

# Management der IT-Ressourcen

**Aktuelle Entscheiderbefragung  
im Mittelstand und in großen  
Unternehmen**

EINE STUDIE DER REIHE BEST OF IT-SOLUTIONS

# Management der IT-Ressourcen

**Aktuelle Entscheiderbefragung  
im Mittelstand und in großen  
Unternehmen**

**EINE STUDIE DER REIHE BEST OF IT-SOLUTIONS**

## Inhalt

Vorwort .....	7
Executive Summary, Zusammensetzung der befragten IT-Entscheider .....	8
Trends .....	13
Befragungsergebnisse .....	19
Best Practices .....	43
Ratschläge .....	48
Tools .....	52

Impressum:

Februar 2007

Haftungsausschluss:

Alle Angaben wurden sorgfältig recherchiert und zusammengestellt.

Für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts sowie für zwischenzeitliche Änderungen übernehmen Redaktion und Verlag keine Gewähr.

©2007 Herausgeber:

F.A.Z.-Institut für Management-,  
Markt- und Medieninformationen GmbH  
Postfach 20 01 63  
60605 Frankfurt am Main

Intel GmbH  
Dornacher Str. 1  
85622 Feldkirchen bei München

Alle Rechte vorbehalten, auch die der fotomechanischen Wiedergabe  
und der Speicherung in elektronischen Medien.

Redaktion und Autor: Jacqueline Preußner  
Layout, Satz: Nicole Jäger  
Korrektur: Bernd Kampe, Anna Knetsch

Druck & Verarbeitung: Boschen Offsetdruck GmbH, Frankfurt am Main

ISBN-13: 978-3-89981-810-9

## Vorwort

Die Informationstechnologie (IT) ist aus deutschen Unternehmen nicht mehr wegzudenken. Selbst Mittelständler kommen ohne IT heute nicht mehr aus. Dabei ist der wirtschaftliche Erfolg von der Wirksamkeit der Informationstechnologie abhängig. Der technologische Wandel schreitet in der IT schon seit Jahren rasant voran, und auch für die Zukunft sind große Entwicklungsschritte abzusehen. Das heißt für Unternehmen, dass sie ihre IT immer wieder neuen Rahmenbedingungen anpassen müssen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Die IT-Sicherheit hat einen hohen Stellenwert für deutsche Unternehmen. Vielfältige Sicherheitsmaßnahmen kommen zum Einsatz, aber sich ständig wandelnde Viren, Trojaner etc. fordern die Unternehmen immer wieder aufs Neue. IT-Ausfälle infolge von Sicherheitsproblemen bleiben auf der Tagesordnung. Des Weiteren beschäftigt die Geschäftsprozessorientierung der IT die Unternehmen. Die Netzwerktechnik ermöglicht, dass Geschäftsvorfälle in den verschiedensten Bearbeitungsstadien zentral organisiert und verwaltet werden. Dies bietet weitreichende Möglichkeiten wie den Einsatz von CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning) etc. Datentransfer via Netzwerktechnik hat dem IT-Outsourcing Auftrieb gegeben. Es ist heute relativ einfach, externe IT-Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, um sich auf die eigenen Kernkompetenzen zu konzentrieren. Deutsche Unternehmen machen hiervon regen Gebrauch.

Die Studie „Management der IT-Ressourcen“, der dritte Band unserer Studienreihe „Best of IT-Solutions“, analysiert, welchen Herausforderungen Unternehmen beim Management ihrer IT gegenüberstehen. Die Basis unserer Untersuchung ist eine Befragung unter 100 Topentscheidern aus dem Mittelstand und aus großen Unternehmen. Best-Practice-Beispiele zeigen, wie Unternehmen neue Technologien nutzen, um ihre IT effizienter zu nutzen.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre.

*Intel*  
*F.A.Z.-Institut*

## Executive Summary

### ► Sicherheit wird großgeschrieben

IT-Entscheider in deutschen Unternehmen sehen sich derzeit vielfältigen Aufgaben gegenüber: IT-Sicherheit, Datensicherung und Geschäftsprozessoptimierung stehen an der Spitze einer langen Liste. Dabei setzen Mittelstand und Großunternehmen unterschiedliche Prioritäten. Insbesondere in der Unterstützung der Geschäftsprozesse durch die IT hinkt der Mittelstand hinterher. Viele Unternehmen setzen auf strategische Projektplanung, um die IT-gestützte Geschäftsprozessoptimierung voranzubringen. Die Schulung der Mitarbeiter hat für die befragten Unternehmen einen hohen Stellenwert. Outsourcing der IT ist ein Weg, den bislang eher Großunternehmen gehen.

### ► Herausforderung Geschäftsprozessorientierung

Das Gros der Arbeitsabläufe in Unternehmen wird bereits durch IT unterstützt. Die Nutzung prozessorientierter IT-Anwendungen hinkt im Mittelstand noch hinterher, ist aber in vielen Unternehmen bereits geplant. Die Sicherung und Aufbewahrung von Daten hingegen ist in den befragten Unternehmen eine Kernaufgabe der IT. Mittelständler sind sich ihrer IT-Lücken bewusst und planen deshalb eher als Großunternehmen, in Zukunft neue IT-Anwendungen einzusetzen.

### ► IT-Maßnahmen stören Geschäftsbetrieb

Die Standardisierung der Software ist in großen und mittelständischen deutschen Unternehmen weit verbreitet und verringert für die IT-Abteilungen Wartungs- und Aktualisierungsaufwand. Jedes zweite befragte Unternehmen bevorzugt Standardsoftware. Mit der engen Verknüpfung von IT und Geschäftsprozessen bringen Softwareaktualisierung oder -implementierung gegebenenfalls den Geschäftsbetrieb durcheinander. Deshalb verzichten Unternehmen auf IT-Maßnahmen und somit auch auf Sicherheit und Fortschritt.

### ► Hoher Stellenwert für IT-Investitionen

Das Gros der befragten Unternehmen räumt IT-Investitionen einen hohen Stellenwert ein. Standardisierung und Automatisierung in der IT bieten zusätzli-

che Chancen in dem sich immer mehr verschärfenden Wettbewerb. Im laufenden und im kommenden Jahr wollen die Unternehmen vor allem in Software investieren, mittelständische Unternehmen verstärken auch ihre Investitionen in Hardware. Die große Bedeutung, die IT-Sicherheit und Datensicherung für die deutschen Unternehmen haben, macht sich in der Investitionsplanung für diese Bereiche bemerkbar.

### ► Sicherheitslücken führen zu IT-Ausfällen

Die Möglichkeiten, die Unternehmens-IT gegen Angriffe von außen, aber auch gegen Missbrauch von innen zu schützen, sind vielfältig. Allerdings ist der Markt sehr schnelllebig, sich ständig wandelnde Viren, Trojaner etc. erfordern eine regelmäßige Überprüfung des Sicherheitsstandards und entsprechende Aktualisierungen. Wer hier nachlässig ist, zahlt dafür eventuell einen hohen Preis. Trotz hohen Sicherheitsbewusstseins beklagt fast ein Viertel der befragten Unternehmen IT-Ausfälle infolge von Sicherheitsproblemen.

### ► Ständiger Zugriff auf IT-Systeme ist noch ausbaufähig

Updates, Datentransfer, Softwareimplementierung, schnelle Reaktion auf Befall mit Schadprogrammen lassen sich schneller und einfacher realisieren, wenn die IT-Abteilung ständig unternehmensweit auf Hard- und Software zugreifen kann. Dies ist noch nicht bei allen befragten Unternehmen der Fall. Hier hinken die mittelständischen Unternehmen hinterher. Voraussetzung für den ständigen Zugriff ist ein IT-Netzwerk, das heute bereits zum IT-Standard in deutschen Unternehmen gehört.

## IT-Outsourcing

Zunehmender Wettbewerb und Kostendruck haben dazu geführt, dass Unternehmen sich heute verstärkt auf ihre Kernkompetenzen beschränken. Das hat den Markt für Outsourcing deutlich beflügelt. Auch IT-Bereiche sind davon zunehmend betroffen. Neue Techniken ermöglichen einen schnellen und sicheren Datenverkehr, so dass sich immer mehr Möglichkeiten für das Nutzen externer Dienstleister innerhalb der IT bieten. Doch nicht alle Unternehmen beurteilen ihre bereits durchgeführten Outsourcingprojekte positiv.