



## Was verursacht eigentlich IT-Kosten?

Uwe Grensing (uwe@grensing.de) – März 2005

IT-Aktivitäten im Unternehmen verursachen – je nach Branche – beträchtliche Kosten. Eine Untersuchung aus den USA ergab dabei eine Bandbreite zwischen 300 und 35000 US-Dollar pro Mitarbeiter pro Jahr. Dabei machen die Kosten für Hardware und Softwarelizenzen jedoch nur einen geringeren Teil der Gesamtkosten aus. Der größere Teil entfällt auf Personalkosten für Leistungen, die entweder intern oder durch externe Dienstleister erbracht werden. Alle IT-Aktivitäten eines Unternehmens lassen sich in drei Hauptprozesse gliedern:

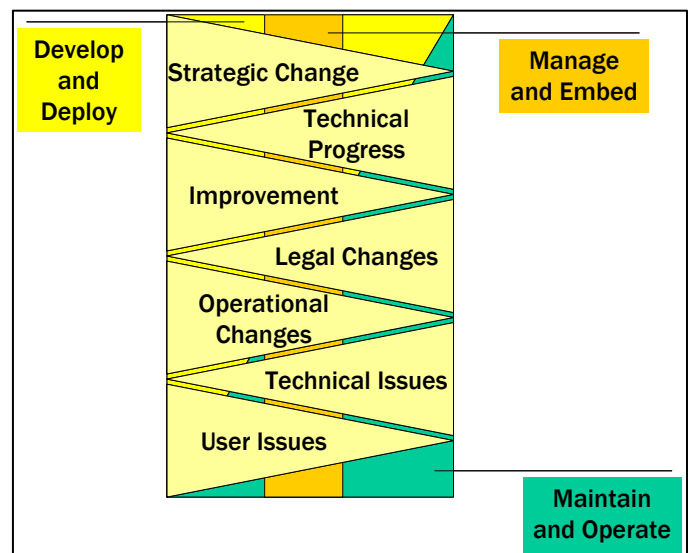
1. **Systeme entwickeln und einführen**
2. **Systeme betreiben und warten**
3. **Management und Verankerung der Informationstechnologie**

Die ersten beiden Prozesse dienen direkt der IT-Leistungserbringung. Sie stellen sozusagen zwei unterschiedliche „Produktionsprozesse“ der IT dar, während dem dritten Prozess steuernde und verwaltende Aufgaben zukommen.

Der entscheidende Einflussfaktor für die Menge an IT-Aktivitäten in den ersten beiden Prozessen ist die Stabilität des Unternehmens. Je stabiler – also je weniger Veränderung – desto geringer der IT-Aufwand.

Worin liegen die Ursachen für Aufgaben im IT-Bereich?

1. **Benutzerbetreuung:** Neue Mitarbeiter müssen zur Beherrschung von IT-Systemen geschult werden, Bedienungsfehler führen zu Korrekturaufwand.
2. **Operationale Veränderungen:** die Veränderung einer Produktionslinie erfordert die Anpassung des IT-Systems.
3. **Verbesserungen:** Aus der täglichen Arbeit entstehen inkrementelle Verbesserungen an IT-Systemen, die eine höhere Produktivität zur Folge haben.
4. **Fehlerkorrekturen:** Eingesetzte Hard- und Software beinhaltet Fehler, die korrigiert werden müssen.
5. **Gesetzliche Änderungen:** Änderungen an der Steuergesetzgebung führen zu Änderungen an Personalabrechnungssystemen.
6. **Technischer Fortschritt:** Der Einsatz neuer IT-Technologien ermöglicht neue und verbesserte Prozesse.
7. **Strategische Veränderungen:** Die Entscheidung, zwei Unternehmen zu fusionieren erfordert entsprechende IT-Anpassungen.



Die Höhe der gesamten IT-Dienstleistungskosten (intern und extern) lassen sich einzig durch diese sieben Faktoren begründen.