

21
86. 271

2004 / 2005



Ulrich Bauer

Kritischer Erfolgsfaktor Betriebsinformatik

Auch in unserer Organisation wird ASAP eingeführt. Vor kurzem hatten wir ein Gespräch mit unserem SAP-Berater. Dabei ging es um einige aktuell auftretende Probleme. Eines davon war, dass die ausgestellten Rechnungen mangelhaft waren. Auf diesen Mangel angesprochen, erklärte mir der EDV-Spezialist, dass die vorhandene Lösung ausdrücklich auf Wunsch des Kunden so erfolgt sei und dass keine andere Lösung im „Master“ vorgesehen sei. Eine Änderung sei deshalb nur schwer möglich und müsste extra bezahlt werden. Auf mein Drängen erklärte mir der Spezialist, warum unsere Wünsche nicht erfüllbar und möglich seien, dass wir ein Ausnahmefall wären, der von dem üblichen Standard abweiche und dass wir unsere Anliegen viel früher artikulieren hätten müssen und daher wohl selber schuld daran seien. Er werde sich aber bemühen, unser Anliegen vorzubringen. Worauf ich den zugegebenermaßen etwas kühnen Vergleich zog, dass, wenn sich jemand ein Auto kauft, er wohl davon ausgehen könne, dass es auch funktioniert. Wenn dies nicht der Fall ist, dann wird der Kunde vom Verkäufer verlangen, dass der Mangel behoben wird oder vom Kauf zurücktreten. Dabei ist für den Käufer vollkommen belanglos, wie der Verkäufer das Problem löst und welche Prozesse beim Verkäufer dahinter stehen. Entscheidend ist ausschließlich, dass das Produkt, das ich gekauft habe, auch entsprechend funktioniert. Dieser Vergleich wurde dann doch verstanden.

Dieses kleine Beispiel zeigt sehr deutlich die Probleme auf, die im Zusammenhang mit IT-Projekten immer wieder auftreten. Da es sich um hochkomplexe Systeme handelt, die lediglich das abbilden können, was vorher festgelegt wurde, ist es besonders wichtig, bereits in der Vorbereitung sehr sorgfältig und bedarfsorientiert vorzugehen. Die Auswirkungen zeigen sich erst viel später und werden dann häufig kritisch, wie in unserem Beispiel, wo eine ordnungsgemäße Rechnungsstellung nicht mehr möglich war. Da wird es für eine Unternehmung dann sehr rasch kritisch! Dass dies kein Einzelfall ist, zeigt die Statistik: Drei Viertel aller IT-Projekte scheitern! Das bedeutet aber auch, dass neben hohen Kostenbelastungen die betriebliche Leistungsfähigkeit als solche am Prüfstand steht. Um daher aus der Betriebsinformatik einen echten Erfolgsfaktor für eine Unternehmung zu machen, gilt es daher, einige grundsätzliche und wichtige Dinge zu berücksichtigen.

In seinem Beitrag beschreibt R. Habersfellner wie wichtig es ist, dass die Unternehmensstrategie, die Organisation und das IT-Konzept optimal aufeinander abgestimmt sind. Er führt in seinem Beitrag aus, wie ein optimales Zusammenspiel aussehen kann. S. Vössner beschreibt in seinem Beitrag einerseits, warum IT-Projekte so häufig scheitern. Dabei führt er anhand von Beispielen an, wie viele Facetten ein Scheitern haben kann. Andererseits beschreibt er auf Basis der Erfolgsfaktoren von erfolgreich durchgeführten IT-Projekten,

welche Faktoren für ein gutes Gelingen ausschlaggebend sind.

Einen Ausblick auf die Zukunft macht P. Emmel in seinem Beitrag. Er sieht die betrieblichen Informationssysteme vor einem nächsten Quantensprung. Dabei entwickeln sich IT-Systeme in Richtung serviceorientierte Architekturen. Am Beispiel SAP stellt er eine diesbezügliche Referenzarchitektur kurz vor.

Einen Blick in die betriebliche Praxis von Informationsmanagementsystemen im öffentlichen Sektor macht W. Leodolter. Dabei zeigt er die spezielle Situation eines Unternehmens des Gesundheitswesens auf, in dem besonders sensible Daten vorhanden sind. Weiters führt er aus, welche Organisationsformen für diesen Anwendungsbereich besonders geeignet erscheinen. S. Grünwald beschreibt die Einsatzmöglichkeiten freier Software, Open Source Software genannt, am Beispiel von Linux. Dabei zeigt er Einsatzmöglichkeiten und Potenziale auf, die Open Source Software bietet. Schließlich führt er die aus seiner Sicht drei zentralen Barrieren auf, die einen breiten Einsatz von Open Source Software behindern.

Die nächsten TOP-Themen lauten:
Heft 2/04 Innovative Unternehmungs-
führung (Kongressheft)
Heft 3/04 Dienstvertrag „quo vadis“

Auf ein Wiedersehen beim diesjährigen WING-Kongress vom 13. bis 15. Mai 2004 freut sich

Ihr Ulrich Bauer