

## NEWSLETTER.

### Effizienzsteigerung durch IT-Automatisierung.

Mai 2013

#### SEHR GEEHRTE EINKAUFS- UND BESCHAFFUNGSPROFIS,

kürzlich hat die CeBIT 2013 ihre Tore geschlossen. Neben eleganteren und leichteren Notebooks, Hybrids und Tablets wurden vor allem noch schickere und größere Smartphones gezeigt. Die produktive Nutzung des consumer-zentrierten Windows 8 in Unternehmen wurde stark diskutiert. Stand heute (Mai) hat es aber bereits einen angekündigten Nachfolger. Doch auch dieser wird die meisten Unternehmen wohl kaum interessieren – sind sie doch noch mit dem Ausrollen von Windows 7 beschäftigt. Dazu passt dann auch, dass sich „BYOD“ (Bring your own device – die Integration der privaten Hardware der Mitarbeiter in die Unternehmens-IT) endgültig als das Schlagwort des Jahres zum Thema Effizienzsteigerung und Kostensenkung etabliert hat. Das letztjährige Topthema „Cloud Computing“ ist längst in unserer aller täglichen Arbeit angekommen.



Dr. Karsten Gessner  
Managing Partner

Die traditionellen Outsourcer zeigten weitgehend ihre bekannten Ansätze. Nichts neues also? Etwas abseits hat ein Thema für Gesprächsstoff gesorgt: IT-Automatisierung. Sie verspricht vergleichbare Kostenpotenziale wie Outsourcing, allerdings ohne die üblichen „Nebenwirkungen“. So entfallen etwa der Verlust über die Prozesshoheit oder der Verkauf von Unternehmensteilen – Aspekte, die gerade für den Mittelstand eher abschreckend sind. Der Begriff ist dabei unglücklich gewählt, denn es geht um die Automatisierung von Routinetätigkeiten mittels IT und damit auch um die Geschäftsprozesse in Ihren Abteilungen und Organisationen. Ist IT-Automatisierung also nur ein weiteres Schlagwort, oder hat sie das Potenzial, sich als Erweiterung zu den bestehenden Ansätzen zu etablieren? Um ehrlich zu sein, die Antwort kann letztlich wohl nur die Zukunft geben.

Allerdings finden wir die IT-Automatisierung so spannend, dass wir diesen Newsletter ganz dem Thema widmen. Im Folgenden erläutern wir kurz die Funktionsweise von IT-Automatisierung (der besseren Anschaulichkeit wegen am Referenzbeispiel IT-Betrieb). Konkret zeigt sich die Implementierung dann anschließend anhand eines Praxisbeispiels: Der Dienstleister IPsoft hat maßgeblich zum Erfolg eines Projektes zur Senkung der IT-Kosten bei einem Finanzdienstleister beigetragen. Die Einsparungen sind dabei nicht „schöngerechnet“ sondern zeigen sich in der täglichen Arbeit.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Reden wir darüber!

Ihr

## VORTEILE DER IT-AUTOMATISIERUNG.

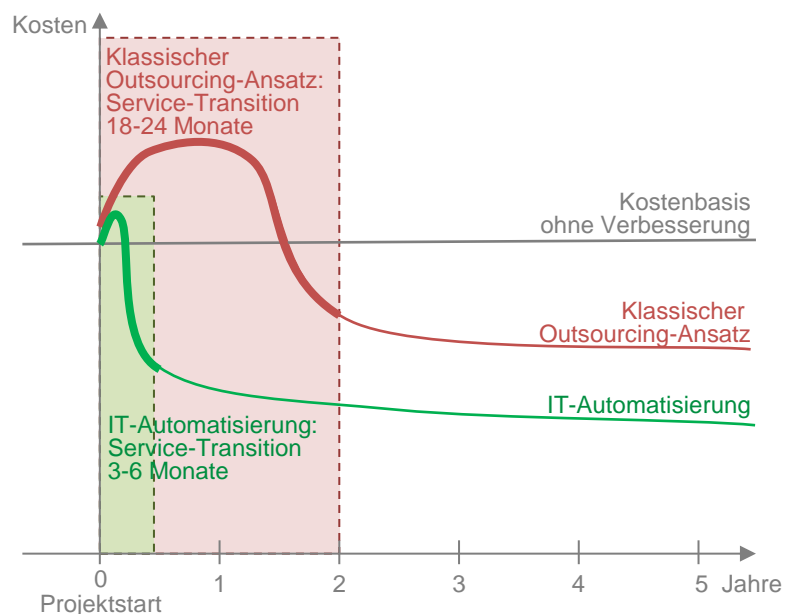
### Effizienteres Arbeiten.

Routinetätigkeiten, wie in der Unternehmens-IT das Bearbeiten von Incidents oder die Durchführung von Changes, machen etwa 60% der Aufgaben aus. Hochstandardisierte, repetitive Tätigkeiten binden enorme Kapazitäten und verursachen hohe Kosten. Mittels moderner Expertensysteme und selbstlernender Technologien lassen sie sich weitgehend automatisieren. Erfahrungsgemäß birgt in der IT die Optimierung des operativen Betriebs den Löwenanteil des Einsparungspotenzials: Jährliche Kosteneinsparungen von 30% bis 35% sind durch die Nutzung von Automatisierungstechnologien realistisch.

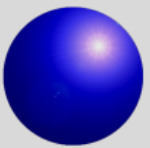
Die Umsetzung kann dabei sowohl intern (also im eigenen Service Center) oder durch einen externen Anbieter erfolgen. Im Referenzbeispiel IT-Betrieb zählen dazu das Management von Servern, Betriebssystemen, Datenbanken und Netzwerken sowie von Middleware-Lösungen bis hin zu Applikationen. Neben Prozessoptimierung und Kostensenkung bietet IT-Automatisierung weitere Vorteile: Die automatisierte Durchführung von Routinetätigkeiten beseitigt nachhaltig potenzielle menschliche Fehlerquellen und die Mitarbeiter werden entscheidend entlastet.

Der zentrale Vorteil von IT-Automatisierungslösungen liegt letztlich aber in der Kostensenkung „ab dem ersten Tag“. Im Unterschied zum klassischen Outsourcing oder Offshoring sind für die Kosteneinsparungen durch IT-Automatisierung keine umfangreichen Standardisierungs- oder Konsolidierungsprojekte notwendig. Typische Implementierungszeiten liegen bei nur drei bis sechs Monaten. Somit entfallen die beim Outsourcing üblichen hohen Anfangsinvestitionen und aufgrund stark verkürzter Amortisationszeiten auch die langen Vertragslaufzeiten. Durch die geringen

Anfangsinvestitionen bei der IT-Automatisierung erreichen Unternehmen in den meisten Fällen einen Return on Investment (ROI) in deutlich weniger als zwölf Monaten und damit eine spürbare Entlastung des IT-Budgets bereits im ersten Investitionsjahr.



IT-Offshoring kann solche Kostensenkungen nicht bieten. Im Gegenteil: Offshoring hat in der Vergangenheit vielfach nicht zu den geplanten Einsparungen geführt, sondern mitunter sogar zu Kostensteigerungen. Die notwendigen Standardisierungs- und Konsolidierungsprojekte werden häufig teurer und haben längere Laufzeiten als ursprünglich geplant. Die operativen Einsparungen im Betrieb lassen sich oft nicht erreichen, weil z.B. eine hohe Mitarbeiterfluktuation einen höheren Steuerungsaufwand verursacht.



## IT-AUTOMATISIERUNG IN DER PRAXIS.

### Senkung der IT-Kosten bei einem Finanzdienstleister.

Das hohe Einsparungspotenzial, das die IT-Automatisierung eröffnet, verdeutlicht ein Praxisbeispiel: IPsoft, ein global agierender Managed Services Provider, dessen Dienstleistungsangebot auf Expertensystem-gesteuerten Automatisierungstechnologien basiert, hat mit seinen Lösungen ein umfassendes Projekt zur Reduktion der IT-Kosten bei einem führenden europäischen Finanzdienstleister maßgeblich unterstützt.

Die Projektziele bestanden in einer drastischen Senkung der IT-Kosten bei gleichzeitiger Verbesserung der Prozessqualität. Diese sollten vor allem durch die Implementierung einer IPsoft-Lösung zur weitgehenden Automatisierung des IT-Betriebs erreicht werden. Weitere Maßnahmen beinhalteten die Einführung von Virtualisierungstechnologien im Bereich Software sowie Konsolidierungsmaßnahmen bei Hardware-Plattformen und im Rechenzentrum.

EUR Mio	Maßnahme	Budget vorher	Budget nachher	Einsparung
	Prozess/ Personal	21,0	14,5	30% 6,5
	Software	12,0	11,3	6% 0,7
	Hardware	10,5	9,0	14% 1,3
	Facilities	6,5	5,2	20% 1,3
	<b>Total</b>	<b>50,0</b>	<b>40,0</b>	<b>20%</b> <b>10,0</b>
<b>IT-Automatisierung (IPsoft Autonomic Management) realisiert als Einzelmaßnahme 65% der Gesamteinsparung</b>				

Die Implementierung der IT-Automatisierungslösung erfolgte schrittweise. Der erste Schritt fokussierte auf die Bereiche Incident- und Change-Management. Zur effizienten Vermeidung von Störungen wurde ein proaktives Monitoring (Warnungen beim Erreichen von Schwellwerten z.B. Speicherauslastung oder Performance der Applikationen) implementiert. Nach nur zwölf Monaten konnten annähernd 60% der Incidents ohne menschliche Intervention gelöst werden. Im Change-Management wurden die Genehmigungsprozesse standardisiert und die automatisierte Einspielung von Software-Updates im Netzwerk- und Betriebssystemumfeld realisiert. Hier werden mittlerweile rund 30% der Arbeiten vom „Virtual Engineer“ (IPsofts Bezeichnung für den Expertensystem-gesteuerten Automaten) übernommen.

Im Rahmen des Gesamtprojekts konnte das IT-Budget insgesamt um 20% gesenkt werden. Durch die Einführung des „IPsoft Autonomic Management“ wurden im Bereich Prozess/ Personal sogar Einsparungen von 30% erzielt. Dies sind etwa 65% der Gesamteinsparungen (siehe Abbildung). Weitere, längerfristige Effekte wie die Vermeidung von Fehlern bei Routinetätigkeiten und die gesteigerte Prozessqualität sind dabei noch gar nicht berücksichtigt. Dabei war der Aufwand für die Einführung der IT-Automatisierungslösung überschaubar: Der Einmalaufwand betrug etwa EUR 700.000. Während der Transition-Phase wurden die betroffenen Mitarbeiter durchschnittlich mit zwei Stunden für Interviews, Dokumentation etc. belastet.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Gerne diskutieren wir mit Ihnen weitere Details unseres Praxisbeispiels oder die Potenziale der IT-Automatisierung für Ihr Unternehmen. Reden wir darüber!

Dieser Newsletter ist rein für Ihre persönliche Information bestimmt. Die Reproduktion als Ganzes oder in Teilen ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung von Blue Ball gestattet. Dieser Newsletter wurde mit äußerster Sorgfalt erstellt worden. Trotzdem sind Fehler (auch von Dritten) nicht auszuschließen. Wir übernehmen keine Haftung für Schäden resultierend aus falschen oder fehlerhaften Daten sowie Fehleinschätzungen, Trends, Analysen, Bewertungen oder Meinungen. © Blue Ball 2013. All rights reserved. Quellen: ZDNet, TechRepublic, TechCrunch, AllThingsD, Harvard Business Journal, BME, IPsoft.