

*Beifahrer:in
auf Zeit*

Wie lässt sich IT Business Value erfolgreich messen und kommunizieren?

Vorstellung Ergebnisse aus einer Studie der OTH Regensburg und der 4C GROUP AG

München, 2022





Wie lässt sich **IT Business Value** erfolgreich messen und kommunizieren?

*...auch heute noch kommt die Kernfrage aus dem Business:
„Was ist der Gegenwert von 150 Mio € IT-Spend?“*

[CIO Industrieunternehmen]

...gerade bei Commodity IT-Service ist die Ermittlung des konkreten Wertbeitrags eine große Herausforderung

[CIO Maschinenbauunternehmen]

...auf Unternehmensführungsebene werden meist nur finanzielle KPIs gemessen; auf operativer Ebene gibt es häufig nur nicht entscheidungsrelevante IT-Kennzahlen. Eine Verknüpfung beider Welten findet nicht statt.

[CIO Flughafenbetreiber]



Wissenschaftliche Studie mit der OTH Regensburg, Fakultät für Informatik und Mathematik

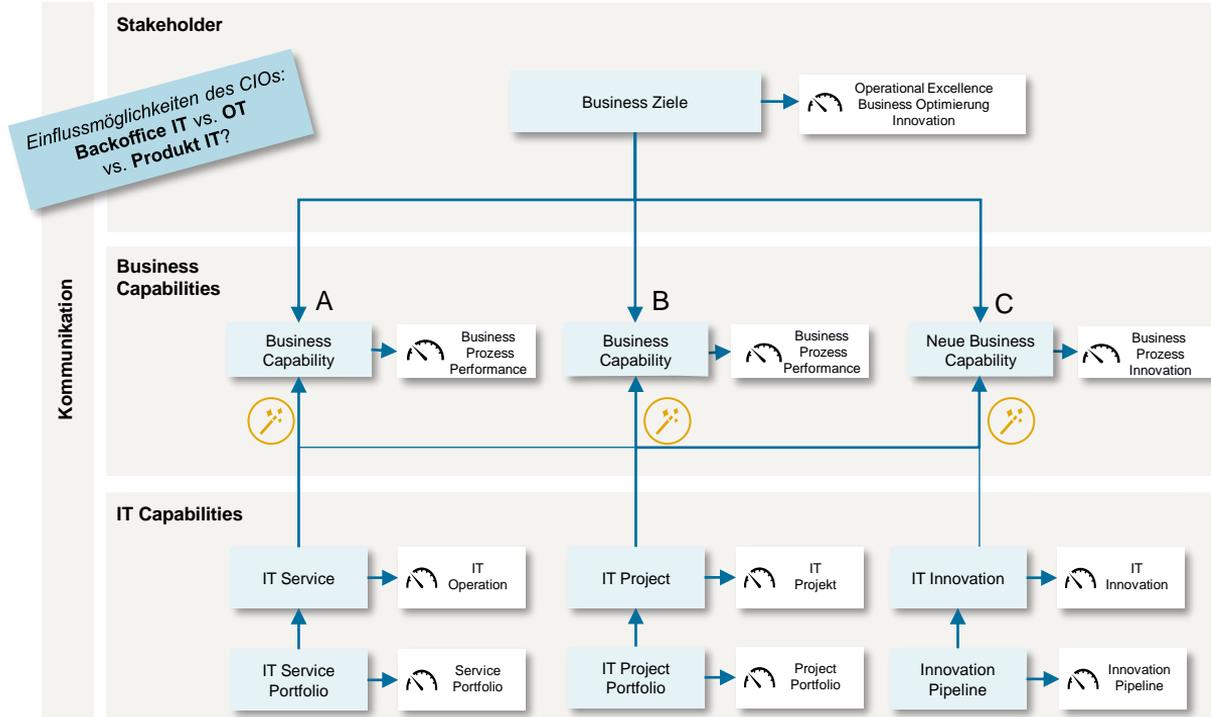
Entwicklung eines initialen Wertbeitragdomänenmodells anhand aktueller **Forschungsliteratur**

Erweiterung durch **Experteninterviews** (CIOs) aus Großunternehmen unterschiedlicher Branchen

Validierung und Verprobung des Dömenmodells und des Vorgehensansatzes mit einem Praxispartner

IT Business Value: Erfolgreich messen und kommunizieren

Der entwickelte Ansatz definiert ein Vorgehen aus sechs Schritten, das die Aktivitäten zur Messung und Kommunikation des IT Business Value beschreibt



- 01 Analyse Business Ziele & Business Kontext
- 02 Analyse Stakeholder
- 03 Business Capability Modellierung
- 04 Business-IT-Capability Relationship Modellierung
- 05 Auswahl und Messung von Metriken
- 06 Erstellung Kommunikationsplan

Mitra, S., Sambamurthy, V., & Westerman, G. (2011). Measuring IT performance and communicating value. MIS Quarterly Executive, 10(1), 47–59; Töhönen, H., Kauppinen, M., Männistö, T., & Itälä, T. (2020). A conceptual framework for valuing IT within a business system. International Journal of Accounting Information Systems, 36, 1–20.; Gregory, P., Strode, D., Barroca, L., Sharp, H., & Taylor, K. (2020). Stakeholder perceptions of IT business value in a public sector IT digitalisation project. ECIS 2020 Research Papers, 1–16.

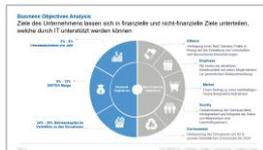
IT Business Value: Erfolgreich messen und kommunizieren

Der entwickelte Ansatz definiert ein Vorgehen aus sechs Schritten, das die Aktivitäten zur Messung und Kommunikation des IT Business Value beschreibt

1. Analyse Business Ziele & Kontext

...zur Sicherstellung, dass IT und IT Business Value Evaluierung abgestimmt sind

- Analyse Business Ziele & Strategie zur Unterstützung bei den nächsten Schritten der IT Business Value Evaluierung (z. B. Steigerung der EBITDA, attraktiver Arbeitsplatz)
- Analyse des Business Kontexts zum besseren Verständnis der Rolle und Wahrnehmung der IT im Unternehmen (z. B. Teile der Wertschöpfungskette, IT-Intensität, Wettbewerbsintensität)



2. Analyse Stakeholder

...zur Identifizierung und Priorisierung von Stakeholder Zielen und Anforderungen

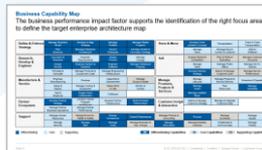
1. Identifizierung von int. & ext. Stakeholdern inkl. Erfassung der Stakeholder Daten
2. Stakeholder Bewertung durch Kategorisierung und Klassifizierung (Macht, Legitimität, Dringlichkeit)
3. Verstehen von Zielen, Herausforderungen und Erfolgsmaßstäben
4. Kontinuierliche Überwachung & Reaktion auf Veränderungen im Stakeholder Umfeld



3. Business Capability Modellierung

...zur strukturierten und visualisierten Darstellung der Business Capabilities

- Business Capabilities bestehen aus Menschen, Prozessen und Technologie
- Business Capabilities können in detailliertere Funktionen zerlegt werden
- Business Capabilities lassen sich in differenzierende, zentrale und unterstützende Fähigkeiten unterscheiden
- Business Capabilities können durch verschiedene Arten von KPIs gemessen werden



4. Business-IT-Capability Mapping

...zum Aufzeigen, in welchem Umfang IT Capabilities Business Capabilities unterstützen

- Mapping auf strategischer und operativer Ebene
- Identifizierung v. Metriken, die für Stakeholder im jeweiligen Relationship Mapping Szenario wichtig sind
- Mapping hilft, den Erfolg von Business und IT transparent darzustellen zur gemeinsamen Verbesserung der Business Capabilities
- Mapping beseitigt die Sichtweise der Stakeholder auf die IT als "Black Box"



5. Auswahl und Messung von Metriken

...zur Auswahl & Messung von Kennzahlen, um gemeinsamen Erfolg sichtbar zu machen

- Auswahl der quantitativen und qualitativen Metriken
- Messung der IT Capabilities, unterteilt nach Betrieb, Projekt und Innovation auf organisatorischen Ebenen
- Klare Definition von Messpunkten sowie von Abhängigkeiten und Berechnungsregeln für die Aggregation von Metriken



6. Erstellung Kommunikationsplan

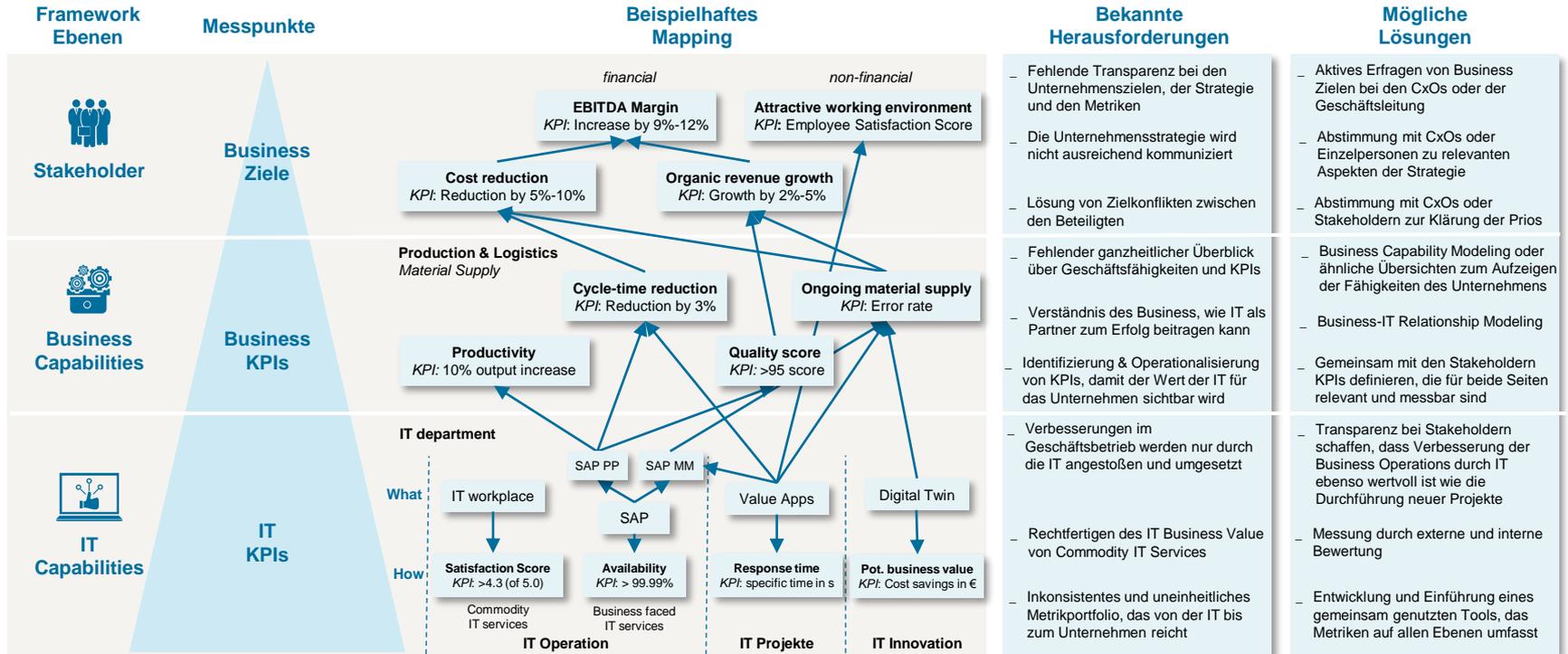
...zur zielgerichteten Kommunikation des gemeinsamen Erfolgs

- Bestimmung der Zielgruppe, an die IT Business Value kommuniziert wird
- Abstimmung Kommunikations-schwerpunkte, einschließlich Metriken und Instrumenten zur Präsentation der Ergebnisse
- Entscheidung über Storyline, Kanäle und Frequenz der Kommunikation
- Definition von Zufriedenheitskriterien, die den Nutzen des Kommunikationsplans aufzeigen



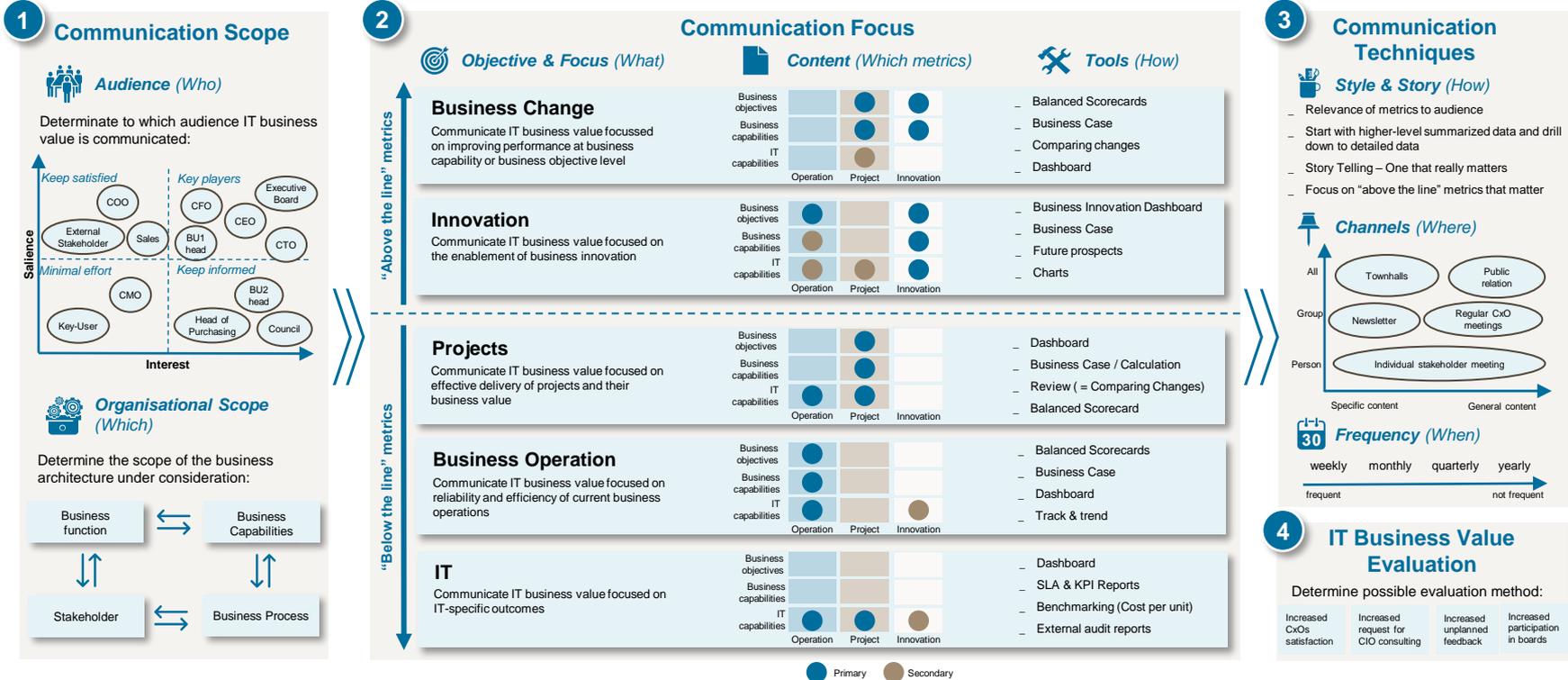
IT Business Value: Erfolgreich messen und kommunizieren

Es wurden mögliche Lösungsoptionen für bekannte Herausforderungen bei der Messung des IT Business Value entlang der Framework Ebenen und der Messpunkte identifiziert



Create communication plan

The communication plan creator support creating a targeted and recipient-oriented communication plan to transparently present the joint success



● Primary ● Secondary

IT Business Value: Erfolgreich messen und kommunizieren

IT Business Value ist der gemeinsame Erfolg von Unternehmen und IT, der anhand eines Konglomerats von qualitativen und quantitativen Messgrößen gemessen wird, die für die Stakeholder relevant sind

01



Was ist IT Business Value?

„Kein einziger Wert - eher ein Konglomerat von Metriken“

Der von den Stakeholdern wahrgenommene positive Wert und die Zufriedenheit mit der IT wird durch ein Konglomerat von qualitativen und quantitativen Metriken angezeigt

02



Wie lässt sich IT Business Value messen?

„Fakten mit Wahrnehmungen verbinden“

IT Business Value wird anhand quantitativer und qualitativer Metriken auf Dimensionen gemessen, die für die jeweiligen Interessengruppen relevant sind

03



Was zeigt IT Business Value?

„Gemeinsamer Erfolg über Abteilungsgrenzen hinweg“

IT Business Value ist eine gemeinsamen Anstrengungen von IT und Business, die für beide Parteien mit Auswirkungen auf die Business Performance wahrnehmbar sind.

04



Wie hoch ist der Anteil der IT am Unternehmenserfolg?

„Gemeinsam besser werden - nicht allein“

Weder die IT noch das Business können allein Wert schaffen - der IT Business Value ist der Wert, der im Geschäft durch IT-Fähigkeiten und organisatorische Fähigkeiten realisiert wird.



Markus Matschi

Co-Head CIO Advisory

markus.matschi@4cgroup.com

+49 173 346 58 61



„Beifahrer auf Zeit bedeutet für mich die CIOs als Navigator und Sparringspartner zu unterstützen und dabei das Ziel – die IT als Enabler zu positionieren – nicht aus den Augen zu verlieren.“



Martin Stephany

Co-Head CIO Advisory

martin.stephany@4cgroup.com

+49 173 346 58 29



„Beifahrer auf Zeit bedeutet für mich alle Etappen einer komplexen Transformation einer IT Landschaft gemeinsam mit CIO weiterzuentwickeln um den Wertbeitrag für das Business sichtbar zu machen.“

Office München
Elsenheimerstrasse 55a
80687 München

Office Frankfurt
MesseTurm
60308 Frankfurt

Office Berlin
Französische Strasse 8
10117 Berlin

Office Düsseldorf
Sky Office, Kennedydamm 24
40476 Düsseldorf

Driving Transformation