



IT-Perspektiven

TOP-Arbeitgeber
Deutschland 2009

Performance

Besserer Kundenservice durch
Anwendungs-Optimierung

SCRUM

Schnellere Projekte,
messbarer Erfolg

mf FoCuS

Forum for Customers



IT-Perspektiven in Krisenzeiten

metafinanz hat den Titel „TOP-Arbeitgeber Deutschland 2009“ gewonnen. In der aktuellen Konjunktur ist das ein wichtiges Signal. Unternehmen, die Fachkräfte motivieren und neue Talente an sich binden können, sind bestens aufgestellt, um mit neuem Schwung aus der Krise durchzustarten.

Erneut belegt metafinanz einen Spitzenplatz in einem Arbeitgebranking. Nach der Auszeichnung „Great Place to Work“ von 2007 nahm das Software- und Beratungshaus in diesem Jahr an einer großen deutschlandweiten Studie des Wirtschaftsinstituts CRF und der Handelsblatt-Publikation „Junge Karriere“ teil. In einem Teilnehmerumfeld aus großen und mittleren Unternehmen konnte metafinanz wieder einen Platz **unter den besten 50** erringen und erhielt dafür die Auszeichnung „TOP-Arbeitgeber Deutschland 2009“.

Mit Kreativität die Krise meistern

Geschäftsführer Rainer Göttmann sieht sein Haus damit bestens aufgestellt für kommende Herausforderungen: „Als IT-Dienstleister sind wir in der Lage, unseren Kunden vielfältige Lösungsansätze für mehr Effizienz aufzuzeigen.“ Firmen rät er in der derzeitigen Situation, die IT-Kosten zu überprüfen und Einsparungen vorzunehmen, wo es sinnvoll erscheint. Dennoch warnt er vor einem übereilten Aktionismus: „Wer jetzt unüberlegt kürzt, läuft Gefahr, geschäftliche Fähigkeiten aufs Spiel zu setzen. Gezielte Investitionen können gerade in Abschwungphasen helfen, langfristig die Effizienz zu steigern und Geschäftsvorteile zu sichern.“

Bewertung

| | |
|---------------------------|-----------|
| Entwicklungsmöglichkeiten | ● ● ● ● ● |
| Jobsicherheit | ● ● ● ● ● |
| Unternehmenskultur | ● ● ● ● ● |
| Marktführer & Image | ● ● ● ● ● |
| Work-Life-Balance | ● ● ● ● ● |

Arbeitgeber-Ranking: Sehr gute Einzelnoten und eine Spitzenbewertung für die Work-Life-Balance.

Aktionsplan für IT-Innovationen

Um die Kunden weiterhin mit optimalen IT-Lösungen zu unterstützen, hat die metafinanz-Geschäftsleitung einen Aktionsplan entworfen. Zu den Lösungsschwerpunkten zählen **Kundenfokussierung und Industrialisierung im Finanz- und Versicherungssektor**. Die Institute versprechen sich gerade hier signifikante Fortschritte bei Produktivitätssteigerung und Konsolidierung. metafinanz nimmt die aktuellen Herausforderungen im Übrigen zum Anlass, das eigene Leistungsprofil zu schärfen und seinen Kunden gegenüber zukünftig mit einem klarer konturierten Portfolio aufzutreten.

Auszeichnung als TOP-Arbeitgeber

Kunden mit Spitzenleistungen überzeugen – das gelingt nur mit qualifizierten und motivierten Mitarbeitern. Mit der Wahl zum TOP-Arbeitgeber hat die metafinanz-Belegschaft die Erfüllung dieses Anspruchs bestätigt. Interessante Details verrät dabei der Blick in Einzelwertungen wie **„Work-Life-Balance“**. Das hier erzielte Spitzenresultat ist das Ergebnis einer konsequent mitarbeiterorientierten Managementphilosophie, bei der die Förderung der Kreativität im Vordergrund steht. Die dafür notwendigen Rahmenbedingungen bietet metafinanz mit Optionen wie Teilzeitarbeit oder der Arbeit im Home-Office.

Göttmann sieht sein Unternehmen daher auch bestens gerüstet im „Kampf um die Talente“: „Wir stellen hohe Ansprüche, geben unseren Leuten aber auch das Gefühl, das Unternehmen mitgestalten zu können. Die Mischung aus Anspruch und Spaß an der Arbeit kommt an und beschert uns am Ende auch solche Auszeichnungen wie den Titel TOP-Arbeitgeber.“

Rainer Göttmann,
Geschäftsführer der metafinanz
GmbH, im Gespräch.

Herr Göttmann, die Negativmeldungen aus der Wirtschaft scheinen nicht enden zu wollen. Wie sehen Sie die aktuelle Lage?

Sicherlich hätte sich niemand ausmalen können, dass eine US-Finanzkrise am Ende die gesamte Weltwirtschaft derart in Mitleidenschaft ziehen könnte. Aber ich möchte auch davor warnen, dass wir nur noch schwarzsehen. Denn das Wirtschaftsleben hat viel mit Psychologie zu tun, und da zeichnen die Medien mit ihrer Verstärkerfunktion teilweise ein verzerrtes Bild. Der Blick auf die Unternehmen in unserem Umfeld zeigt mir ein viel differenzierteres Bild. Ja, es gibt Probleme, aber ebenso kann ich auch positive Entwicklungen feststellen.

Wie gehen Sie mit den Herausforderungen um?

Klar ist, dass 2009 für uns eine Herausforderung wird. Der Bankensektor und die Industrie verzeichnen Umsatzeinbußen, und auch die Märkte werden sich verändern. Entscheidend für mich ist aber, wie wir darauf reagieren. Statt sich der Krise schicksalhaft zu ergeben, sollten wir sie als geschichtlich wiederkehrendes Phänomen betrachten, von dem auch eine Botschaft an uns alle ausgeht: Arbeite an dir und gewinne neue Betrachtungsweisen.

Welche Chancen und Risiken sehen Sie für die metafinanz?

Betroffen sind wir alle in irgendeiner Form, und viele unserer Kunden reagieren darauf mit Einsparmaßnahmen. Jedoch sollte dabei der Blick auf strategische Maßnahmen nicht verloren gehen – und dazu können wir als Partner einen wertvollen Beitrag leisten. Im Fokus stehen dabei insbesondere unsere Bestandskunden, bei denen wir Verantwortung für Themenlinien übernehmen, Mehrwerte schaffen sowie Kosteneinsparungspotenziale analysieren und umsetzen werden. Wenn es uns gelingt, die Probleme durch die Augen unserer Kunden zu sehen, haben wir viel erreicht.

Anwendungs-Optimierung gegen Kundenfrust

Lahmende Applikationen können die Servicequalität beeinträchtigen, Kunden verärgern und Arbeitskosten nach oben treiben. Dabei lassen sich geschäftsschädigende IT-Flaschenhälse vermeiden. Performance-Experten kennen die potenziellen Bremspunkte und optimieren Anwendungen während der Entwicklung und im Betrieb.

Wer den Schaden hat... der ruft in vielen Fällen gleich bei seiner Versicherung an. Dort erwartet der Hotline-erprobte Versicherungskunde von heute natürlich schnelle und kompetente Hilfe. Aus dem Blickwinkel des Versicherers betrachtet stellt sich die Bereitstellung einer „schnellen Hilfe“ jedoch alles andere als trivial dar. Im Callcenter nämlich, wo alle Anrufe zusammenlaufen, lauert ein potenziell geschäftskritischer Flaschenhals: die Kundenapplikation. Wenn sich viele Agenten gleichzeitig die Daten der Klienten auf ihre Arbeitsplatzsysteme holen, entstehen enorme Systemlasten, auf die die gesamte Anwendungsarchitektur ausgelegt sein muss. Wurde auch nur ein Glied in der Kette falsch dimensioniert oder Applikationen inperformant implementiert, kann das für die Anrufer zum Geduldsspiel ausarten und gleichzeitig die Servicekosten in die Höhe treiben.

Performance kommt von Planung

Um böse Überraschungen bei der Anwendungs-Performance zu vermeiden, sollte die Performance-Optimierung bereits sehr früh im Softwareentwicklungsprozess berücksichtigt werden. Dabei kommt es auf die Verzahnung von drei Disziplinen an: dem Performance-Tuning, dem Performance Measurement und dem Performance Management. **Performance Tuning** ist Bestandteil der Softwareentwicklung und verlangt von den Entwicklern einen gewissen Erfahrungsschatz beim effizienten Codieren. Typische Flaschenhälse sind hier Datenbankabfragen oder ineffiziente Programmschleifen. **Performance Measurement** versucht schon während der Entwicklung, Testscenarien zu erstellen, die der späteren Produktivumgebung sehr nahe kommen. Die Aufgabe der Verantwortlichen ist hierbei,

realistische Annahmen über Benutzerverhalten und Benutzerzahlen zu prognostizieren und auf dieser Basis realistisch dimensionierte, mit dem Produkktivsystem vergleichbare Testsysteme aufzusetzen.

Schnell reagieren auf lahme Enten

Performance Management schließlich sorgt für eine möglichst lückenlose Überwachung von Antwortzeiten und Ressourcenauslastung im Live-Betrieb. Der Dienstleister steht hierbei auch vor einer organisatorischen Herausfor-

derung. Entpuppt sich nämlich eine Anwendung im Live-Betrieb als „lahme Ente“, muss eine schnelle Eingreiftruppe zur Verfügung stehen, die sich mit entsprechendem Knowhow umgehend an die Analyse macht, Maßnahmen zur Behebung ergreift und den Entwicklern Ergebnisse zurückspielt.

Anwendungs-Optimierung ist also ein komplexes und dabei geschäftskritisches Themenfeld, das gerade in der Koordination der Aktivitäten der drei Disziplinen viel Knowhow und Managementkompetenz verlangt.

Erfolgreicher mit agilen Methoden

IT-Projekte „on Time“ und „on Budget“ umzusetzen ist machbar. So versprechen agile Projektmethoden schnellere Ergebnisse durch Bürokratieverzicht – und liefern dem Management gleichzeitig messbare Ergebnisse.

Scrum zählt zu den populärsten Vertretern agiler Methoden – auch metafinanz hat damit bereits viele Projekte erfolgreich realisiert. Vor der Auswahl der Projektmethode sollten sich Unternehmen dennoch mit den Besonderheiten vertraut machen: Einen echten Mehrwert liefert Scrum nur dann, wenn bewährte Vorgehensweisen befolgt und bekannte Hemmnisse vermieden werden. Voraussetzung für den Erfolg ist beispielsweise eine optimale Besetzung der Rolle des **Product Owner**. Dieser gibt die Marschrichtung vor und benötigt daher weitreichende Entscheidungskompetenzen, um zusammen mit dem Entwicklungsteam fachliche Unklarheiten schnell beseitigen zu können.

metafinanz verfügt über einen reichhaltigen Erfahrungsschatz, um agile Projekte auf den richtigen Weg zu bringen. Derzeit entwickeln

wir auf der Basis dieser Best Practices ein neues Vorgehensmodell für **agiles Qualitätsmanagement**. Dieses Modell wird uns zukünftig helfen, die Software- und Prozessqualität objektiver zu beurteilen, ohne dass auf die Flexibilität des agilen Projektmanagements verzichtet werden muss. Voraussetzung dafür ist, dass neben dem „People-based Feedback“ auch ein „Metric-based Feedback“ einfließt, um objektive Bewertungsgrundlagen zu erhalten. Anhand dieser Daten lassen sich der Projektfortschritt sowie die Ergebnisse exakter als bisher klassifizieren, so dass Verbesserungspotenziale besser zu erkennen und schneller umzusetzen sind. Agiles Qualitätsmanagement hilft so, den Erfolg agiler Methoden messbar und damit für das Team und das Management noch transparenter zu machen.

mfShortnews

Zufriedene metafinanz-Kunden

Zufriedene Kunden sind die Voraussetzung für einen langfristigen Geschäftserfolg. Im Rahmen einer Umfrage wollten wir es einmal genauer wissen und haben dazu rund 100 zufällig ausgewählte Kunden bezüglich unserer Dienstleistungsqualität befragt.

Das Ergebnis fiel mit einem **Gesamtdurchschnitt von 1,9** (nach Schulnoten) sehr erfreulich aus. Für uns heißt das jedoch keinesfalls, dass wir uns auf diesen Lorbeeren ausruhen werden. Wir haben die Ergebnisse und Kommentare aus der Erhebung ausführlich analysiert und möchten unser Kompetenz- und Serviceniveau weiter steigern, um Sie auch zukünftig auf höchstem Niveau zu betreuen.

An dieser Stelle möchten wir uns noch einmal ganz herzlich bei allen Teilnehmern der Befragung bedanken.

Strategisch (weiter-)bilden in der mfAcademy

Das Wissen der Mitarbeiter ist das wertvollste Kapital eines Unternehmens. Daher sollten der Informationsaustausch und der Wissensaufbau zur Unternehmensstrategie gehören. Mit der mfAcademy bietet metafinanz ein entsprechendes Weiterbildungs- und Schulungsprogramm in verschiedensten Bereichen an. Die Trainings zeichnen sich durch folgende drei Besonderheiten aus: Erstens soll Grundlagenwissen in **Methoden- und Technologiekompetenz** aufgebaut werden. Zweitens legen wir großen Wert auf **Praxisrelevanz**: Die Trainer kommen aus dem Beratungsgeschäft und verstehen es, theoretisches Wissen mit Praxiserfahrung zu kombinieren. Drittens verfügen die Schulungsleiter über langjährige **Erfahrung** und einen breiten **Wissensschatz** im fachlichen wie didaktischen Bereich. Neben festen Schulungsreihen bietet metafinanz auch individuelle, auf Ihr Unternehmen

zugeschnittene Trainingsangebote. Einen Auszug aus dem aktuellen Trainingsprogramm finden Sie in der rechten Spalte im Abschnitt mfAcademy. Bestandskunden erhalten übrigens Sonderkonditionen. Das komplette Trainingsprogramm finden Sie auf unserer Website.

IT-Governance entscheidet über den Erfolg beim Sourcing

IT-Governance bezeichnet ein grundlegendes Rahmenwerk von Strukturen und Prozessen, das hilft, eine IT strategisch und zielorientiert zu führen und zu betreiben. Gerade in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten kann ein auf Governance basierendes Sourcing helfen, den Wertbeitrag eines IT-Bereichs nachhaltig zu sichern.

Beim Sourcing von IT-Leistungen muss zunächst geklärt werden, welche Dienste zu welchen Bedingungen von wem erbracht werden können. Die **Sourcing Governance** managt dabei externe Faktoren wie Gesetze und Wettbewerb, aber auch interne wie Strategie, Kompetenzen und Kapazitäten. Zu berücksichtigen ist dabei auch, wie die eigenen Prozesse und Systeme mit denen der Sourcing-Partner ineinandergreifen können. Schließlich kommt es auch darauf an, die Parameter zur Erfolgsmessung und Steuerung zu bestimmen.

metafinanz verfügt über viel Erfahrung, um Kunden in Sourcing-relevanten Fragestellungen zu unterstützen. Wir vermitteln diese Kenntnisse auch auf Konferenzen – aktuell beispielsweise auf dem **IT-Governance-Forum** in München. Dort wird Thomas Funk, Principal Consultant der metafinanz, am 22./23. Juni 2009 zum Thema „**Sourcing Governance im Spagat zwischen Qualitäts- und Kostenoptimierung**“ referieren. Sollten Sie Interesse an der Veranstaltung haben, dann erhalten Sie bei einer Anmeldung über metafinanz einen Preisnachlass von 200 Euro. Weitere Informationen – auch über Sourcing – bekommen Sie von Thomas Funk (Thomas.Funk@metafinanz.de).

mfAnnouncements

mfKnow-how Forum

Das mfKnow-how Forum liefert neue Impulse und hilft beim Erfahrungsaustausch zwischen Mitarbeitern und Kunden. Unsere Frühjahrsstaffel bietet folgende Vorträge:

| mfKnow-how Forum – Programm der Frühjahrsstaffel 2009 – Exzellenz und Leadership | | |
|--|---|---|
| April/Mai | Mai | Mai/Juni |
| Organisatorische Aspekte für effizientes Service Sourcing | Optimierung der Unternehmens- und Kundenprozesse mit der Qualitätsmanagement-Methodik Six Sigma | Agiles Projektmanagement für den Anwendungsbetrieb am Beispiel der betrieblichen Altersversorgung |
| Mi., 22.04.2009 17:30 – 19:00 Uhr | Di., 12.05.2009 17:30 – 19:00 Uhr | Mi., 27.05.2009 17:30 – 19:00 Uhr |
| Aufbau und Optimierung komplexer Datenmodelle in zentralen Versicherungssystemen | Das Methoden-Framework SCRUM bei der Einführung eines unternehmensweiten Produkt- und Service-Portals | BI mit SAS: Definition und Möglichkeiten im Controlling am Beispiel eines Versicherers |
| Di., 05.05.2009 17:30 – 19:00 Uhr | Di., 19.05.2009 17:30 – 19:00 Uhr | Di., 16.06.2009 17:30 – 19:00 Uhr |

Kontakt: mfKnowhowForum@metafinanz.de

mfAcademy

Das aktuelle metafinanz-Trainingsprogramm umfasst ein breites thematisches Spektrum mit folgenden Highlights: BI-Trainings zu Oracle Warehouse Builder oder Informatica Powercenter, Eclipse RCP und OSGi, Advanced Java, Agilität, Microsoft.NET und Sharepoint, IT-Projektmanagement oder auch fachliche Schulungen wie Investmentmanagement und Versicherungsgrundlagen. (Kontakt: mfAcademy@metafinanz.de) Weitere Trainings, die auch externen Interessenten offenstehen, finden Sie unter www.metafinanz.de.

'mfFoCus Live' am 17.06.2009

metafinanz lädt ein zum Kundenevent! Freuen Sie sich auf einen inspirierenden Sommerabend – es erwartet Sie unter anderem ein prominenter Überraschungsgast. Programm-details erfahren Sie in Kürze aus Ihrer persönlichen Einladung.

IMPRESSUM:

Herausgeber:
metafinanz Informationssysteme GmbH