



Takticum
Consulting GmbH

**Fallbeispiele zur Kompetenz
„IT-Management und E-Business“**

Berlin 2008



Auf den folgenden Seiten sind fünf Fallbeispiele für die Kompetenz „**IT-Management und E-Business**“ dargestellt.

Fallbeispiele für Kompetenzen

Kompetenzen	Branchen							
	High Tech & IT-Services	Telekom- munikation und Medien	Banken & Versiche- rungen	Automobil & Zulieferer	Maschinen- und Anlagenbau	Energie- versorger & Bauwirtschaft	Handel & Konsum- güter	Chemie & Pharma
Marktanalyse und Geschäftsentwicklung	○	○	○	○	○	○	○	○
FuE- und Technologiemanagement	○	○	○	○	○	○	○	○
IT-Management und E-Business	○	●	●	○	○	○	○	○
Produktions- und Logistikmanagement	○	○	○	○	○	○	○	○
Prozessoptimierung und Kostenmanagement	○	○	○	○	○	○	○	○
Projekt- und Angebotsmanagement	○	○	○	○	○	○	○	○

Für mehrere **Banken** wurde die IT Architektur aufgenommen und systematisiert sowie Stärken-/Risikopotentiale identifiziert.

Projektziel

Transparenz der IT Architektur zur Fundierung von Investitions- und Projektentscheidungen

Ausgangssituation

- Wissen über Applikationen in den Köpfen der Mitarbeiter
- Keine Referenzierung der Applikationen zu den Geschäftsprozessen
- IT Infrastruktur inventarisiert, jedoch ohne Referenzierung zu Applikationen und Geschäftsprozessen
- Aufgabe: Projektleitung und Umsetzung

Vorgehensweise und wesentliche Ergebnisse

Vorgehensweise

- Aufnahme aller Applikationen und Unterteilung in die vier Ebenen Plattformen, Applikationscluster, Applikationen, Komponenten
- Identifikation der Schnittstellen zwischen Applikationen
- Referenzierung der Applikationen und Komponenten zu Geschäftsprozessen und IT Services (SLAs)
- Referenzierung der IT Infrastruktur zu Applikationen

Projektergebnisse

- Management Cockpit zur IT Architektur mit Referenzierung zwischen Geschäftsprozessen, Applikationen und Infrastruktur
- Kenntnis der Struktur von Applikationen und Schnittstellen
- Kenntnis von Abhängigkeiten zwischen Applikationen verschiedener Geschäftssegmente und Zentralbereiche
- Verursachungsgerechte Verrechnungspreise auf Basis transparenter SLAs

Für mehrere *Banken* wurde der Entwicklungs-, Release- und Change-Prozess von Applikationen professionalisiert.

Projektziel

Effizienzerhöhung
in der IT Entwicklung von Applikationen

Ausgangssituation

- Keine einheitlichen Dokumentationsrichtlinien für Applikationen
- Qualitätsunterschiede bei Fach- und DV-Konzepten
- Unterschiedliche Vorgehensweisen bei der Applikationsentwicklung
- Aufgabe: Projektleitung und Umsetzung

Vorgehensweise und wesentliche Ergebnisse

Vorgehensweise

- Erstellung von Mindestanforderungen für die Dokumentation (MaDocs) für Fach- und DV-Konzepte, Testmanagement, Betrieb und Optimierung
- Qualitätssicherung von Fach- und DV-Konzepten
- Definition der Verfahrensbeschreibungen für alle Prozesse des Applikationmanagements (in Anlehnung an ITIL)
- Ermittlung der Vollkosten für Applikationen zur Bestimmung von konzernweiten Verrechnungspreisen
- Definition des Release- und Changeprozesses von Applikationen unter Nutzung von Dokumentenmanagementsystemen (DMS) und Workflow

Projektergebnisse

- Eindeutige Anforderungen an die Dokumentation von Applikationen
- Vorgaben für den Entwicklungs-, Release- und Changeprozess
- Transparente Verrechnungspreise und SLAs

Für eine *europäische Telekom* wurde eine Due Diligence der IT-Ressourcen durchgeführt sowie ein IT Outsourcing durchgeführt.

Projektziel

Due Diligence der IT-Ressourcen
Strategische Planung des IT-Outsourcing

Ausgangssituation

- Kundenabsicht zum IT Outsourcing
- Outsourcing-Prozess dem Kunden nicht transparent
- IT Architektur und IT Infrastruktur wenig dokumentiert
- Aufgabe: Programm- und Projektmanagement mit zeitweise ca. 50 Technologie-Experten aus 10 Ländern

Vorgehensweise und wesentliche Ergebnisse

Vorgehensweise

- Vorbereitung und Durchführung der Due Diligence auf technischer und betriebswirtschaftlicher Ebene
- Vertragsentwicklung und -abstimmung inklusive der SLAs
- Intensive Diskussion mit Top Management, Führungskräften und technischen Experten
- Nutzung von Programm Management-Instrumenten und -Methoden

Projektergebnisse

- IT-Ressourcen des Unternehmens analysiert
- Vertrag unterschrieben
- "Transition Mode of Operation" eingeleitet

Für ein **Telekom-Unternehmen** wurde ein Fach- und DV-Konzept sowie Prototyp für ein Entgeltsystem im Kundenservice erstellt.

Projektziel

Erstellung eines Fach- und DV-Konzeptes für ein Entgeltsystem im Kundenservice

Ausgangssituation

- Notwendigkeit zur Klärung gerechter Leistungsanreize
- Notwendigkeit zum Team-Building mit den beteiligten Organisationseinheiten (Personal, IT, Kundenservice)
- Aufgabe: Programm- und Projektmanagement

Vorgehensweise und wesentliche Ergebnisse

Vorgehensweise

- Erarbeitung der Kriterien für eine leistungsgerechte Bezahlung
- Abstimmung des Change Management Prozesses bei der Umsetzung des Entgeltsystems
- Koordination der IT Entwicklungskapazitäten und Rechenzentren
- Workshops mit den Serviceeinheiten des Telekom-Unternehmens

Projektergebnisse

- Fach- und DV-Konzept für ein Entgeltsystem im Kundenservice
- Funktionsfähiger Prototyp
- Projektplan zur Realisierung und Inbetriebnahme des Entgeltsystems

Für einen *Medienkonzern* wurde ein Fachkonzept für ein Strategisches Informationsmanagement entworfen.

Projektziel

Gemeinsames Informationsmanagement im Konzernverbund

Ausgangssituation

- Steuerungsfähigkeit des Konzerns durch Unterschiedlichkeit der Informationen eingeschränkt
- Geschäftsprozesse sind weltweit je Land unterschiedlich geregelt.
- Fachkonzept soll einheitlich für fünf Länder gelten
- Aufgabe: Programm-Management

Vorgehensweise und wesentliche Ergebnisse

Vorgehensweise

- Abbildung der relevanten Geschäftsprozesse
- Abstimmung der Kosten-, Margen- und Zeittreiber mit den jeweiligen Prozess-Verantwortlichen
- Erstellung eines Fachkonzepts für Individual- und SAP-Software (komplementär)
- Programmsteuerung von ca. 7 Unternehmensberatungen in den einzelnen Prozessmodulen

Projektergebnisse

- Konzernweit einheitliche Sicht auf Geschäftsprozesse, Informationsobjekte und Dateninhalte
- Akzeptanz der einheitlichen Sichtweise
- Fachkonzept für SAP-Prototypen und Individualsoftware

Tacticum steht für **Top Management Beratung** mit langer Tradition und wissenschaftlichem Know-how.

Tacticum Consulting GmbH

■ Tacticum ist eine Unternehmensberatung

- mit Fokus auf Strategie- und Technologie-Management
- arbeitet an der Schnittstelle zwischen Betriebswirtschaft und Technik
- hat für Klienten aus fast allen Branchen gearbeitet
- basiert auf den Erkenntnissen der Systemtheorie und des Komplexitätsmanagements

■ Philosophie

- Kunden- und Serviceorientierung
- Qualitätsmanagement im Projekt
- Sicherstellung konkreter und messbarer Ergebnisse

■ Team

- Für die Zusammenarbeit mit unseren Klienten steht ein Team hochmotivierter und professioneller Berater zur Verfügung

■ Berater-Tradition

- 1971 - 1975 Dr. rer. pol. Volker Hartmann als Unternehmensberater und Partner bei Mummert + Partner
- 1980 Übernahme der HABO als Vorläufergesellschaft der Tacticum Consulting GmbH

■ Top Management Beratung u. Wissenschaft

- 1992 - 1997 Prof. Dr. rer. pol. Matthias Hartmann als Unternehmensberater bei der Forschungsgruppe für Innovation und Technologische Voraussage, Prof. Dr. Werner Pfeiffer, Universität Erlangen-Nürnberg
- 1997 - 2000 Unternehmensberater bei der Top Management Beratung A.T. Kearney GmbH
- seit 2000 Professor für Produktion und Logistik sowie Informationsmanagement an der FHTW Berlin (Fachhochschule für Technik u. Wirtschaft)
- seit 2007 Beurlaubung als Hochschullehrer und Arbeit für die Tacticum Consulting GmbH

■

Takticum
Consulting GmbH

Professor Dr. Matthias H. Hartmann

Potsdamer Platz 11

D-10785 Berlin

Tel: +49 (0) 30 2589 4064

Fax: +49 (0) 30 2589 4100

Mobil: +49 (0) 172 8134771

e-mail: m.hartmann@takticum.com

www.takticum.com

■