COMPUTERWOCHE
VOICE OF DIGITAL

Link: https://www.computerwoche.de/a/statt-cost-cutting-mehr-kundenfokus,1935470

CEOs ändern den Kurs

Statt Cost-Cutting mehr Kundenfokus

Datum: 03.06.2010
Autor(en): Martin Bayer

Der Fokus der Unternehmenslenker richtet sich wieder stärker auf die Kunden, haben die Experten von Gartner herausgefunden. Investiert wird allerdings weiter mit Vorsicht.

Die Prioritäten der Firmenlenker weltweit verschieben sich. Standen Anfang vergangenen Jahres vor allem die Kosten sowie Maßnahmen diese zu senken im Mittelpunkt der CEO-Bemühungen, richtet sich der Blick nun wieder stärker auf die Kunden, meldeten die Analysten von **Gartner**[1]. Neben Strategien, neue Kundengruppen zu gewinnen, gehe es dabei auch darum, bestehende Kunden zu halten sowie die Beziehungen zu festigen und auszubauen.

Lesen Sie mehr zu IT-Strategien und Marktentwicklungen:

- **CIOs ärgern sich über Berichtswege**[2]
- **IT-Kosten - Abspecken bis zum Hungertod?**[3]
- **Geld für IT-Projekte sitzt wieder lockerer**[4]
- **IT-Budgets sollen sich 2010 leicht erholen**[5]

Das bedeutet jedoch nicht automatisch, dass die Unternehmen wieder mehr Geld in die Hand nehmen. Gartner zufolge werden die Firmenchefs auch in den kommenden Jahren eher vorsichtig agieren. Neue Investitionen müssten zuvor an anderer Stelle eingespart worden sein, beispielsweise im IT-Betrieb. Den Analysten zufolge werden sich die CEOs in nächster Zukunft daran machen, die Früchte ihrer Restrukturierungsmaßnahmen zu ernten. Diese Mittel würden in Maßnahmen investiert, um die künftigen Geschäfte anzukurbeln. Allerdings werde genau geprüft, was die Initiativen kosten und letztendlich einbringen. Diese Geschäftsmentalität könnte noch bis 2015 vorherrschen. Auf folgende fünf Punkte sollten die Verantwortlichen in den Firmen Gartner zufolge achten, wenn sie ihre Strategie für die kommenden Jahre festzurren:

1. Restrukturierung abschließen: Die CEOs haben im vergangenen Jahr angefangen, ihre Organisationen umzubauen. Die Geschäftsprozesse wurden auf mehr Effizienz und Kostenkontrolle getrimmt. Dieser Kostenzentrierte Ansatz berge jedoch die Gefahr negativer Einflüsse auf das eigene Partner- und Ökosystem. Firmen sollten daher mit ihrer Restrukturierung allmählich zu einem Abschluss kommen. Die **IT-Abteilungen** können in diesem Umfeld kaum auf eine Erhöhung ihrer Budgets hoffen. Allerdings würden IT-Maßnahmen mit Einsparungen in anderen Bereiche3n finanziert, sofern der Business-Nutzen eindeutig belegbar ist.

2. Vertrauen herstellen: Die Wirtschaftskrise hat weltweit für Verunsicherung gesorgt und das Vertrauen in vielen Geschäftsbeziehungen gestört. Für die Unternehmen wird es in den folgenden Monaten hauptsächlich darum gehen, dieses Vertrauen wiederherzustellen. Nur auf dieser Basis lasse sich zukünftiges Wachstum erzielen. Die **IT-Abteilungen** sollten sich darauf vorbereiten, dass die eigenen Organisationen mehr Transparenz über die internen Prozesse benötigten. Vor allem **BI**[6]**-Applikationen**[7] dürften stärker nachgefragt werden.

Gartner: Die fünf Tipps für IT-Strategen

3. Wachstumspläne entwickeln: Die Unternehmenschef müssen einen Plan entwickeln, auf welcher Basis das künftige Wachstum aufbauen soll. Schließlich fragen die Aktionäre, wie sich ihre Investitionen rechnen. Künftiges Wachstum lässt sich durch unterschiedliche Aktivitäten erzielen - beispielsweise durch Akquisitionen oder durch Innovation. Die **IT-Abteilung** muss sich so organisieren, dass alle Firmenaspekte abgedeckt sind: ein möglichst effizienter laufender **IT-Betrieb**[8] sowie die Unterstützung der auf die Zukunft ausgerichteten Prozesse - sei es die Integration von Zukäufen oder die Entwicklung neuer Produkte und Services.

4. Auf die Regeln achten: Angesichts der Turbulenzen in den zurückliegenden Monaten sind die Behörden in den meisten Ländern wieder dazu übergegangen, den Unternehmen genauer auf die Finger zu sehen. Das Finanzdebakel soll auf keinen Fall wiederholen. Die Regularien haben sich daher vielerorts verschärft und könnten sich auch in den kommenden Monaten weiter verändern. Die **IT-Abteilung** muss diese Entwicklungen im blick behalten und die notwendigen **Compliance**[9]-Richtlinien in ihren Systemen abbilden. Das gelingt jedoch nur, wenn die **CIOs**[10] rechtzeitig Bescheid wissen, was sich ändert und welche Regeln einzuhalten sind.

5. Die Zukunft vorhersagen: Noch sind die Folgen der weltweiten Wirtschaftskrise nicht eindeutig abzusehen. Oft ist es nach wie vor unklar, wie sich einzelne Geschäftsbereiche beziehungsweise Industrien weiterentwickeln - und vor allem in welchem Volumen. Für die Unternehmen wird es daher immer wichtiger, genau zu wissen, in welchen Bereichen zukünftiges Geschäftspotenzial zu heben ist. Die **IT-Abteilungen** müssen dafür die geeigneten Werkzeuge bereitstellen. Tools müssen genaue Analysen des Geschäftsbetriebs liefern, um die Verantwortlichen in ihren Entscheidungen zu unterstützen. Die Daten müssen so ermittelt und aufbereitet werden, damit möglichst genaue Vorhersagen über zukünftige Geschäftsentwicklungen möglich werden.

Links im Artikel:

[1] **http://www.gartner.com/technology/home.jsp**
[2] **https://www.computerwoche.de/management/it-strategie/1936349/**
[3] **https://www.computerwoche.de/management/it-strategie/1934854/**
[4] **https://www.computerwoche.de/mittelstand/1934552/**
[5] **https://www.computerwoche.de/software/erp/1932792/**
[6] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/b/BI.html**
[7] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/a/App.html**
[8] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/i/IT-Betrieb.html**
[9] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/Compliance.html**
[10] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/CIO.html**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.