

# CIO

IT-STRATEGIE FÜR MANAGER

## „Wehrt Euch“

Appell an die CIOs auf den Hamburger Strategietagen 2014 – Seite 16

## Berlin ruft

Voice-Jahrestagung mit Empfehlungen des Arbeitskreises Lizenzen – Seite 26

## External Peer Reflection

Senior Manager aus fünf Firmen coachen sich gegenseitig – Seite 34

IT EXCELLENCE BENCHMARK

# Geprüft gut

Gewinner zeigen, wie sie die Zufriedenheit der IT-Nutzer in ihren Unternehmen gesteigert haben – Seite 10

Frank Müthing, IT-Leiter  
der Hohenstein-Institute

**CIO**  
IT EXCELLENCE  
BENCHMARK 13

**IT EXCELLENCE BENCHMARK  
AWARD 2013**

## 10 | Geprüft gut

Die Hohenstein-Institute haben die beste hauseigene IT und gewannen den ITEB-Wettbewerb.



## 16 | „Wehrt Euch!“

NSA und Industriespionage: DLR-CIO Popp redete Tacheles auf den IT-Strategietagen.

### AKTUELLES

#### 06 NEWS | IT-Meldungen

SAP HANA: nur punktuell genutzt; Accenture: Digitalisierung fördert Wachstum durch neue Geschäftsmodelle; Deloitte: Mitarbeiter für Innovationen belohnen; Forrester: HP führt Private-Cloud-Plattformen an; DSAG: IT-Budgets wachsen langsamer; Executive Talk: Veranstaltungen mit IDC-Analysten.



### STRATEGIE

#### 10 TITEL | Geprüft gut

Zum siebten Mal haben Anwender entschieden, wer die beste hauseigene IT hat. Den IT Excellence Benchmark (ITEB) gewannen die Hohenstein-Institute mit IT-Chef Frank Müthing.

#### 16 IT-STRATEGIETAGE | „Wehrt Euch!“

Der IT-Chef des Deutschen Zentrums für Luft- und Raumfahrt, Hans-Joschim Popp, trat in Hamburg kämpferisch auf und wetterte gegen Lauschangriffe, Spione und Cyber-Kriminelle.

#### 20 THYSSENKRUPP | Die neue IT-Strategie

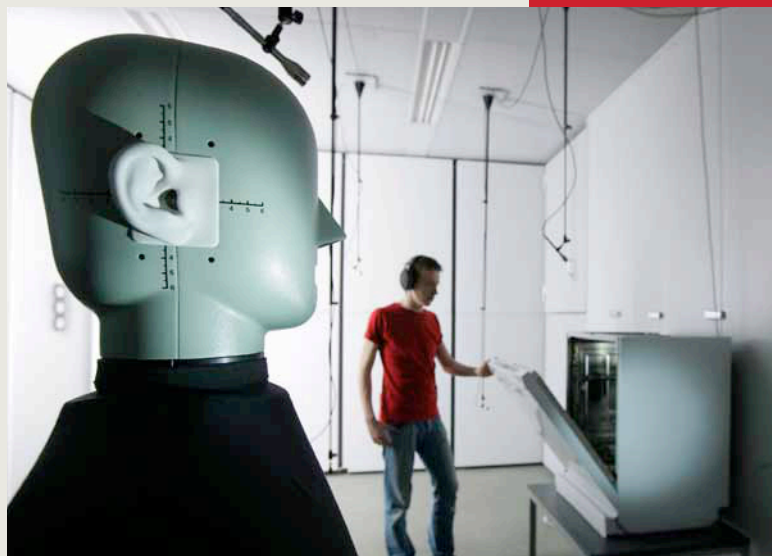
Auf den Hamburger IT-Strategietagen skizzierten Konzern-CIO Klaus-Hardy Mühleck und Sparten-CIO Olaf Röper die Nähe zum Kerngeschäft ihrer Firma und die großen Umwälzungen der IT.

#### 22 NEWS | Projekte

Lufthansa: Ticketing ausgelagert; Ergo: App kontrolliert Vertrieb; Tegut: Open-Source-CRM; E.ON: Selbstbedienung aus der Wolke; Siemens: globales WAN; Reemtsma: Tabakverkauf optimiert; Bünting: Rechnungseingang automatisiert; Aldi Nord: SAP ersetzt Cobol-System.

## 26 | Berlin ruft!

Die Voice-Jahrestagung befasst sich dieses Mal mit dem Thema Lizenz-Management.



## 34 | External Peer Reflection

Manager coachen sich gegenseitig. Die Idee stammt von Bosch und Siemens Hausgeräte.

### IT-MARKT

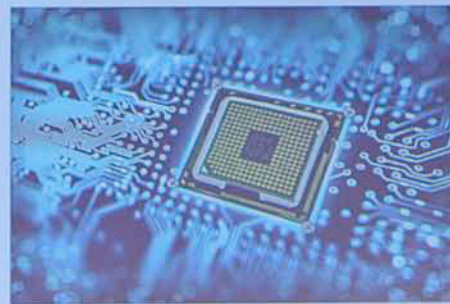
- 26 VOICE-JAHRESTAGUNG | Berlin ruft!**  
Der CIO-Anwenderverband tagt am 1. und 2. April in der Bundeshauptstadt. Wie wichtig eine Berufsvertretung ist, zeigt die Arbeitsgruppe für Lizenz-Management.
- 28 FACHKRÄFTEMANGEL | Ohne Asiaten geht es nicht**  
Deutsche Unternehmen jammern gerne über zu wenig Fachkräfte. Um Strategien sollen sich andere Institutionen kümmern. Oder die Asiaten. Dabei ist das Potenzial im deutschen Arbeitsmarkt noch immer gewaltig.

### 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

- 32 NEWS | Menschen**  
ThyssenKrupp: Olaf Röper im Ruhestand;  
Swiss Life Deutschland: Trabandt wird COO;  
ZDF: Claes neuer IT-Chef; Hessen: Schäfer wird Landes-CIO; Air Liquide: Lyhs verlässt Lurgi;  
Post Österreich: Garlock jetzt Konzern-CIO.
- 34 COACHING | External Peer Reflection**  
BMW, BSH, G&D, Munich Re und Stihl haben das Prinzip der kollegialen Beratung eingeführt. Die Senior Manager coachen sich nun gegenseitig.
- 38 CIO-GIPFELTREFFEN | Im Wilden Kaiser**  
Klettern trainiert Führungsstärke und fördert den Austausch unter Kollegen. Nach dem Wilden Kaiser 2013 ist dieses Jahr die Zugspitze dran.
- 40 NEWS | Bücher**  
Was wirklich zählt!; Making the Compelling Business Case; Das Job-Patchwork-Buch. Und Buchtipps von Thomas Schott, CIO Rehau.



CIO  
IT EXCELLENCE  
BENCHMARK

### LESEWERT

- **Wo** der Durchschnittswert von Mitarbeitern für Zufriedenheit mit der internen IT liegt
- **Welche** Bereiche traditionell schlecht abschnitten.
- **Wer** im vergangenen Jahr die besten Werte erzielte
- **Wie** die interne IT beim Thema Innovation gesehen wird

ITEB

# Gepprüft GUT

Zum siebten Mal haben Anwender entschieden, wer die beste hauseigene IT hat.

Beim IT Excellence Benchmark (ITEB) gewann diesmal ein Unternehmen, dessen eigenes Geschäftsmodell das Prüfen von Leistung ist: die Hohenstein-Institute.

**Die Hohenstein-Institute** prüfen Kleider. Bequeme, hautfreundliche, ökologisch hergestellte und/oder für Allergiker geeignete Kleidungsstücke bekommen von den Testern Siegel für „geprüfte Qualität“. 500 Mitarbeiter widmen ihre gesamte Aufmerksamkeit dem Testen und Vergleichen. Umso schwieriger in so einem Unter-

nehmen, auch als IT-Leiter gute Noten zu bekommen. Frank Müthing hat es trotzdem geschafft. Er hat beim jüngsten IT Excellence Benchmark (ITEB) von TU München, business group munich (bgm) und CIO-Magazin belegen können, dass die zufriedentesten IT-Anwender Deutschlands im schwäbischen Bönningheim arbeiten.

Der ITEB erhebt die Kundenzufriedenheit in einem standardisierten Fragebogen. Bisher haben sich 251 Unternehmen zum Teil mehrfach an dem Benchmark beteiligt. Dabei kamen mehr als 80 000 auswertbare Interviews mit den Kunden von IT-Abteilungen zusammen – eine stattliche statistische Größe, die valide Auswertungen und Benchmarks für die teilnehmenden Unternehmen erlaubt. Für viele IT-Chefs ist der ITEB deshalb der Startpunkt, um sich mit der Kundenzufriedenheit ihrer Arbeit auseinanderzusetzen. Nicht so bei Hohenstein: „Wir hatten schon vorher intern Umfragen durchgeführt und daraus viel abgeleitet, um die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu verbessern“, sagt Müthing. Für die Teilnahme an der ITEB hat er sich entschlossen, „um Vergleichsmöglichkeiten mit anderen Unternehmen und ihren IT-Organisationen zu bekommen“.

### Vergleichbarkeit schaffen

Dass die Hohenstein-Institute vor der ITEB bereits Umfragen zur Zufriedenheit durchgeführt haben, ist für Uta Hahn, Geschäftsführerin der business group munich und mit dem CIO-Magazin und der TU München Veranstalterin des ITEB, ein bisschen ungewöhnlich: „Für die meisten Unternehmen ist die ITEB eher der Startpunkt, um sich mit der Kundenzufriedenheit zu beschäftigen.“ Im Idealfall, so die Unternehmensberaterin, sei die Umfrage Teil eines längeren Prozesses, in dessen Verlauf sich die Effizienz der IT im Sinne ihrer Kunden verbessern kann. Die bloße Teilnahme an der Umfrage bringe nichts, wenn sie nicht als ein solcher

Prozess verstanden werde. Sie könne sogar schaden, meint Hahn: „Frage ich meine Mitarbeiter, wie zufrieden sie mit der IT sind, wecke ich Erwartungen. Kann ich diese Erwartungen nicht erfüllen, weil ich keine Konsequenzen aus den Ergebnissen ziehe, enttäusche ich meine Kunden.“

Diese Gefahr besteht bei Frank Müthing nicht. Für ihn hat die Beschäftigung mit der Kundenzufriedenheit schon eine längere Geschichte. „Wir sind über die Jahre dynamisch gewachsen und mussten als IT-Abteilung zusehen, wie wir mit diesem Wachstum Schritt halten können.“ Inzwischen hat er mit seinen Mitarbeitern mehr als 40 Standorte weltweit zu betreuen, die in seine Organisation eingebunden werden müssen. „Bei solch einem Wachstum gibt es immer auch Probleme mit Reibungsverlusten und Überschneidungen. Und man kann gewachsene Aufgaben bei etwa gleichbleibender Personalstärke am besten bewältigen, wenn man effektiver und besser wird.“

Frank Müthing, IT-Chef beim Textilprüfer Hohenstein, nahm seinen Preis auf der großen Bühne der Hamburger Strategietage entgegen.



Solche Verbesserungen versteht der CIO „als einen Prozess, in dem man nicht sagen kann, wir haben ein, zwei Dinge gemacht, und damit ist das beendet“. So hat Müthing in den vergangenen Jahren bereits Maßnahmen ergriffen, um die Erreichbarkeit des IT-Supports und die Kommunikation der Helpdesk-Mitarbeiter mit seinen Kunden zu verbessern. Dabei kam ihm interessanterweise die agile Entwicklungsmethode Scrum zu Hilfe, die bei Hohenstein eigentlich bei der Entwicklung des hauseigenen ERP-Systems eingesetzt wird. „Wir haben aus Scrum im Support zum Beispiel Daily Meetings eingeführt, sodass wir die Transparenz und das ▶

