Sparkasse Hildesheim

IT-Controlling in der Sparkasse Hildesheim

der Steuerungsregelkreislauf für IT-Entwicklung und -Betrieb

Auf Basis der IT-Strategie mit den dort definierten Zielen wurde das IT-Controlling eingeführt und ist verbindliche Grundlage für die Steuerung der IT-Prozesse und –Services.
Control-IT mit seinen Modulen stellte dabei die wesentliche Grundlage dar.
Die konkreten Ergebnisse und Kennzahlen werden in einem ½-jährlichen Bericht über das Management Informationssystem (MIS) an den Vorstand kommuniziert.

Sparkasse Hildesheim
Bernward Rahn
Juni 2008

Sparkasse Hildesheim

Wesentliche Inhalte

Gliederung

IT-Controlling bei der Sparkasse Hildesheim

- Einordnung und Gesamtzusammenhang
- Definition und Steuerung aller Aktivitäten
- Unterschiedliche Anforderungen und Dimensionen
- Daten, Informationen, Kennzahlen
- Ebenen des IT-Controllings (Steuerungsobjekte)
- Praxisbeispiele der Sparkasse Hildesheim
- kritische Erfolgsfaktoren

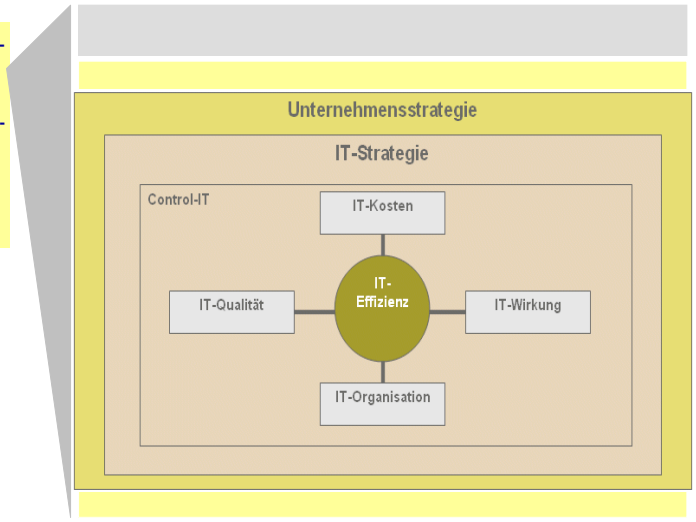
Sparkasse Hildesheim
Bernward Rahn
Juni 2008

Sparkasse Hildesheim

3

Einordnung und Gesamtzusammenhang

Die IT gewinnt für die Sparkasse zunehmend an Bedeutung. Daher legt die IT-Strategie die Notwendigkeit einer wirkungsvollen Steuerung durch entsprechende Maßnahmen und Instrumente fest.



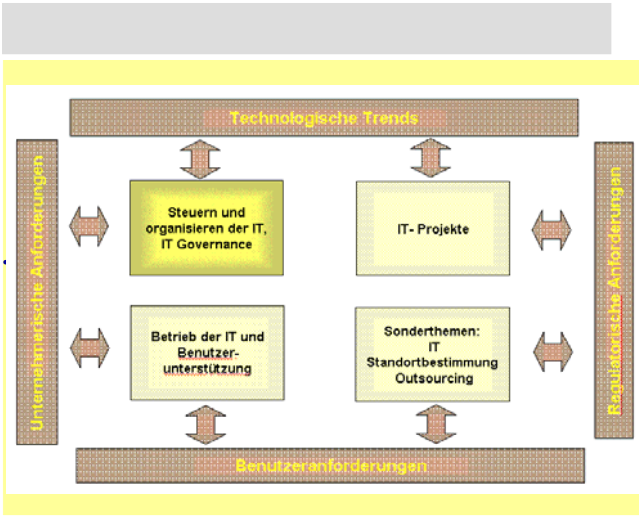
Sparkasse Hildesheim
Bernward Rahn
Juni 2008

Sparkasse Hildesheim

4

Unterschiedliche Anforderungen / Dimensionen

Die Grafik zeigt die unterschiedlichen Anforderungen + Dimensionen an eine IT-Organisation und macht deutlich, in welchem Spannungsfeld diese im Rahmen des IT-Controllings berücksichtigt werden müssen.



Sparkasse Hildesheim
Bernward Rahn
Juni 2008

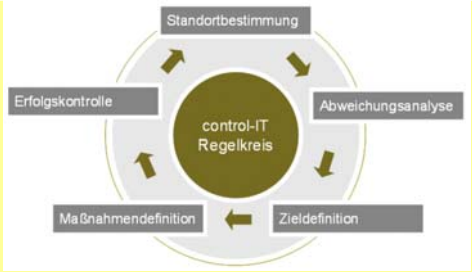
Sparkasse Hildesheim

5

IT-Controlling wurde in 2006 eingeführt

Welche konkreten Ziele verfolgt ein IT-Controlling Regelkreislauf?

Definition und Steuerung aller Aktivitäten zur …



- Schaffung von Kosten-, Nutzen- und Risikotransparenz
- nachhaltige Steigerung der Effizienz und Effektivität der IT gemäß den Zielen der Geschäfts- und IT-Strategie
- Bestimmung von Steuerungsobjekten (KPI's) für jeden Kernbereich
- Definition und Überwachung von Zielwerten (Zeitreihen)
- regelmäßige Überprüfung der Steuerungsmaßnahmen im Hinblick auf geänderte Anforderungen und Zielsetzungen der IT-Strategie.
- Integration der Kennzahlen in das Zielvereinbarungssystem
- Best Practice Vergleiche mit anderen Sparkassen suchen

Sparkasse Hildesheim

6

Daten, Informationen und Kennzahlen

Aufbau eines Zielsystems mit KPI's, die sowohl nach innen wie nach außen die Qualität für das Betreiben der IT sicherstellen.

Steuerungsobjekte oder KPI's …

- Identifizieren
- Beschreiben und Wirkung darstellen
- konkrete Kennzahl erkennen
- technisches System zur KZ-Ermittlung finden
- Verantwortlichkeiten festlegen
- Auswertungen / Zahlenreihen erstellen
- Ziele definieren und überwachen
- Maßnahmen zur Steuerung ableiten

Sparkasse Hildesheim

7

Ebenen des IT-Controllings

Identifizierung der wichtigen Kennzahlen zur Umsetzung der Strategien aus einer großen möglichen Anzahl!!

Mögliche derzeit identifizierte Steuerungsobjekte mit Kennzahlen

- IT-Servicemanagement gemäß ITIL (Standardprozesse der IT)
- Mitarbeiterbefragung und Zufriedenheitsanalysen
- IT-Servicekatalog mit fest definierten SLA's
- Stabilität und Serviceniveau der SB-Komponenten
- Verfügbarkeit der Finanz_IT Systeme (Sparkassen-RZ)
- Ausstattungsquote der PC-Arbeitsplätze
- SB-Nutzungsquoten
- Projekte und Aufgaben der IT-Organisation
- IT-Kostencontrolling (Budgetierung, Investitionsplanung, 5-Jahresplanung, Infomations- und Kommunikationsanalyse mit der Fa. UDM)

Sparkasse Hildesheim

8

Erste konkrete Ergebnisse des IT-Controllings

Praxisbeispiele

Beispiele direkt über PDF-Dateien

- Übersicht aller Kennzahlen
- UHD-Erreichbarkeitsquote
- SB-Nutzungsquote
- SB-Störungsquote
- Service-Level-Agreements
- Zitronenliste
- Beispiel IT-Controllingprozess

Sparkasse Hildesheim

An was sollte ich unbedingt bei einem Projekt Einführung Controll IT denken?

Zusammenfassung

oder auch

wichtige Erfolgsfaktoren

Pojekterfahrungen aus der Praxis

- Prozess mit Regelkreislauf etablieren (Verantwortlichkeiten festlegen)
- Nicht zu viele Steuerungskennzahlen nutzen
- Kennzahlen mit dem Zielvereinbarungssystem verknüpfen (Nachhaltigkeit)
- Regelmäßige jährliche Überprüfung der KPI's, ob diese zur Steuerung (noch) richtig sind
- Berichtswesen mit vorstandsgerechter Darstellung (Drilldown-Funktion)
- Verständnis bei den Mitarbeitern der IT wecken
- Datensammlung und -zusammenstellung weitgehend automatisieren

Sparkasse Hildesheim
Bernward Rahn
Juni 2008