

IT-Strategie

Firmenname

1 Änderungshistorie

Achtung: Das vorliegende Template ist als „Maximal“-Beispiel zu verstehen und soll die mögliche Bandbreite an Inhalten darstellen. In der Realität wird eine IT-Strategie nur die für den konkreten Fall notwendigen Elemente beinhalten.

In der aktuellen Version wurden folgende Anpassungen vorgenommen

Datum	Autor	Beschreibung
24.05.2024	Bieser, Christian	Vorlage Version 1

Dokumenten-Verweise

Name	Datei
<i>Name des Dokuments</i>	<i>Dateiname</i>

2 Inhaltsverzeichnis

1	Änderungshistorie	2
2	Inhaltsverzeichnis	3
3	Management Summary	5
3.1	<i>Einleitung und Hintergrund</i>	5
3.2	<i>Strategische IT-Ziele</i>	5
3.3	<i>Schlüsselinitiativen und Projekte</i>	5
3.4	<i>Risiken und Herausforderungen</i>	6
3.5	<i>Erwartete Ergebnisse und Nutzen</i>	6
4	Herausforderungen (Umfeld)	6
4.1.1	Rasche technologische Veränderungen	6
4.1.2	Integration neuer Systeme	7
4.1.3	IT-Sicherheit und Datenschutz	7
4.1.4	Budgetbeschränkungen	7
4.1.5	Mangel an qualifiziertem Personal	7
4.1.6	Geschäftsanforderungen und IT-Ausrichtung	7
4.1.7	Projektmanagement und Umsetzung	7
4.1.8	Compliance und Regulierung	8
4.1.9	Digitalisierung und Innovation	8
4.1.10	Change Management	8
5	Vision und Mission	8
5.1	<i>Vision</i>	8
5.2	<i>Mission – Auftrag und Leitsätze</i>	9
5.2.1	Detaillierung Faktor 1 aus der Vision	9
5.2.2	Detaillierung Faktor 2 aus der Vision	10
5.2.3	Detaillierung Faktor x aus der Vision	10
6	IT Leitplanken	10
6.1	<i>Leitplanke 1, z.B. Einsatz von Cloud</i>	10
6.2	<i>Leitplanke 2, z.B. Einsatz standardisierter Produkte</i>	10
6.3	<i>Leitplanke x, z.B. Personalrestriktionen</i>	10
7	IT Handlungsfelder (Hauptziele)	10
7.1	<i>Handlungsfeld 1, z.B. IT-Governance</i>	11
7.1.1	Beschreibung	11
7.1.2	Maßnahme	11
7.2	<i>Handlungsfeld 2, z.B. IT-Demand</i>	11
7.2.1	Beschreibung	11
7.2.2	Maßnahme	11
7.3	<i>Handlungsfeld X</i>	12
7.3.1	Beschreibung	12
7.3.2	Maßnahme	12
8	Roadmap	12

9	Risiken und Risikomanagement	12
9.1	<i>Risikobewertung</i>	12
9.2	<i>Risikomanagementstrategien</i>	13
10	Erfolgsmessung	13
10.1	<i>KPIs</i>	13
10.1.1	Technische KPIs	13
10.1.2	Sicherheits-KPIs	14
10.1.3	Service- und Support-KPIs	14
10.1.4	Projektmanagement-KPIs	14
10.1.5	Finanz-KPIs	15
10.2	<i>Überwachungs- und Bewertungsprozesse</i>	15
10.2.1	Regelmäßige Strategie-Meetings	15
10.2.2	KPI-Überwachung und -Berichterstattung	15
10.2.3	IT-Audit und Compliance-Überprüfungen	15
10.2.4	Feedback von Stakeholdern	16
10.2.5	Technologie- und Marktanalyse	16
11	Schlussfolgerung und Ausblick	17
11.1	<i>Zusammenfassung</i>	17
11.2	<i>Nächste Schritte</i>	17

3 Management Summary

Eine Management Summary für eine IT-Strategie sollte prägnant und klar strukturiert sein, um die wichtigsten Punkte der Strategie auf einen Blick darzustellen. Eine Kurze Beschreibung, warum die IT-Strategie entwickelt wurde und welche Ziele sie verfolgt, ist sinnvoll. In diesem Absatz werden die nachfolgenden Kapitel zentral zusammengefasst, sodass eine Person, die wenig Zeit hat, das gesamte Dokument durch zu lesen, trotzdem die Chance erhält einen umfassendes Verständnis zu bekommen.

Beispiel:

3.1 Einleitung und Hintergrund

Unsere IT-Strategie wurde entwickelt, um die digitalen Transformationsziele des Unternehmens zu unterstützen und die Wettbewerbsfähigkeit zu stärken. Die Strategie zielt darauf ab, durch den Einsatz fortschrittlicher Technologien und optimierter Prozesse die Effizienz und Agilität unserer Geschäftsabläufe zu verbessern.

Vision: Unsere Vision ist es, als führender Innovator im Bereich der Informationstechnologie anerkannt zu werden, indem wir durch sichere, zuverlässige und innovative IT-Lösungen das Wachstum und den Erfolg unseres Unternehmens fördern.

Mission: Unsere Mission ist es, durch den Einsatz modernster Technologien und proaktiver IT-Dienstleistungen die Effizienz und Effektivität unserer Geschäftsprozesse zu maximieren, die Zufriedenheit unserer Kunden zu gewährleisten und die Sicherheit unserer Systeme zu gewährleisten.

3.2 Strategische IT-Ziele

Erhöhung der IT-Sicherheit: Implementierung von fortschrittlichen Sicherheitslösungen zur Minimierung von Cyber-Risiken.

Optimierung der IT-Infrastruktur: Modernisierung und Konsolidierung der IT-Infrastruktur zur Verbesserung der Effizienz und Reduzierung der Betriebskosten.

Förderung der Innovation: Einführung neuer Technologien und Methoden zur Unterstützung der digitalen Transformation und Innovation im Unternehmen.

Steigerung der Servicequalität: Verbesserung der IT-Serviceprozesse zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Reduzierung der Reaktionszeiten.

3.3 Schlüsselinitiativen und Projekte

Sicherheitsinitiative: Einführung eines umfassenden Sicherheitsprogramms, einschließlich regelmäßiger Penetrationstests und Schulungen zur Sensibilisierung für Cyber-Sicherheit.

Cloud-Migration: Übergang zu cloudbasierten Lösungen zur Verbesserung der Skalierbarkeit und Flexibilität der IT-Infrastruktur.

Datenanalyse: Implementierung von Big Data- und Analytics-Tools zur Unterstützung datengetriebener Geschäftsentscheidungen.

Service-Desk-Optimierung: Einführung eines neuen IT-Service-Management-Systems zur Verbesserung der Effizienz und Benutzerzufriedenheit.

Ressourcen und Budget:

Ressourcen: Zuweisung von spezialisierten IT-Fachkräften und externen Beratern zur Unterstützung der strategischen Initiativen.

Budget: Bereitstellung eines IT-Budgets von 10 Millionen Euro für das nächste Geschäftsjahr zur Umsetzung der Schlüsselprojekte und Initiativen.

3.4 Risiken und Herausforderungen

Cyber-Risiken: Notwendigkeit kontinuierlicher Überwachung und Anpassung der Sicherheitsmaßnahmen.

Technologische Veränderungen: Risiko der schnellen Veralterung von Technologien und Notwendigkeit regelmäßiger Aktualisierungen und Schulungen.

Budgetüberschreitungen: Strenge Budgetkontrolle erforderlich, um finanzielle Überschreitungen zu vermeiden.

3.5 Erwartete Ergebnisse und Nutzen

Kurzfristig: Verbesserung der IT-Servicequalität und Reduzierung der IT-Betriebskosten um 15%.

Langfristig: Erhöhung der IT-Sicherheit, Verbesserung der Innovationsfähigkeit und stärkere Unterstützung der Geschäftsziele durch technologische Exzellenz.

Schlussfolgerung: Diese IT-Strategie bildet die Grundlage für unsere digitale Zukunft und stellt sicher, dass wir durch effiziente, sichere und innovative IT-Lösungen einen nachhaltigen Wert für unser Unternehmen schaffen. Die erfolgreiche Umsetzung dieser Strategie wird maßgeblich dazu beitragen, unsere Geschäftsziele zu erreichen und unsere Position als Marktführer zu festigen.

4 Herausforderungen (Umfeld)

Beschreibung des Unternehmens und des Kontext, in dem das Unternehmen agiert. Insbesondere Beschreibung der zentralen Herausforderungen, die sich für die IT aus diesem Umfeld ergeben.

Beispiel

Eine IT-Abteilung kann vor zahlreichen Herausforderungen stehen, die sich aus dem Kontext der Unternehmensstrategie ergeben. Diese Herausforderungen können technischer, organisatorischer, finanzieller oder menschlicher Natur sein. Hier sind einige der häufigsten Herausforderungen:

4.1.1 Rasche technologische Veränderungen

- **Anforderung:** Ständige Aktualisierung und Anpassung der IT-Systeme an neue Technologien.
- **Herausforderung:** Schwierigkeiten, mit der Geschwindigkeit des technologischen Wandels Schritt zu halten, was Investitionen in neue Technologien und kontinuierliche Weiterbildung des Personals erfordert.

4.1.2 Integration neuer Systeme

- **Anforderung:** Integration neuer IT-Systeme und -Lösungen, die zur Unterstützung der Geschäftsstrategie eingeführt werden.
- **Herausforderung:** Komplexität der Integration neuer und alter Systeme, Sicherstellung der Datenkonsistenz und Minimierung von Ausfallzeiten.

4.1.3 IT-Sicherheit und Datenschutz

- **Anforderung:** Schutz der Unternehmensdaten und IT-Systeme vor Cyber-Bedrohungen und Einhaltung von Datenschutzgesetzen.
- **Herausforderung:** Ständige Bedrohung durch Cyber-Angriffe und die Notwendigkeit, stets aktuelle Sicherheitsmaßnahmen zu implementieren.

4.1.4 Budgetbeschränkungen

- **Anforderung:** Bereitstellung von IT-Diensten und -Lösungen innerhalb des festgelegten Budgets.
- **Herausforderung:** Balancierung zwischen notwendigen IT-Investitionen und Budgetbeschränkungen, was zur Priorisierung von Projekten und möglicherweise zum Verzicht auf wünschenswerte, aber nicht unbedingt notwendige Technologien führen kann.

4.1.5 Mangel an qualifiziertem Personal

- **Anforderung:** Verfügbarkeit von ausreichend qualifiziertem IT-Personal zur Umsetzung der IT-Strategie.
- **Herausforderung:** Schwierigkeiten bei der Rekrutierung und Bindung qualifizierter IT-Fachkräfte in einem wettbewerbsintensiven Arbeitsmarkt.

4.1.6 Geschäftsanforderungen und IT-Ausrichtung

- **Anforderung:** Ausrichtung der IT-Strategie auf die sich ändernden Geschäftsziele und -anforderungen.
- **Herausforderung:** Sicherstellung, dass die IT-Initiativen den Geschäftsanforderungen entsprechen und zur Erreichung der Unternehmensziele beitragen, was Flexibilität und eine enge Zusammenarbeit zwischen IT und Geschäftsführung erfordert.

4.1.7 Projektmanagement und Umsetzung

- **Anforderung:** Erfolgreiche Planung und Durchführung von IT-Projekten.

- **Herausforderung:** Komplexität bei der Umsetzung von IT-Projekten, Einhaltung von Zeitplänen und Budgets sowie das Management von Projektrisiken.

4.1.8 Compliance und Regulierung

- **Anforderung:** Einhaltung gesetzlicher und branchenspezifischer Vorschriften.
- **Herausforderung:** Ständige Anpassung an neue regulatorische Anforderungen und Sicherstellung der Compliance in allen IT-Prozessen und -Systemen.

4.1.9 Digitalisierung und Innovation

- **Anforderung:** Förderung der digitalen Transformation und Innovation innerhalb des Unternehmens.
- **Herausforderung:** Identifizierung und Implementierung neuer digitaler Lösungen und Technologien, die das Unternehmen voranbringen, während gleichzeitig bestehende Systeme und Prozesse optimiert werden.

4.1.10 Change Management

- **Anforderung:** Management von Veränderungen, die durch neue IT-Systeme und -Prozesse eingeführt werden.
- **Herausforderung:** Akzeptanz und Anpassungsfähigkeit der Mitarbeiter an neue Technologien und Arbeitsweisen, was umfassende Schulungen und eine klare Kommunikation erfordert.

Diese Herausforderungen müssen von der IT-Abteilung in enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung und anderen Abteilungen angegangen werden, um sicherzustellen, dass die IT-Strategie effektiv umgesetzt wird und zur Erreichung der Unternehmensziele beiträgt.

5 Vision und Mission

5.1 Vision

*„Ein zentraler Slogan des Selbstverständnis der IT-Einheit, für die die IT-Strategie formuliert wird“.
Im besten Fall, wird die Vision aus der übergeordneten Unternehmensstrategie abgeleitet.*

Die Vision einer IT-Abteilung beschreibt im Allgemeinen den langfristigen, idealen Zustand, den die Abteilung anstrebt. Sie dient als Leitstern, der die strategische Ausrichtung und die Entscheidungen der IT-Abteilung beeinflusst. Eine gut formulierte Vision hilft, die Ziele und Prioritäten der Abteilung klar zu kommunizieren und das Team zu motivieren.

Hier sind einige Elemente und Beispiele, die eine Vision einer IT-Abteilung beinhalten könnte:

Unterstützung der Geschäftsstrategie

Beispiel: "Unsere Vision ist es, durch innovative und zuverlässige IT-Lösungen einen entscheidenden Beitrag zur Erreichung der strategischen Ziele unseres Unternehmens zu leisten."

Innovation und Technologie

Beispiel: "Wir streben danach, stets an der Spitze technologischer Entwicklungen zu stehen und durch kontinuierliche Innovation die Wettbewerbsfähigkeit unseres Unternehmens zu stärken."

Effizienz und Agilität

Beispiel: "Unsere Vision ist es, eine hochgradig effiziente und agile IT-Infrastruktur zu schaffen, die schnell auf Veränderungen im Markt und in den Geschäftsanforderungen reagieren kann."

Sicherheit und Zuverlässigkeit

Beispiel: "Wir sind bestrebt, die höchste Sicherheit und Zuverlässigkeit unserer IT-Systeme zu gewährleisten, um das Vertrauen unserer Kunden und Partner zu stärken."

Kundenzufriedenheit

Beispiel: "Unsere Vision ist es, durch erstklassigen IT-Support und maßgeschneiderte Lösungen die Zufriedenheit und das Vertrauen unserer internen und externen Kunden kontinuierlich zu erhöhen."

Nachhaltigkeit

Beispiel: "Wir engagieren uns dafür, nachhaltige IT-Praktiken zu fördern und durch umweltfreundliche Technologien und Prozesse zur Nachhaltigkeit unseres Unternehmens beizutragen."

5.2 Mission – Auftrag und Leitsätze

Eine IT-Mission ist gegenwartsorientiert, handlungsorientiert, beschreibt den aktuellen Zweck und die grundlegenden Aktivitäten der IT-Abteilung, um die Vision zu erreichen. Die Ableitung findet aus der Vision statt.

Beispiel

Unsere Mission ist es, durch den Einsatz modernster Technologien und proaktiver IT-Dienstleistungen die Effizienz und Effektivität unserer Geschäftsprozesse zu maximieren, die Zufriedenheit unserer Kunden zu gewährleisten und die Sicherheit unserer Systeme zu gewährleisten.

5.2.1 Detaillierung Faktor 1 aus der Vision

Die in der Vision beschriebenen Attribute werden genauer beschrieben, Beispiel:

Unter „modernsten Technologien“ verstehen wir:

Künstliche Intelligenz (KI) und Maschinelles Lernen (ML)

Anwendungen: Automatisierte Datenanalyse, Spracherkennung, Bildverarbeitung, vorausschauende Wartung, personalisierte Kundeninteraktionen.

Beispiele: Chatbots, Empfehlungssysteme, autonome Fahrzeuge, Gesichtserkennung.

Cloud Computing

Anwendungen: Skalierbare Rechenleistung, Speicherlösungen, Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS).

Beispiele: Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP).

5.2.2 Detaillierung Faktor 2 aus der Vision

Beschreibung

5.2.3 Detaillierung Faktor x aus der Vision

Beschreibung

6 IT Leitplanken

6.1 Leitplanke 1, z.B. Einsatz von Cloud

Beschreibung, Beispiel:

Cloud-Technologien sollten insbesondere dann zum Einsatz kommen, wenn für den konkreten Anwendungsfall die folgenden Vorteile zutreffen:

Kostenvorteile, Stabilitätsvorteile, Schnelligkeit, zusätzliche Features.

Hierbei ist zu beachten, dass sowohl Compliance-Themen (Datenschutz), als auch die die technische Integration in die Gesamtlandschaft (z.B. Authentifizierung) erfolgreich abgearbeitet werden können.

6.2 Leitplanke 2, z.B. Einsatz standardisierter Produkte

Beschreibung

6.3 Leitplanke x, z.B. Personalrestriktionen

Beschreibung

7 IT Handlungsfelder (Hauptziele)

Die folgenden Beispiele, sind exemplarisch für Handlungsfelder, die sich aus den vorherigen Kapiteln ergeben:



Aufgrund *Grund XY* werden folgende IT-Rollen/Funktionen in vereinfachter Form vorgehalten oder ausgelagert, bzw. nicht separat definiert und tauchen daher aktuell nicht in den Handlungsfeldern auf:

Funktion/Rolle	Umgang	Begründung/ Details
<i>z.B. Enterprise-Architekturmanagement</i>	<i>Nicht separat vorhanden</i>	<i>Begründung, z.B. wird in einer anderen Organisationseinheit ausgeführt</i>

7.1 Handlungsfeld 1, z.B. IT-Governance

7.1.1 Beschreibung

Ausführliche Beschreibung und Status:

- *Welche Governance Strukturen gibt es?*
- *Welche Prozesse und Richtlinien? Sind Kontrollmechanismen implementiert?*
- *Gibt es eine Berichterstattung für Stakeholder inkl. KPIs?*

7.1.2 Maßnahme

Ausführliche Beschreibung Nächste Schritte

7.2 Handlungsfeld 2, z.B. IT-Demand

7.2.1 Beschreibung

Ausführliche Beschreibung und Status:

- *Wie werden Anforderungen an die IT gesammelt, dokumentiert und bewertet/priorisiert?*
- *Wie findet die Kapazitätsplanung zur Umsetzung statt und welches Vorgehensmodell gibt es (Projektmanagement)?*
- *Welche Genehmigungsschritte gibt es?*
- *Wie werden Informationen zum Status verteilt?*
- *Gibt es Nachbetrachtungen?*

7.2.2 Maßnahme

Ausführliche Beschreibung Nächste Schritte

7.3 Handlungsfeld X

7.3.1 Beschreibung

Beschreibung und Status

7.3.2 Maßnahme

Ausführliche Beschreibung Nächste Schritte

8 Roadmap

Eine Roadmap zur Operationalisierung einer IT-Strategie dient als detaillierter Plan, der die Schritte und Meilensteine definiert, die zur Umsetzung der IT-Strategie erforderlich sind. Sie hilft, die Strategie in konkrete, umsetzbare Aktionen zu überführen und stellt sicher, dass alle Beteiligten auf dem gleichen Stand sind. Die Meilensteine der Roadmap können sich hierzu aus den Maßnahmen in den obigen Handlungsfeldern ergeben.

9 Risiken und Risikomanagement

9.1 Risikobewertung

Hier sind die wesentlichen Schritte und Komponenten einer IT-Risikobewertung, sie könnten beispielsweise in tabellarischer Form dargestellt werden (siehe unten Komponente Risikoregister):

Identifizierung von Risiken:

- *Bedrohungsquellen: Erkennen von potenziellen Bedrohungen wie Cyberangriffe, Datenverlust, Systemausfälle, Naturkatastrophen, menschliches Versagen usw.*
- *Schwachstellen: Bestimmen von Schwachstellen in IT-Systemen, Anwendungen, Netzwerken und Prozessen, die ausgenutzt werden könnten.*

Bewertung der Risiken:

- *Wahrscheinlichkeit: Einschätzung der Wahrscheinlichkeit, mit der jedes identifizierte Risiko eintreten könnte.*
- *Auswirkungen: Analyse der potenziellen Auswirkungen auf das Unternehmen, wenn das Risiko eintritt (z.B. finanzielle Verluste, Reputationsschäden, rechtliche Konsequenzen).*

Risikopriorisierung:

- *Risikomatrix: Erstellung einer Risikomatrix, um Risiken nach ihrer Wahrscheinlichkeit und ihren Auswirkungen zu kategorisieren und zu priorisieren.*
- *Kritische Risiken: Identifizierung von Risiken, die besondere Aufmerksamkeit erfordern, da sie hohe Auswirkungen und/oder hohe Eintrittswahrscheinlichkeiten haben.*

9.2 Risikomanagementstrategien

Entwicklung von Risikomanagementstrategien:

- *Risikovermeidung: Maßnahmen zur Vermeidung von Risiken (z.B. durch Änderung von Prozessen oder Technologien).*
- *Risikominderung: Maßnahmen zur Reduzierung der Wahrscheinlichkeit oder der Auswirkungen von Risiken (z.B. Implementierung von Sicherheitskontrollen).*
- *Risikotransfer: Übertragung von Risiken auf Dritte (z.B. durch Versicherungen oder Outsourcing).*
- *Risikotoleranz: Akzeptanz von Risiken, die als unvermeidlich oder geringfügig betrachtet werden.*

Implementierung von Maßnahmen:

- *Maßnahmenplan: Entwicklung eines detaillierten Plans zur Umsetzung der Risikomanagementstrategien.*
- *Rollen und Verantwortlichkeiten: Festlegung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten für die Umsetzung der Maßnahmen.*
- *Überwachung und Überprüfung:*
- *Kontinuierliche Überwachung: Regelmäßige Überwachung der Risiken und der Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen.*
- *Periodische Überprüfung: Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Risikobewertung, um neue Bedrohungen und Änderungen in der IT-Landschaft zu berücksichtigen.*

Komponenten einer IT-Risikobewertung

- **Risikoregister:** Ein Dokument, das alle identifizierten Risiken, deren Bewertungen und die geplanten Maßnahmen zur Risikobewältigung auflistet.
- **Risikomatrix:** Eine visuelle Darstellung der Risiken nach ihrer Wahrscheinlichkeit und ihren Auswirkungen.
- **Berichte und Dokumentationen:** Regelmäßige Berichte über den Status der Risiken und die Fortschritte bei der Umsetzung der Risikomanagementstrategien.
- **Richtlinien und Verfahren:** Dokumentierte Richtlinien und Verfahren zur Risikobewertung und zum Risikomanagement, die den Rahmen und die Methoden des Prozesses definieren.

10 Erfolgsmessung

10.1 KPIs

Wichtige Leistungsindikatoren zur Messung des Erfolgs der IT-Strategie. Zum Beispiel:

10.1.1 Technische KPIs

- **Systemverfügbarkeit (Uptime):**
Beschreibung: Prozentsatz der Zeit, in der IT-Systeme und -Dienste verfügbar sind.

Formel: $(\text{Verfügbare Zeit} / \text{Gesamte Zeit}) * 100$

- **Durchschnittliche Reparaturzeit (Mean Time to Repair, MTTR):**

Beschreibung: Durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um ein IT-Problem zu beheben.

Formel: $\text{Gesamte Reparaturzeit} / \text{Anzahl der Vorfälle}$

- **Durchschnittliche Zeit zwischen Ausfällen (Mean Time Between Failures, MTBF):**

Beschreibung: Durchschnittliche Zeitspanne zwischen Ausfällen eines IT-Systems.

Formel: $\text{Gesamte Betriebszeit} / \text{Anzahl der Ausfälle}$

- **Fehlerquote (Error Rate):**

Beschreibung: Prozentsatz der fehlerhaften Prozesse oder Transaktionen im IT-Betrieb.

Formel: $(\text{Anzahl der Fehler} / \text{Anzahl der gesamten Prozesse}) * 100$

10.1.2 Sicherheits-KPIs

- **Anzahl der Sicherheitsvorfälle:**

Beschreibung: Anzahl der erfassten Sicherheitsvorfälle innerhalb eines bestimmten Zeitraums.

- **Zeit bis zur Entdeckung (Time to Detect, TTD):**

Beschreibung: Durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um einen Sicherheitsvorfall zu erkennen.

- **Zeit bis zur Behebung (Time to Resolve, TTR):**

Beschreibung: Durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um einen Sicherheitsvorfall zu beheben.

- **Anzahl der erfolgreichen Penetrationstests:**

Beschreibung: Anzahl der durchgeführten und bestandenen Penetrationstests.

10.1.3 Service- und Support-KPIs

- **Erstlösungsrate (First Call Resolution Rate):**

Beschreibung: Prozentsatz der IT-Probleme, die beim ersten Kontakt gelöst werden.

Formel: $(\text{Anzahl der beim ersten Anruf gelösten Probleme} / \text{Gesamtanzahl der Anrufe}) * 100$

- **Durchschnittliche Bearbeitungszeit (Average Handling Time, AHT):**

Beschreibung: Durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um ein Support-Ticket zu bearbeiten.

Formel: $\text{Gesamte Bearbeitungszeit} / \text{Anzahl der Tickets}$

- **Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction, CSAT):**

Beschreibung: Zufriedenheitsbewertung der IT-Dienste durch die Endbenutzer.

Formel: $(\text{Summe der Zufriedenheitsbewertungen} / \text{Anzahl der Bewertungen}) * 100$

10.1.4 Projektmanagement-KPIs

- **Projektdurchlaufzeit:**

Beschreibung: Zeit, die benötigt wird, um ein IT-Projekt abzuschließen.

Formel: $\text{Enddatum} - \text{Startdatum}$

- **Projekterfolgsquote:**

Beschreibung: Prozentsatz der IT-Projekte, die innerhalb des Zeit- und Budgetrahmens abgeschlossen wurden.

Formel: $(\text{Anzahl der erfolgreichen Projekte} / \text{Gesamtanzahl der Projekte}) * 100$

- **Ressourcenauslastung:**
Beschreibung: Prozentsatz der verfügbaren IT-Ressourcen, die tatsächlich genutzt werden.
Formel: (Genutzte Ressourcen / Verfügbare Ressourcen) * 100

10.1.5 Finanz-KPIs

- **IT-Budgeteinhaltung:**
Beschreibung: Ausmaß, in dem das IT-Budget eingehalten wird.
Formel: (Tatsächliche Ausgaben / Geplantes Budget) * 100
- **Kosten pro Serviceeinheit:**
Beschreibung: Durchschnittliche Kosten für die Bereitstellung einer IT-Serviceeinheit.
Formel: Gesamtkosten / Anzahl der Serviceeinheiten

10.2 Überwachungs- und Bewertungsprozesse

Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung und Anpassung der IT-Strategie sind u.a.:

10.2.1 Regelmäßige Strategie-Meetings

Frequenz: Quartalsweise oder halbjährlich.

Inhalt:

- Bewertung des Fortschritts bei der Umsetzung der IT-Strategie.
- Überprüfung der aktuellen IT-Ziele und -Initiativen im Hinblick auf Geschäftsziele.
- Diskussion über neue technologische Entwicklungen und deren mögliche Integration.
- Anpassung der Prioritäten und Ressourcenverteilung basierend auf aktuellen Bedürfnissen.

10.2.2 KPI-Überwachung und -Berichterstattung

Frequenz: Monatlich oder quartalsweise.

Inhalt:

- Regelmäßige Überwachung und Berichterstattung der definierten KPIs.
- Analyse der KPI-Daten, um Trends und Abweichungen zu identifizieren.
- Bewertung der Effektivität der aktuellen IT-Strategie auf Basis der KPI-Ergebnisse.
- Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der KPI-Ergebnisse.

10.2.3 IT-Audit und Compliance-Überprüfungen

Frequenz: Jährlich oder nach Bedarf.

Inhalt:

- Durchführung von internen und externen IT-Audits, um die Einhaltung von Standards und Richtlinien sicherzustellen.
- Überprüfung der IT-Sicherheitspraktiken und -Protokolle.
- Identifikation von Schwachstellen und Bereichen, die verbessert werden müssen.
- Anpassung der IT-Strategie, um erkannte Schwächen zu beheben und Compliance-Anforderungen zu erfüllen.

10.2.4 Feedback von Stakeholdern

Frequenz: Kontinuierlich oder nach Bedarf.

Inhalt:

- Einholung von Feedback von internen und externen Stakeholdern, einschließlich Geschäftsführung, Mitarbeitern und Kunden.
- Bewertung des Feedbacks, um die Zufriedenheit mit den IT-Diensten und -Lösungen zu messen.
- Integration des Feedbacks in die IT-Strategie zur kontinuierlichen Verbesserung und Anpassung an die Bedürfnisse der Stakeholder.

10.2.5 Technologie- und Marktanalyse

Frequenz: Jährlich oder nach Bedarf.

Inhalt:

- Durchführung von Marktanalysen und Technologiebewertungen, um auf dem neuesten Stand der Entwicklungen zu bleiben.
- Identifizierung neuer Technologien und Trends, die einen Einfluss auf die IT-Strategie haben könnten.
- Anpassung der IT-Strategie, um neue Technologien und Marktanforderungen zu berücksichtigen.

11 Schlussfolgerung und Ausblick

Im Kapitel "Schlussfolgerungen" einer IT-Strategie sollten die wichtigsten Erkenntnisse und Empfehlungen zusammengefasst werden, um die Leser zu informieren und zu überzeugen. Es ist wichtig, dieses Kapitel klar und prägnant zu gestalten, um die Kernaussagen der IT-Strategie zu verdeutlichen.

11.1 Zusammenfassung

Mit Management Summary abgleichen – hier könnte die Langversion der Zusammenfassung stehen, während die Management Summary abgekürzt ist.

11.2 Nächste Schritte

Konkrete Maßnahmen und Verantwortlichkeiten für die Umsetzung der Strategie.