Befragungsergebnisse aus den
Handelsblatt Jahrestagungen
„Strategisches IT-Management“

CIO Survey 2009-2010

Zwischen Kostendruck und Innovation

Prof. Dr. Walter Brenner und Dipl. Inform.Wirt. Henrik Brocke



Institut für Wirtschaftsinformatik

Handelsblatt Veranstaltungen

Universität St.Gallen

Wiederkehrende Befragungen auf der jährlich stattfindenden Internationalen Handelsblatt Jahrestagung „Strategisches IT-Management“ geben Einblick in die Entwicklung und aktuelle Situation von 90-150 ranghöchsten IT-Verantwortlichen (CIOs) und oberen Führungskräften von IT-Organisationen: Trotz der krisengeschüttelten Marktsituation stellt sich heraus, dass sich CIOs nicht nur als *Cost-Cutter*, sondern auch zunehmend als *Innovationstreiber* im Unternehmen sehen. Die Umfragen unter den Führungsverantwortlichen enthüllen jedoch auch, dass noch immer viele IT-relevante Unternehmensentscheidungen ohne die Einbeziehung des CIOs getroffen werden. Diesbezüglich stimmt die Außensicht der betrieblichen Geschäftsebene auf die Rolle des CIO oft nicht mit der Eigenwahrnehmung des IT-Verantwortlichen überein. Um seinen Beitrag am Unternehmenserfolg transparent zu machen, muss sich der CIO den unterschiedlichen Messkriterien seitens der Geschäftsleitung und der Fachseite bewusst werden und die noch unzureichende Nähe zum Anwender als Empfänger der IT-Dienstleistungen suchen.

Walter Brenner, Henrik Brocke
CIO-Survey 2009-2010 – Zwischen Kostendruck und Innovation
© Universität St.Gallen – Institut für Wirtschaftsinformatik
Jan. 2010, St.Gallen, Schweiz

Für die Branche der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) ist die aktuelle Krisensituation nicht neu. Die überzogenen Erwartungen an eCommerce und damit die IT waren im Jahre 2001 selbst Auslöser einer Krise. Nach der damaligen Ernüchterung wurde in vielen Fällen das IT-Budget schnell und radikal gekürzt. Das Platzen der Internetblase hat der bis dato wachsenden Branche gezeigt, dass auch sie marktwirtschaftlichen Regeln und zyklischen Höhen und Tiefen unterliegt.

Der Internethype im Jahr 2001 und die jetzige Wirtschaftskrise sind jedoch aufgrund ihrer unter-schiedlichen Auslöser nur bedingt miteinander vergleichbar. Während im Jahr 2001 die IT selbst Auslöser der Krise war, sind diesmal überzogene Erwartungen im Finanz- und Immobiliensektor hauptverantwortlich für die Situation. Demzufolge ist nicht klar, in welchem Ausmaß die Wirtschaftskrise Auswirkungen auf das IT-Investitionsverhalten der Unternehmen hat und wie IT-Organisationen erfolgreich durch diese Zeit zu führen sind.

Vor diesem Hintergrund beleuchten jährliche Befragungen von 90-150 hochrangigen IT-Verantwortlichen (CIOs) und oberen Führungskräften auf den dies- und letztjährigen Handelsblatt-Jahrestagungen in München die Situation der IT. Dabei spiegeln sich in den Antworten zum einen die Auswirkungen der Krise auf die Führung von IT-Organisationen wieder. Zum anderen werden seit jeher existente Herausforderungen in Organisation und Führung unterstrichen, die auf das Spannungsverhältnis zwischen CIOs und Fachseite zurückzuführen sind und tiefergehend in der Neuerscheinung *„Die Zukunft der IT in Unternehmen – Managing IT as a Business“* beleuchtet werden.

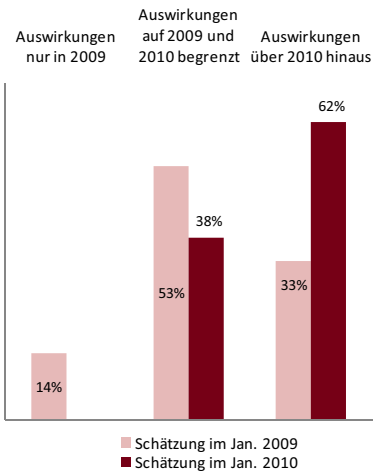
In Bezug auf die wirtschaftliche Situation müssen sich die Befragten eingestehen, das Ende der Krise für die IT zu euphorisch eingeschätzt zu haben: Anfang 2009 ging nur ein Drittel der Tagungsteilnehmer davon aus, dass die Auswirkungen der Krise auf die Ausgaben für Informations- und Kommunikationstechnik über das Jahr 2010 hinaus gehen würden (siehe Abb.1).
Anfang 2010 hingegen rechnen rund zwei Drittel der Führungskräfte mit Auswirkungen über 2010 hinaus. Entsprechend gefordert sind sie, die IT-Organisation mit längerem Atem als zunächst erwartet durch die Krise zu lotsen.

Unsere Bücher zum Thema, direkt adressiert an IT-Führungskräfte:



ISBN: 978-3-89981-214-5 | 978-3-446-40633-9

Abb. 1: Auswirkungen der Krise
Wie lange wirkt sich die Wirtschaftskrise auf die Ausgaben der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) aus?



© Universität St.Gallen – Institut für Wirtschaftsinformatik

Abb. 2: IKT Ausgaben

Wie werden sich die Ausgaben für Produkte und Dienstleistungen der IKT im Jahr 2010 gegenüber dem Vorjahr verändern? Angaben von CIOs ggü. anderen Teilnehmen

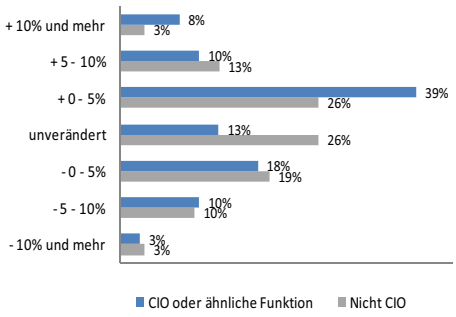
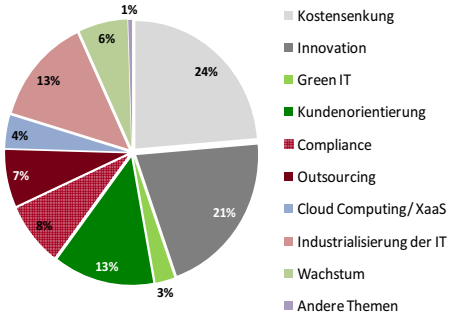


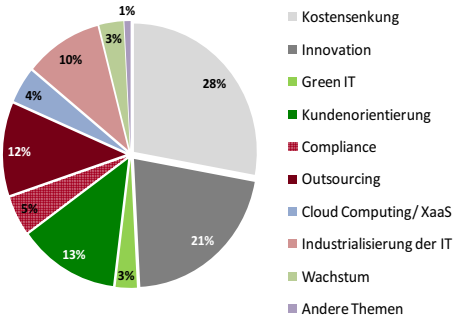
Abb. 3: Zentrale Themen

Was werden die zentralen Themen unserer Branche werden?

a) Einschätzungen im Januar 2009:



b) Einschätzungen im Januar 2010:



Gleichzeitig erwartet jedoch die Mehrheit der CIOs (57 %) für 2010 eine Steigerung der Ausgaben für Leistungen der Informations- und Kommunikationstechnologie gegenüber dem Vorjahr. Jeder zwölfte hält eine Steigerung um über zehn Prozent für wahrscheinlich (siehe Abb.2).

Trotz dieser optimistischen Werte wird 2010 als von der Krise gebrandmarktes Jahr eingestuft (siehe Abb.1). Entsprechend groß sind die Ausgaben-Einbrüche im vergangenen Jahr gewesen.

Das auf IT spezialisierte Marktforschungsunternehmen Forrester unterstützt das gezeichnete Bild in einer jüngst veröffentlichten Studie: Danach sind 2009 die IT-Ausgaben weltweit um 8,9 Prozent gesunken, während für 2010 ein Anstieg um immerhin wieder 8,1% auf mehr als 1,6 Billionen Dollar vorhergesagt wird.

Entsprechend wird *Kostensenkung* 2009 wie 2010 als zunehmend zentrales Thema der IT-Branche gesehen und auch die *Industrialisierung der IT* sowie die Verringerung der Wertschöpfungstiefe durch *Outsourcing* werden zu den relevanten Themen gezählt - Tendenz gegenüber 2009 steigend (siehe Abb.3).

Von sogenannten „Hype"-Themen wie *„Green-IT"*, *„Cloud Computing"* und *„Software as a Service (Saas)"* lassen sich die Führungskräfte dagegen immer weniger beeindrucken und auch *Compliance*-Themen werden zugunsten des Fokus auf die Effizienzsteigerung zunehmend hinten angestellt.

Gleichzeitig zum Kostensenkungsstreben zeigen die CIOs aber auch Weitblick und langfristige Verantwortungsübernahme: in der Relevanzbewertung folgt dem Thema *Kostensenkung* direkt *Innovation* als Hauptaufgabe des CIOs – ein Spannungsfeld für die Führung der IT-Organisation.

Dieses Bewusstsein wird bestätigt von der hohen Teilnehmerzahl am dritten Veranstaltungstag der Jahrestagung, der ausschließlich dem Thema Innovation gewidmet war. Auch die Teilnahme von zehn Unternehmen an einem Workshop der Universität St.Gallen zum Thema Innovation zeugt von der hohen Themengewichtung inmitten der Wirtschaftskrise. Das Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St.Gallen geht auf den entstehenden Forschungsbedarf mit nunmehr zwei Kompetenzzentren zum Thema *Business Innovation* ein.

© Universität St.Gallen – Institut für Wirtschaftsinformatik

Die Ausrichtung der Informationstechnologie auf Innovationen dient der IT-Organisation zur Positionierung als Enabler für Geschäftslösungen, wie 73 Prozent aller befragten CIOs 2009 unterstrichen. Doch scheint diesem Ziel das schon seit 20 Jahren bekannte Problem entgegen zu stehen, dass die Führung der IT im Sinne eines Enablers für neue Geschäftslösungen nur dann ermöglicht wird, wenn die IT-Organisation an den Entscheidungsprozessen der Business-Seite teilhaben kann.

Ein Drittel der CIOs haben in der Umfrage 2009 erkannt, dass sie nach wie vor von der Fachseite nicht als gleichwertige Geschäftspartner akzeptiert werden (siehe Abb.4). Gleiches gilt für den überwiegenden Teil der Tagungsteilnehmer, die sich nicht der Gruppe CIO-ähnlicher Führungskräfte zuordneten (54%). Dagegen ist sich die Mehrheit der CIOs nicht bewusst, dass sie vielmehr als „Maschinisten" des IT-Betriebes denn als gleichwertige Partner gesehen werden.

Dies wird von mehreren Interviewpartnern, die in den letzten Jahren von der Universität St.Gallen zu der Thematik befragt wurden, bestätigt. Eine detaillierte Beschreibung der Interviewergebnisse ist in unserem Buch *„Erfolgsrezepte für CIOs – Was gute Informationsmanager ausmacht"* zu finden.

Dass es ungleiche Rollen zwischen der IT und anderen Fachbereichen gibt, drückt sich insbesondere in der Zusammensetzung von Geschäftsleitungssitzungen aus: 44 Prozent der 2009 befragten CIOs waren in der Regel an Geschäftsleitungssitzungen nicht anwesend, sondern wurden scheinbar nur bei IT-bezogenen Problemen herangezogen (siehe Abb.5). Die erneute Befragung in diesem Jahr zeigt hier einen starken Wandel hin zu einer Verdoppelung des Anwesenheitsgrads von CIOs an Geschäftsleitungssitzungen.

Dies lässt darauf hoffen, dass die CIOs zukünftig auch ihren Beitrag für den Geschäftserfolg stärker verdeutlichen können. Anfang 2009 werteten neun von zehn CIOs diesen Mangel an transparenter Darstellung ihres Wirkens als Grund für die geringe, etwa dreijährige Halbwertzeit von CIOs in einem Unternehmen (siehe Abb.6).

Abb. 4: Rolle des CIO

Werden die CIO's zunehmend als gleichwertige Geschäftspartner von der Business-Seite akzeptiert?

Angaben von CIOs ggü. anderen Teilnehmen

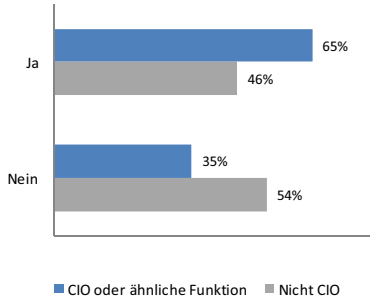


Abb. 5: Anwesenheit des CIO in Geschäftsleitungssitzungen

Wie oft waren Sie in Geschäftsleitungssitzungen anwesend?

Angaben im Jan. 2010 ggü. Jan. 2009

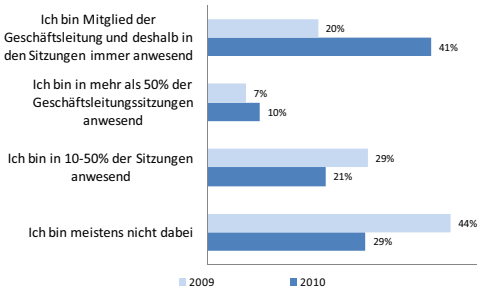
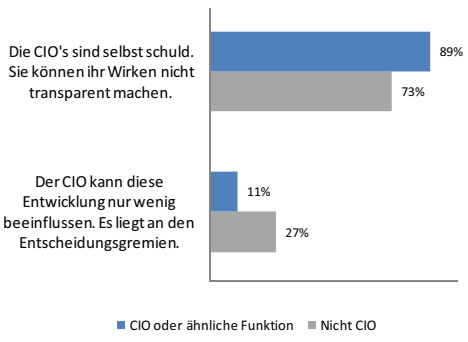


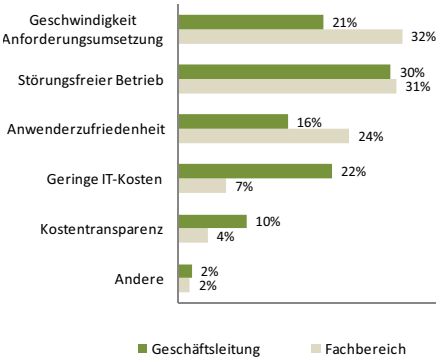
Abb. 6: Hintergründe für CIO Halbwertszeit

Die Halbwertszeit für den Verbleib eines CIO in seinem Job liegt bei ca. 3 Jahren. Was sind Ihrer Meinung nach die Hintergründe dafür? Angaben von CIOs ggü. anderen Teilnehmen:



© Universität St.Gallen – Institut für Wirtschaftsinformatik

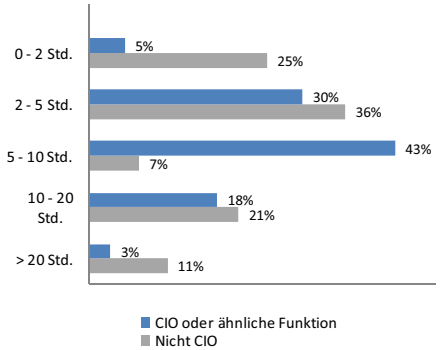
Abb. 7: Leistungsmessung des CIO
An welchen Merkmalen wird in Ihrem Unternehmen der Beitrag des CIO zum Unternehmenserfolg gemessen?
a) Merkmale, an denen die *Geschäftsleitung* den Beitrag des CIO misst vs. Merkmale, an denen der *Fachbereich* ihn misst:



b) Merkmale, an der die *Geschäftsleitung* den CIO misst: Einschätzungen im Jan. 2010 ggü. Jan. 2009:



Abb. 8: Nähe zum Fachbereich
Wie viel Zeit haben Sie in der vergangenen Woche mit Mitarbeitern im Fachbereich verbracht? Angaben von CIOs ggü. anderen Teilnehmen



Dabei urteilten die Tagungsteilnehmer sowohl im Januar 2010 als auch im Vorjahr, dass der Beitrag des CIOs zum Unternehmenserfolg von der *Geschäftsleitung* des Gesamtunternehmens primär am Kriterium des *störungsfreien Betriebs* beurteilt wird – dicht gefolgt vom wichtiger werdenden Kriterium, neue *Anforderungen schnell umzusetzen* (siehe Abb.7a/b). Dabei verdeutlicht die Umfrage die dazu divergierende Sicht der *Fachseite* auf die Beurteilung des CIO-Beitrags: Für sie steht die *Umsetzungsgeschwindigkeit neuer Anforderungen* noch stärker im Vordergrund und auch die *Anwenderzufriedenheit* wird viel höher gewichtet als von Seiten der Geschäftsleitung erwartet, von der stattdessen ein stärkeres Augenmerk auf *niedrige IT-Kosten* erwartet wird.

Um den Wertbeitrag der IT in den Geschäftsprozessen der Fachbereiche sicher zu stellen, gilt es die Nähe zu den Mitarbeitern des Fachbereichs als den eigentlichen Empfängern und Bedarfsträgern der IT-Leistungen zu suchen. Dort müssen Anforderungen an die IT aufgenommen werden, um als Enabler für die bestehenden Geschäftsprozesse zu wirken und diese in Zusammenarbeit mit den Vorstellungen der Fachseite weiterzuentwickeln.
Die Befragung zur Jahrestagung 2009 enthüllte jedoch, dass sich vier von fünf CIOs weniger als *10 Stunden pro Woche* mit den Mitarbeitern im Fachbereichs beschäftigen, jeder dritte sogar weniger als 5 Stunden (siehe Abb.8). Dieser mangelnde Kontakt zum Fachbereich erschwert dem CIO die richtige Entscheidungsfindung, wo Kostensenkungspotenzial besteht und wo Innovation erforderlich ist.

Dieses Spannungsfeld zwischen Effizienz und Innovation zieht sich als roter Faden der Herausforderungen durch die IT-Strategietagungen der Jahre 2009 und 2010. Der Hebel des kurzfristigen operativen Optimierungspotenzials wurde mehrfach durch einen 80-90%igen Anteil der Betriebs- an den Gesamtkosten hervorgehoben. Dabei gilt es, vor dem Outsourcing-Schritt die interne Optimierung voranzutreiben. Doch repräsentiert die Effizienzsteigerung nur den ersten Teil des unternehmerischen Marathonlaufs.
Langfristig führt nur zusätzliche Innovationserbringung zum Erfolg. Dabei müssen die CIOs ihr Business-Alignment und ihre Anwenderorientierung erhöhen, um als gleichwertige Geschäftspartner ihre Aufgabe erfüllen zu können. In diesem zweiten Teil des Marathons wird sich zeigen, wer die bestehenden Herausforderungen meistern kann.

© Universität St.Gallen – Institut für Wirtschaftsinformatik

Walter Brenner



Prof. Dr. Brenner ist Professor für Wirtschaftsinformatik an der Universität St.Gallen und geschäftsführender Direktor des Institutes für Wirtschaftsinformatik. Er ist seit Jahren im Informationsmanagement tätig und verfügt durch Beratungstätigkeiten und Mitgliedschaften in Beiräten, Aufsichtsräten und Verwaltungsräten über breites Praxiswissen und Erfahrung.
Auf den beiden ausgewerteten Internationalen Handelsblatt Jahrestagungen „Strategisches IT-Management“ übernahm Prof. Brenner gemeinsam mit Herrn Thomas Hemmerling-Böhmer (Karl Storz GmbH & Co.KG) die Moderation der Veranstaltungen.

Henrik Brocke



Informationswirt Henrik Brocke ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Kompetenzzentrum „Industrialisierung des Informations-managements“ und Doktorand am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St.Gallen. In seiner praxisnahen Forschungsarbeit beschäftigt er sich mit der Übertragbarkeit von Konzepten der Industrie auf die Gestaltung von IT-Dienstleistungen unter Wertbeitrags- und Standardisierungsaspekten.
Er war hauptsächlich für die operative Durchführung der Studie verantwortlich.

Internationale Handelsblatt Jahrestagung *Strategisches IT-Management*

Handelsblatt Veranstaltungen

Jährlich wird die Tagung „Strategisches IT-Management“ durch die Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH in Zusammenarbeit mit Euroforum Deutschland SE in München veranstaltet. CIOs und IT-Manager führender Unternehmen verschiedenster Branchen beleuchten aktuelle Leitthemen des IT-Managements aus Praxissicht und treten auf Podiumsdiskussionen und Workshops direkt in Dialog. Die in dieser Studie ausgewerteten Umfragen wurden auf der 15. und 16. Jahrestagung im Januar 2009 und 2010 durchgeführt und dabei die Antworten von CIOs und ähnlichen Führungskräften von anderen Tagungsteilnehmern separiert.



Die nächste Internationale Handelsblatt Jahrestagung *Strategisches IT-Management* wird am 24.-26. Januar 2011 in München stattfinden.

© Universität St.Gallen – Institut für Wirtschaftsinformatik

CIO Survey 2009-2010

Zwischen Kostendruck und Innovation



Kompetenzzentrum
Industrialisierung des
Infromationsmanagements

Universität St.Gallen
Institut für Wirtschaftsinformatik
Müller-Friedberg-Str. 8
CH-9000 St.Gallen

Telefon: +41 (0)71 224 2409
Telefax: +41 (0)71 224 2816

http://www.cciim.ch

Institut für Wirtschaftsinformatik

Universität St.Gallen