

Vom Problemlöser zum strategischen Partner

Henning Kühn, CIO OTIS GesmbH

Agenda

1. Ausgangssituation
2. Anforderungen
3. Analyse
4. Etablierung der Citizen IT
5. Fazit





Ausgangssituation

These:

IT wird noch immer (zu) stark als
Problemlöser wahrgenommen

Herausforderung:

Etablierung der IT
als strategischer Partner

Beispiel VBA

- Diverse VBA -Scripts
- Lösung kurzfristiger Probleme
- Lange Nutzungszeit
- Erstellung in den Fachbereichen
- Bei Problemen wird IT eingebunden



Probleme

- **Mangelnde digitale Abbildung** der Unternehmensprozesse
- **IT tritt als Problemlöser** in Erscheinung und wird nicht als strategischer Partner wahrgenommen
- Berechnung elementarer **KPIs erfolgt außerhalb zentraler Tools**
- Scripts werden **nicht strukturiert** erstellt und gepflegt
- **Wissensmanagement / -verlust:**
Ausscheiden von Wissensträgern führt zu erheblichen Lücken



An aerial photograph of a city skyline at sunset. The sky is a mix of orange, yellow, and blue. The city is filled with numerous skyscrapers and buildings. The word "Voraussetzungen" is written in a large, pink, serif font across the middle of the image. The Empire State Building is prominent in the center. The water of a bay or river is visible in the distance.

Voraussetzungen



Organisation

- Entwicklung **einer IT Strategie, welche auch organisatorische Anpassungen beinhaltet**
- **Transparente Darstellung** der Strategie, inklusive Roadmap zur digitalen Transformation
- **Strategische Partnerschaften** schließen
 - Relevante interne Stakeholder
 - Externer Support, wo notwendig



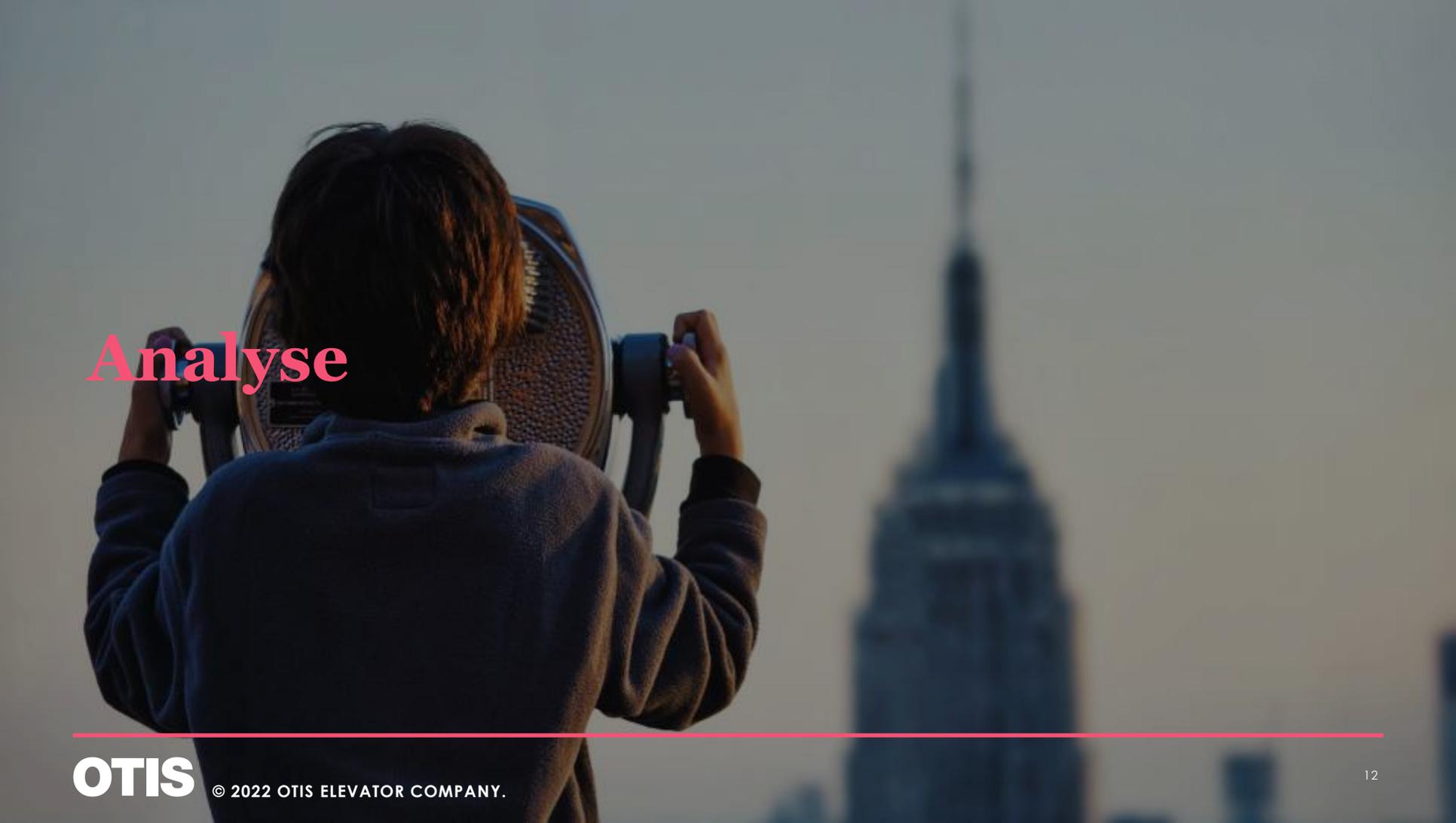
Fachliche Anforderungen

- **Unterstützung der Fachbereiche bei der digitalen Transformation**
- Digitalisierung der obligatorischen IT-Prozesse, z.B.
 - Onboarding / Offboarding
 - Rollen Anpassungen
 - Zutrittskontrollen
- Vollständige Dokumentation aller Änderungen in auditierfähigem Format



Technische Anforderungen

- Nutzung **zukunftsreicher** Applikationen
- Hohes Maß an **Robustheit und Sicherheit**
- **Lösungen** erstellen, welche nicht mit globalen Systemen im Konflikt stehen

A person with dark hair, wearing a grey hoodie, is seen from behind, looking through a binocular viewer. The viewer is a large, circular, metallic device with a textured surface. In the background, a city skyline is visible, with a prominent skyscraper (likely the Empire State Building) in the center. The sky is a pale, hazy blue. The word "Analyse" is written in a pink, serif font on the left side of the image.

Analyse

OTIS

© 2022 OTIS ELEVATOR COMPANY.

Prozesse digitalisieren

- **Evaluierung** der existierenden Lösungen
- Entwicklung eines **agilen Umsetzungsplans**
- **Frühzeitige Einbindung** von Stakeholdern
- Identifikation von **Multiplikatoren**
- **Prozessanalyse und -optimierung** als wichtige Voraussetzung





Umsetzung

OTIS

© 2022 OTIS ELEVATOR COMPANY.

Digitisierung vs. Digitalisierung

- **Fachbereiche arbeiten oft autark & unstrukturiert**
- Business sieht keine Verantwortung
- Unterschiedliche Wissenstände
- Ungeordnete Einführung von digitalen Prozessen
- Beispiel: PowerAutomate kann nicht alle Scripts ablösen

Digitisierung (digitization): Die Umwandlung analoger in digitale Daten. Digitalisierung (digitalization): Nutzung fortgeschrittener digitaler Techniken in den Prozessen, wodurch sich die Prozesse gegenüber nichtdigitalen Vorläufern signifikant verändern.

Lösungsansätze

- Digitalisierung sollte **strukturiert und agil** erfolgen
- IT sollte diese Entwicklung **gemeinsam mit dem Business** vorantreiben
- IT schafft die Basis, die Fachbereiche füllen diese mit Leben
- Grundlegende Analyse aller Prozesse → **End-to-End**
- Wahrnehmung der IT sollte optimiert werden



Fazit

OTIS

© 2022 OTIS ELEVATOR COMPANY.



Ansatz

01

IT als strategischer Partner

Steigerung der Visibilität der IT, um die Wahrnehmung als strategischer Partner zu forcieren. Erfolgreiche Unternehmen sind heute technologiegetrieben und minimieren die IT nicht auf die Rolle des Problemlösers.



Ansatz

02

Allgemeine Regeln für die Erstellung von Flows festlegen

Die Erstellung und Pflege von Flows muss allgemein gültigen Regeln folgen (z.B. Dokumentation, Nomenklatur, Robustheit etc.). Diese müssen definiert, gepflegt und überwacht werden.

Ansatz

03

Die Erstellung und Pflege der Flows wird vom Business verantwortet

Das Business kennt seine Prozesse und durch eine leichte Bedienbarkeit ist es möglich, diese in den Fachbereichen zu verankern. Die IT stellt ihre Expertise zur Verfügung und unterstützt, trägt aber nicht die alleinige Verantwortung.



Ansatz

04

Definition einer zentralen Kontrollinstanz

Jeder Flow muss vor Produktivsetzung auf gewisse Parameter kontrolliert werden, welche im Regelwerk definiert worden sind (z.B. Dokumentation, Nomenklatur, Robustheit etc.). Diese Aufgabe sollte durch die IT erfolgen, welche jedoch nicht die fachliche Korrektheit beurteilen kann.

Gelungene Digitalisierung ...

- **Unterstreicht die Relevanz der IT für die Zukunft des Unternehmens**
- Bietet vielfältige Chancen in der digitalen Transformation und macht diese sichtbar
- Beschleunigt und vereinfacht die Prozesse
- Nutzt vorhandene Tools
- Ermächtigt die Fachbereiche und deren Mitarbeitenden

fazit

Über OTIS

- Führendes Unternehmen in der Herstellung, Installation und Wartung von Aufzügen und Fahrtreppen
- Hauptsitz in Connecticut, USA
- Gründung 1853
- Gelistet an der NYSE
- Wir verfügen über das größte Serviceportfolio der Branche



Mitarbeitende

~ 70.000



Tägliche Kunden

2 Mrd.



Kundeneinheiten

2,1 Mio.

OTIS

© 2022 OTIS ELEVATOR COMPANY.

An aerial view of a city skyline at sunset, featuring prominent skyscrapers like the Empire State Building. A semi-transparent grid pattern is overlaid on the image. The text "Made to move you™" is written in a large, white, serif font across the center.

Made to move you™

OTIS

© 2022 OTIS ELEVATOR COMPANY.