



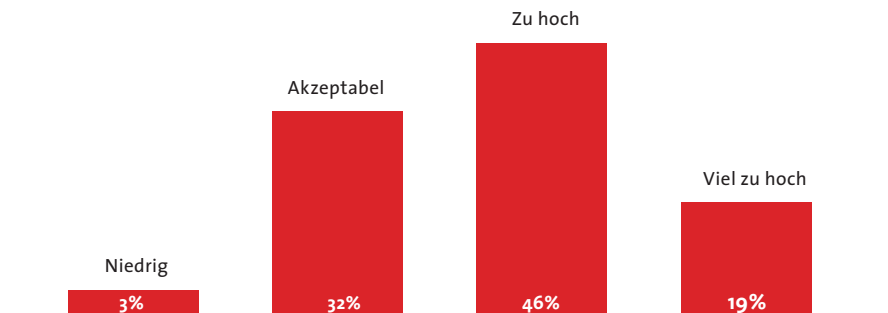
IT-KOMPLEXITÄT 2015

Komplexität erschwert eine flexible und kosteneffiziente Bereitstellung von IT-Leistungen. Getrieben wird sie durch Altlasten und neue technologische Herausforderungen, aber auch durch Anforderungen der Fachbereiche und gesetzliche Regularien. Führungskräfte können nicht davon ausgehen, dass sich IT-Komplexität von alleine reduziert, im Gegenteil: 61 Prozent der IT-Manager erwarten, dass sie weiter zunimmt.

Komplexität gehört seit jeher zur IT wie das Salz in der Suppe – eine kleine Dosis verbessert den Geschmack, zu viel des Guten treibt den Blutdruck in die Höhe. Und mit jeder neuen Anforderung der Kunden fällt eine weitere Prise Komplexität in den Topf. Dies bestätigt auch eine aktuelle Umfrage von Maturity: Das ohnehin schon hohe Komplexitätsniveau in europäischen IT-Organisationen wird weiter steigen, so die Prognose der befragten Führungskräfte.

Das Dilemma: Zentrale Ziele der meisten IT-Strategien sind eine hohe Wirtschaftlichkeit bei optimaler Unterstützung der Geschäftseinheiten mit einem maximalen Beitrag zum Kundennutzen. Hohe Wirtschaftlichkeit lässt sich am besten mit einem industriellen Ansatz und hohem Standardisierungsgrad erreichen. Hier wird dann oft die „IT aus der Steckdose“ zitiert. Die Anforderungen der Fachbereiche sind aber schon lange nicht mehr einfach nur „Strom“, sondern individuelle Lösungen, die heute noch oft komplexe Anwendungsarchitekturen hervorbringen.

Wie empfinden sie die Komplexität rund um die Anwendungen ihres Unternehmens?



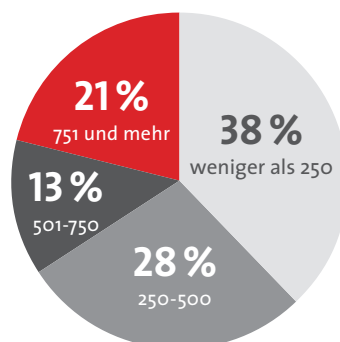
Maturity-Umfrage, April - Mai 2015, n = 248, Ergebnisse gerundet

Das zeigt sich auch in der Umfrage vom Mai 2015: Gerade einmal 32 Prozent der Befragten bezeichnen die Komplexität rund um ihre Anwendungen als „akzeptabel“, während fast jeder zweite das Niveau als „zu hoch“ klassifiziert. Und 19 Prozent der IT-Manager geben sogar zu Protokoll, dass die Komplexität „viel zu hoch“ ist. Interessant ist in diesem Zusammenhang die Anzahl

der eingesetzten Applikationen: Hier nutzt mit 38 Prozent der größte Teil der Befragten weniger als 250 Anwendungen, während 34 Prozent auf 500 Programme und mehr in ihrem Unternehmen kommen.

Je weniger Anwendungen betrieben werden, desto eher haben die Teilnehmer die Komplexität als moderat bewertet. Allerdings schlägt das Pendel sehr schnell um. Während noch 60 Prozent der Unternehmen mit weniger als 250 Anwendungen angeben, dass sie ihre Komplexität als niedrig oder akzeptabel empfinden, fällt dieser Wert auf unter 30 Prozent in der Gruppe mit 250 bis 500 Applikationen. Bei 751 und mehr Anwendungen konstatieren 87 Prozent, dass die Komplexität (viel) zu hoch ist.

Anzahl der Anwendungen in ihrem Unternehmen?

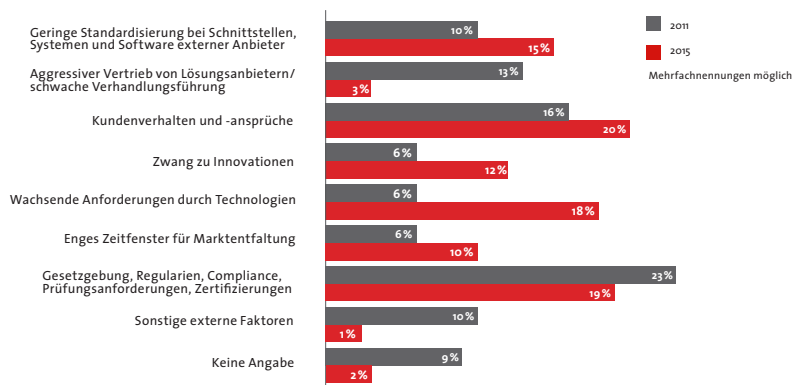


Im Vergleich zu der letzten Umfrage ist der Anteil des Clusters mit weniger als 250 Applikationen um 12 Prozent zurückgegangen. Wir erwarten, dass trotz Standardisierungen und Konsolidierungen bei den Anwendungen die Anzahl der Applikationen zukünftig noch weiter steigen wird. Der Funktionsumfang der Applikationen und die Abhängigkeit untereinander werden zunehmen. Schließlich sind individuell abgebildete Geschäftsprozesse immer häufiger ein tragender Wettbewerbsfaktor für Unternehmen.

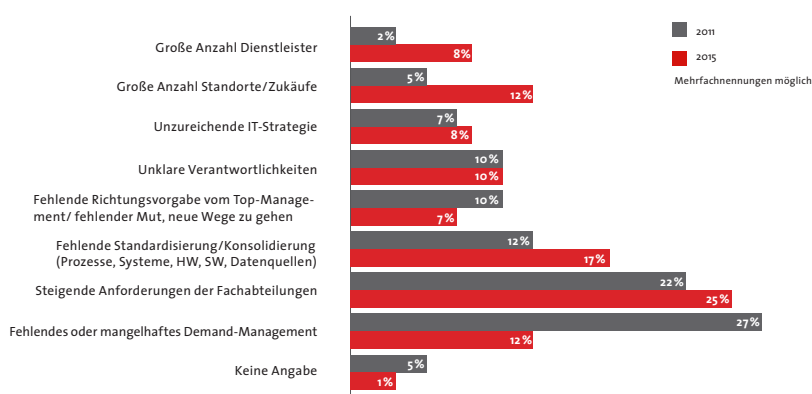
Die IT steht dabei vor der Herausforderung, ihre Reaktionsgeschwindigkeit nicht zu verlieren. Darüber hinaus werden Agilität, Innovationskraft und Flexibilität heute in vielen Unternehmen als mindestens ebenso wichtig erachtet wie die Kosteneffizienz.

Noch deutlicher tritt das Problem in den Anwendungslandschaften durch die Frage nach der größten Komplexität im IT-Prozess zu Tage. Hier gaben nur 18 Prozent der Befragten an, dass die engsten Verflechtungen im IT-Betrieb auftreten – der Rest entschied sich für einen Teilbereich der Anwendungen. An der Spitze der Komplexität liegen die Entwicklung und das Anforderungs-Management. Bei den freien Antworten zu dieser Frage verwiesen Befragte einerseits auf die komplexe Schnittstelle zwischen IT und Business, andererseits wurde die Architektur mit einer Vielzahl verschiedener Anwendungen und deren Schnittstellen, dem Release-Management, der Integration sowie dem Zusammenspiel

Externe Komplexitätstreiber?



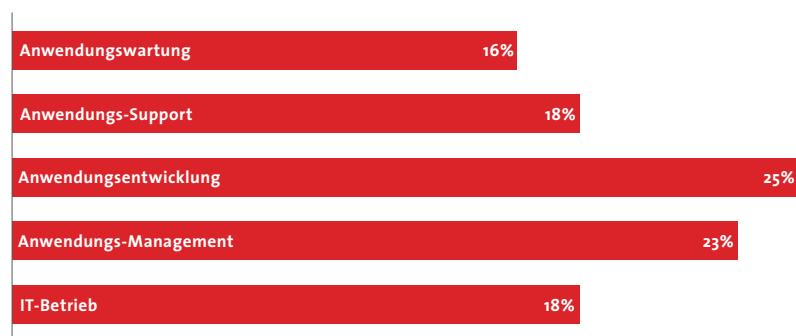
Interne Komplexitätstreiber?



mit Hardware-Plattformen und der Infrastruktur genannt, wodurch sich komplexe Abhängigkeiten ergeben. Zudem seien passende Standardlösungen schwer zu finden.

Bei den äußeren Einflussfaktoren der IT-Komplexität dominieren das Verhalten und die Ansprüche der Kunden, die rechtlichen Rahmenbedingungen sowie die wachsenden Anforderungen durch Technologien. Danach folgen die geringe Standardisierung bei Schnittstellen, Systemen und Programmen externer Anbieter sowie der allgemeine Zwang zu Innovationen. Im Vergleich mit einer Maturity-Studie aus dem Jahr 2011 zeigt sich, dass gerade die technologischen Fragestellungen verstärkt als externer Komplexitätstreiber wahrgenommen werden: So hat sich etwa der Wert für die wachsenden Anforderungen durch Technologien in den vergangenen Jahren verdreifacht, und der Zwang zu Innovationen hat sich verdoppelt. Im Gegenzug ging der Leidensdruck durch Gesetzgebung, Regularien, Compliance, Prüfungsanforderungen und Zertifizierungen etwas zurück.

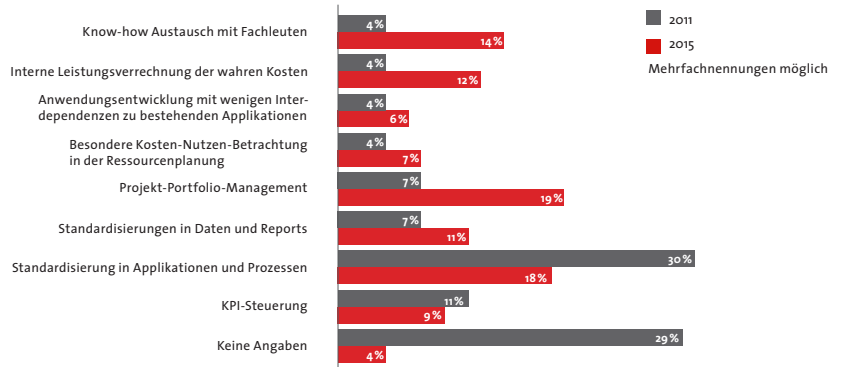
Wo steckt die größte Komplexität im IT-Prozess?



Die steigenden Anforderungen der Fachabteilungen fanden sich auch in den internen Komplexitätstreibern wieder. Hier lagen sie mit einem Wert von 25 Prozent unangefochten an der Spitze. An zweiter Position der internen Komplexitätstreiber rangiert die fehlende Standardisierung beziehungsweise Konsolidierung von Prozessen, Systemen, Hardware, Software und Datenquellen. Beide Werte legten gegenüber 2011 deutlich zu. Das gilt auch für die Anzahl der Dienstleister sowie der Standorte (respektive Zukäufe). Die gute Nachricht: Das Demand-Management hat sich stark verbessert. Ein fehlendes oder mangelhaftes Demand-Management als Komplexitätstreiber hat sich gegenüber 2011 mehr als halbiert. Außerdem wurde unterstrichen, dass die internen Komplexitätstreiber schwer ins Gewicht fallen. Als Treiber genannt wurden hier der Innovationsdruck, die Folgen der vergangenen Unternehmens- und IT-Strategien, hohe interne Compliance-Anforderungen und erneut das Berücksichtigen beziehungsweise Beseitigen von „Altlasten“.

Kritisiert wurde vor allem von den internationalen IT-Managern eine geringe Standardisierung bei Produkten, Prozessen und globalen Richtlinien. Letzteres habe zur Folge, dass die internationale Abstimmung zeitaufwändig wird. Einige Befragte gaben an, dass zunehmend Leistungen von Fachabteilungen „as a Service“ und aus der Cloud gekauft werden. Die zunehmende Cloudifizierung wird sich vermutlich in der nächsten Befragung noch stärker als Komplexitätstreiber herausstellen. Als letzter Punkt wurde „Perfektionismus“ als Komplexitätstreiber identifiziert.

Wie wird Komplexität gemessen und gesteuert?



Angesichts der vielen externen und internen Treiber ist es kein Wunder, dass die IT-Komplexität in der Mehrheit der Unternehmen sowohl auf der operativen als auch auf der strategischen Agenda auftaucht. Jedoch gab ein Viertel der Befragten zu Protokoll, dass Komplexität weder gemessen noch gesteuert wird, während nur 27 Prozent der Unternehmen ihre Komplexität messen und steuern.

Es ist eine unrealistische Hoffnung, dass die Komplexität jemals vollständig aus der Enterprise-IT verschwindet. Somit kommt es darauf an, Komplexität zu erkennen, einzuordnen und dort, wo es machbar ist, mit innovativen Mitteln zu reduzieren. Der IT-Manager muss in die gewünschte Richtung steuern, bevor die Prozesse erstarrt sind und es für effektive Korrekturmaßnahmen zu spät ist.

Hierbei greifen viele Verantwortliche auf das Projekt-Portfolio-Management zurück (19 %) sowie auf die Standardisierung von Applikationen und Prozessen. Mit 14 Prozent der Nennungen liegt der Know-how-Austausch mit Fachleuten auf Platz 3 der Maßnahmen zur Messung und Steuerung von Komplexität. Auf den weiteren Rängen folgen die interne Leistungsverrechnung, Standardisierungen in Daten und Reports, KPI-Steuerung sowie Kosten-Nutzen-Betrachtungen in der Ressourcenplanung.

Bei den freien Antworten wurde mehrfach auf Enterprise Architecture Management (EAM) als Disziplin zur Steuerung von Komplexität verwiesen. Die Komplexität in der IT wird niemals mit einer einzigen Maßnahme ganzheitlich gesteuert werden können, und die IT-Manager haben offenbar immer öfter eine richtige Antwort im Köcher: Während vor vier Jahren noch fast ein Drittel der Befragten keine Angaben gemacht hat, liegt dieser Wert in der aktuellen Umfrage bei unter fünf Prozent. Projekt-Portfolio-Management wird den Spitzenplatz unter den Maßnahmen voraussichtlich verteidigen. In Kombination mit der KPI-Steuerung kann hier frühzeitig gegen drohende Komplexitäten gesteuert werden.

Komplexität: strategisches oder operatives Thema?



Komplexität: gemessen oder gesteuert?

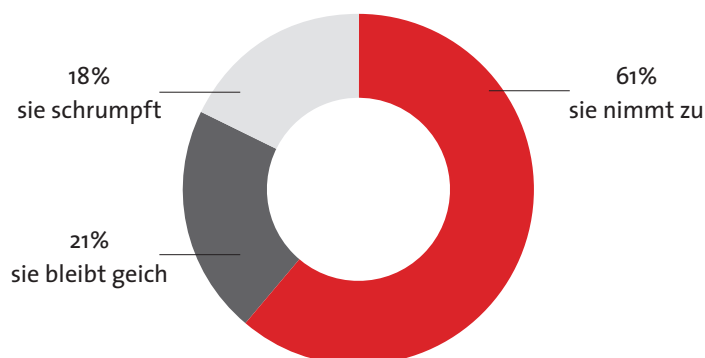


Da die steigenden Anforderungen der Fachabteilungen sowie das Kundenverhalten und die Kundenansprüche als große Komplexitätstreiber genannt wurden, sollten IT-Manager ihr Maßnahmenbündel auch mit Kommunikationsstrategien zu Fachabteilungen und Kunden ergänzen.

Mit Blick auf die Entwicklung kommt den Strategien zur Gegensteuerung eine große Bedeutung zu. So erwarten 61 Prozent der Befragten, dass die IT-Komplexität weiter zunehmen wird. Demgegenüber geht jeweils rund ein Fünftel davon aus, dass sich die Situation stabilisiert beziehungsweise beruhigt.

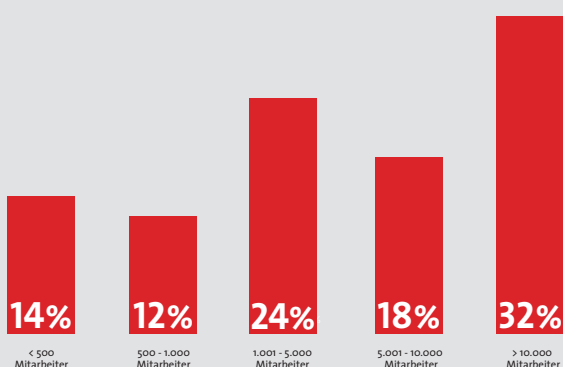
IT-Manager stehen also auch künftig im Spannungsfeld zwischen technischer Weiterentwicklung und geschäftsgetriebenen Anforderungen der Fachbereiche sowie Kunden. Von Zeit zu Zeit sollten sie daher einen Blick in ihr Rezeptbuch werfen, um sich nicht die Suppe versalzen zu lassen.

Wie entwickelt sich die IT-Komplexität?

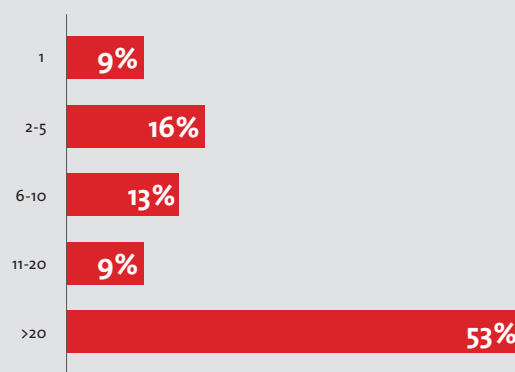


DEMOGRAFISCHE DATEN DER BEFRAGUNG

Anzahl der Beschäftigten



Anzahl der Unternehmensstandorte



Branchenverteilung

