MATERNA
Information & Communications

SERVICE EXCELLENCE DAY

Transparenz im Enterprise Service Management (ESM) durch ein nutzenmotiviertes IT Financial Management

02.02.2023

Nadin Ebel (Materna), Jan Geiger (Materna),
Fabian Mieloch (Serviceware)

Ihre Referierenden

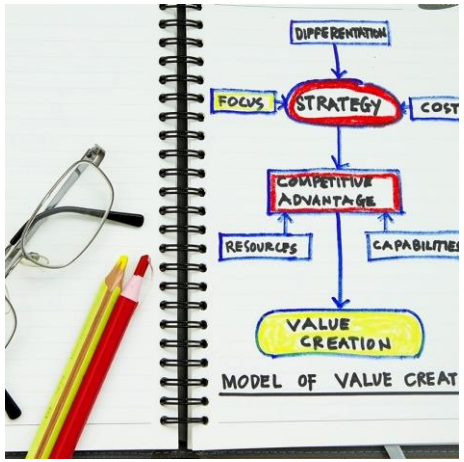
Nadin Ebel

Jan Geiger

Fabian Mieloch

Agenda

Nutzenaspekte: Financial Management als essentieller Bestandteil des ESM



Erfolgsfaktoren und Abhängigkeiten für ein effektives IT Financial Management

Standortbetrachtung und Status quo für den Ausbau und die Etablierung von ITFM

© Materna 2023 | www.materna.de

Einstieg: Erweiterter Kassenzettel

Auswirkungen auf die IT:

- Anbindung von Kassensystemen an Loyalty-Systeme (interne oder externe Schnittstellen)
- Generierung und Verarbeitung von Promotionscodes für Webshop
- Tools für Rollout und Erfolgsmessung von Rabattaktionen / Kampagnen

Fragen an IT Financial Management

→ Investitionsentscheidungen bzgl. Kapazität, Performance etc.?

→ Outsourcing-Kosten?

→ Cloud-Kosten?

→ Personal- und Prozesskosten?

→ Priorisierung geplanter Funktionalitäten (Wertschöpfung?) → Business Case-Betrachtung

→ Marketing vielfach als Katalysator → Beschleunigung der Prozesse

Wie setzen Sie eine Financial-Management-Lösung nutzbringend ein?

Transparenz und Entscheidungs-vorbereitung

- Investitionen und Innovationsprojekte
- Transparenz entlang der Wertschöpfungskette
- Kenntnis der Service-Modelle
- Paradigmenwechsel variable Kosten
- Make- or Buy-Entscheidungen

+

Kostenkontrolle und Wertbeiträge / Wertschöpfung

- Abhängigkeiten
- Kostentreiber
- Monitoring der Cloud-Nutzung und von Cloud-Kosten → Cloud-Kosten-Management
- Nutzungsverhalten
- Konsolidierung und Virtualisierung
- Forecast und Planung

=

Kommunikation zwischen Business und IT

- IT als Enabler für das Business
- Bewertung von (Service) Demands
- Reaktion auf strategische Planungen sowie Prioritäten sowie auf Änderungen im Markt
- Planung des Einsatzes von Assets, Personen und Skills

Ein wirksames IT Financial Management schafft **mehr Transparenz** zu den Auswirkungen von Investitionen und Innovationen, und fördert die **Zusammenarbeit zwischen Business und IT**.

© Materna 2023 | www.materna.de

Erfolgs- und Einflussfaktoren für ein effektives IT Financial Management & seine Etablierung

Beispielhafte Erfolgs-/ Einflussfaktoren

Nutzen

Transparenz (Monitoring, Berichte)

“pain points”

Motivation

Business Case

Sponsorship

C-Level

Nutznießer

Wertschöpfungsketten

Wertbeitrag

Perspektive und Informationsbedarfe Business/IT-Services/Infra

Scope

Auswahl Teilprozesse

Kunden, Regionen, Services o. Ä.

Eingrenzen der Detailtiefe

Governance

Etablierung und Ausbau

Verbesserung/Ausbau

Input aus anderen Datenquellen

Daten & Informationen anderer Quellen

Nutzung unterschiedlicher Prozessquellen

→ Integration der Quellen und Präsentationsschicht

Existenz und Reifegrad von Datenquellen

Pragmatischer Ansatz

© Materna 2023 | www.materna.de

Einführung, Ausbau und Etablierung IT Financial Management

- „**Start where you are**“ / „Paralyse durch Analyse“ vermeiden
- **Phasenweise Einführung** und Start eines „einfachen“ Pilotprojekts („Quick Wins“)
- **Pragmatische Vorgehensweise** bei Einführung, Ausbau und Etablierung
- Nutzung des Status-quo unter Berücksichtigung der **Zielsetzungen**
- Konzept des minimal funktionsfähigen Produkts (Minimum Viable Product, **MVP**), auch als Teil eines PoC, eines Piloten oder einer Verprobung
- Dann phasenweiser Ausbau („**Iterative Weiterentwicklung** mit Feedback“)

© Materna 2023 | www.materna.de

Austausch, Diskussion, Fragen, Impulse…

© Materna 2023 | www.materna.de