

# Beispiel Privat Bank (anonym)

## Gesamtkosten der Informatik im Vergleich

### 1. Ausgangslage und Ziele

Im September 2008 haben sich der IT-Leiter (Private Bank) und der Berater (Beratungspartner) über die IT bei der Private Bank unterhalten. Dabei haben sie vereinbart, mit einer Analyse der IT-Aufwendungen und einem Vergleich zu anderen Banken mehr Aufschluss darüber zu erhalten, wie es um die Effizienz der IT bei der Private Bank steht.

Der Berater hat dazu Sieber & Partners für ein IT-Benchmarking angefragt. Die Resultate dieses IT-Benchmarkings werden in diesem Bericht präsentiert.

Die Private Bank verfolgt mit dem IT-Benchmarking die folgenden Ziele:

- Vergleich der IT-Aufwendungen mit ähnlichen Unternehmen
- Feststellen inwiefern die IT-Aufwendungen der Private Bank branchenüblich sind
- Ableiten von Hinweisen für die Budgetierung der IT-Aufwendungen der nächsten Jahre

Private Bank Ltd.	it-benchmarking.ch
IT-Leiter Private Bank 000 000 00 00 it-leiter@privatbank.com	Pascal Sieber Sieber & Partners 031 382 00 24 ps@pascal-sieber.ch
	Berater Beratungspartner 079 000 00 00 berater@beratungspartner.ch

Tabelle 1: Kontaktpersonen

Datum	Inhalt
10.09.08	Interview am Standort der Private Bank
12.09.08	Telefonische Besprechung der ersten Auswertungen
17.09.08	Telefonische Besprechung des Schussberichts

Tabelle 2: Termine

### 2. Inhalt

1. Ausgangslage und Ziele.....	1
2. Inhalt .....	1
3. Zweck des IT-Benchmarkings .....	2
4. Vergleichsgruppe (Peer Group) .....	2
5. Kennzahlen .....	3
6. Interpretation der Resultate.....	4
7. Beurteilung der Situation .....	7
8. Die nächsten Schritte .....	8
9. Glossar.....	9

it-benchmarking.ch ist ein Service der Dr. Pascal Sieber & Partners AG in Kooperation mit Beratungs- und Medienpartnern. Die Vergleichskennzahlen stammen aus der Datenbank von it-benchmarking.ch und werden regelmässig mit Hilfe von Einzelinterviews und Plausibilisierungen anhand von Studien überprüft.

Alle Vergleiche sind aus den Angaben der Teilnehmer am it-benchmarking.ch berechnet. Die Richtigkeit der Angaben stellen die Experten von it-benchmarking.ch mit jedem Teilnehmer einzeln soweit sicher, wie dies durch Plausibilisierungen unter anderem Anhand von Geschäftsberichten und anderen Dokumenten möglich ist. Jeder Teilnehmer am it-benchmarking.ch gibt seine Daten zur anonymen Verwendung frei.

*it-benchmarking.ch*  
neutral • effizient • informiert

### 3. Zweck des IT-Benchmarkings

Das IT-Benchmarking ermöglicht den Vergleich Ihrer IT-Kosten mit den IT-Kosten anderer Unternehmen in der Schweiz. Es hilft Ihnen die Verbesserungen bei Kosten und Nutzen Ihrer IT zu priorisieren, die IT-Kosten gegenüber anderen Kostenstellen und der Geschäftsleitung zu rechtfertigen und bildet die Grundlage Ihres Budgetierungsprozesses.

Unabhängige Experten erfassen mit einem standardisierten Verfahren Kennzahlen Ihrer IT-Organisation. Diese Kennzahlen werden sowohl branchenspezifisch als auch mit dem Durchschnitt aus Schweizer Unternehmen verglichen. Die Grundlage für den Vergleich bildet die Datenbasis mit über 300 Firmen, die das gleiche Verfahren angewendet haben. Die neutrale Betrachtung Ihrer Situation und der Vergleich mit anderen, ermöglicht Ihnen eine Einschätzung über den Zustand Ihrer IT. Das IT-Benchmarking erkennt Kostentreiber und bietet Hand zur Optimierung. Beachten Sie bitte, dass Kennzahlen immer eine Zusammenfassung der Realität darstellen. Nicht alle Feinheiten und Besonderheiten können bei der Erfassung berücksichtigt werden.

Das IT-Benchmarking ist optimiert für kleine und mittelgroße Unternehmen und Verwaltungen. Die folgende Graphik bietet eine Übersicht zu den Vergleichskennzahlen.<sup>1</sup>

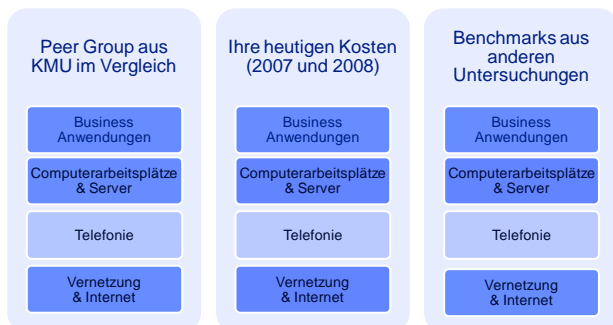


Abbildung 1: Scope des IT-Benchmarkings

In diesem IT-Benchmarking für die Private Bank wird als Vergleichsgrösse statt des Umsatzes der Gesamtaufwand herangezogen, weil bei Finanzdienstleistern der Umsatz als Kennzahl nicht verwendet wird.

<sup>1</sup> Die Telefonie sowie Internet als Vergleichskenngrößen sind ab 2009 verfügbar.

### 4. Vergleichsgruppe (Peer Group)

Bei der Auswahl der Vergleichsgruppe ist es wichtig, Unternehmen aus derselben Branche mit ähnlichem Leistungsspektrum auszuwählen. Zudem ist es wichtig zu beachten, welche Leistungen die betrachtete IT-Abteilung für die jeweilige Organisation erbringt und welche Leistungen von Anderen erbracht werden. So gelingt es, Gleiches mit Gleichem zu vergleichen.

Die IT-Abteilung der Private Bank erbringt sämtliche IT-Dienstleistungen für die Private Bank und ihre Partnerunternehmen in der Schweiz an 8 Standorten. Zudem beziehen die Tochtergesellschaften der Inc. in Honkong und Singapur die Business Applikationen über die IT-Abteilung der Private Bank (rote Linien in Abbildung 2). Die Telefonie sowie die WAN-Verbindungen beziehen alle Organisationseinheiten von der Konzern-IT der Inc. (grüne Linien).

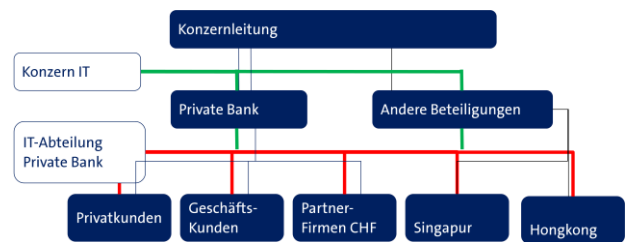


Abbildung 2: IT-Organisation der Privat Bank

In die Peer Group wurden 12 Unternehmen ausgewählt aus Privatbanken sowie aus dem Asset Management (vgl. Abbildung 3).

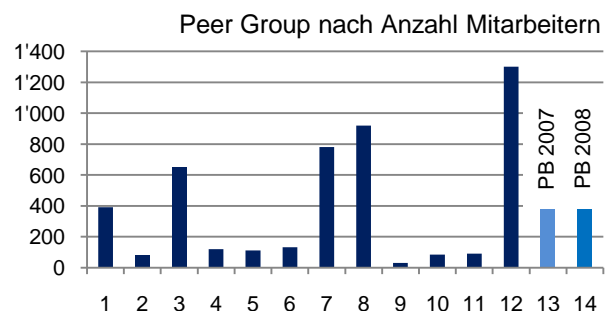


Abbildung 3: Peer Group nach Anzahl Mitarbeitern

Um die Vergleichbarkeit zu erhöhen, wurden die Angaben der Private Bank angepasst. Beispielsweise wird ein Mitarbeiter in Singapur nur zu 30% in die Berechnungen aufgenommen, weil er nur 30% der IT-Leistungen von der IT-Abteilung der Private Bank bezieht. Zudem wur-

den die Aufwendungen in der Peer Group reduziert um die jeweiligen Aufwendungen für die Standortvernetzung und die Telefonie.

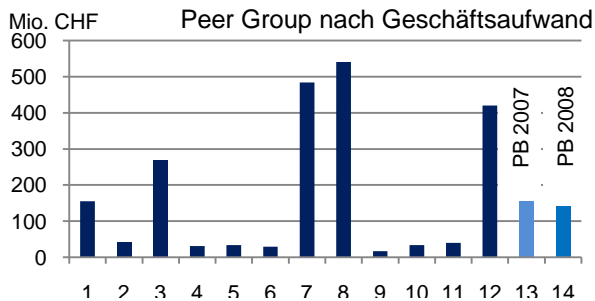


Abbildung 4: Peer Group nach Geschäftsaufwand

Peer Group im Überblick (zufällig nummeriert):

No.	Jahr	Mitarbeiter	Geschäftsaufwand (CHF)	Endgeräte / Mitarbeiter
1	2007	391	155'235'379	1.36
2	2007	80	40'736'000	1.40
3	2007	650	268'982'188	1.21
4	2007	120	30'752'471	1.32
5	2007	111	33'986'813	1.33
6	2007	132	29'022'400	1.41
7	2007	780	484'045'714	1.27
8	2007	920	540'535'385	1.38
9	2007	32	16'856'267	1.32
10	2007	84	33'268'582	1.42
11	2007	92	39'550'800	1.39
12	2007	1300	419'900'000	1.18
PB	2007	443	154'900'000	1.39
PB	2008	396	141'663'741	1.52

Tabelle 3: Peer Group im Überblick

## 5. Kennzahlen

In diesem Kapitel vergleichen wir den gesamten IT-Aufwand der Private Bank mit den durchschnittlichen gesamten IT-Aufwendungen aus der Vergleichsgruppe (Peer Group) sowie mit Kennzahlen anderer Untersuchungen.

Die Vergleiche basieren auf den folgenden Angaben, die wir von der Privat Bank erhalten haben:

	2007	2008	Bemerkung
Geschäftsausgaben in Mio. CHF	154,9	141,7	*
Anzahl Mitarbeiter (Payroll in FTE)	433	396	inkl. 30% Honkong / Singapur
Anzahl IT-Mitarbeiter & IT-Führung	45	42	nur Schweiz
Anzahl Desktop PCs	550	544	nur Schweiz
Anzahl Laptop PCs	50	56	nur Schweiz
Total Endgeräte	600	600	nur Schweiz
Anzahl Server	165	180	nur Schweiz
Anzahl registrierte Benutzer (User)	433	396	inkl. 30% Honkong / Singapur
IT-Aufwand in Mio. CHF pro Jahr	22,5	23,5	inkl. Projektkosten / inkl. ABS
IT-Investitionen in Mio. CHF pro Jahr	1,150	1,508	in Aufwand bereits berücksichtigt

Tabelle 4: Angaben der Private Bank

\* Die Angabe für 2007 stammt aus dem Geschäftsbericht der Privat Bank; Die Angabe für 2008 ist berechnet: Geschäftsausgaben 2007 / Anzahl Mitarbeiter 2007 \* Anzahl Mitarbeiter 2008.

	2007	2008	Ø Peer Group	Δ *
Geschäftsaufwand / Mitarbeiter	357'737	357'737	409'392	-13%
IT-Aufwand / Geschäftsaufwand	14.5%	16.6%	13.8%	+21%
IT-Aufwand / Mitarbeiter	51'985	59'343	56'291	+5%
IT-Aufwand / IT-Mitarbeiter	549'014	573'171	601'702	-5%
Endgeräte / Mitarbeiter	139%	152%	133%	+14%
Registrierte User / Mitarbeiter	100%	100%	93.8%	+7%
Mitarbeiter / IT-Mitarbeiter	11	10	11	-10%
IT-Aufwand / Endgerät	37'516	39'167	42'456	-8%
Benutzer / IT-Mitarbeiter	10	9	10	-12%
Endgeräte / IT-Mitarbeiter	15	15	14	+1%

Tabelle 5: Vergleichskennzahlen im Überblick

\* Für die Berechnung des prozentualen Vergleichs zwischen der Peer Group werden die Werte der 2008 verwendet: (Wert 2008) / Ø Peer Group – 1.

No.	Endgeräte / Mitarbeiter	Reg. Benutzer / Mitarbeiter	IT-Aufwand / Geschäftsaufwand	IT-Aufwand / Mitarbeiter
11	1.39	101%	10%	42'990
10	1.42	79%	11%	43'566
9	1.32	89%	12%	63'211
12	1.18	99%	12%	38'760
8	1.38	94%	13%	76'380
1	1.36	98%	14%	55'583
7	1.27	95%	14%	86'880
itopia min.			15%	30'000
<b>PB 2007</b>	<b>1.39</b>	<b>100%</b>	<b>15%</b>	<b>51'985</b>
2	1.40	96%	15%	76'380
6	1.41	96%	15%	32'980
3	1.21	95%	16%	66'211
5	1.33	89%	16%	48'990
4	1.32	94%	17%	43'566
<b>PB 2008</b>	<b>1.52</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>59'343</b>
itopia max.			33%	90'000

Tabelle 6: Rangliste nach IT-Aufwand / Geschäftsaufwand

Die Tabelle 6 zeigt die Vergleichskennzahlen aus der Peer Group, ergänzt durch den minimalen und den maximalen Wert aus der Untersuchung von itopia.ch. Die Tabelle ist sortiert nach IT-Aufwand / Geschäftsaufwand. Je höher der Wert, desto mehr macht der IT-Aufwand am Gesamtaufwand aus. Ein hoher Wert deutet auf einen hohen Automationsgrad oder zu hohe IT-Aufwendungen hin. Eine Online-Bank beispielsweise, wird einen wesentlichen höheren Wert erreichen, als eine stationäre Bank, was aber noch nichts über die Effizienz in der Informatik oder gar der Effizienz im gesamten Geschäft aussagt.

Die Effizienz der IT-Abteilung kann unter anderem mit der Anzahl der Benutzer pro IT-Mitarbeiter gemessen werden. Bei der Peer Group unter den Privatbanken und Asset Managern liegt der Wert zwischen 8 und 11. Das heisst, ein IT-Mitarbeiter betreut jeweils maximal 11 Computeranwender. Zu seiner Betreuung zählt der Support, sowie alle anderen Tätigkeiten, wie die Beschaffung, Implementation und der Betrieb der Infrastruktur und der Applikationen (vgl. Tabelle 7).

No.	Mitarbeiter / IT-Mitarbeiter	IT-Aufwand / Endgerät	Benutzer / IT-Mitarbeiter	Endgeräte / IT-Mitarbeiter
9	13	47'887	11	17
5	13	36'835	11	17
12	11	32'847	11	13
6	11	23'390	11	16
1	11	40'870	11	15
8	11	55'348	11	16
4	11	33'005	11	15
11	10	30'928	10	14
<b>PB 2007</b>	<b>11</b>	<b>37'516</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
2	10	54'557	10	14
<b>PB 2008</b>	<b>10</b>	<b>39'167</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
10	11	30'680	9	16
7	9	68'409	9	12
3	9	54'720	8	11

Tabelle 7: Rangliste nach registrierte Benutzer / IT-Mitarbeiter

## 6. Interpretation der Resultate

In diesem Kapitel interpretieren wir die Resultate des Vergleichs der IT-Aufwendungen. Dazu bilden wir Thesen. Es handelt sich dabei nicht um Resultate einer Vorort-Untersuchung, sondern um mögliche Bewertungen aufgrund der erhobenen Daten zu den IT-Aufwendungen.

Die Abbildung 5 zeigt den Geschäftsaufwand pro Mitarbeiter der Private Bank im Vergleich zur Peer Group. Die weist geringere Gesamtaufwendungen pro Mitarbeiter aus. Der Unterschied beträgt 12,6%.

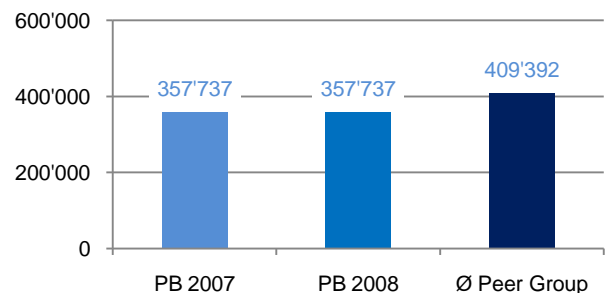


Abbildung 5: Geschäftsaufwand / Mitarbeiter

Der IT-Aufwand der Peer Group macht zwischen 14% und 17% des Gesamtaufwandes aus. Bei der Private Bank liegt der Wert bei 14,5% (2007) respektive 16,6% (2008).

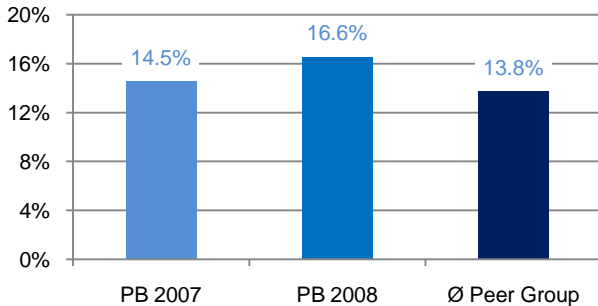


Abbildung 6: IT-Aufwand / Geschäftsaufwand

2008 wendet die Private Bank im Verhältnis zum Gesamtaufwand 21% mehr für IT auf, als der Durchschnitt der Peer Group (16,6% gegenüber 13,8%).

**Die Private Bank wendet überdurchschnittlich viel für IT auf. Dies muss sich durch eine ebenfalls überdurchschnittliche Produktivität der Mitarbeitenden rechtfertigen.**

Pro Mitarbeiter betrachtet, wendet der Durchschnitt der Peer Group gut 56'000 CHF pro Jahr für IT auf. Bei der Private Bank liegt dieser Wert im 2008 um gut 5% darüber.

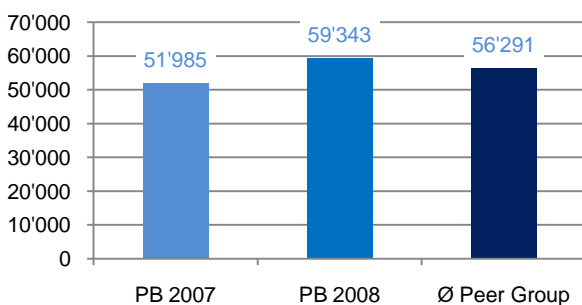


Abbildung 7: IT-Aufwand / Mitarbeiter

Betrachten wir die Aufwendungen pro Endgerät, so liegt die Private Bank im 2008 mit 39'167 CHF 8% unter dem Wert der Peer Group.

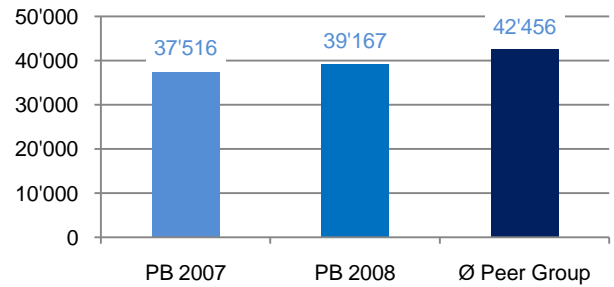


Abbildung 8: IT-Aufwand / Endgerät

Die Private Bank betreibt dafür 14% mehr Endgeräte pro Mitarbeiter als der Durchschnitt der Peer Group.

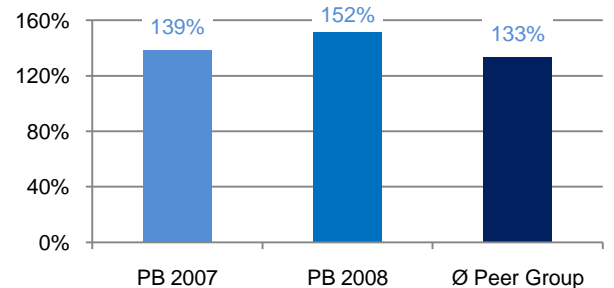


Abbildung 9: Endgeräte / Mitarbeiter

**Der leicht höhere IT-Aufwand pro Mitarbeiter der Private Bank ist unter anderem auf die sehr hohe Anzahl von Endgeräten pro Mitarbeiter zurückzuführen. Es ist zu prüfen, inwiefern es sinnvoll ist, mehr als 1,5 Endgeräte pro Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.**

Der IT-Aufwand pro Mitarbeiter ist sehr stark abhängig von der Branche: Im Schweizerischen Durchschnitt aller kleinen und mittelgrossen Unternehmen liegt der Wert bei 7'600 CHF pro Jahr (it-benchmarking.ch). Der Durchschnitt über alle Unternehmen betrachtet liegt bei ca. 11'000 CHF pro Jahr (Untersuchungen von z.B. von Ernst & Young). Bei Banken, insbesondere Privat-Banken ist ein viel höherer Wert üblich. Gemäss der Untersuchung von itoptia.ch (2008) wenden Banken zwischen 30'000 CHF und 90'000 CHF pro Mitarbeiter und Jahr für IT auf.

Die folgenden Vergleiche geben Hinweise auf die IT-Organisation der Private Bank:

Über 10% der Mitarbeiter der Private Bank arbeiten in der IT-Abteilung. Nicht mit gezählt sind dabei Mitarbeiter, die in den Filialen in der Schweiz sowie bei den Partnerunternehmen hin und wieder kleinere Aufgaben der IT wahrnehmen. Beispielsweise installieren Mitarbeiter am Standort Genf neue Geräte unter Anleitung der IT-Abteilung selbst (First Level Support).

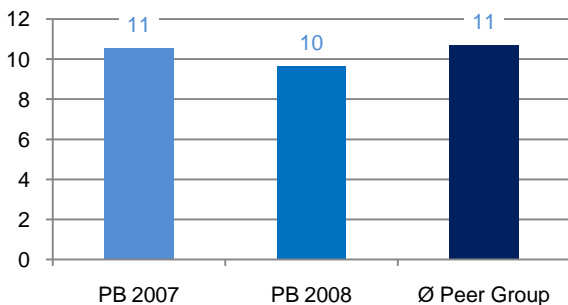


Abbildung 10: Mitarbeiter / IT-Mitarbeiter

Ein IT-Mitarbeiter der Private Bank betreut im Durchschnitt 10 (2007) respektive 9 (2008) Benutzer. Dies entspricht etwa dem Durchschnitt der Peer Group.

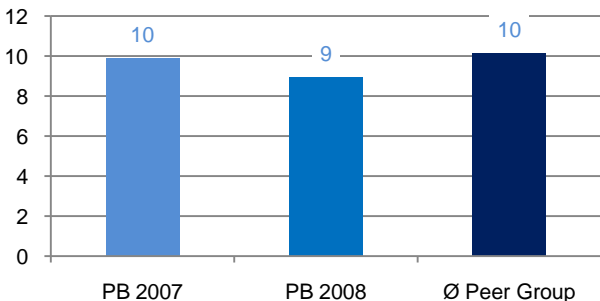


Abbildung 11: Benutzer / IT-Mitarbeiter

Weil ein Benutzer im Durchschnitt über mehr als ein Endgerät verfügt, betreut ein IT-Mitarbeiter im Durchschnitt auch mehr Endgeräte als Benutzer. Es sind 15, was unwesentlich über dem Durchschnitt der Peer Group liegt.

Die Anzahl der sinnvollerweise eingesetzten IT-Mitarbeiter pro Mitarbeiter hängt ab von der Komplexität in der IT, beeinflusst durch das Geschäftsmodell des Unternehmens, durch die Sprachvielfalt, die auch in der IT abgebildet wird, von der Marktabdeckung sowie der Anzahl Standorte.

Einen wesentlichen Einfluss auf die Anzahl Mitarbeiter in der IT hat der Grad der Auslagerung von IT-Aufgaben an Lieferanten (IT-Outsourcing). Der Outsourcing-Grad wiederum ist von Branche zu Branche sehr unterschiedlich. Bei Finanzdienstleistern ist der Outsourcing-Grad verhältnismässig tief. Er steigt in diesen Jahren allerdings stark an.

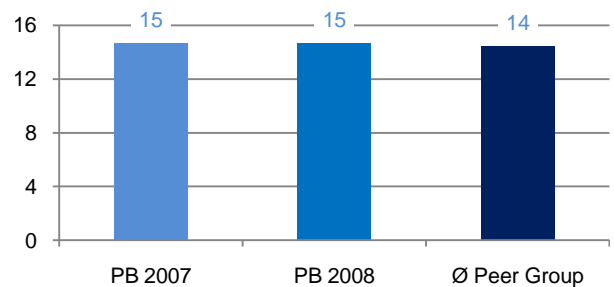


Abbildung 12: Endgeräte / IT-Mitarbeiter

Die Private Bank beschäftigt überdurchschnittlich viele Mitarbeiter in der IT. Sie betreuen eine durchschnittliche Anzahl von Endgeräten und Benutzern.

**Die IT-Abteilung der Private Bank verfügt über eine gute Ausstattung mit personellen Ressourcen (gemessen an der Anzahl Mitarbeitenden). Die Produktivität der gesamten IT-Abteilung liegt im Durchschnitt der Peer Group. Es ist denkbar, dass dieselbe Leistung mit bis zu 10% weniger Personal ebenfalls erbracht werden könnte.**

Die Anzahl der betreuten Endgeräte und Benutzer variiert zwischen den Branchen und Unternehmensgrössen sehr stark.

Unternehmen aus informationsintensiven Branchen wie den Finanzdienstleistungen weisen tiefe Werte aus (8 bis 25). Kleinere Unternehmen aus den Branchen der Industrie ebenfalls.

Grosse Unternehmen aus der Industrie, aber auch aus der Telekommunikation weisen teilweise sehr hohe Werte aus. Dort betreut ein IT-Mitarbeiter bis zu 200 Benutzer und ähnlich viele Endgeräte.

## 7. Beurteilung der Situation

Insgesamt bewerten wir die IT eines Unternehmens aufgrund von sechs Faktoren:

Ist die IT

- aktuell
- sicher
- wertvoll für die Mitarbeiter
- wertvoll für das Geschäftsmodell
- einfach zu führen
- effizient

Aus der bisherigen Untersuchung über die IT-Aufwendungen sowie anhand der Aussagen des IT-Leiters der Privat Bank kommen wir zu folgenden Vermutungen über die Situation bei der Private Bank (vgl. Abbildung 13):

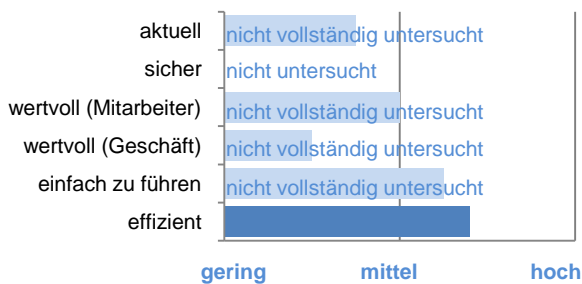


Abbildung 13: Gesamtbeurteilung

### Ist die IT aktuell?

Die Arbeitsplätze sind mit der vorletzten Office-Version ausgestattet (Office 2000). Die wichtigste Business Anwendung ist eine Standardsoftware, die lizenziert ist. Die Zufriedenheit mit der Betreuung dieser Anwendung durch den Lieferanten ist sehr tief.

Wir beurteilen deshalb die Aktualität als gering bis mittel.

### Ist die IT sicher?

Dazu liegen uns keine Angaben vor.

### Ist die IT wertvoll für die Mitarbeiter?

Eine kürzlich durchgeführte Umfrage unter den Mitarbeitern zeigt eine durchschnittliche Zufriedenheit. Inwiefern die mit Hilfe der IT das Produktivitätspotential ausschöpft,

kann aufgrund der vorliegenden Informationen nicht abschliessend beurteilt werden. Eine Modernisierung der Office Anwendungen birgt erfahrungsgemäss ein grosses Produktivitätspotential (z.B. durch bessere Unterstützung mobiler Arbeiter, einfachere Collaboration-Funktionen u.v.m.). Über die Nützlichkeit der Business Anwendungen liegen uns dagegen keine Informationen vor.

Service-Qualität: Bei hoher Service-Qualität steigen die Kosten der IT, dafür sinken die Kosten durch Verzögerungen im Benutzer-Support, in den Durchlaufzeiten bei Projekten u.v.m. Zudem profitieren die Mitarbeiter, weil sie im Falle von Anwendungsproblemen schnell wieder weiterarbeiten können.

Verfügbarkeit: Höhere Verfügbarkeit kostet mehr, dafür können Verluste durch Ausfälle vermindert werden. Ein Ausfall der IT für einen Tag würde die nach Schätzungen des IT-Leiters mindestens 500'000 CHF kosten.

Wir beurteilen den Wert für die Mitarbeitenden insgesamt als mittelmässig.

### Ist die IT wertvoll für das Geschäftsmodell?

Zur Unterstützung des Geschäftsmodells dient vorwiegend die Business Software. Dazu gehören die Kernanwendungen für das Private Banking sowie Customer Relationship Management, Enterprise Content Management. Zu diesen Systemen liegen uns keine Angaben vor.

Die Selbstbeurteilung durch die ergibt einen eher bescheidenen Wertbeitrag der IT zum Geschäftsmodell. Der Automationsgrad wird als gering eingeschätzt (vgl. Abbildung 14). Insbesondere in der Produktion und im Vertrieb sind höhere Werte zu erwarten.

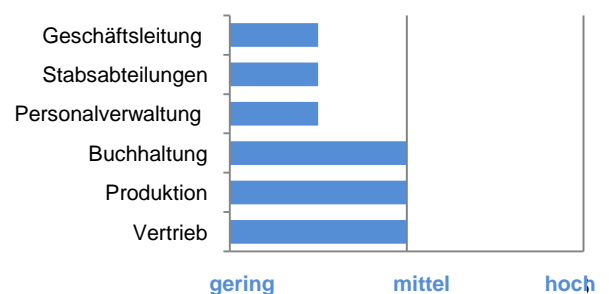


Abbildung 14: Wertbeitrag der IT

### Ist die IT einfach zu führen?

Das Interview mit dem IT-Leiter hat keine Hinweise darauf gegeben, dass die IT bei der besonders umständlich zu führen ist. Es handelt sich um die weit verbreitete zentral-dezentrale Organisation, die in der Organisation mit mehreren Standorten als geeignet erscheint. Allenfalls wäre es sinnvoll die bestehenden Verträge mit den Lieferanten zu überprüfen. Die Reduktion der Anzahl Lieferanten sowie klare Service Level Agreements reduzieren die Komplexität und vereinfachen die Führung.

Vorläufig beurteilen wir die IT der Private Bank als knapp angemessen einfach zu führen.

Die Herausforderungen liegen vor allem in:

- Abhängigkeiten zwischen eher vielen Personen (intern und extern)
- Schneller Wandel in den Technologien
- Security
- Rekrutierung geeigneter IT-Mitarbeiter
- Support der Infrastruktur

### Ist die IT effizient?

Darüber gibt das IT-Benchmarking Auskunft. Wir kommen zu folgendem Schluss:

+ 21% IT-Aufwand pro Gesamtaufwand:

Die Private Bank wendet überdurchschnittlich viel für IT auf gemessen am Gesamtaufwand.

- 10% Mitarbeiter / IT-Mitarbeiter:

Die IT-Abteilung der Private Bank beschäftigt eher viele IT-Mitarbeiter, die zusammen eine ähnliche Menge an Leistungen erzeugen, wie die relativ gesehen kleineren IT-Abteilungen der Peer Group.

Die höheren Aufwendungen schwanken innerhalb der Jahre 2007 und 2008 in dem Mass wie sie 2008 über dem Durchschnitt der Peer Group liegen.

Wir beurteilen die Effizienz als mittel bis hoch im Vergleich zur Peer Group.

## 8. Die nächsten Schritte

Im vorliegenden IT-Benchmarking wurden die IT-Aufwendungen der Private Bank untersucht. Sie liegen leicht über dem Durchschnitt der Peer Group.

Den IT-Aufwendungen sollte auch die Leistung der IT gegenübergestellt werden. Dazu könnten wir für die Private Bank die folgenden, zusätzlichen Analysen anbieten:

- Produktivität der Mitarbeiter durch IT:

Mit der richtigen Nutzung der neusten Office-Versionen konnte in vergleichbar grossen Unternehmen die Produktivität der Mitarbeiter wesentlich gesteigert werden. Eine Produktivitätsanalyse mit anschliessender Definition von Begleitmassnahmen bei der Umstellung lohnt sich also erfahrungsgemäss.

- Produktivität durch Business Applikationen:

Das Anwendungsportfolio der Private Bank könnte möglicherweise optimiert werden. Um das Rationalisierungspotential in den Geschäftsprozessen aufzuzeigen, empfehlen wir eine Software-Portfolio-Analyse.

- Lieferantenmanagement:

Die IT bei der Private Bank ist hinreichend komplex, um durch eine geschickte Organisation der Verträge mit den Lieferanten sowie mit der Reduktion der Anzahl Lieferanten die Kosten zu reduzieren sowie die Führung der gesamten IT zu vereinfachen.

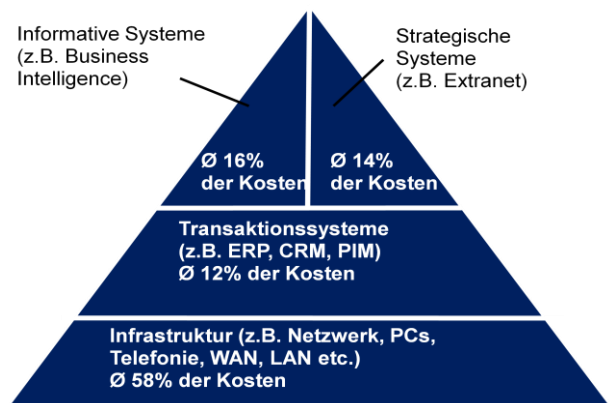


Abbildung 15: Bezugsrahmen für die IT-Nutzen-Analysen

## 9. Glossar

---

**Benutzer** Als Benutzer bezeichnen wir einen in der IT des Unternehmens registrierten „User“. Für registrierte Benutzer werden im Normalfall Lizenzen an die Lieferanten der Software bezahlt, wobei es viele unterschiedliche Preis- und Mengenmodelle gibt.

---

**Endgeräte** Dazu zählen Personal Computer, Laptops und Notebooks. Dazu zählen auch sogenannte Thin Clients: vollwertige Personal Computer oder Laptops, die im Wesentlichen aber nur als Terminal dienen, um Anwendungen zu bedienen, die auf einem Server laufen.

Zu den Endgeräten zählen wir **nicht**: Mobiltelefone, Smart Phones, Personal Digital Agents, Drucker, Scanner etc.

---

**Gesamtaufwand** Der Gesamtaufwand umfasst sämtliche betriebsnotwendigen Aufwendungen eines Unternehmens.

---

**IT-Aufwand** Der IT-Aufwand setzt sich zusammen aus sämtlichen Kosten und Abschreibungen, die als Aufwand betrachtet werden können, auch wenn in einzelnen Unternehmen Teile davon nicht als IT-Aufwand geführt werden:

- ◆ Hardware (inkl. Wartung & Support, ohne Personalkosten) wie Arbeitsplätze (PC, Laptop, Thin Clients, Bildschirme, Tastaturen, Docking-Stations,...), Server, Drucker, andere Peripherien
- ◆ Software wie Office Applikationen, Business Applikationen, System- und Datenbanksoftware, Tools und weitere Software.
- ◆ Netzwerk wie WAN / Standortvernetzung, LAN und Internet
- ◆ Security wie Firewall, Antivirus, Back-Up
- ◆ Gebäude- und Energiekosten für den Betrieb von Rechenzentren
- ◆ Personalkosten intern und extern

---

**IT-Mitarbeiter** Zu den IT-Mitarbeitern zählen wir alle in der IT-Abteilung angestellten Mitarbeiter sowie die IT-Führung. Nicht dazu zählen wir Mitarbeiter, die sporadisch Aufgaben für die Informatik wahrnehmen wie beispielsweise Power User.

---



---

**Mitarbeiter** Die Anzahl der Mitarbeiter wird gemessen in Vollzeitäquivalenten. Es sind damit alle Mitarbeiter gemeint, die einen Anstellungsvertrag mit dem Unternehmen haben. Quasi-Externe Mitarbeiter werden auch dazu gezählt, solche Mitarbeiter also, die zwar im Mandat für das Unternehmen arbeiten, aber über längere Zeit nur für das Unternehmen arbeiten.

---