

# Inhalt

Geleitwort.....	VI
Vorwort .....	VII
1 Aktuelle Erwartungen an das IT-Management .....	1
2 Kernaufgaben des IT-Managements und deren Bearbeitung in der Praxis.....	8
2.1. Kernaufgabe: Business-/IT Alignment gewährleisten.....	9
2.1.1 Die IT-Strategie als Grundlage für das Business-/IT-Alignment. Praxis bei der Bank Julius Bär .....	11
2.1.2 IT-Governance – Entscheidungsstrukturen und -prozesse für ein erfolgreiches IT-Management. Praxis bei Credit Suisse .....	28
2.2 Kernaufgabe: Wertbeitrag der IT aufzeigen und Kosten nachhaltig managen.....	45
2.2.1 Bestimmung des Wertbeitrags der IT. Praxis bei der Hilti AG .....	47
2.2.2 IT-Kosten nachhaltig managen. Praxis bei der Bank Julius Bär .....	68
2.2.3 Internes IT-Marketing. Praxis bei der PostFinance .....	83
2.3 Kernaufgabe: Umgang mit Komplexität bewerkstelligen .....	106
2.3.1. Architekturmanagement. Praxis bei der Credit Suisse .....	108
2.3.2 Harmonisierung und Konsolidierung der IT-Landschaft. Praxis bei der ABB.....	131
2.3.3 Management von Anwendungslandschaften. Praxis bei der SBB.....	147
2.3.4 Einsatz Standardanwendungen. Praxis bei ABN AMRO .....	171
2.4 Kernaufgabe: Sourcing definieren und umsetzen .....	192
2.4.1 Sourcing Strategie festlegen. Praxis bei Accenture .....	193
2.4.2 Sourcing von IT-Dienstleistungen. Praxis bei Zurich Financial Services Group .....	216
2.5 Kernaufgabe: Die besten Mitarbeiter an Bord holen und halten .....	236
2.5.1 Die richtigen Mitarbeiter an Bord – die nachhaltigste Erfolgskomponente. Praxis aus Sicht eines Personalberaters.....	237
2.5.2 Maßnahmen der Mitarbeiterbindung – herausfordernde Projekte und langfristige Perspektiven. Praxis bei IBM .....	251
3 Resümee und Ausblick.....	266
Literaturempfehlungen .....	269
Autorenliste .....	271

## Geleitwort

Die Anforderungen an die Informationstechnologie in modernen Unternehmen sind gestiegen. IT ist mittlerweile das Herzstück, wo die Lebensadern eines Unternehmens zusammenkommen: Immer öfter ermöglicht IT erst die Kernaktivitäten eines Geschäftes und verbindet interne Ansprechpartner und externe Kunden. Die Leistungen der IT werden so zu einem erfolgskritischen Faktor – ohne sie steht eine Organisation still!

Deshalb sind ein holistischer Blick und umfassendes Wissen entscheidend. Im Zentrum stehen ausgezeichnete Kenntnisse ganz unterschiedlicher Disziplinen: Basis für den Erfolg von IT ist die Notwendigkeit, die übergeordnete Strategie eines Unternehmens mitzugestalten und damit zusätzlich auch die zentralen Kundenbedürfnisse zu verstehen. Daraus ergeben sich jene Strukturen und Prozesse, welche es den IT-Bereichen erlauben, ihre Lösungen und Produkte fokussiert zu entwickeln und ihre Dienstleistungen effizient zu erbringen, die erforderliche Qualität sicherzustellen und bei Veränderungen mitzuwachsen.

Das heisst: die Partnerschaft auf Augenhöhe mit dem eigentlichen Business eines Unternehmens bildet die Grundlage für eine erfolgreiche IT. Dies erfordert neben einem umfassenden technischen Know-how einen breiten betriebswirtschaftlichen Horizont und interdisziplinäres Denken. IT wird so zu IT-Management. Dieser ganzheitlichen Sichtweise ist das vorliegende Buch gewidmet. Mit seinem spürbaren Praxisbezug gibt es wertvolle Anstösse, wie ein professionelles IT-Management nachhaltigen Unternehmenserfolg ermöglicht.

Zürich, im März 2010

Karl Landert, CIO Credit Suisse

## Vorwort

Aufgabenstellungen wie das Erarbeiten einer IT-Strategie, die zielführende Gestaltung der IT basierend auf den Anforderungen des Unternehmens, die notwendige Einbindung des Fachbereichs in IT-Entscheidungsprozesse, das Beherrschen der Komplexität von IT-Landschaften sowie die Auswahl und Umsetzung geeigneter Sourcing-Modelle sind allesamt Beispiele für aktuelle Themen des IT-Managements. Diese Themen spiegeln einen massiv erweiterten Aufgaben- und Verantwortungsbereich der IT und damit auch des IT-Managements wieder.

Es geht nicht mehr nur ausschließlich um das Gewährleisten von Effizienz der IT-Leistung und deren Erstellung, sondern auch um das Erbringen geschäftlicher bzw. wirtschaftlicher Effektivität. Ein erfolgreiches IT-Management muss sicherstellen, dass beide Erwartungen erfüllt werden. Um dies zu leisten, muss es seine Position klarer als bisher definieren, kommunizieren und sich in seinen Aufgaben fokussieren.

In diesem Buch leiten wir - aus unserer Sicht - wichtige Kernthemen und Aufgaben ab, zu welchen ein erfolgreiches IT-Management Lösungen aufzeigen muss. Ein solch inhaltlich ausgerichtetes IT-Management kann die aktuellen Erwartungen an den IT-Bereich erfolgreich anpacken. Die Betrachtung von Beiträgen aus der Praxis zeigt dabei auf, wie die einzelnen Kernaufgaben erfolgreich bearbeitet werden können. Dabei wurden bewusst Kollegen aus unterschiedlichen Branchen und Firmen ausgewählt, um ein breites Spektrum an verschiedenen Herausforderungen aufzuzeigen.

Durch diese Einblicke in die Praxis werden sehr wertvolle Erfahrungen und Wissen weitergegeben. Wir sind sicher, dass sowohl (angehende) IT-Führungskräfte als auch Studierende der (Wirtschafts-)Informatik oder Wirtschaftswissenschaften davon profitieren können.

Sämtlichen Autoren sei an dieser Stelle für ihre sehr engagierte Arbeit durch ihren jeweiligen Beitrag zum Buch herzlich gedankt. Ein herzliches Dankeschön auch an Dr. Christl Roß vom Vieweg+Teubner Verlag für ihren tollen Einsatz als Lektorin.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen sowie Ideen zur Umsetzung des Gelesenen in Ihrer Praxis. Über Anregungen zur Verbesserung und Weiterentwicklung des Buches aus dem Kreis der Leserinnen und Leser würden wir uns freuen.

Zürich, im März 2010

Mario Crameri  
Uwe Heck