

Questionnaire IT21 Geschäftsführung



Inhalt

Allgemeiner Teil	2
Rolle und Einbindung der IT im Unternehmen	3
Information und Kommunikation	4
Anwenderorientierung	4
Sicherheit und Verletzlichkeit	5
Innovative Lösungen	6
IT-Strategie	7
Messgrößen zur Geschäftssituation	7

2

3

4

4

5

6

7

7



Allgemeiner Teil

1 Firma/IBM Kundennummer									
2 Straße/Hausnummer									
3 PLZ/Ort/Bundesland									
4 Telefon/Telefax									
5 ISIC-Branchencode									
6 Namen der Gesprächspartner									
7 Position der Gesprächspartner									
8 Datum									
9 Bei Interview: Name des Interviewers									
10 Rechtsform:	AG	GmbH	KGaA	GmbH & Co. KG	OHG/ KG	Stiftung	e.V.	e.G.	GbR
Bitte ankreuzen									

11 Als Grundlage für den späteren Branchenvergleich ordnen Sie sich bitte in eine Branche ein:

Fertigung	Handel	Transport	Dienstleistung	Bau	Chemie	Grundstoffe

12 An welche Branchen liefern Sie Ihre Produkte/Dienstleistungen?

(Bitte die Sparte(n) ankreuzen, in die Sie mehr als 30% Ihrer Produkte/Dienstleistungen liefern, Mehrfachnennungen möglich)

Automobil	Flugzeug	Chemie	Elektro/ Elektronik	Nahrungs- mittel	Maschinen- bau	Pharma- zeutik	Einzel- handel	Großhandel	Handwerk
Banken	Behörden	Transport	Grundstoffe	Versiche- rungen	Dienst- leistung	Bau	Endver- braucher	Sonstige	

13 Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen:

--

14 Welche Stellung hat Ihr Unternehmen/Ihr Standort?

Selbständig	Zweigwerk	Tochtergesellschaft eines Konzerns oder einer Holding

15 Gegebenenfalls Sitz der Muttergesellschaft:

Deutschland/Österreich/ Schweiz	USA	Europa (außer D/A/CH)	Japan	Andere Länder

16 In welche Regionen senden Sie Ihre Produkte, bzw. wo sind Ihre Kunden ansässig? (Bitte alle zutreffenden ankreuzen)

D/A/CH	Westeuropa (außer D/A/CH)	Osteuropa	Afrika	Australien/ Neuseeland	Asiatisch- pazifischer Raum	Nordamerika	Südamerika

17 ISO-9000-Zertifizierung

Keine	Teilbereiche	Gesamtunternehmung

Zu den folgenden Fragen sind jeweils drei Ausprägungen für das erfragte Merkmal angegeben. Die Ausprägungen sind den Werten 1, 3 und 5 zugeordnet. Sie können sich auch zwischen zwei Ausprägungen einordnen, indem Sie eine 2 oder eine 4 eintragen. Antworten Sie bitte mit einer ganzen Zahl von 1 bis 5, oder mit 0, wenn Sie die Antwort offen lassen möchten.

Rolle und Einbindung der IT im Unternehmen

1 Wo ist die IT-Abteilung in Ihrem Unternehmen organisatorisch angesiedelt?	Keine festgelegten organisatorischen Zuständigkeiten für die IT	IT ist einer Fachabteilung untergeordnet (z. B. Rechnungswesen)	Mehrere Fachabteilungen/Divisionen verfügen über eigenen IT-Bereich. IT-Bereiche nicht zentral koordiniert	Mehrere Fachabteilungen/Divisionen verfügen über eigenen IT-Bereich. IT-Bereiche zentral koordiniert	IT-Abteilung ist eine Stabsabteilung ohne eigene Weisungsbefugnis	IT-Abteilung ist eine Stabsabteilung, die unternehmensweite Richtlinien vorgeben kann	IT-Abteilung ist eigene (Haupt-)Abteilung und direkt der Unternehmensleitung unterstellt
Bitte ankreuzen							

Bitte rechts eintragen (1-5)	1	2	3	4	5
2 Wie regelmäßig stimmt sich die IT-Leitung mit den Leitungen der Fachabteilungen ab?	Abstimmungen so gut wie nie		Regelmäßige Treffen fest eingeplant	Regelmäßige Treffen; fest eingeplant; Inhalte protokolliert; Zielerreichung verfolgt	
3 Mit welchen Argumenten begründet die IT-Abteilung Strategien und die Einführung neuer Lösungen?	Technische Engpässe; keine strategische Bewertung		Mögliche Einsparungen im Betriebsablauf; keine strategische Bewertung	Neben Kosten- insbesondere Nutzeneffekte; IT als Mittel zum Unternehmenserfolg	
4 Versteht die IT-Abteilung ihre Aufgabe eher technisch oder benutzerorientiert?	Technikorientiert; laufender Betrieb steht im Vordergrund		Umsetzung vorgegebener Anforderungen; Technik als Mittel zur Umsetzung	IT-Abteilung erfragt/kennt die fachlichen Anforderungen, hilft bei der Formulierung, gibt Anregungen und unterstützt bei der Umsetzung; Benutzerzufriedenheit im Vordergrund	
5 Inwieweit wird bei IT-Beschaffungen überprüft, ob sie Änderungen bestehender Organisationsstrukturen und -abläufe ermöglichen oder erfordern?	Keine Überprüfung im Vorfeld		Berücksichtigung bekannter Auswirkungen; keine Betrachtung möglicher Neugestaltungen	Ausloten der Auswirkungen bei jeder IT-Investition; Berücksichtigung vorteilhafter neuer organisatorischer Möglichkeiten; konsequente Umsetzung	
6 Inwieweit werden vor der Einführung neuer IT-Lösungen die davon betroffenen Prozesse untersucht und überarbeitet?	Unveränderte Übernahme der bestehenden Prozesse		Gelegentliche Überarbeitung und Dokumentation der Prozesse	Vor jeder Einführung detaillierte Analyse, Dokumentation und Suche nach Verbesserungen	
7 Wie weit wird das Tagesgeschäft durch IT unterstützt?	Rechnungswesen, sonst nur wenige Bereiche		Viele Bereiche; Unterstützung weiterer Bereiche wünschenswert	Unterstützung überall, wo sinnvoll; ständiges Nachdenken über Verbesserungen	

Information und Kommunikation

Bitte rechts eintragen (1-5)	1	2	3	4	5
1 Wie stellt sich die Informations- und Kommunikationskultur dar?	Kaum Kommunikation über Abteilungs- und Hierarchiegrenzen hinweg	Informationsaustausch nicht gezielt gefördert; eher zufällige Kommunikation über Abteilungs- und Hierarchiegrenzen	Information als Ressource; Kommunikation über Hierarchie- und Unternehmensgrenzen hinweg; Bedeutung zentraler wie dezentraler Information erkannt		
2 Inwieweit können alle Mitarbeiter IT-gestützt auf Wissen, Erfahrungen und Kenntnisse („Know-How“) zugreifen?	Spezialwissen schwer zu lokalisieren; häufig nicht feststellbar, ob und wo gesuchtes Wissen vorhanden ist	IT-Unterstützung für das Auffinden von Mitarbeitern mit gesuchtem Wissen, Kenntnissen, Erfahrungen oder Fertigkeiten	„Elektronisches Unternehmensgedächtnis“; System wird genutzt; Regeln und Anreizsysteme zur Pflege		
3 Wie werden Informationen allen Mitarbeitern bekanntgemacht?	Papiergebunden (Hauspost, Rundschreiben, Aushänge usw.)	Zentrales IT-System; allen Mitarbeitern zugänglich; System ist jedoch nicht Hauptmedium für Informationsverbreitung; weiter viel papiergebundene Verbreitung	IT-System als Hauptmedium zur Informationsverbreitung; unternehmensweit einheitlich; allen Mitarbeitern zugänglich; Informationen auf dem neuesten Stand		
4 Wie gezielt lassen sich in den Datenbeständen Informationen finden?	Benötigte Informationen werden häufig nicht gefunden, obwohl sie vorhanden sind	Benötigte Informationen werden gefunden; Klassifikation und Auswertung erfordern erheblichen Aufwand	Informationen sind ausreichend klassifiziert und aufbereitet; direkter Zugriff auf benötigte Informationen möglich		
5 Wie wird Kommunikation unterstützt?	Fax, Telefon oder schriftliche Mitteilungen; keine IT-Lösungen	Alle Mitarbeiter verwenden E-Mail zur innerbetrieblichen Kommunikation	E-Mail primäres Kommunikationsmedium; Dokumentenversand, Empfangsbestätigung, automatische Archivierung, Unterstützung von Terminabstimmung im Team, Groupware-Funktionen		
6 Welchen Stellenwert hat Kommunikation mit Geschäftspartnern? (Zulieferern, Kunden, Kooperationspartnern)	Operative Geschäftsabwicklung (Rechnungen, Bestellungen, Angebote etc.)	Abstimmung zu Planungszwecken; regelmäßiger Informationsaustausch mit Verbänden und Kammern	Einbindung in Kommunikationsnetzwerk; gemeinsame Strategie mit Partnern; enge Abstimmung; gemeinsame Planung		

Anwenderorientierung

Bitte rechts eintragen (1-5)	1	2	3	4	5
1 Wie ist die Anlaufstelle für technische Fragen von Endbenutzern gestaltet?	Keine definierte Anlaufstelle; Mitarbeiter fragen gegebenenfalls einen Kollegen	Definierte Anlaufstelle für jedes Problem; keine dedizierten Mitarbeiter	Dedizierte Anlaufstelle zur Unterstützung der Benutzer; Auswertung der Anfragen im Hinblick auf Verbesserungsmöglichkeiten		
2 Inwieweit wird bei DV-Arbeitsplätzen auf Ergonomie geachtet?	Ergonomie an DV-Arbeitsplätzen spielt untergeordnete Rolle	Ergonomie ist Kriterium bei Beschaffung und Neugestaltung; Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen wird nachgegangen	Regelmäßige Überprüfung aller DV-Arbeitsplätze; benutzerindividuelle Arbeitsplatzgestaltung (z. B. bezüglich Körpergröße, Rückenbeschwerden, Sehhilfen)		
3 Wie werden bei Neueinführungen von Anwendungen die Benutzer einbezogen?	Einbeziehung der Benutzer am Stichtag der Einführung	Benutzerschulung vor Einführung	Benutzerbeteiligung während der Konzeption; Aufnahme von Benutzeranregungen in das Pflichten-, Lastenheft; Einbindung der Benutzer im gesamten Projektverlauf		

Sicherheit und Verletzlichkeit

Bitte rechts eintragen (1-5)	1	2	3	4	5
1 Was geschieht, wenn die drei unentbehrlichsten IT-Mitarbeiter unvorhergesehen aus dem Unternehmen ausscheiden?	Betrieb steht; erforderliche Qualifikation weder durch Schulung noch durch Neueinstellung ersetzbar	Wiederherstellung des Normalbetriebs zeit- und kostenaufwendig; entstandene Lücke nur schwer zu schließen	Keine Abhängigkeit von Einzelpersonen; kritische Qualifikationen mehrfach vorhanden, gut dokumentiert oder am Arbeitsmarkt verfügbar		
2 Wie ist die Datensicherung geregelt?	Kein arbeitsplatzübergreifendes Konzept; jeder Nutzer eigenverantwortlich	Regelmäßige Sicherung zentraler Datenbestände; Richtlinie zur eigenverantwortlichen Sicherung lokaler Daten	Regelmäßige, automatische und zentrale Sicherung aller Daten; tägliche Sicherung kritischer Daten; geschützte Aufbewahrung von Sicherungskopien an unterschiedlichen Orten; Überprüfung der Wiederherstellbarkeit; Dokumentation		
3 Welche Regelungen bestehen für den IT-Katastrophenfall?	Keine Regelungen für Ernstfall; jeder rettet, was er kann	Regelungen für Vorgehen und Maßnahmen im Katastrophenfall mit definierter Verantwortung; kein Wiederanlaufplan; Katastrophenfall wird nicht geübt	Katastrophenplan mit Wiederanlaufplan; regelmäßige Überprüfung und Übung		
4 Ab wann treten bei einem IT-Totalausfall – bei Versagen aller Sicherheitsmaßnahmen – folgende Auswirkungen ein?	Kundenbedienung, Lieferung, Zahlungsverkehr und Fakturierung nicht mehr möglich	Abwanderung von Kunden; Verärgerung von Lieferanten	Schwerer Schaden für das Unternehmensbild		
Angabe in Stunden					
5 Welcher Anteil der Mitarbeiter kann nicht mehr arbeiten, wenn die IT vollständig ausfällt? (Dauer über einen halben Tag)		Angabe in Prozent			%

Innovative Lösungen

Bitte rechts eintragen (1-5)	1	2	3	4	5
1 Inwieweit werden Abläufe auf die Möglichkeit einer Unterstützung durch Workflow-Systeme überprüft?	Einsatz bisher nicht erwogen	Einsatz wurde für ausgewählte Abläufe überprüft	Überprüfung aller Abläufe; ständige Suche nach Möglichkeiten zur Verbesserung und Ausweitung des Workflow-Einsatzes		
2 Inwieweit wird das Potential neuer Informations- und Kommunikationstechnologien ausgeleuchtet?	Skeptische Haltung gegenüber neuen Technologien	Beobachtung der Technikentwicklung; Einsatz ausgereifter Technologien	Ständige aktive Suche nach Technologiepotentialen; Realisierung auch innovativer Projekte		
3 Wie werden operative Datenbestände genutzt?	Alte Datenbestände werden gelöscht, wenn nicht mehr für operative Zwecke benötigt	Statistische Auswertungen über operative Daten	Data Warehouse/Data Mining zur Gewinnung geschäftlicher Erkenntnisse; Verwendung für strategische und taktische Entscheidungen		
4 Inwieweit werden elektronische Medien (Internet, E-Mail) zur Unterstützung des Kundenkontakts genutzt?	Keine Nutzung	Unternehmen und gesamte Produktpalette online dargestellt; Kunden erhalten über das Online-Medium Zusatznutzen	Realisierung von Kundenservices über das Medium; Geschäftsprozesse sind auf den elektronischen Dialog mit dem Kunden ausgerichtet; z. B. elektronische Bestellung und Bezahlung		
5 Wie wird elektronische Kommunikation (Internet, EDI) genutzt, um Geschäftsabläufe zwischen Unternehmen umzugestalten?	Keine elektronische Kommunikation mit anderen Unternehmen	Automatisierung bestehender Prozesse zwischen Unternehmen (Rechnungen, Bestellungen etc., EDI)	Integration und Koordination der unternehmensübergreifenden Prozesse		
6 Inwieweit wird die Archivierung von Schriftverkehr, Belegen und anderen Dokumenten durch IT unterstützt?	Keine Unterstützung; klassisches Papierarchiv	Klassisches Papierarchiv elektronisch verfügbar; Suche nach verschiedenen Kriterien und Volltextsuche möglich	Voll indexiertes Archiv aller Dokumente; Volltextsuche und systematische Suche		
7 Inwieweit werden neue Medien (z. B. Internet, Online-Datenbanken) zur Informationsgewinnung genutzt?	Keine Nutzung	Unsystematische Nutzung; zufällige „Treffer“	Neue Medien werden intensiv genutzt und systematisch ausgewertet		
8 Wie häufig werden organisatorische Änderungen nicht wie gewünscht durchgeführt, weil sie mit den bestehenden Anwendungssystemen nicht realisiert werden können?	Häufig; einige organisatorische Veränderungen unter Umgehung der IT durchgeführt	Gelegentlich; organisatorische Regelungen häufig am bestehenden Anwendungssystem ausgerichtet	Nie; Anwendungssysteme beeinträchtigen Entscheidungsfreiheit nicht		
9 Inwieweit wurden die Einsatzmöglichkeiten mobiler IT-Lösungen (Laptop, Handheld, Barcodeleser, Funk, Satellit) überprüft?	Keine Überprüfung	Ausgewählte mobile IT-Lösungen für Teilbereiche des Unternehmens geprüft	Überprüfung in allen Bereichen; Einsatz wo nutzbringend		
10 Wie aktuell und flexibel können gedruckte Informationsmaterialien/Dokumente (Broschüren, Flyer, Bücher) bereitgestellt werden?	Informationsmaterial extern geordert; Lagerung erforderlich	Kleine Mengen bei geringen Qualitätsanforderungen intern nach Bedarf produzierbar	Auch hochwertige Dokumente intern jederzeit in beliebiger Menge produzierbar		

IT-Strategie

Bitte rechts eintragen (1-5)	1	2	3	4	5
1 Inwieweit wird überprüft, ob Aufgaben der IT durch externe Dienstleister besser oder kostengünstiger wahrgenommen werden können?	Keine Überprüfung	Gezielt für ausgewählte Bereiche		Regelmäßig und systematisch für alle Aufgaben unter Berücksichtigung von Kosten, Nutzen und strategischer Bedeutung	
2 Inwieweit gibt es Regelungen für Neuanschaffungen, um ungewollte Heterogenität der IT-Landschaft zu vermeiden?	Keine zentrale Auswahl; Entscheidung auf Abteilungsebene	Teilweise Vorgaben für neu anzuschaffende Systeme		Charta für alle Neuanschaffungen; Ausnahmen sind zu begründen	
3 Wie werden die Potenziale von IT genutzt?	Kostengünstige Realisierung bestehender Abläufe	Verbesserung bestehender Abläufe		Differenzierung am Markt; Erzielung von Wettbewerbsvorteilen	
4 Wie werden aus der Geschäftsstrategie Vorgaben für und Anforderungen an die IT-Strategie abgeleitet?	Keine Abstimmung zwischen IT-Strategie und Geschäftsstrategie	IT-Strategie aus Geschäftsstrategie abgeleitet		Gemeinsame Definition der IT-Strategie zwischen IT- und Unternehmensleitung; regelmäßige Überprüfung des Zusammenspiels	
5 Nach welchen Kriterien werden IT-Investitionen getätigt?	Reine Kostenbetrachtung	Auch Nutzengrößen, soweit quantifizierbar		Auch Investitionen nach rein strategischen Erwägungen; auch nicht quantifizierbarer Nutzen	
6 Wie werden Planung und Durchführung von IT-Projekten bereichsübergreifend koordiniert?	Bereichsweise Planung und Gestaltung; Geschäftsbereiche/Fachabteilungen vollständig autonom	Bereichsweise Planung; Unterstützung, Beratung und bereichsübergreifende Koordination durch IT-Abteilung		Unternehmensweite Koordination mit klar geregelter Zuständigkeit; Ausrichtung aller IT-Projekte an unternehmensweiter IT-Strategie	
7 Wie lange haben Mitarbeiter und/oder Kunden Zugriff auf die IT-Systeme?	Nur zu Kernarbeitszeiten	Mehr als 20 Stunden/Tag; an allen Werktagen		24 Stunden/Tag; 365 Tage im Jahr	

Messgrößen zur Geschäftssituation

Bitte rechts eintragen (1-5)	1	2	3	4	5
1 Kundenzufriedenheit (externe Kunden)	Einige Kundenbeschwerden; häufig Eskalation zur Problemlösung	Wenige Kundenbeschwerden werden mit hoher Priorität bearbeitet; Kundenzufriedenheit wird gemessen		Zufriedene Kunden, deren Erwartungen oft übertroffen werden	
2 Marktanteile	Abnehmend	Gleichbleibend		Zunehmend	
3 „Cash Flow“	Negativ	Neutral		Positiv	
4 Rentabilität	Geringer als die Konkurrenz	Vergleichbar mit der Konkurrenz		Besser als die Konkurrenz	
5 Produktivität	Abnehmend	Mäßige Verbesserung		Konstante Verbesserung; bedeutende Zunahme	
6 Gesamtumsatz des Unternehmens					



© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken
der International Business Machines Corporation.

IBM Form GM12-6115-1(01/01)