



MOMENTS THAT MATTER SERIE

WHITEPAPER

Welche Ereignisse zählen in der Karriere von IT-Managern?

Erfahrungen von IT-Experten: Rollen, Risiken und Verantwortlichkeiten

Inhalt

Seite 2 - Abschnitt 1: Untersuchungsmethode und Demografie

Seite 4 - Abschnitt 2: Was sind die Karriere Momente?

Seite 7 - Abschnitt 3: Von „Dinge besser machen“ zu „Bessere Dinge machen“

Seite 8 - Abschnitt 4: Was machen wir jetzt?

Moments that Matter

In der Geschichte jedes Unternehmens, unabhängig von der Größe oder Branche, gibt es entscheidende Ereignisse. Kritische und besondere Ereignisse (moments that matter) gibt es auch in der Karriere jeder Führungskraft. Über 300 maßgebliche Entscheider mit Verantwortung für Netzwerke, Rechenzentren und Voice Services ihrer jeweiligen Unternehmen nahmen im August 2015 an einer Umfrage zu diesem Thema teil.

Bei der Analyse der „moments that matter“ haben wir uns darauf konzentriert, wie IT-Profis ihre Rollen, ihre Beiträge zur Kundenzufriedenheit und ihre Funktion im Rahmen der Unternehmensziele sehen und ob sich hier etwas verändert.

Die befragten Teilnehmer kamen zu etwa gleichen Teilen aus drei europäischen Ländern (Großbritannien, Frankreich, Deutschland) und von Unternehmen unterschiedlicher Größe.

Abb. 1: Unternehmensgröße

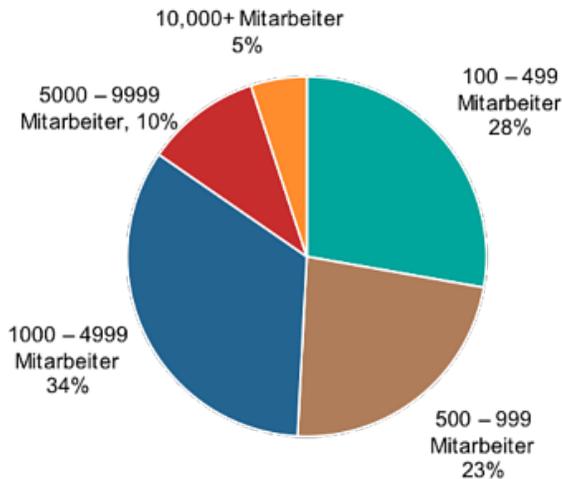


Abb. 2: Position

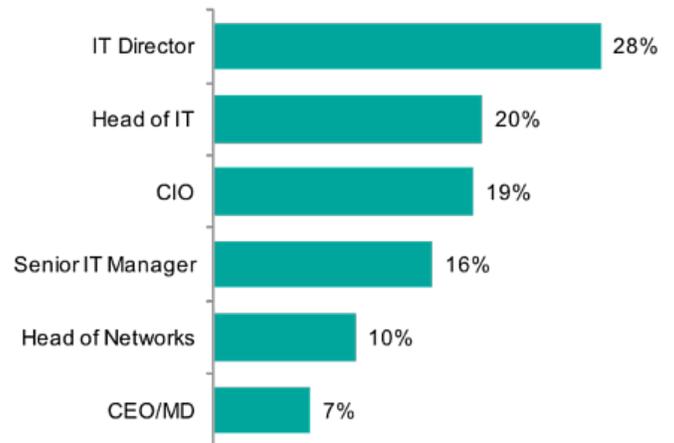
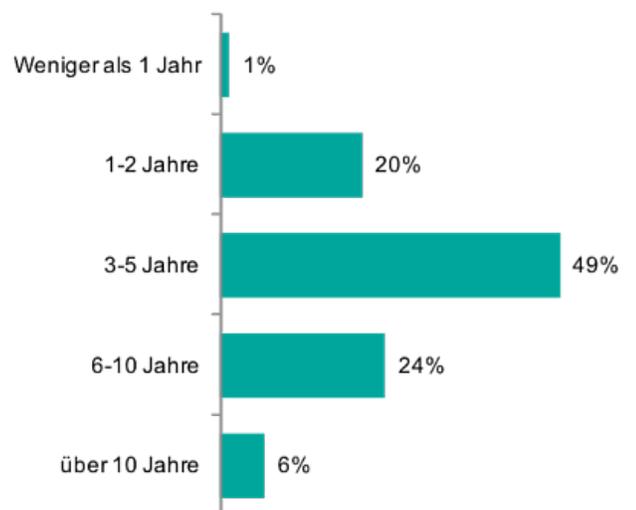


Abb. 3: Branche



Abb. 4: Wie lange im Unternehmen



“

Dies ist ein entscheidender Moment.
Eine digitale Welle rollt durch alle
Branchen, Organisationen und
Kulturen.

Dieser Moment stellt jeden CIO und IT-
Verantwortlichen vor fundamentale
Herausforderungen und bietet eine
Chance zur Harmonisierung der
eigenen Prioritäten mit denen des
Unternehmens und zur Steigerung des
Geschäftserfolgs.

”

**Gartner Symposium
2015**

Welche Ereignisse sind entscheidend für die Karriere?



Es zeigte sich, dass IT-Experten ihren beruflichen Erfolg heute stärker an entscheidenden Ereignissen messen als an der täglichen Arbeit. Mehr als drei Viertel der Befragten (77 %) gehen davon aus, dass ihr beruflicher Erfolg von Ereignissen abhängt, die ihnen Anerkennung einbringen und den Unternehmenserfolg fördern.

Arbeit und Ziele von IT-Managern werden vor allen Dingen von Änderungen in folgenden Bereichen beeinflusst:

- Eigenes technisches Fachgebiet
- Entwicklung des Unternehmens im allgemeinen (insbesondere Übernahmen und Fusionen)
- Wesentliche Veränderungen bei den Kundenerwartungen

Um diese Auswirkungen besser zu verstehen, analysierte die Studie Erfahrungen und Wahrnehmungen von Ereignissen, die einen starken Einfluss auf Karriere und Unternehmen hatten, also kritische Momente sowohl positiver als auch negativer Art.

'Ein Leben' wie der Schriftsteller Roald Dahl feststellt, 'besteht aus einer großen Anzahl von kleinen Zwischenfällen und einer kleinen Anzahl von großen.'

Die großen Momente sind diejenigen, die auf die eine oder andere Weise das Unternehmen und/oder die einzelne Führungskraft verändern oder beeinflussen.

Folgende einschneidende Ereignisse wurden als die wichtigsten gewertet:

- **67 %** – Veränderungen der Infrastruktur
- **63 %** – Externe Ereignisse (Ausfälle/technische Probleme)
- **60 %** – Reaktion auf neue Kundenanforderungen
- **57 %** – neue rechtliche und regulatorische Vorschriften

Wir haben als erstes nach Ereignissen gefragt, die den Befragten und ihren Teams Anerkennung eingebracht haben. Dann fragten wir nach Erfahrungen, die herausfordernd oder negativ für die IT-Abteilung im Zusammenhang mit der Unterstützung für das Unternehmen waren.

Zu den positiven Ereignissen gehörten interessanterweise auch zahlreiche kundenrelevante Erfolge. Die Befragten waren offensichtlich entsprechend stolz auf den Erfolg dieser Projekte. Allerdings betraf eine weit größere Zahl der aufgeführten besonderen Momente reine IT-Projekte, bei denen es um Effizienz und Effektivität der IT-Organisation ging.

“
Ein Leben besteht aus einer großen Anzahl von kleinen Zwischenfällen und einer kleinen Anzahl von großen.

Roald Dahl
Schriftsteller

”

Nach Häufigkeit sortiert entsprachen die berichteten positiven Ereignisse den Prioritäten der IT-Manager:

'Moments that Matter'	Frequenz
IT-Abteilung profitiert	75
Kundenorientierten Leistungen	56
Unternehmen / Mission Alignment-Projekten	26

Selbst bei einer Zusammenfassung der kundenorientierten und der unternehmensbezogenen Erfolge machen die IT-internen Ereignisse immer noch etwa 48 % der gefühlten Erfolge aus.

Bei den schwierigeren und negativen Ereignissen lag der Schwerpunkt noch wesentlich stärker bei Problemen mit direkten Auswirkungen auf die IT-Abteilungen. Dies gilt weitgehend einheitlich für die Befragten aus allen drei Ländern.

'Moments that Matter'	Frequenz
IT-Sicherheitsfragen	71
IT-Infrastruktur-Themen	42
IT-Management-Themen	27
Unternehmen / Wettbewerbs- und Kundenprobleme	21

Diese Antworten zeigen, wie die Befragten ihre Management-Aufgaben verstehen. Gute Arbeitsbedingungen für die IT-Mitarbeiter erscheinen wichtiger als Fragen des Gesamtunternehmens.

Überlastung der Server bei einer Großveranstaltung verursachen Absturz von Servern und Websites

Schwierige Momente
IT Leiter
Media und Werbung

Zusammenlegung von drei Betrieben zu einem ohne Stellenabbau und bei gesteigerter Produktivität

Positive Momente
IT Leiter
Telekommunikation

Einführung von Telearbeit und Remote-Management innerhalb unserer Unternehmensstruktur. Das war von großem Nutzen für die Organisation und für mich.

Positive Momente, Netzwerk-Manager, Hospitality

Ist dies jedoch ein Indiz für mangelnde Identifikation mit den Unternehmenszielen? Dafür gibt es erst einmal keine Hinweise. Wie steht es jedoch mit entsprechenden Aktivitäten?

77 % der Befragten sind der Meinung, dass ihr beruflicher Erfolg von wichtigen Momenten abhängt, die Anerkennung einbringen und zum Unternehmenserfolg beitragen.

UK: 84%
FR: 76%
DE: 70%

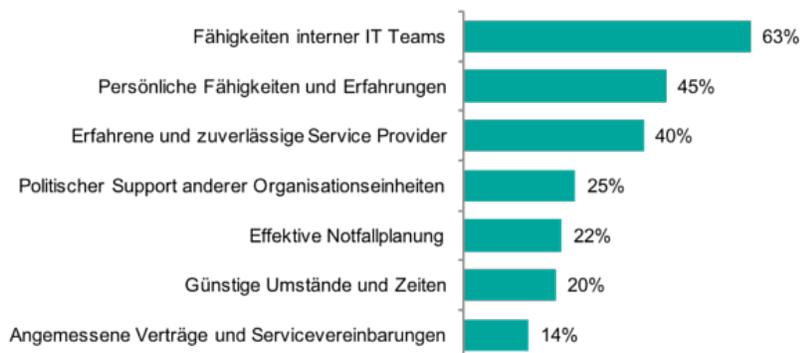
Um dem auf den Grund zu gehen, hatten die Beteiligten die drei wichtigsten Erfolgsfaktoren zur Unterstützung von Veränderungs-Projekten und zur Risikominimierung zu benennen.

Abb. 7: Kenntnisse und Fähigkeiten der internen IT-Teams, gefolgt von persönlicher Erfahrung, sind die wichtigsten Faktoren für die Bewältigung von Veränderungen und die Abwehr von Risiken. Eine erhebliche Minderheit setzt auf die Erfahrung von Service Providern.



Hierbei und auch in der darauf folgenden Untersuchung der Erfolgsfaktoren bei Fehlerbehebungsmaßnahmen (Reaktionen auf technische Ausfälle) bekommt man den Eindruck, dass die IT-Manager sich isoliert fühlen. Der Wert der Unterstützung durch externe Anbieter rangierte auf Platz drei und wurde damit höher bewertet als Unterstützung aus dem Unternehmen. Diese Bewertungen unterschieden sich nicht wesentlich in Großbritannien, Frankreich und Deutschland.

Abb. 8: In Ausnahmesituationen dominiert weiter die Kompetenz des internen Teams. Die IT-Manager setzen jedoch nach wie vor auf eigene Erfahrung und die Erfahrung ihrer Dienstleister.



77 % (der CIOs) sind der Meinung, dass ihr beruflicher Erfolg von wichtigen Momenten abhängt, die Anerkennung einbringen und zum Unternehmenserfolg beitragen.





Von „Dinge besser machen“ zu „Bessere Dinge machen“

Die Antworten in der Studie führen zu Fragen zur Wahrnehmung der IT-Manager im Unternehmen. Werden sie von der Unternehmensleitung als wichtiger Faktor für Wachstum, Profitabilität und Unternehmensausrichtung gesehen oder nur als Problemlöser bei Störungen?

Das Unternehmen definiert IT neu

Überall arbeiten Unternehmen daran, sich neu zu erfinden. Da der Schlüssel zu diesen Transformationen häufig in der IT-Abteilung gesucht wird, liegt hier ein großes Potenzial für die Beschleunigung der Karriere von IT-Mitarbeitern. Andererseits besteht gerade in etablierten Unternehmen auch die Sorge, völlig übergangen zu werden, weil die Unternehmensleitung an anderer Stelle nach kreativen Ideen sucht.

Kommunikationstalent gefragt

Häufig bringen IT Profis ihren Stolz darauf zum Ausdruck, wesentliche Veränderungen vorgenommen zu haben, ohne dass jemand im Unternehmen etwas davon gemerkt hat. Dies ist vielleicht ein Indiz dafür, dass die Wartung komplexer IT-Systeme für IT-Manager im Vordergrund steht, lässt aber auch auf eine angenommene mangelnde Wertschätzung schließen.

Es gehört viel dazu, gravierende Betriebsstörungen zu vermeiden, und natürlich möchte keine Abteilung als Quelle von Problemen gesehen werden. Damit die IT bei der Schaffung einer dynamischen Unternehmensumgebung eine aktivere Rolle spielen kann, bedarf es jedoch einer ausdrücklichen Würdigung und unternehmensweit vorzeigbarer Erfolge.

Aktive Kooperation

Die derzeitige Fokussierung auf das Thema Effizienz (Dinge besser machen) sollte um das Ziel ergänzt werden, bessere Dinge zu tun. Zunehmend zur Kenntnis genommen werden die Herausforderungen bei der Umstellung vom reinen Reagieren (Probleme lösen) zur aktiven Verfolgung neuer Ideen. Natürlich gibt es Beispiele für die Bewegung weg von passiven Anforderungsdefinitionen und hin zu engagierten Erfolgsgeschichten und schneller Prototypentwicklung.

Hier wird das Spannungsfeld deutlich, in dem sich die IT heute bewegt, insbesondere bei der Vereinbarung von zwei völlig unterschiedlichen Aufgabenfeldern: „Den Laden am Laufen halten“ und das Unternehmen „auf neuen Wegen in die Zukunft führen“. Gartner spricht hier von „Bimodaler IT“, also einer IT mit zwei Gesichtern.

Wie geht es nun weiter?



In Gesprächen mit IT-Managern wird häufig deutlich, dass heute ein entscheidender Augenblick den nächsten jagt – hatten größere Konsolidierungsprojekte früher Zeithorizonte von 18 oder 24 Monaten, so finden kritische Kundenkontakte heute im Internet-Tempo statt. Prototypen, minimal lebensfähige Produkte und „Business-Momente“ sind jetzt an der Tagesordnung.

Deutlich wird, dass sich die Rolle der IT-Experten verändert. Die Schwerpunkte des IT-Teams müssen an das veränderte Berufsbild angepasst werden. Im Endeffekt kann das bedeuten, dass die IT-Abteilung ein wesentlich breiteres Qualifikationsspektrum aufweisen muss. Eine Alternative könnte auch darin bestehen, zwei getrennte Teams einzurichten, von denen sich die eine um das „Hier und Jetzt“ und das andere um Zukunftsstrategien kümmert.

Diese Themen und die entsprechenden Konzepte werden in einem anderen Whitepaper behandelt: **„*Moments That Matter: In fünf Schritten zum Paradigmenwandel*“**.

Die extrem schnelle Digitalisierung unterschiedlichster Services stellt eine offene Tür dar und gleichzeitig eine große Chance für einen grundlegenden Rollenwechsel in der IT. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass der Wandel zur Kenntnis genommen wird. In den beiden anderen Whitepapers dieser Serie wollen wir tiefer in die Denkweise heutiger IT-Experten eindringen und folgende Fragen beantworten:

Versuchen IT-Manager, neue Probleme mit alten Denkstrukturen anzugehen?
Werden die Unternehmensziele angemessen berücksichtigt?
Haben eventuelle Diskrepanzen heute gravierendere Auswirkungen?
Ist der CIO Teil der Lösung oder Teil des Problems?

“

Die extrem schnelle Digitalisierung unterschiedlichster Services stellt eine offene Tür dar und gleichzeitig eine große Chance.

”

Untersuchungsmethode

Im August 2015 wurden 301 europäische Technologieentscheider befragt. Dabei wurden britische, französische und deutsche Teilnehmer gleichermaßen berücksichtigt. Die Unternehmen der meisten Teilnehmer lagen vom Umsatz zwischen 100 Millionen € und 500 Millionen €. Das kleinste Unternehmen hatte einen Umsatz von 10 Millionen, das größte lag bei 5 Milliarden Euro. Mit der Durchführung der Studie wurde die Firma Loudhouse aus London beauftragt.

Research von Loudhouse

Die im Jahre 2005 gegründete Loudhouse gehört zur Octopus Group, einer „Brand to Sales“ Agentur mit Sitz in London und ist deren Filiale für Sonderprojekte. Wir spezialisieren uns auf Technologie und Business-to-Business (B2B). Wir sind stolz auf die datengetriebenen und einsichtsvollen Berichte die wir zahlreichen marktführenden Unternehmen in den Bereichen Technologie und B2B bieten konnten.

Über Colt

Colt bietet Netzwerk-, Sprach- und Rechenzentrumsservices für tausende Unternehmen weltweit an, die es den Kunden erlauben, sich auf ihr Kerngeschäft statt auf die Infrastruktur zu konzentrieren. Zu den Kunden gehören 18 der 25 führenden Banken und Finanzdienstleistungsunternehmen sowie je 19 der 25 führenden Unternehmen in der Medien- und der Telekommunikationsbranche. (Forbes 2000-Liste 2014). Darüber hinaus arbeitet Colt mit mehr als 50 Börsenstandorten und 13 nationalen Zentralbanken in Europa zusammen.

Colt operiert in Europa, Asien und Nordamerika mit Verbindungen in über 200 Städten weltweit. Colt hat kürzlich die Übernahme von KVH abgeschlossen, einem Anbieter integrierter Rechenzentrums- und Kommunikationsservices mit Sitz in Tokio und Niederlassungen in Hongkong, Seoul und Singapur. KVH operiert heute unter der Marke Colt.

www.colt.net

#CIOmoments

www.colt.net | [@colt_DE](https://twitter.com/colt_DE) | info@colt.net