

# CIO

IT-STRATEGIE FÜR MANAGER

## Warum „Weiter so“ gefährlich ist

CIOs diskutieren die Folgen der Digitalisierung – Seite 16

## Smart Home leidet unter billigem Öl

Ein CIO hat gewettet – und sich wahrscheinlich verzockt – Seite 20

## Herbe Kritik am EU-US Privacy Shield

Der Safe-Harbor-Nachfolger wirft viele Fragen auf – Seite 26

Oliver Winkler (l.) und Michael Sonne machen die Anwender von Interhyp glücklich. – Seite 10

# WOW-EFFEKT

BAUFINANZIERER GEWINNT  
ANWENDERZUFRIEDENHEITS-  
BENCHMARK ITEB.

interhyp  
BAUFINANZIERUNG

# Privacy Shield steigert Frust

**Datenschutz** wird immer eine Quelle von Frust sein. Das geht leider nicht anders, denn Politiker, User und vor allem CIOs müssen beim Datenschutz abwägen, welche Risiken sie eingehen, um effizienter zu arbeiten. Besonders schwierig wird es, wenn der Druck, zu einer Lösung kommen zu müssen, ungleich verteilt ist – wie jüngst bei den Verhandlungen zum „**Privacy Shield**“ (Seite 26).

Dass Datenschutz Frust verursacht, lässt sich auch am Beispiel Interhyp belegen. Der größte deutsche Baufinanzierer hat gerade den **IT Excellence Benchmark (ITEB)** gewonnen. Mit einer Traumnote von 1,62 hat CIO Michael Sonne die mit Abstand zufriedensten IT-Anwender (Seite 10). Und dennoch: Selbst dort maulen Mitarbeiter über ihre mobile IT, hat Interhyp sich doch entschlossen, vertrauliche Daten nicht mobil zu machen. Das nervt möglicherweise sogar Kunden. Aber die Entscheidung ist sinnvoll, denn Angaben über privates Vermögen gehören geschützt.

Insbesondere weil **Geheimdienste** wie die NSA bei der Nutzung von Big Data keine Grenzen kennen. Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hatte im Oktober 2015 klargestellt, dass das „Safe-Harbor-Abkommen“ mit den USA unser **Recht auf Privatheit** überhaupt nicht schützt. EU-Justizkommissarin Vera Jourová hat daraufhin nachverhandelt und herausgekommen ist: nichts! Die Amerikaner haben durch die Nachfolgeregelung „Privacy Shield“ eigentlich nur bekräftigt, dass sie die Gefahr von Datenmissbrauch nicht sehen. Das ist sehr ärgerlich.

Erfreulich sind hingegen die Personalmeldungen der letzten Wochen: Henning Stams, Gründungsmitglied des deutschen CIO-Circle, hat sich zum **CEO** des Aluminiumherstellers Almatris hochgearbeitet (Seite 38). Michael Nilles, CIO von Schindler und als solcher auch „CIO des Jahres 2015“, ist als CDO in den **Vorstand** aufgestiegen. Und **CIO-Urgestein** Rainer Janßen von der Munich Re bleibt uns womöglich doch noch länger erhalten. Der designierte Nachfolger Roland Schütz hat von seinem alten Arbeitgeber Lufthansa ein Angebot erhalten, das er nicht ablehnen konnte (Seite 28).

Viel Spaß beim Lesen!

*Jhr Horst Ellerermann*



Horst.Ellerermann@cio.de  
Chefredakteur

## Die Vorteile der Cloud – im eigenen Rechenzentrum

Besuchen  
Sie uns auf der  
**CeBIT 2016**  
14. – 18. März  
Halle 4, SAP-Stand

## Die SAP-Cloud im eigenen Rechenzentrum

Die Vorteile der Cloud wie **Flexibilität, hohe Skalierbarkeit und bedarfsgerechte Abrechnung** nutzen – und dennoch die Systeme im eigenen Unternehmen behalten und durch einen Dienstleister hosten lassen?

Dies muss kein Widerspruch sein. Überzeugen Sie sich kostenlos und unverbindlich von unserem neuen Angebot „**Managed on-premise Cloud for SAP Solutions**“ in unseren Webinaren.

>> [www.fujitsu.com/de/sap-services](http://www.fujitsu.com/de/sap-services)



shaping tomorrow with you

**FUJITSU**



## 10 | ITEB-Gewinner Interhyp

Oliver Winkler (l.) und Michael Sonne haben Grund zur Freude: Sie haben laut Benchmark die zufriedensten Anwender.

## 16 | Industrie 4.0

Beim Katerfrühstück im Anschluss an die Gala zum CIO des Jahres gab es mahnende Worte: Engineering und Logistik müssen schnellstens digitalisiert werden.



### AKTUELLES

#### 06 NEWS | IT-Projekte

SAP HANA: Airbus implementiert In-Memory-Technik; Outsourcing: BASF gibt Rechenzentren an HP ab; Kontinuität: Bayern LB verlängert Vertrag mit Finanz Informatik; Infrastruktur: Dimension Data führt bei WWK Versicherungen Cisco-Technik ein; Eingangsrechnungsbearbeitung: RWE vertraut auf Dienstleister Cosynus; Fortsetzung: CGI wird weiter die Fertigungsleitsysteme von ThyssenKrupp pflegen; Cloud Computing: Talanx vertraut auf IBM.



### STRATEGIE

#### 10 TITEL | Wow-Effekt

Die IT-Verantwortlichen des Baufinanzierers Interhyp entwickeln großen Ehrgeiz, wenn es um Anwenderzufriedenheit geht. Ständig werden Reaktionszeiten und Erfolge gemessen, neue Mitarbeiter finden noch am ersten Tag einen perfekt eingerichteten Arbeitsplatz vor. Mit diesen und weiteren Maßnahmen errang Interhyp – ein Unternehmen mit digitalen Wurzeln – den Sieg beim IT Excellence Benchmark (ITEB).

#### 16 DIGITALISIERUNG | Wer nicht mitmacht, dem droht das Aus

Die disruptive Kraft der Digitalisierung ist vielfach beschworen worden. Nun diskutierten CIOs, welche Herausforderungen auf ihre jeweiligen Branchen zukommen – und was das für die IT-Organisationen heißt. Eines ist sicher: Diesen Trend kann niemand aussitzen.



## 24 | Security sells

Nachdem zahlreiche junge IT-Security-Anbieter einen Höhenflug an den Börsen erlebt haben, ist nun wieder der Alltag eingeleitet. Der Markt steht vor einer Konsolidierungswelle. IBM, Cisco & Co. mischen mit.

## 32 | Netzwerke pflegen

Trennen Sie berufliche von privaten Netzwerken! Wählen Sie Ihre Kontakte bewusst! – Beim Networking kann man vieles falsch machen.



### IT-MARKT

#### 20 SMART HOME | **Der niedrige Ölpreis macht Fortschritte zunichte**

Intelligente Energie-Management-Systeme werden sich in den Haushalten nur dann durchsetzen, wenn es sich wirklich lohnt zu sparen.

#### 26 PRIVACY SHIELD | **Schwache Alternative für Safe Harbor**

Die EU-Kommission hat sich – noch nicht rechtsverbindlich – mit den Amerikanern geeinigt und den „EU-US Privacy Shield“ für den transatlantischen Datenaustausch vorgestellt. Mit dem Nachfolger des im Oktober 2015 gekippten Safe-Harbor-Abkommens sind vor allem die Datenschützer unzufrieden.

### 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

#### 28 NEWS | **Menschen**

Roland Schütz steigt bei der Lufthansa zum Group-CIO auf – und gibt Munich Re einen Korb; Christian Eigler übernimmt bei Continental; K+S holt CIO Berthold Kröger von Hochtief; Michael Nilles, CIO des Jahres 2015, steigt als neuer CDO von Schindler in den Vorstand auf; Ergo findet in Tomasz Smaczny Nachfolger für Bettina Anders; Air Berlin hat mit Michael Ruplitsch einen neuen IT-Chef.

#### 35 INTERNET OF THINGS | **Ralf Weißbeck mit Großprojekt für Maersk**

Container senden rund um den Globus Daten, die in Echtzeit verarbeitet werden müssen.

#### 36 ARBEITSMARKT | **Ältere CIOs sind wieder gefragt**

Erfahrung und Einsatzbereitschaft sprechen für die Generation 50 plus – sagt eine Headhunterin.

#### 38 CIO WIRD CEO | **Wie Henning Stams bei Almatris das Ruder übernahm**

Henning Stams hat es geschafft. Der CIO wurde jetzt CEO von Almatris. Ein Patentrezept für den Aufstieg kennt er zwar nicht, hat aber einige Empfehlungen für Kollegen parat.

ITEB-SIEGER 2015: INTERHYP AG

# „Wir wollen den Wow-Effekt“

Die IT des größten deutschen Baufinanzierers Interhyp hat sich von Beginn an eng an den Bedürfnissen der internen Mitarbeiter, aber auch der externen Kunden orientiert. Das Ergebnis: Die Anwender sind glücklich! Interhyp gewinnt den Anwenderzufriedenheits-Benchmark ITEB.

**Eine interessante Kennzahl** wäre das doch allemal: die Time-to-Deliver, die Zeit also, in der die IT dem Kunden eine Lösung liefern kann. Agile Arbeitsweisen wie Scrum sowie der Design-Thinking-Ansatz helfen ja dabei, Entwicklungszyklen zu verkürzen und die Qualität zu verbessern. Auf diesen Weg hat sich die IT des Baufinanzierungs-Brokers Interhyp gemacht. „Bei der agilen Zusammenarbeit in der Softwareentwicklung wollen wir noch besser werden“, sagt CIO Michael Sonne. „Deswegen wäre ein Benchmark mit diesem KPI so interessant. Wir könnten sehen, wie der Kunde die Time-to-Deliver wahrnimmt.“

Zwar wurde diese Kennzahl in der diesjährigen Benchmark-Studie nicht abgefragt, aber die Wahrscheinlichkeit ist groß, dass die Interhyp auch hier vorne liegen würde. Denn in diesem Jahr gewann die IT-Abteilung des Baufinanzierers den IT Excellence Benchmark (ITEB) mit beeindruckend deutlichem Abstand. In puncto

„Allgemeine Zufriedenheit“ erreichte das Unternehmen mit Sitz in München den Traumwert 1,62 – das hat in der ITEB-Historie noch kein Unternehmen geschafft. Der Durchschnittswert aller Teilnehmer lag hier bei 2,66, wobei die Mitarbeiter auf einer Skala von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden) abstimmen durften.

Der IT Excellence Benchmark ist die größte Studie über die Zufriedenheit von IT-Anwendern im deutsch-

sprachigen Raum. Seit 2007 betreibt das CIO-Magazin diesen Wettbewerb zusammen mit der TU München und der Business Group Munich. Mittlerweile liegen dem Benchmark mehr als 100.000 verwertbare Interviews aus 280 Umfragen in Unternehmen zugrunde.

Für eine hohe IT-Zufriedenheit der Interhyp-Mitarbeiter sorgte vor allem der wohlorganisierte Helpdesk – genauer gesagt der IT Solution Service (ISS), wie es konzernintern heißt. Als diese Einheit vor sieben Jahren ge-

## LESEWERT

- **Weshalb** für die Interhyp IT- und Prozessstandards sakrosankt sind
- **Warum** in den Zielvereinbarungen der IT-Mitarbeiter jährliche Fortbildungen stehen
- **Wie** der Helpdesk mit nur fünf Mitarbeitern auf eine Erstlösungsquote von 80 Prozent kommt
- **Worin** der Vorteil besteht, von Beginn an als reine Online-Firma zu agieren



**Oliver Winkler** (l.), Leiter Windows Services, und CIO **Michael Sonne** arbeiten schon seit 15 Jahren bei der Interhyp AG. Jetzt gewannen sie den IT Excellence Benchmark.

schaffen wurde, sollte sie einen möglichst modernen Namen bekommen, weshalb man sich an der Raumstation ISS orientierte.

Nur fünf der insgesamt rund 90 IT-Mitarbeiter betreuen hier von 7 bis 19 Uhr die rund 1250 Kollegen an rund 90 Standorten. „Der zentrale ISS macht bundesweit den First- und Second-Level-Support“, sagt Oliver Winkler, Leiter Windows Services bei der Interhyp. „Wichtig ist für uns die Erstlösungsquote, und die wollen wir von jetzt 80 Prozent auf 95 Prozent anheben.“

Diese Quote weiter zu steigern, wird nur gelingen, wenn die Prozesse am Helpdesk weitgehend automatisiert werden. Und das geht nur mit einem Höchstmaß an Standardisierung. „Wir haben früh auf stringente Prozesse geachtet und uns nach ISO 20000 zertifizieren lassen. Da waren wir 2008 einer der Ersten in Deutschland“, berichtet Sonne. Im Jahr 2015 ließ sich die IT auch nach der Sicherheitsnorm ISO 27001 zertifizieren. „Von Anfang an war unsere Strategie, Standards überall dort zu fahren, wo es möglich ist.“

Dabei lehnt sich der Standard ISO 20000 für das IT-Service-Management (ITSM) stark an die ITIL-Prozesse an. „Diese Prozesse haben wir schon früh gelebt –

von Incident-Management über Capacity-Management bis hin zum Business-Relationship-Management“, ergänzt Sonne. Dazu gehöre immer auch, den Kunden zu fragen, wie zufrieden er mit den IT-Services ist. ▶

**UNTERNEHMEN | Interhyp AG**

Der Baufinanzierer ist Teil der niederländischen ING Group.

<b>Hauptsitz</b>	München
<b>Standorte</b>	94
<b>Umsatz</b>	167 Millionen Euro (2015)
<b>Mitarbeiter</b>	1250
<b>Gewinn (EBT)</b>	57,8 Millionen Euro (2015)
<b>Finanzierungsvolumen:</b>	16,1 Milliarden Euro (2015)

**IT-KENNZAHLEN**

<b>IT-Mitarbeiter</b>	knapp 100
<b>IT-Anwender</b>	1250
<b>Arbeitsplätze</b>	bundesweit 1600

**STRATEGISCHE AUSRICHTUNG**

zentral	●○○○○	dezentral
standardisiert	○●○○○	best of breed
viel Outsourcing	○○○○●	wenig Outsourcing