

Schritte von der klassischen IT zur ganzheitlichen Digitalisierungsstrategie

ConSozial

Nürnberg, 7. November 2018

Hermann Plagge

Sanovis
Consulting with Care

CURACON
SICHERHEIT GEBEN. LÖSUNGEN BIETEN.

Curacon im Überblick



Prüfungs- & Beratungsleistungen aus einer Hand

Wirtschaftsprüfung

- Jahresabschlussprüfung
- Unternehmensbewertung
- Prüfung der Ordnungsmäßigkeit nach §53 HGrG
- Sonderprüfungen
- Arbeitsergebnisrechnung
- Stiftungsrechtliche Prüfungen



Steuerberatung

- Allg. und laufende Steuerberatung (Deklarationsberatung)
- Außen- und Sonderprüfungen
- Gestaltende Beratung bei Trans-aktionen, Restrukturierungen und Kooperationen

Unternehmensberatung

- Strategie und Organisation
- Transaktion und Bewertung
- Revision und Datenschutz
- Risikomanagement und Controlling
- Informationstechnologie
- Restrukturierung und Sanierung
- Führung und Aufsicht

*im Verbund mit Sanovis GmbH und
Krankenhausberatung Jüngerkes & Schlüter GmbH*

Rechtsberatung

- Transaktionsberatung und Gesellschaftsrecht
- Vereins- und Stiftungsrecht
- Arbeitsrecht
- Heim- und Pflegerecht
- Medizinrecht
- Sozial- und Werkstättenrecht

im Verbund mit Curacon Weidlich Rechtsanwalts-gesellschaft mbH

Prüfungs- & Beratungsleistungen aus einer Hand



Spezialisierung

Management-Beratungsunternehmen für die Sozial- und Gesundheitswirtschaft in Deutschland, Österreich und der Schweiz



Leistungsspektrum

Ganzheitliche Begleitung der Mandanten in den Bereichen Strategie, Organisation, Prozesse sowie Informationstechnologie



Unser Team

Ein 10-köpfiges Team von Beratern mit hoher Fachkompetenz und jahrelanger Erfahrung aus verschiedenen Bereichen (Informatiker, Mediziner, Naturwissenschaftler sowie Kaufleute)




Geschäftsführung:

- Dr. Uwe Günther
- Jörg Redmann

Aufsichtsrat:

- Prof. Dr. rer. pol. Andreas Beivers
- Bradley P. Gould
- Prof. Dr. biol. hum. Horst Kunhardt (Vorsitz)

Fragestellungen an eine IT-Abteilung

-  Was muss die Abteilung künftig leisten?
-  Wie muss die IT-Abteilung zukünftig aufgestellt sein?
-  Ohne eine leistungsfähige IT-Organisation kann Digitalisierung nicht funktionieren!

IT-Trends und Entwicklungen in der Sozialwirtschaft

- **Die Entwicklung der letzten Jahre zeigt, dass die IT-Durchdringung in der Sozialwirtschaft weiter voranschreitet und Fahrt aufnimmt**
- Die 10 häufigsten IT-Themen in Leitungsgremien:
 - Datenschutz und IT-Sicherheit
 - Beschaffung von HW oder SW
 - Ideen und Konzepte für neue Formen der IT-Unterstützung
→ Digitalisierung schreitet voran
 - IT-Personal
 - Interne Service Probleme (z. B. Erreichbarkeit, Problemlösungskompetenz etc.)
 - Technische Probleme (z. B. Systemverfügbarkeit, Abstürze etc.)
 - Anwenderprobleme
 - Externe IT-Dienstleister
 - IT-Strategie
 - IT-bezogene Kosten
- **IT-Unterstützung der Geschäftsprozesse als Basis für den Zugang zur Digitalisierung der Sozialwirtschaft erforderlich**

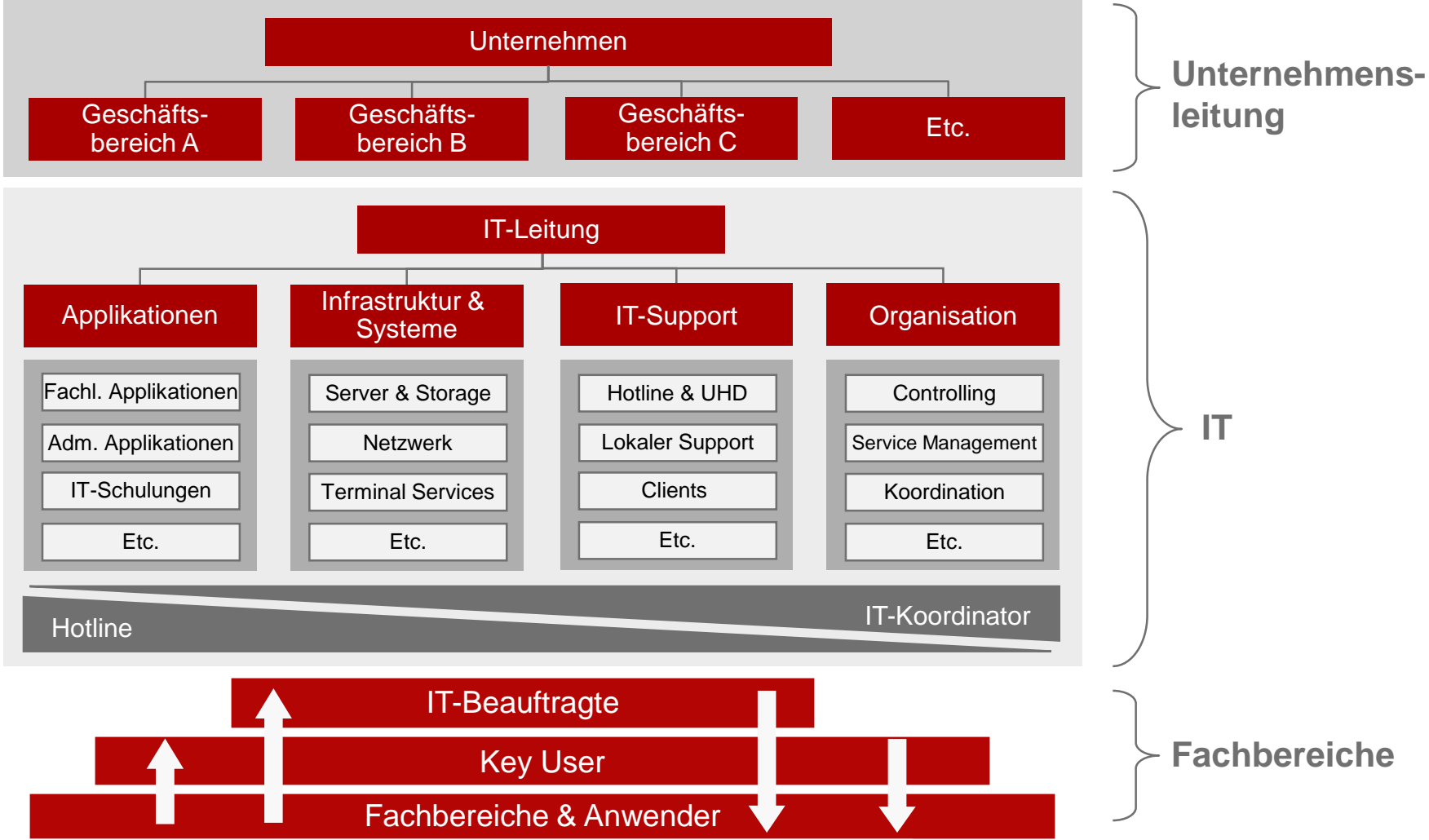
Die klassische Situation in der heutigen IT

- Kostendruck lastet auf Unternehmen und somit auch auf der IT
- Fehlende Kosten-/Nutzentransparenz
- Geplante und langfristige Vorhaben sind verzögert
- Tagesgeschäft bindet hohen Anteil der Kapazitäten
- Qualifiziertes Personal in nicht ausreichender Anzahl vorhanden
- Know-how Transfer ist unzureichend
- Wechselnde Technologien und Innovationen
- Schnittstellenprobleme und unzureichende Prozessunterstützung der Anwendungen
- Geringes Zusammenwirken von IT und Fachbereichen

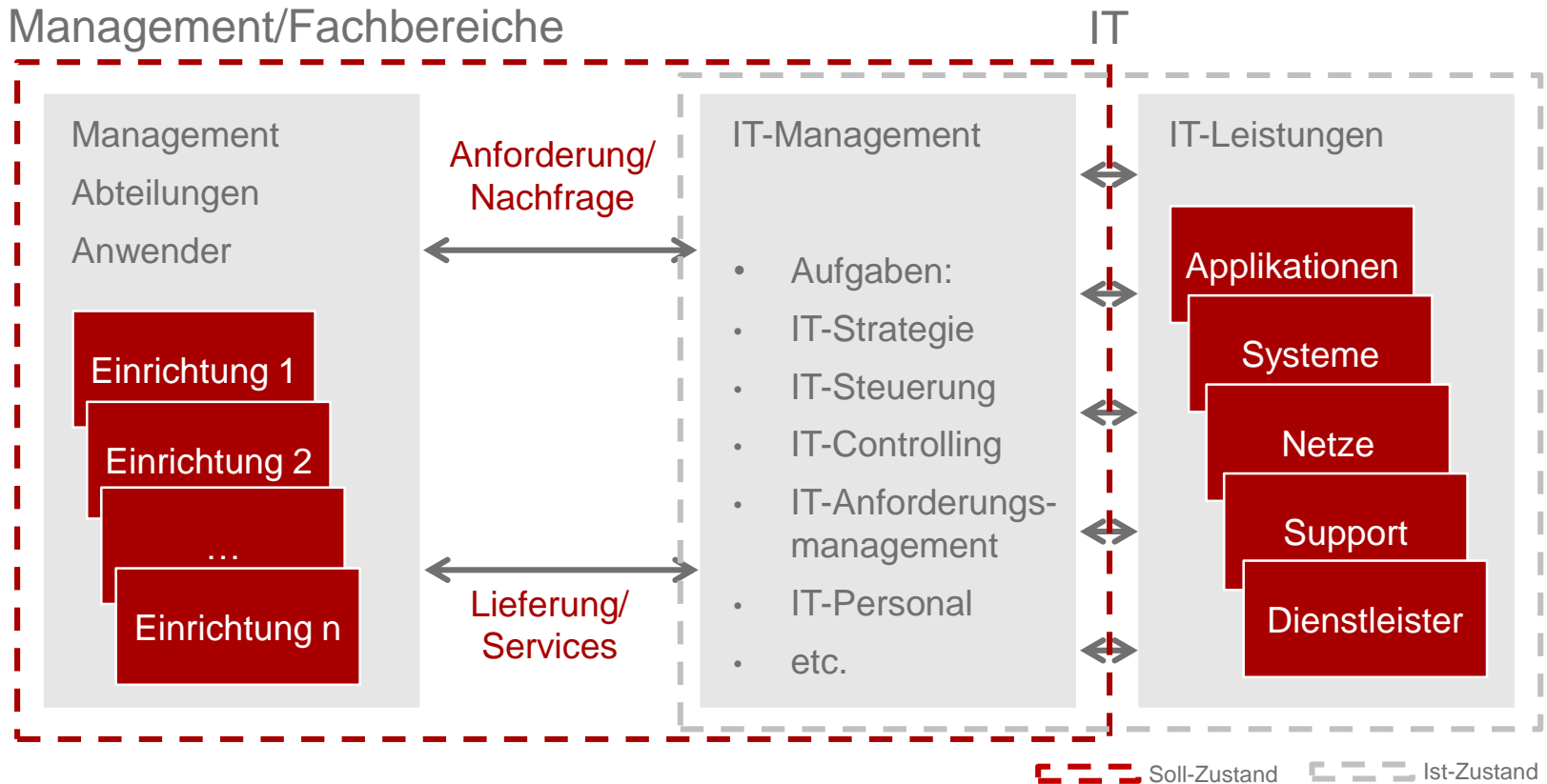


Die IT benötigt eine **neue Positionierung**,
um eine **erhöhte Effektivität und Effizienz**
zu erreichen und einen
Wertbeitrag zu leisten!

Grundlegender Aufbau einer IT-Organisation



Integrative IT-Steuerung



- Bei entsprechender IT-Governance folgen die Aspekte einer transparenten und verursacherbasierten IT-Budgetierung (inkl. IT-Controlling) sowie eines pragmatischen Projektmanagements „naturgemäß“!
- Unter Einbeziehung des Managements und der Fachbereiche als wesentliche Basis

Gremien der integrativen IT-Steuerung

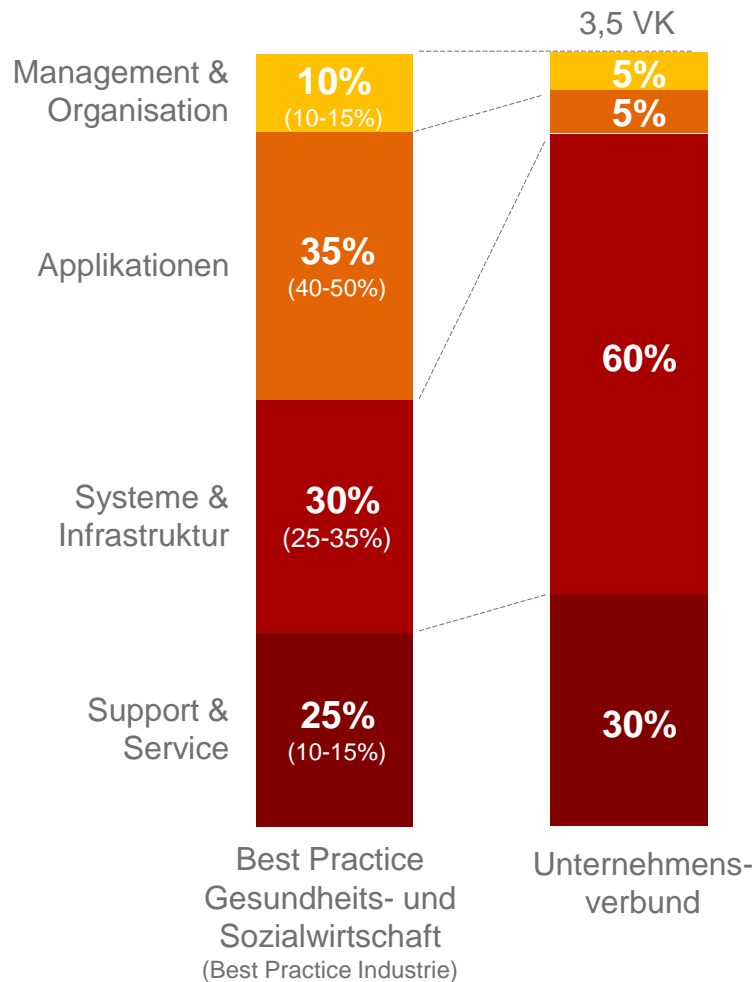
IT-Jour Fixe

- Abstimmung mit der Unternehmensleitung
- Besprechung aktueller Probleme und ggf. Lösungsfindung
- Regelmäßige Status-Berichterstattung (Management-Reports)
- Projektbesprechungen (geplante und aktuelle IT-Projekte)
- Standardisierter Ablauf mit Agenda und Protokollierung

IT-Lenkungsausschuss

- Abstimmung mit dem IT-Management und der Unternehmensleitung
- Abstimmung der strategischen Ausrichtung
- Festlegung des Projektportfolios
- Besprechung von relevanten Projekten
- Definieren von Vorgaben und IT-Standards
- Status-Meldungen (neue und laufende Projekte, IT-Budget, etwaige Probleme, Ressourcen etc.)
- Entscheidungsfindungen zur IT
- Standardisierter Ablauf mit Agenda und Protokollierung

Beispiel zum Personalaufbau und Personalzuordnung



Erkenntnisse

- Leichte Unterbesetzung des gesamten IT Bereichs im Vergleich zu typischen Benchmarkgrößen
- Geringe Unterbesetzung im Bereich Management & Organisation; hier sind Themen wie IT Projektmanagement, IT Controlling sowie IT Sicherheit- und Risikomanagement unterrepräsentiert
- Der Bereich (Fach-)Applikationen (Anwendungsbetreuung) ist deutlich unterbesetzt, beschränkt sich auf „situatives Handeln“
- Der Bereich Systeme & Infrastruktur weist im Verhältnis einen deutlich höheren Ressourcenanteil auf → technologische „Basis- und Aufbauarbeiten“; Fehlen der Ressourcen in anderen Bereichen
- → IT-Reifegrad lässt sich durch diese Darstellung bereits in Teilen ableiten
- → die Situation ist nicht untypisch für kleine bis mittlere IT-Organisation, die noch nicht vollständig ausgereift sind

Grundlegendes zu Hotline/Help Desk

- Zentrale Anlaufstelle für den operativen IT-Support
- Besetzung der Hotline durch Mitarbeiter im Rotationsprinzip
- Weitere Verbesserung der Hotline-/Support-Qualität, z. B.:
 - Schnelle Problembearbeitung
 - Transparenz und Kommunikation mit Anwendern (z. B. Absprachen bei Wartung)
- Strikte Einhaltung der Kontaktaufnahme über Service Desk, z. B.:
 - Dedizierte Hotline-Nummer und E-Mail
 - Abbau der Direktansprache der „persönlichen“ IT-Mitarbeiter
 - Kontakt zu Hersteller ausschließlich über IT
- Servicezeiten:
 - Durchgängige Besetzung der Hotline in Kernbetriebszeiten
 - Rufbereitschaft bei Notfällen

Service-Management

Die Verantwortung des Service Management umfasst

- Erstellen eines Servicekatalogs (Leistungskatalogs)
- Festlegen der Service Level Anforderungen
- Abschließen von Service Level Agreements (SLAs)
- Festlegen der Verrechnungsmodalitäten
- Überwachung und Überprüfung der Dienstleistungsqualität
- Service Level Reporting

Aufgaben des IT-Koordinator („Digitalisierungsmanager“)

- Betreuung und Pflege der Anwenderbeziehungen (Anwender = Kunde)
→ Regelmäßige Service Gespräche
- Bedarfsanalyse und Planung der Kundenwünsche
(Anforderungsmanagement)
- Unterstützung der Einrichtungen und Fachbereiche bei Projektantrag/
-planung
- Definition und Kommunikation des Leistungs- und Aufgabenspektrums der
IT
- Professionelles Service Management (SLAs)
- Überwachung der Service Qualität und regelmäßige Berichterstattung
(u. a. mit Vor-Ort-Besuchen)
- Proaktive Information und Verbesserungsvorschläge für die Einrichtungen
und Fachbereiche

Aufgaben der IT-Beauftragten („IT-Fachbereichskoordinatoren“)

- Zentraler Ansprechpartner für IT bzw. IT-Koordinator seitens der Einrichtungen und Fachbereiche
- Koordination der Key User
- Fachverantwortlich für konstruktiven Dialog zwischen Einrichtungen/ Fachbereichen und der IT
- Koordination der Analyse des IT-Bedarfs von Einrichtungen und Fachbereichen
- Koordination der Umsetzung des Bedarfs in Fachkonzepte
- Steuerung und Moderation des Priorisierungsprozesses in Bezug auf IT-Fragestellungen

Aufgaben der Key User

- Pro Kernapplikation bzw. Modul ein Key User (und ggf. Stellvertreter)
- Tiefergehende fachliche Fragen bzgl. Anwendungen in Einrichtungen und Fachbereiche
- Einbringen von Verbesserungsvorschlägen (Change Requests)
- Projektarbeit: Anforderungen, Einführung, Test & Abnahme
- Einfache Parametrierungen in Abstimmung mit der IT (z. B. Formulare, Felder)
- Durchführung Kurzeinweisungen für neue Mitarbeiter (kollegiale Hilfestellung)
- Ggf. Benutzermanagement sofern nicht im Bereich IT-Applikationen geregelt

Grundsätzliches zum IT-Sourcing

- Je **standardisierter** eine Komponente ist, desto eher lohnt sich Outsourcing
 - Externer Betrieb häufig günstiger auf Grund von Skaleneffekten
→ Beachte: In der Regel werden jedoch qualitativ höherwertige Services eingekauft!
 - Geringer Verlust von spezifischem Know-how
- Je **spezieller** eine Komponente/System ist, um so genauer sollte ein IT-Outsourcing überdacht werden
 - Oft nur geringe bis keine Kostenersparnisse auf Grund geringerer Skaleneffekte
 - Hoher Verlust von spezifischem Know-how
- Um einen dauerhaften Vorteil durch das Sourcing zu erreichen, ist eine **detaillierte Ist-Analyse** relevanter Bereiche erforderlich
 - Detaillierte Auflistung der Leistungen und der Leistungszusagen (SLA)
 - Detaillierte Berechnung der Kosten für den internen bzw. externen Betrieb
→ inkl. Arbeitszeit der IT-Mitarbeiter
 - Voraussichtliche Entwicklung der entsprechenden Technologie (Wie lange soll diese noch eingesetzt werden?)

Fazit – Umsetzungsgrad



IT-Basisanalyse und Ableitung erforderlicher Maßnahmen



Austausch der SAN-Infrastruktur




Ausweitung IT-Servicemanagement auf die gesamte IT-Abteilung



Evaluierung potenzieller Outsourcing-Projekte

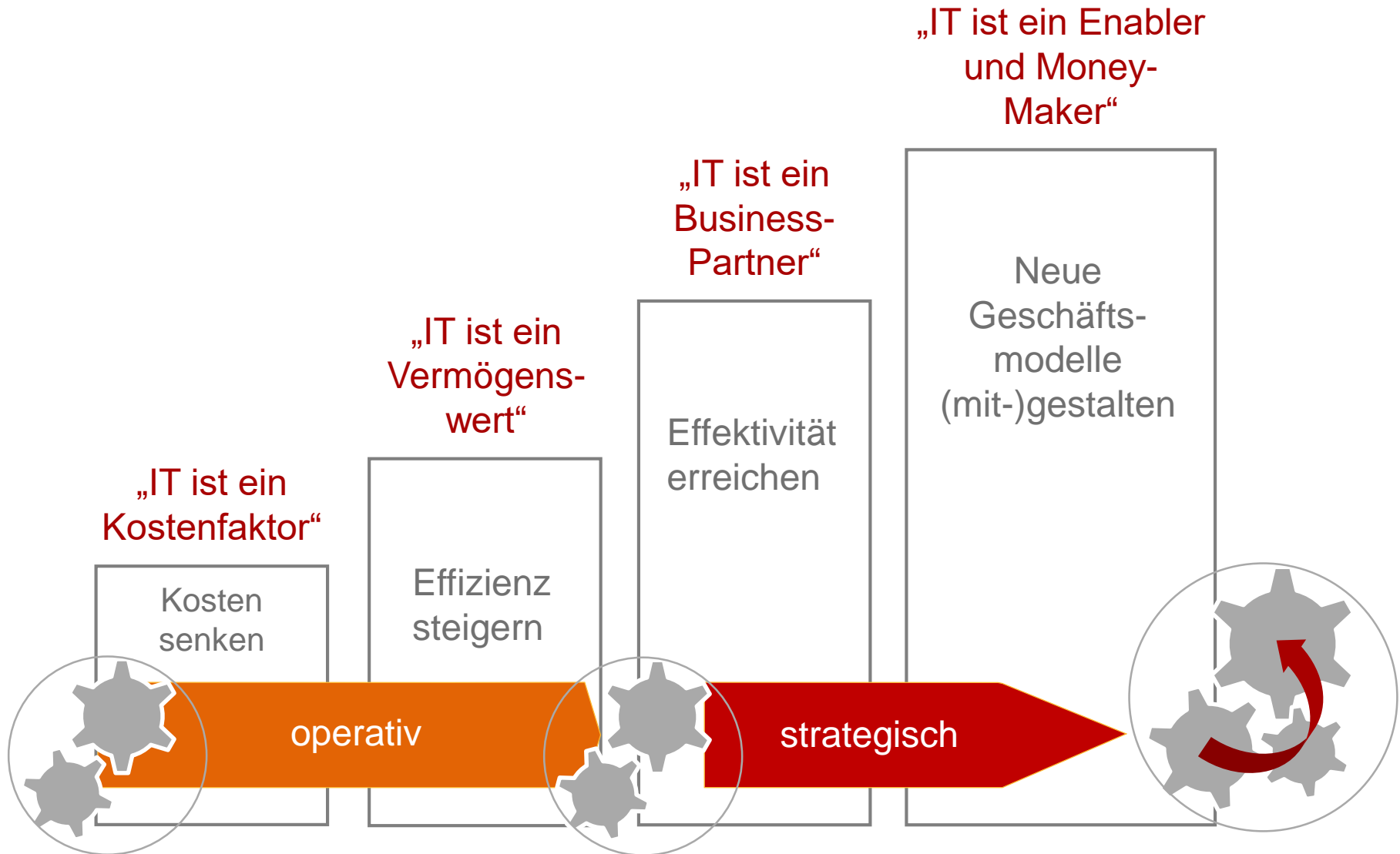


Anpassung der IT-Organisation, Etablierung der erforderlichen Gremien (in Arbeit)



Auf dieser Grundlage kann die Digitalisierung strategisch vorangetrieben und IT wertschöpfend eingesetzt werden

Fazit – Beitrag der IT zum Geschäftsmodell



Fazit – Digitalisierung ist Chefsache

- Digitale Transformation ist Teil der Unternehmensstrategie
- Kompetenzen gezielt aufbauen und die Organisation entwickeln
- Kosten/Nutzen Effekte im Fokus halten
- Projekte gezielt und dosiert
- Prozessoptimierung vor Digitalisierung
- Durchstarten

... und die Basis der Digitalisierung
ist eine leistungsstarke IT-Organisation

KONTAKT



Hermann Plagge

Berater

Curacon GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

0251/922208-207

0160/98974826

Hermann.plagge@curacon.de

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**