

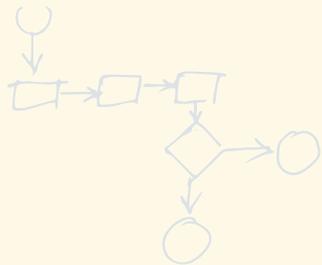
2016

DER CIO
ALS BUSINESS
DEVELOPER

STRATEGY
development

EXECUTIVE SUMMARY

Es ist sehr wichtig, dass Unternehmens-CIOs im Stande sind, diejenigen IT-Dienste zu identifizieren, auszuwählen und zu beurteilen, die eine maximale Einsicht bieten und das Wachstum wie auch die Produktivität steigern. Dafür braucht es Tools, die aktuelle operative Einblicke in die Funktionalität und Stabilität von IT-Diensten liefern.



Die CIOs der Zukunft müssen die Bedürfnisse ihrer Unternehmen kennen

Es wird Zeit, sich von der traditionellen Vorstellung des IT-Managers als der Person zu lösen, die dem Unternehmen dient, für die Behebung von Problemen verantwortlich ist und versucht, diejenigen Projekte zu implementieren, die das Unternehmen wünscht. Der CIO der Zukunft ist in der Lage, Bedürfnisse vorherzusehen, bevor sie konkret werden, sich um Sachverhalte zu kümmern und Probleme zu lösen, bevor sie akut werden, und er sagt häufiger Ja als Nein. Dafür braucht es die richtigen Tools.

Die meisten CIOs und IT-Manager wissen aus bitterer Erfahrung, wie schnell Vorstandsmitglieder die Augen verdrehen, wenn Themen wie die IT, die Infrastruktur, Netzwerke, Anforderungen und Einschränkungen auf der Tagesordnung stehen—sofern der IT-Manager überhaupt zu Vorstandssitzungen eingeladen wird.

Auf vielen Vorstandsetagen gilt die IT traditionell als Kostenstelle; die zwar notwendig ist, deren wahrer Wert aber schwer zu beurteilen ist. In manchen Unternehmen wird die IT sogar mit einem Fass ohne Boden verglichen, deren Personal regelmäßig mit kryptischen Erklärungen darüber aufwartet, weshalb dies oder jenes nicht möglich ist.

In einer steigenden Anzahl von Unternehmen werden technische Leiter oft sogar vollständig übergangen; wenn beispielsweise das Marketing einfach beschließt, cloud-basierte CRM-Systeme zu implementieren.

Jedoch schenkt man auf Vorstandsetagen CIOs jederzeit gerne Gehör, wenn diese sich neu definieren und sich von reinen Technikadministratoren zu Schlüsselfiguren wandeln, welche in Eigeninitiative Lösungen suchen und integrieren, die Einblicke bieten, das Unternehmenswachstum, die Wettbewerbsfähigkeit und die Produktivität steigern—und Kosten einsparen. Dafür braucht es neben einem Gespür für das Geschäft und Marktkenntnisse auch ständig aktuelle Informationen darüber, ob die gewählten Lösungen und Dienstleister die Erwartungen erfüllen. Alles dreht sich um die Verwendung der richtigen Tools; auf den folgenden Seiten können Sie mehr darüber erfahren.

ES IST ENTSCHEIDEND, DIE ZÜGEL IN DIE HAND ZU NEHMEN UND DAS EIGENE HANDELN IN FRAGE ZU STELLEN

Die heutigen Startup-Unternehmen verfügen in der Regel nicht über eigene Infrastrukturen oder teure, maßgeschneiderte IT-Lösungen. Von ERP-Systemen und dem Customer-Relationship-Management bis hin zu Lösungen für die Zusammenarbeit, Authentifizierung und Produktivität liegt alles in der Cloud, weil externe Partner diesbezüglich größtenteils die besten und kostengünstigsten Lösungen anbieten können. In solchen Szenarien ist kein Platz für IT-Manager der alten Schule. Dieser Trend zeichnet sich auch in größeren Unternehmen ab—wenn auch meistens in abgeschwächterem Tempo—, sofern dort Altsysteme ausgemustert werden.

Allerdings birgt dieses Szenario die Gefahr, dass die Verantwortung für die digitale Entwicklung des Unternehmens dabei zwischen dem Vertrieb, Marketing, Personalwesen und den Finanzen aufgeteilt wird. Womöglich sogar in einem Ausmaß, dass ein Unternehmen schließlich eine ganze Reihe von Lösungen verwendet, die nicht für den abteilungsübergreifenden Datenaustausch geeignet sind oder nicht die allgemeinen Unternehmensziele stützen. Letztendlich bedeutet das den Verlust der Perspektive, Rentabilität und Produktivität.

Aus diesem Grund besteht nach wie vor ein großer Bedarf nach digitalen Fachkenntnissen—allerdings mit einer konsequenten Ausrichtung auf Flexibilität und echte Unternehmenswerte anstelle der üblichen Konzentration auf technische Details.

Der CIO der Zukunft—oder alternativ der Chief Digital Officer—muss deshalb:

- wissen, dass das Überleben der IT-Abteilung von seiner Fähigkeit abhängt, Markteinblicke und Einblicke in

unternehmenseigene Daten zu liefern—und auf sein Vermögen, das eigene Handeln in Frage zu stellen

- eine genaue, machbare und verständliche Vision davon haben, wie Daten und Prozesse optimal zum Nutzen des Gesamtgeschäfts eingesetzt werden können—und stets erklären können, welchen Wert die IT dem Unternehmen liefert und wie sie ihm dabei helfen kann, seine Zukunft mitzugestalten
- einen Platz als Mitglied des Vorstands einfordern und verlangen, an Entscheidungen, die die Unternehmensentwicklung betreffen, beteiligt zu werden
- seinen Fokus auf die Erzeugung von Wachstum und Ertrag richten, statt den traditionellen kostenzentrierten Ansatz beizubehalten
- häufig und proaktiv Vorschläge einbringen, um die Zusammenarbeit zu erleichtern, Prozesse zu optimieren und die Produktivität zu steigern
- lösungsorientiert denken, statt nur Herausforderungen zu sehen

DIE RICHTIGEN DIENSTE BEREITEN DEN WEG ZU WACHSTUM

Eine wesentliche Qualifikation, über die CIOs der Zukunft verfügen sollten, ist die Fähigkeit, stets darüber im Bilde zu sein, welche Dienste und Plattformen dem jeweils aktuellen Bedarf ihres Unternehmens nach Einsicht und Skalierbarkeit Rechnung tragen. Als CIO müssen Sie derjenige sein, der weiß, welche Dienste sein Unternehmen wettbewerbsfähig machen, seine Produktivität steigern oder die Ausgangsbasis für weiteres Wachstum oder die Erschließung neuer Geschäftsfelder bilden können.

Nur dann werden Sie im Stande sein, die IT von einer Kostenstelle in einen unabhängigen Geschäftsbereich zu

verwandeln, der das Gesamtgeschäft in die Lage versetzt, seine Verkäufe, den Umsatz und das Nettoergebnis zu steigern und den Kundenstamm zu vergrößern. Wenn Sie Ihre Ergebnisse überdies auch noch dokumentieren und visualisieren können, wird es Ihnen viel leichter fallen, sich Gehör zu verschaffen und innerhalb Ihres Unternehmens Allianzen und Interessensgemeinschaften zu bilden.

Wenn Sie die IT auf Vorstandsebene etablieren möchten, müssen Sie deutlich machen, inwiefern die effiziente Verwendung von Technik von strategischer Bedeutung für das gesamte Unternehmen ist. Aus diesem Grund muss die überwiegende Mehrheit Ihrer Projekte das Geschäftsergebnis positiv beeinflussen. Ist dies der Fall, dann ist es äußerst nützlich, wenn Sie Fallstudien sowie spezifische und exakte Bewertungen darüber liefern können, welchen Wert jede beliebige Initiative dem Unternehmen liefert.

Kurzum: Sie müssen über das Geschäft, Verkäufe und Potenziale, wie beispielsweise die Auswertung von Big

“
Wenn Sie die IT auf Vorstandsebene etablieren möchten, müssen Sie deutlich machen, inwiefern die effiziente Verwendung von Technik von strategischer Bedeutung für das gesamte Unternehmen ist
”

Data, sprechen, anstatt sich nur auf Server, Bits und Bytes zu konzentrieren. Dabei sollten Sie unbedingt proaktiv vorgehen und Lösungen präsentieren, die die Effizienz steigern—kein Thema und keine Abteilung darf dabei ausgenommen werden.

Stellen Sie sich selbst die folgenden Fragen:

- Wie kann ich den Vertrieb stärken?
- Wie kann ich Einblick in unsere eigenen Prozesse wie auch in die des Markts geben?
- Wie kann ich Hürden abbauen, die Mitarbeiter davon abhalten, effizient zu arbeiten?
- Wie viel Zeit verlieren Mitarbeiter, während sie auf Systemantworten warten?
- Sind unsere Dienstleister effizient genug?
- Wie eng möchten wir uns an neue Dienstleister binden—und wie ist es um Wechselmöglichkeiten bestellt, wenn einer von ihnen die Vereinbarungen des Service Level Agreements (SLA) nicht erfüllt?
- Wie können wir prüfen, ob ein potenzieller neuer Dienstleister bessere Arbeit leistet?

DIE DOKUMENTATION DER PERFORMANCE VON DIENSTEN

Es ist entscheidend, stets eine Perspektive zu wahren, aus der man jederzeit bewerten kann, ob eingekaufte Dienstleistungen die in SLAs getroffenen Vereinbarungen erfüllen. Zu diesem Zweck werden üblicherweise Lösungen eingesetzt, die die Netzwerkleistung, Uptime, Übertragungsgeschwindigkeiten und andere Parameter messen, mit deren Hilfe die Performance innerhalb bestimmter Abschnitte der Gesamtinfrastruktur bestimmt werden kann.

Viel wichtiger ist jedoch, wie diese Dienste in der Praxis auf den Computern der Endbenutzer arbeiten—und derartige Informationen können Tools, die beispielsweise die Gesamtnetzlast messen, in der Regel nicht liefern.

Ohne das Wissen um die tatsächliche Endbenutzererfahrung können Sie aber praktisch unmöglich bewerten, ob Ihr Unternehmen wirklich die Leistungen erhält, für die es

bezahlt und wie viel Zeit die Angestellten verlieren, während sie auf ihre Systemanmeldung oder Berichte warten oder Kundendaten aufrufen. Ohne präzise Informationen diesbezüglich—und ohne in der Lage zu sein, Details über den Datenaustausch und Antwortzeiten zu dokumentieren—können Sie sich schnell in einem Kampf zwischen Dienstleistern über die Frage der Schuld an einer schlechten Performance oder mangelnden Verfügbarkeit verlieren.

BEI DER AUSWAHL VON DIENSTLEISTERN FUNDIERTE ENTSCHEIDUNGEN TREFFEN

Der Sinn einer Lösung zur Überwachung der Endbenutzerleistung, wie PerformanceGuard von CapaSystems, besteht darin, durch die folgende Vorgehensweise genauere Einblicke zu liefern:

- Überwachung der Performance wie auch des Netzwerk-, Anwendungs- und Nutzerverhaltens über die gesamte Infrastruktur hinweg
- Proaktives Handeln, zum Beispiel durch die Ermittlung potenzieller Uptime- oder Performance-Probleme bevor sie zu akuten Problemen werden
- Bereitstellung präziser technischer Daten aus der gesamten Infrastruktur, die es der IT-Organisation wesentlich leichter machen, Problemursachen zu ermitteln
- Unterstützung des Top-Managements durch eine solide Basis für dessen Entscheidung darüber, welche Investitionen den größten Nutzen bringen
- Messung des konkreten Nutzens jeder beliebigen Investition
- Fähigkeit zur Überwachung, ob Dienstleister SLA-Vereinbarungen erfüllen

Viele Cloud-Dienste bieten einen befristeten Testzeitraum an, anhand dessen Sie bewerten können, wie

diese Dienste im Tagesgeschäft arbeiten und wie sie sich mit der Infrastruktur Ihres Unternehmens vertragen. Tools wie PerformanceGuard sind in der Lage, Ihnen schnell detaillierte Informationen über die tatsächliche Performance solcher Dienste über einen Zeitraum von beispielsweise einigen Wochen zu liefern, indem sie genau analysieren, wie Daten sich bewegen, wo sie gespeichert und welche Datenzentren verwendet werden.

Dadurch können Sie Antwortzeiten pro Netzwerk-Hop ermitteln und Hürden und Verzögerungen entlang des Weges identifizieren. Dies versetzt Sie in die Lage, äußerst fundierte Entscheidungen in Bezug auf Dienstleister zu treffen. Außerdem erhalten Sie Zugang zu Informationen, mit deren Hilfe Sie in einen Dialog mit jedem beliebigen Dienstleister über Probleme und Herausforderungen treten können, um die sich der Provider kümmern muss—sowohl während der ersten Verhandlungen als auch später, wenn Ihr Unternehmen bereits begonnen hat, die Dienste täglich zu nutzen.



PROBLEME ERMITTELN UND LÖSEN, BEVOR SIE AKUT WERDEN

PerformanceGuard liefert Ihnen auch ein starkes Set von Tools für den Umgang mit Problemen —und Dienstleistern—, indem er sämtliche Herausforderungen ermittelt und aus dem Weg schafft, bevor sie das Unternehmen akut beeinträchtigen. Dadurch können Sie mit dem herkömmlichen, reaktiven Support-Modell brechen, bei dem Mitarbeiter Probleme aktiv melden und womöglich sogar warten müssen, bis der Support jemanden schickt, um sie zu beheben—was letztlich die Produktivität und die Benutzerzufriedenheit beeinträchtigt.

So können Sie sicherstellen, dass Sie den entsprechenden Nutzen aus Lösungen und Diensten ziehen können, in die sie investiert haben—selbst wenn es sich dabei um Dienste handelt, die cloudbasiert sind oder von einem Partner betrieben werden. Sie erhalten Zugang zu Informationen, die präzise genug sind, um mit ihnen sogar einen externen Berater oder Partner schnell über ein Problem zu briefen und mit dessen Behebung zu beginnen. Auch dies spart Zeit, Geld und Ressourcen.

ALTLASTEN VERABSCHIEDEN, FLEXIBILITÄT BEGRÜSSEN

Natürlich können Großunternehmen ihre Infrastrukturen nicht so schnell und flexibel reorganisieren wie ein Startup-Unternehmen.

Dennoch müssen CIOs, die schneller und geschäftsorientierter arbeiten möchten, einsehen, dass Jahre der Innovation und des traditionellen Fokus auf maßgeschneiderte Lösungen zu derart komplexen und teuren Situationen führen können, dass sich der Wechsel zu einer einfacheren, auf Standardlösungen basierenden IT-Konfiguration lohnt. Dies kann Ressourcen freigesetzten, Einblicke gewähren

und die Anpassbarkeit und Skalierbarkeit erleichtern, sofern Sie dafür sorgen können, dass neue Dienstleister ihren Teil der Vereinbarungen erfüllen.

Mit PerformanceGuard können Sie dies tun. Die Lösung basiert auf einer relativ einfachen Architektur, mit der Sie die Serveranwendung und die Überwachungsagenten auf Ihrer gesamten Infrastruktur—angefangen auf dem Server-Level bis hin zu jedem Endbenutzeragenten—innerhalb weniger Tage bereitstellen können, sogar in Unternehmen mit Tausenden von Benutzern. Best-Practice-basierte Überwachungs- und Benachrichtigungs-Templates und die automatische Registrierung von Geräten und Anwendungen sorgen für einen reibungslosen Einstieg in die Software und machen das Sammeln von Daten und die tägliche Verwendung der Lösung schnell und intuitiv. Daraus ergibt sich ein hoher ROI und ein geringer Zeit-, Ressourcen- und Beratungsbedarf.

EINBLICK VON ANFANG AN

Viele Unternehmen haben Veränderungsprozesse eingeleitet, die ihre Art IT-Dienste zu nutzen und einzukaufen stark beeinflusst hat, und dieser Trend wird sich auch in den kommenden Jahren fortsetzen.

Dies stellt CIOs und IT-Abteilungen vor die große Herausforderung, diejenigen zu sein, die erfolgreich jene Zusammenhänge ermitteln und analysieren, in denen neue und bestehende Dienste zu zentralen Elementen für die Steigerung des Unternehmenswachstums und der -produktivität werden können. Wie bereits zuvor geschildert setzt dies voraus, dass Sie im Stande sind, festzustellen, ob Dienste eine optimale Performance liefern—auch auf den Computern einzelner Benutzer—, und dass Sie Dienstleister zur Erfüllung SLA-Vereinbarungen verpflichten können.

CapaSystems bietet nicht nur ein Tool—PerformanceGuard—, mit dem Sie dies erreichen können. Wir wenden überdies eine gründliche, pragmatische und geschäftsorientierte Methodik an, durch die Sie vom ersten Tag an von allen verfügbaren Optionen zur Erweiterung Ihres Einblicks in Ihre Unternehmensinfrastruktur und -abläufe profitieren können.

Rufen Sie uns unter +45 7873 5441 an und sichern Sie sich unsere Unterstützung bei der Optimierung Ihres Unternehmens—oder lesen Sie mehr unter <http://www.capasystems.com/it-performance-monitorin>

CapaSystems ist ein dänisches Softwareentwicklungs- und Beratungsunternehmen. Seit 1996 liefern wir Softwarelösungen, die unseren Kunden eine bessere Übersicht, eine höhere Endbenutzer-Qualität sowie mehr Flexibilität bieten und gleichzeitig Kosten einsparen. Das erreichen wir durch fachkundige Beratung und eine intelligente Technik, die unsere Kunden dabei unterstützt, das volle Potenzial ihrer IT-Systeme auszuschöpfen. CapaSystems hält garantiert eine Lösung bereit, die Ihren Bedürfnissen entspricht.

In zwei dänischen Entwicklungszentren arbeitet CapaSystems an der stetigen Weiterentwicklung seiner Softwarelösungen Capalnstaller und PerformanceGuard. CapaSystems-Lösungen werden von Firmen in der ganzen Welt genutzt.

CAPAINSTALLER

Capalnstaller ist eine Software, die Ihnen hilft, Installations- und Updateprozesse zu automatisieren, in Kontrolle zu bleiben und Ihre Zeit effektiv zu nutzen. Dank der zentralisierten Verteilfunktion von Capalnstaller müssen Sie Software nie mehr manuell auf einzelnen Computern installieren—nie wieder Pendeln zwischen unterschiedlichen Standorten. Dadurch gewinnen Sie mehr Zeit für wirklich wichtige Aufgaben und können Nutzeranfragen schneller beantworten. Schnelle Antworten steigern die Effizienz und Zufriedenheit der Benutzer—Kriterien, an denen die Leistung jeder IT-Abteilung gemessen wird.

PERFORMANCEGUARD

PerformanceGuard hilft Ihnen, IT-Probleme zu identifizieren, wo und wann immer sie auftreten, egal aus welchem Grund und egal, welcher Endbenutzer davon betroffen ist. Dies geschieht durch die Überwachung der tatsächlichen Qualität sowie Quantität von IT-Dienstleistungen aus Sicht der Endbenutzer. Mit PerformanceGuard können Sie Ausfallzeiten identifizieren, das Benutzererlebnis überwachen, definierte KPIs messen und Vieles mehr.



Buchen Sie ein Treffen

Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Termin zur Präsentation unserer Produkte, die Ihnen und Ihrem Unternehmen wertvolle Zeit einsparen können.

Webinar

Nehmen Sie an einem unserer monatlichen Demo-Webinare teil und erhalten Sie eine 30-minütige Einführung in die Welt unserer Produkte.

Capalnstaller webinare finden immer am letzten Donners eines jeden Monats von 10:00-10:30 Uhr Mez statt.

PerformanceGuard-Webinare finden immer am letzten Montag eines jeden Monats von 11:00-11:30 Uhr MEZ statt.



CapaSystems A/S

Roskildevej 342C • DK-2630 Taastrup
Godthåbsvej 33 • DK-8660 Skanderborg

Tel. (+45) 70 10 70 55

www.capasystems.com