

Moderne IT-Organisationen und deren Nutzen

Studiengang: EMBA General Management

Gängige IT-Betriebsmodelle und wie heutige IT-Transformationen Mehrwert für den Kunden stiften

Einleitung

Unternehmen stehen heute mitten im Wandel der Digitalisierung. Der Markt hat eine hohe Geschwindigkeit aufgenommen. Digitale Produkte und Dienstleistungen, die beinahe jederzeit und überall verfügbar sein müssen, stellen Unternehmen vor die Herausforderung, auf technologische Fortschritte zu reagieren aber auch auf die Bedürfnisse ihrer Kunden einzugehen und diese rasch zu adaptieren. Gleichzeitig führt der steigende Technologiekonsum dazu, dass die Informatik grösser, aber auch komplexer wird. Traditionelle Organisationsformen, wie sie aus der Betriebswirtschaft bekannt sind, kommen hier an ihre Grenzen. Daraus haben sich einige neue Ansätze für die Strukturierung von IT-Organisationen entwickelt. In der daraus resultierenden IT-Transformation wird die IT-Organisation zu einem kundennahen Leistungserbringer umgebaut. Das Ergebnis daraus ist ein IT-Betriebsmodell, welches den heutigen Ansprüchen der Leistungsbezüger gerecht wird. Die IT arbeitet näher mit dem Kunden zusammen, um besser auf deren Bedürfnisse einzugehen. Die vorliegende Arbeit beleuchtet solche modernen Betriebsformen von Informatikorganisationen und untersucht, wodurch diese einen Mehrwert für den Kunden stiften. Die Hypothese die dazu überprüft wird lautet: Unternehmen die ihre IT auf ein modernes Betriebsmodell transformiert haben, können besser auf die Bedürfnisse ihrer Kunden reagieren.

Zielsetzung

Das Ziel dieser Arbeit ist es, auf einer fundierten Basis die Hypothese zu prüfen und davon abgeleitet eine Handlungsempfehlung zu verfassen. Die Ergebnisse dieser Arbeit richten sich an IT-Fachkräfte, IT-Verantwortliche wie auch Fachkräfte aus der Unternehmensberatung, die sich mit dem Thema Digitalisierung und Organisationstransformation im Technologiebereich auseinandersetzen. Der Nutzen liegt darin, eine fundierte Entscheidungsgrundlage für oder gegen eine Transformation darzulegen.

Aufbau des Berichts

Zu Beginn sind die Grundlagen erläutert. Der Fokus liegt dabei auf modernen IT-Organisationen und dem daraus resultierenden Nutzen für den Kunden. Die Vor- und Nachteile der Organisationsmodelle sind sachlich dargelegt und basieren auf dem Stand der Forschung. Anschliessend sind die Aussagen der Grundlagen interpretiert und auf die Hypothese adaptiert. Auf Basis der Interpretation wird eine empirische Untersuchung aufgebaut und durchgeführt. Die darauf folgende Diskussion vergleicht die Ergebnisse aus der empirischen Untersuchung mit der Theorie aus den Grundlagen. Zum Schluss wird auf Basis der Erkenntnisse aus Untersuchung und den Grundlagen das Fazit und die Handlungsempfehlung ausgewiesen.

Ergebnis

Die heutige Anforderung an die Informatik ist mehr Geschwindigkeit bei der Realisierung von Anforderungen des Business. IT-Organisationen müssen heute und in Zukunft die Fähigkeit besitzen, Kundenanforderungen schnell umsetzen zu können. Fünf Schweizer Unternehmen wurden befragt um zu erforschen wie eine IT-Organisation zukunftsgerichtet die Bedürfnisse ihrer Leistungsbezüger erfüllen können. Die Zukunftsfähigkeit der IT-Organisation liegt in einem bi-modalen Betriebsmodell. Ein bi-modales IT-Betriebsmodell operiert mit zwei unterschiedlichen Geschwindigkeiten. Der Modus 1 garantiert Kundennähe und schnelle Bedürfniserfüllung durch SCRUM und DevOps Ansätze. Der Modus 2 sorgt dabei für Stabilität und Sicherheit im Betrieb und ist mit dem SCRUM Team verzahnt. Dies gewährleistet die bisher gewohnte Sicherheit und Stabilität und ist zugleich reaktionsfähig und kundenzentriert.



Michel Lemmenmeier

079 440 76 11

mike.lemmenmeier@gmail.com