse sind „aus einem Guss“
- Höhere Erfolgsrate von IT Projekten

Die Alnitak AG gibt den Systembetrieb an einen Serviceprovider und kauft Standard-IT-Services bei Massen Anbietern

Ambition 2015

- 1 Konzentration der IT auf Wertbeitrag zum Geschäftserfolg
- 2 Realisierung von Skaleneffekten in nicht wettbewerbskritischen Bereichen



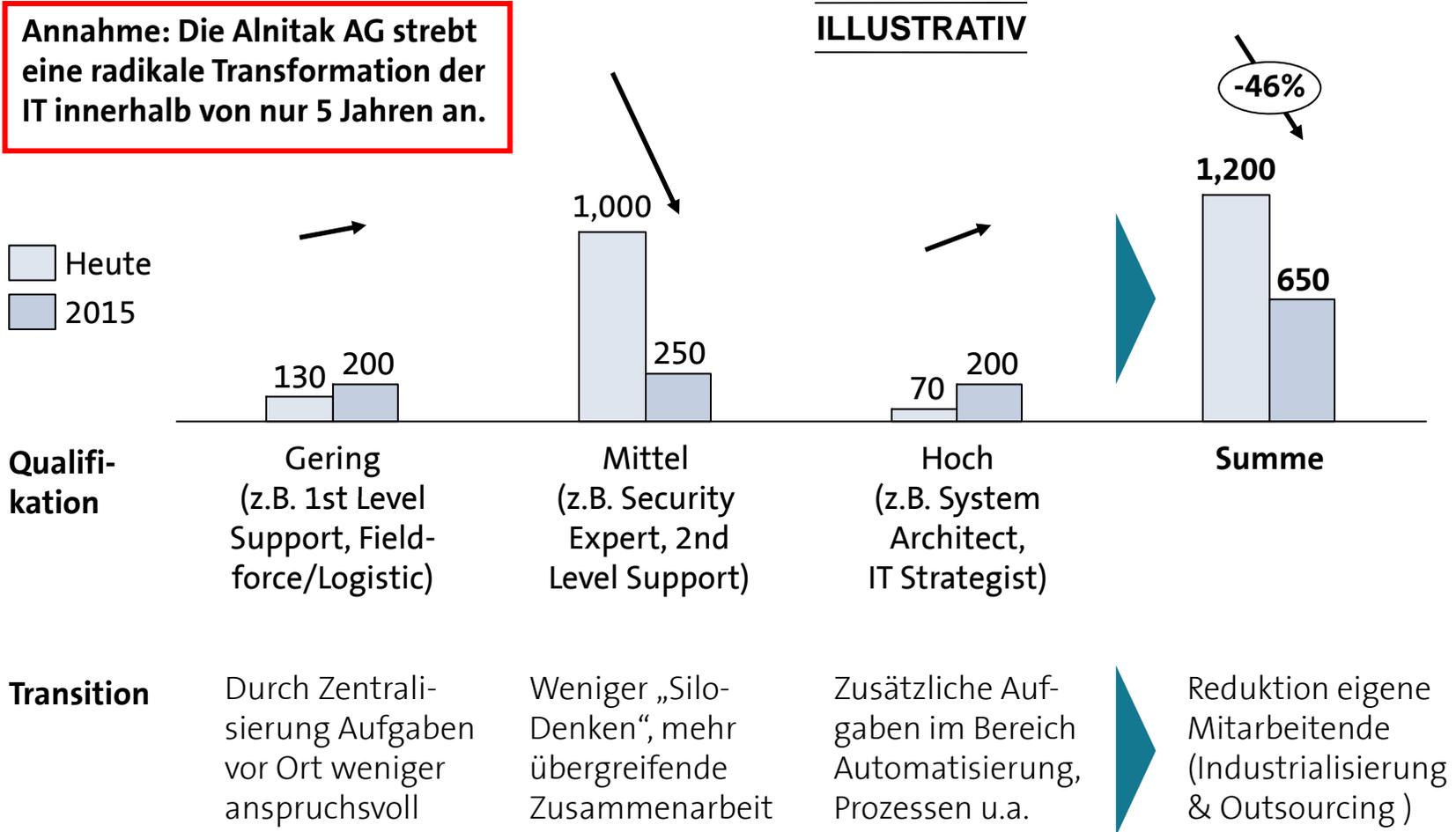
Implementierung:

- Standardisierung IT Prozesse / Services
- Aufbau Sourcingkompetenz
- Transition der IT Abteilung:
 - Fokus auf IT Strategie
 - Reduktion des Betreiben der IT und Besitzen der Infrastruktur

Ergebnis:

- Reduktion der Kosten und CAPEX
- Aber auch: Reduktion der Mitarbeiter in der eigenen IT Abteilung
- Starke Sourcingkompetenz statt Systembetrieb
- Konzentration auf Innovation möglich

Die IT Abteilung beschäftigt weniger eigene Kräfte, diese sind jedoch eher höher / geringer qualifiziert als heute



Die IT der Alnitak AG funktioniert radikal anders nach der Transformation

Dimension	2009	2015
<i>Kennzahlen</i>	IT-Leistungserbringung wird in technischen Grössen gemessen (zum Beispiel Availability von Servern).	IT-Leistungserbringung wird in Geschäftsprozessgrössen bewertet (zum Beispiel Anzahl verarbeitete Transaktionen pro Stunde).
<i>Kommunikation</i>	IT spricht mit externen Abteilungen meist über technische Grössen.	IT spricht die Sprache des Business, technische Details werden vermieden beziehungsweise «übersetzt».
<i>Organisationsmodell</i>	Aufbau- und Ablauforganisation ist an technischen, teils dezentralen Einheiten orientiert (Towers).	Aufbau und Ablauforganisation ist um Businessprozesse herum aufgebaut. Es gibt deutlich weniger festangestellte Mitarbeitende.
<i>Schwerpunkt der Arbeit</i>	Sicherstellen der Operations, wenig Raum für strategische Arbeiten, kaum Einbindung in Gestaltung der Geschäftsprozesse.	Planung der Operations, Architektur und Management von Partnern; Prozessoptimierung.
<i>Einkauf von IT-Leistungen</i>	RFPs werden von der IT verschickt und spezifizieren vor allem technische Details.	RFPs beziehen sich auf Problemlösungen und Ergebnisse. Sie werden in enger Abstimmung von IT- und Fachabteilung gesteuert.

Fazit: Zwei Trendcluster können für die Transformation der IT vertieft diskutiert werden



- Welche IT-Services lassen sich überhaupt voll industrialisiert erbringen, wo können wir mit eigenen Lösungen weiterhin einen Wettbewerbsvorteil erzielen?
- Wie schnell kommt die Flexibilisierung der IT? Vollziehen sich die Veränderung eher disruptiv oder inkrementell?
- Werden globale Lösungen das Angebot dominieren oder bieten lokale Anbieter Vorteile?

- Wie muss sich die IT-Abteilung in den kommenden Jahren aufstellen, um die Geschäftsprozesse des Unternehmens noch besser zu unterstützen?
- Wie verändert sich dadurch die Mitarbeiterstruktur innerhalb und ausserhalb der IT-Abteilung?
- Wie ist diese Transformation der IT über die Jahre zu gestalten?

Kontakt

Schiffer Penny, ITS-BD-SIS

Swisscom IT Services AG

Frau

ITS-BD-SIS

+41 79-763 43 18 Geschäftlich

+41 79-763 43 18 Mobiltelefon

Penny.Schiffer@swisscom.com

Förrlibuckstrasse 60/62

8005 Zürich ZH

Lewrick Michael, ITS-BD-SIS

Swisscom IT Services AG

Herr

ITS-BD-SIS

+41 79-725 00 95 Geschäftlich

+41 79-725 00 95 Mobiltelefon

Michael.Lewrick@swisscom.com

Förrlibuckstrasse 60/62

8005 Zürich ZH