

Musterlösungen Vieweg-Buch „IT-Risiko-Management mit System“

Kontrollfragen und Aufgaben zu Kapitel 5

Lösung zu Frage 1

Normatives Management	Langzeit-Perspektive (5 bis 20 Jahre)
Strategisches Management	Mittelfrist-Perspektive (1 bis 5 Jahren)
Operatives Management	Kurzfrist-Perspektive (Jahresplan)

Lösung zu Frage 2

- Im Balanced Scorecard - Modell der Autoren Robert S. Kaplan und David P. Norton werden die Unternehmensperspektiven
 - „Lernen und Entwickeln“,
 - „Interne Prozesse“,
 - „Kunden“ und
 - „Finanzen“differenziert und in gegenseitiger Abhängigkeit (Ursache / Wirkung) und Ausgewogenheit behandelt. Innerhalb dieser Perspektiven sollen auch die nach innen und nach aussen gerichteten Ziele sowie die Produktivitäts- und Wachstumsziele eines Unternehmens aufeinander abgestimmt werden.



Lösung zu Frage 3

Strategische Ziele und Messgrößen:		
Strategische Ziele	Zielgrößen	Risiko-Toleranzen
Jährliche Rendite im Durchschnitt der nächsten 3 Jahre	ROCE = 15 % (ROCE = Return on Capital Employed Ratio)	5 %
Marktanteil für Outsourcing von IT-Dienstleistungen in Deutschland nach 3 Jahren	60 %	10 %
Marktanteil für Outsourcing von IT-Dienstleistungen bei Grossfirmen (mit über 20' 000 Arbeitsplätzen) in Deutschland nach 3 Jahren	80 %	20 %

Strategie:
Vergrosserung Marktanteil durch Wachstum, verbesserte Service-Qualität und gesteigerte Akquisitionsaktivität.

Abgeleitete Geschäftsziele, Messgrößen und Risiko-Toleranzen:		
Abgeleitete Geschäftsziele	Messgrößen	Risiko-Toleranzen (Akzeptabler Bereich)
Steigerung der Anzahl Neukunden innert 2 Jahren	20 %	10 % - 25 %
Gesteigertes Qualitätsniveau	4.5 Sigma	4.5 – 5.0 Sigma
Höhere Verfügbarkeit der zentralen IT-Systeme	99.9 %	99.9 - 99.95 %
Vergrosserung Betriebskapazitäten innert 2 Jahren	30 %	10 % - 35 %
Ausbau Verkaufs-/ Akquisitionstellen mit entsprechend ausgewiesenen Fachleuten innert einem Jahr	20 %	15 % - 25 %

Risiko-Appetit:
<ul style="list-style-type: none"> • Wir akzeptieren 15 % jährliche Mehrkosten für neue Betriebseinrichtungen, Personal und Qualitätssteigerungsprogramme • Wir akzeptieren, dass die Konkurrenz zunimmt, während wir unseren Marktanteil steigern wollen und wir durch ein entsprechendes Pricing die Profit-Marge schmälern müssen. • Wir akzeptieren nicht eine Reduktion der Qualität, Sicherheit und Verfügbarkeit unserer Dienstleistungen.

Lösung zu Frage 4

KGIs: Kundenperspektive und Finanzperspektive

KPIs: Lernen- und Entwicklungsperspektive und
Interne Prozessperspektive