



## Finance und IT Hand in Hand

Deutsche Bank mit Data-Warehouse-Projekt – Seite 16

## Plattformen auch in der IT

Interview mit VWs Leiter Applikationsentwicklung – Seite 20

## Führungskultur im Umbruch

Psychologe Peter Kruse sieht radikale Veränderungen – Seite 34

Lars Hohl, IT Service  
Quality Manager bei  
Gazprom Germania



# GUTE ARBEIT

Gazprom Germania hat die zufriedensten  
IT-Anwender und gewinnt den IT Excellence  
Benchmark (ITEB) 2014 - Seite 10

# Nach fünf Jahren an die Spitze

**Gazprom Germania** hat den IT Excellence Benchmark 2014 (ITEB) gewonnen. Die Tochtergesellschaft des russischen Gaslieferanten hat den Preis für die höchste Anwenderzufriedenheit redlich verdient. Bereits seit 2010 lässt sich Gazprom vergleichen, und jetzt sind die Werte so gut geworden, dass der CIO **Vladislav Stepanov** auch auf den Titel des CIO-Magazins darf. Uns freut das aus zwei Gründen:

Erstens widerspricht der Preis einem Vorurteil, das wir allzu gern gegenüber russischen Firmen hegen: Öl abpumpen und Wodka trinken – dieses Geschäftsmodell aus dem letzten Jahrtausend hat sich überlebt. Es mag vereinzelt noch Fälle geben, in denen russische Manager billiges Öl durch billigen Wodka kompensieren. Der Trend ist das aber nicht – auch wenn das so schön in unser Weltbild passt. Zweitens: Gazprom hat den „**Hawthorne-Effekt**“ genutzt. In den Hawthorne-Werken in Illinois stellten Sozialforscher in den zwanziger Jahren des vorigen Jahrhunderts fest, dass Arbeiter bessere Ergebnisse liefern, wenn sich jemand für ihre Arbeit interessiert – und sei es nur durch Befragungen. Diesen positiven Effekt nehmen alle ITEB-Teilnehmer auch heute noch wahr. Wer einen Mitarbeiter fragt: „Wie zufrieden bist du eigentlich?“, dem wird das erst einmal gedankt. Aber Vorsicht: Der motivierende Effekt verkehrt sich ins Gegenteil, wenn die Antworten des Mitarbeiters wirkungslos verpuffen. Wer fragt, muss auch handeln – so wie es Gazprom gemacht hat (siehe Seite 10).



**Horst.Ellermann@cio.de**  
Chefredakteur

Handeln muss auch die **Deutsche Bank**. Ihre Entwicklung ist im Vergleich zu anderen Dax-Werten schlecht, und im Vergleich zu anderen, weltweit agierenden Banken leider auch. Natürlich hat sie mit Regulierungswut zu kämpfen, bei der wir uns alle fragen müssen, ob ein Mehr an Kontrolle überhaupt noch zielführend ist. Dieses Problem haben aber alle Banken. Insgesamt muss die Deutsche Bank wieder in die Situation kommen, dass Mitarbeiter nicht den Großteil ihrer Energie damit verschwenden, Daten zu konsolidieren – statt sie zu interpretieren. EMEA-CFO **Joachim Müller** hat das Problem erkannt, und er geht es an. Mein Kollege Rolf Röwekamp hat nachgefragt (Seite 16).

Viel Spaß beim Lesen und Vergleichen!

*Jhr Horst Ellermann*

## Wir lösen das für Sie.

Fujitsu – und Ihre SAP-Welt  
wird einfacher.



**Besuchen Sie uns  
auf der CeBIT!**

**16. - 20. März 2015**

SAP-Stand in Halle 4, Stand C04 und  
Fujitsu-Stand in Halle 7, Stand A28

**Thomas Baus,**  
Leiter SAP-Architektur

## Eine Idee einfacher – SAP®-Lösungen von Fujitsu.

Kunden und Märkte werden immer anspruchsvoller – das macht die Unternehmens-IT zunehmend komplex. Denn: Anforderungen schnell und flexibel abzubilden ist eine wichtige Voraussetzung, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Gestalten Sie diesen Wandel für Ihr Unternehmen jetzt eine Idee einfacher: Mit SAP-Lösungen und Services von Fujitsu.

Seit November 2014 bieten wir, die Fujitsu TDS GmbH, Ihnen unter der etablierten Marke Fujitsu ein noch breiteres IT-Portfolio. Natürlich „Made in Germany“ und aus einer Hand.

>> Testen Sie uns: [fujitsu.com/de/sap-angebote](http://fujitsu.com/de/sap-angebote)





## 20 | Das Auto – ist IT

Bei Volkswagen sind die Anwendungsentwickler darauf vorbereitet, künftig eine noch wichtigere Rolle im Konzern zu spielen.



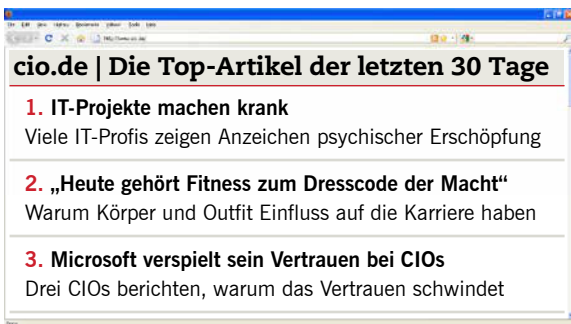
## 10 | Feedback spornt an

Wie zufrieden sind Anwender mit ihrer IT? Beim IT Excellence Benchmark (ITEB) 2014 gewann mit Gazprom Germania die deutsche Tochter des weltgrößten Gaskonzerns.

### AKTUELLES

#### 06 NEWS | IT-Projekte

Heraeus: PCs im Dreijahrestakt; Metro: Eine Web-Content-Plattform für alle und alles; Fraport: Bessere Einsatzplanung für den Winterdienst; Krones: B2B-Online-Shop startet; Westfalen Gruppe: Prognose-Tool hilft Bedarf ermitteln; Adidas: E-Commerce aus der Cloud.



### STRATEGIE

#### 10 TITEL | Feedback spornt an

Die Anwender von Gazprom Germania waren 2014 mit ihrer IT am zufriedensten – so die aktuelle Auswertung des IT Excellence Benchmark (ITEB).

#### 16 DEUTSCHE BANK | IT wird Finanzsache

In einem der größten Projekte der Deutschen Bank schaffen die Finanzabteilung und die IT zusammen ein zentrales Data Warehouse für alle Risiko- und Finanzdaten.

#### 20 VOLKSWAGEN | Das Auto – ist IT

In dem Maße, wie sich Autos zu digitalen Erlebniswelten wandeln, kommen auf die IT-Abteilungen der Autobauer neue Aufgaben zu. Mit Ralf Brunken, Leiter der Anwendungsentwicklung bei Volkswagen, sprach CIO-Chefredakteur Horst Ellermann.



## 24 | CeBIT 2015 – jetzt noch digitaler

Die Digitalisierung ist das große Thema der CeBIT 2015. Ob das ausreicht, um Massen anzulocken, ist alles andere als gewiss.

## 34 | Warum Führung heute anders geht

Organisationspsychologe Peter Kruse sieht gravierende Veränderungen in der Art und Weise, wie Mitarbeiter zu führen sind.



### IT-MARKT

- 24** **CEBIT | Jetzt noch digitaler**  
„D!conomy“ lautet das CeBIT-Motto 2015. Der Kunstbegriff soll deutlich machen, wie die Digitalisierung die Unternehmen verändert.
- 26** **CRM-TOOLS | Den Kunden fest im Blick**  
Mit einem breiten Spektrum an Tools können Marketing-Abteilungen beobachten, ob die Produkte und Services ihres Unternehmens beim Kunden ankommen und dessen Erfolg vergrößern. Eine Herausforderung für IT-Abteilungen, die den Kollegen mit intelligenten Lösungen für das „Customer-Success-Management“ auf die Sprünge helfen können.

### STANDARDS

- 42** **SERVICES/IMPRESSUM**
- ▶** **PLAY | Videos zum Text**  
Für unsere iPad-Abonnenten: Der rote Playbutton weist auf Video-Statements, Experten-Webcasts oder weiterführende Links zum Thema hin.

### MANAGEMENT

- 30** **NEWS | Menschen**  
Evonik: Bettina Uhlich wird CIO; Osram: Kian Mossanen übernimmt IT-Leitung; EnBW: Henning Krüger neuer IT-Chef; Telefónica: Andreas Pfisterer, einst CTO von E-Plus, wird deutscher CIO; Rossmann: Drogeriekette macht Michael Rybak zum Logistik- und IT-Chef; Nord/LB: Landesbank beruft Stephan Tillack; Hornbach: Andreas Schobert wird Technikvorstand.
- 31** **TRAUER | Werner Scherer ist tot**  
Die CIO Community trauert um eines ihrer aktivsten und sympathischsten Mitglieder: Werner Scherer von der Döhler GmbH. Ein Nachruf.
- 38** **DIE IT ALS „DIGITAL LEADER“ | Digitalisierung muss schnell sein**  
Damit Firmen schneller auf die Anforderungen des digitalisierten Marktes reagieren können, empfehlen Experten eine IT der zwei Geschwindigkeiten.
- 40** **BÜCHER | Lesetipps**  
Alexander Groth: „Der Chef, den ich nie vergessen werde“; Peter Haupt: „Mach sie fertig“; Arnd Baur: „IT-Turnaround“.

Lars Hohl, IT Service Quality Manager bei Gazprom in Deutschland, nimmt die Auszeichnung von ITEB-Projektleiterin Carolin Beck entgegen.



ITEB: GAZPROM GERMANIA IST DER GEWINNER 2014

# Feedback spornt an

Zum achten Mal in Folge haben Anwender die Leistungen der IT-Organisationen in ihren Unternehmen beurteilt. Beim IT Excellence Benchmark (ITEB) 2014 gewann die deutsche Tochtergesellschaft des russischen Gaskonzerns Gazprom.

„**Überrascht und erfreut zugleich**“ sei er, sagt IT Service Quality Manager Lars Hohl (41) über den Spitzenplatz seines Unternehmens. Denn die glücklichsten IT-Anwender aller Unternehmen, deren IT-Abteilungen am IT Excellence Benchmark 2014 (ITEB) teilgenommen haben, hat die Gazprom Germania GmbH in Berlin. Die allgemeine Zufriedenheit mit der internen IT lag bei den Gazprom-Mitarbeitern bei einer Notenskala von 1 bis 5 bei 2,36. Der durchschnittliche Wert

aller Firmen, die sich an der Umfrage beteiligt hatten, war die Note 2,74.

Lars Hohl kommt ursprünglich aus dem Servicebereich. Der IT Service Quality Manager ist im Unternehmen die treibende Kraft für die Beteiligung am IT Excellence Benchmark und für die Umsetzung der sich daraus ergebenden Veränderungen. Hohls Bereich ist als Stabsstelle dem Direktor Informationstechnologie, Vladislav Stepanov, direkt unterstellt und unterstützt

die IT, die als Shared-Service-Center abteilungsübergreifend für die gesamte Konzerngruppe arbeitet.

Schon seit 2010 lässt Hohl die Zufriedenheit der IT-Nutzer mit der Unternehmens-IT per ITEB-Online-Befragung ermitteln. Die kontinuierliche Teilnahme und vor allem die offenbar richtigen Schlussfolgerungen aus den Ergebnissen zahlten sich jetzt mit dem ersten Platz aus.

Rund 240 Menschen arbeiten bei Gazprom Germania – Tendenz steigend. Die 1990 gegründete Tochtergesellschaft des weltweit größten Gaskonzerns Gazprom in Moskau beschäftigt sich vor allem mit der Speicherung und dem Handel von Erdgas und dem Einsatz von Erdgas als Kraftstoff. „Die Gruppe ist mit rund 40 Unternehmen in über 20 Ländern in Europa, Asien und Nordamerika aktiv“, sagt Hohl. Im Geschäftsjahr 2013 stieg der Umsatz um zehn Prozent gegenüber dem Vorjahr auf 13,7 Milliarden Euro, der Jahresüberschuss betrug 286 Millionen Euro.

Am Hauptsitz in Berlin-Mitte in der Markgrafenstraße besteht die Abteilung aus 36 fest angestellten Mitarbeitern. Die IT gliedert sich in die Bereiche Prozesse und Anwendungen, Infrastruktur für Operation und den Support-Service-Desk. „Wir sind damit sehr gut aufgestellt“, sagt Hohl. Das könnte zum Erfolg bei der Zufriedenheitsumfrage beigetragen haben. In einzelnen Bereichen und im Projektgeschäft arbeiten außerdem externe Mitarbeiter mit, bei größeren Integrationsprojekten ergänzen Spezialisten von Consulting-Partnern das Team.

### Berliner IT als Shared-Service-Center

Viele Anwendungen betreibt die IT in Berlin auch als Shared-Service-Center für andere Gesellschaften innerhalb des Konzerns. So sitzt in Berlin das SAP-Kompetenz-Center für Gazprom in Europa. Die Konzern-

### LESEWERT

- **Wie** Gazprom Germania die Anwenderzufriedenheit ermittelt
- **Wozu** die Umfrageergebnisse verwendet werden
- **Welche** Maßnahmen die Stimmung der Anwender verbesserten
- **Warum** die IT als relevant für den Business-Erfolg wahrgenommen wird

konsolidierung läuft zentral mit SAP BOFC.

Nicht nur mit dem Ergebnis seines Unternehmens bei der Befragung, sondern auch mit dem IT Excellence Benchmark ist IT Service Quality Manager Hohl zufrieden: „Es ist für uns ein wichtiges Instrument, um den Erfolg dessen, was wir tun, messbar zu machen.“ Man könne zwar auch andere Qualitätskennzahlen heranziehen, „die Mitarbeiter als un-

sere Kunden sind aber ein wichtiger Endabnehmer, der bei uns sehr viel Gehör findet“.

### Mitarbeiter werden ernst genommen

Das belegt auch die Umfrage. Die große Mehrheit der Befragten (nämlich 85 Prozent) weiß, an wen sie sich bei Problemen wenden kann. 78 Prozent der Befragten fühlen sich mit ihren Anliegen ernst genommen. Weniger Zustimmung gab es nur für die Aussage, dass die IT-Abteilung ihre Kunden stets über die Lösung des Problems auf dem Laufenden hält.

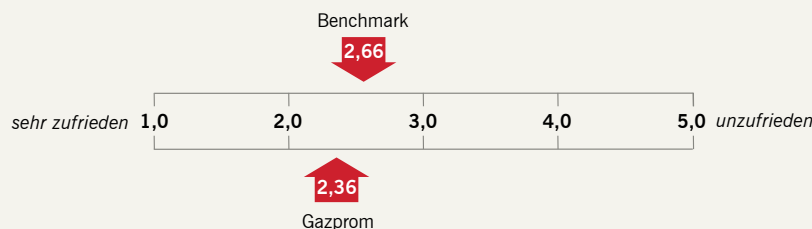
Nach den ersten Kundenzufriedenheits-Befragungen habe man bei Gazprom Germania gemerkt, wie wichtig das Feedback der Mitarbeiter als Mittel des IT-Controllings ist, sagt Hohl. „Wir können die Zahlen zur Außenkommunikation mit den Anwendern im Haus und gegenüber dem Management verwenden, und wir können mit ihnen unseren Handlungsbedarf quantifizieren.“



Horst Ellermann, CIO Magazin (links), und Helmut Krcmar, TU München (Mitte), ehren Gewinner Lars Hohl (rechts).

### ITEB | So zufrieden sind Mitarbeiter mit der Firmen-IT

**Die Kernfrage** des IT Excellence Benchmark lautet: Wie zufrieden sind Sie mit der IT-Abteilung und ihrem Service? Der Durchschnitt über alle befragten Unternehmen beträgt 2,66 auf einer Skala von eins (sehr zufrieden) bis fünf (unzufrieden). Er ist seit 2007 nahezu unverändert. Den besten Wert erzielte 2014 Gazprom mit 2,36.



n = 249

Quelle: ITEB 2014