



Business und IT im Einklang

Interview mit **Joachim Hörnle**, Geschäftsführer der Blue Elephant Systems GmbH, über die Notwendigkeit eines professionellen IT-Managements

> Die Realität in den meisten Unternehmen sieht ernüchternd aus. Kaum kontrolliert und nur wenig steuerbar birgt die IT für die darüber abgewickelten Geschäftsprozesse und für das Business viele Risiken in sich. Diese schlagen sich nicht nur in Ablaufstörungen, sondern auch, direkt oder indirekt, in geschäftlichen Einbußen nieder. Nur wenn es dem Unternehmen gelingt, seine IT durchgehend zu überwachen und zu steuern, wird es entlang der Geschäftsprozesse die meisten Risiken ausschließen oder zumindest minimieren können. Das ist für Unternehmen auch mit Blick auf Governance und Compliance, der nachweislichen Einhaltung interner Regeln und gesetzlicher Vorschriften, wichtig, wie Joachim Hörnle erklärt.

IT-DIRECTOR: Warum ist die Überwachung und Steuerung der IT in vielen Unternehmen noch unzureichend?



Joachim Hörnle, Blue Elephant Systems

J. Hörnle: In fast allen Unternehmen wird das technische IT-Management noch weitgehend isoliert von den geschäftlichen Abläufen betrachtet und bewertet. Dieses Nebeneinander hat Folgen: Die Zusammenhänge zwischen IT und Geschäftsprozessen treten nicht offen zutage, ebenso wenig die geschäftlichen Konsequenzen, sobald es innerhalb der IT-Infrastruktur zu Ablaufstörungen kommt. Ein Controlling und Risikomanagement, das diesen Namen verdient, ist ohne ein professionelles IT-Management ebenfalls

nicht möglich. Folglich fehlen auch die relevanten Informationen und konkreten Zahlen für Governance- und Compliance-Prüfungen.

IT-DIRECTOR: Wie können Unternehmen die Lücke zwischen technischem IT-Management und geschäftsorientierten Management konzeptionell schließen?

Was das IT-Management-System u. a. beherrschen sollte:

- einfache, übersichtliche Administrationsoberflächen
- Integration aller wichtigen Server und Speichersysteme
- Zugriff auf sämtliche Konfigurationen von zentraler Konsole
- herstellerneutrale Darstellung sämtlicher Konfigurationen
- Funktionen zur Administrationsvereinfachung: Kopieren und Einfügen von Konfigurationen, Zusammenfassung von Konfigurationen zu Paketen, Verteilung auf unterschiedliche Server
- ausgeprägtes Release-Management für eine wirtschaftliche Administration und schnelle Änderungen von Konfigurationen/Konfigurationspaketen
- Unterstützung von Massenoperationen, um mehrere Dateien für schnelle Konfigurationen und Konfigurationsänderungen parallel zu adressieren
- Versionierung, um Konfigurationen außerhalb des Normalbetriebs ausführen und testen zu können
- Funktionen zum Qualitätsmanagement zur Optimierung von Konfigurationen
- Zugriff von unterwegs per Browseroberfläche auf das IT-Management-System
- kombiniertes Benutzermodell/Berechtigungskonzept für eine sichere Delegation von Administrationsaufgaben
- Programmierschnittstellen zur Automatisierung von Routinetätigkeiten
- leistungsfähige IT-Diagnosewerkzeuge
- Automatisierungsmodul, um darüber Prozesse zur Erfassung, Aufbereitung, Verarbeitung und Analyse von Informationen zu harmonisieren und zu automatisieren
- Abbildung von IT-Strukturen in Form von Servicebäumen für schnelle Recherchen innerhalb komplexer IT-Infrastrukturen und Zusammenhänge
- auditkonforme Dokumentation
- Analysewerkzeuge für aussagekräftige Auswertungen und Berichte

UNTERNEHMEN < AKTUELLES

J. Hörnle: Sie sollten vorab analysieren, welche Geschäftsprozesse von welchen IT-Komponenten – Hard- wie Software – gestützt werden und welche Auswirkungen auf geschäftlicher Ebene drohen, wenn wichtige IT-Komponenten ausfallen oder eingeschränkt arbeiten. Die Folgen sollten anhand von Geschäftszahlen wie Umsatz-, Produktions- und/oder Lieferausfällen konkretisiert und dokumentiert werden. Auch Zahlen, die sich indirekt aus Ausfällen oder Einschränkungen innerhalb der IT-Infrastruktur ergeben, sind wichtig. Beispiele dafür sind Zahlen zur Bewertung von Lieferanten- und Kundenzufriedenheit sowie der Reputation des Unternehmens. Erst nach solcher Analyse kann man die Risiken ermessen und bemessen, um an den gefährdeten Stellen per IT-Management den Überwachungs- und Steuerungshebel anzusetzen.

IT-DIRECTOR: *Auf welche Modelle können Unternehmen zurückgreifen?*

J. Hörnle: Wichtig sind Simple Network Management Protocol (SNMP) und Meta Object Facility (MOF) auf technischer Seite sowie IT Infrastructure Library (ITIL) und Control Objectives for Information and Related Technology (Cobit) für eine geschäftsorientierte Ausrichtung der IT-Infrastruktur. Sie bringen Transparenz ins komplexe Beziehungsgeflecht von IT-Infrastruktur und Geschäftsprozessen. Zusammenhänge werden erkannt, direkte wie indirekte geschäftliche Auswirkungen können für ein verlässliches Controlling und Risikomanagement ermittelt und beziffert werden. Zudem können notwendige Maßnahmen für ein professionelles IT-Management gezielt in Angriff genommen werden. Nicht zuletzt kann der IT-Betrieb – Personal wie Abläufe – derart auf das technische IT-Management eingestimmt werden, dass darüber die Geschäftsprozesse und das Geschäft optimal unterstützt werden.

IT-DIRECTOR: *Inwieweit trägt ein IT-Management, das sich eng an den geschäftlichen Erfordernissen orientiert, zum besseren Controlling bei?*

J. Hörnle: Insbesondere die IT-Komponenten, die geschäftsprozessstragenden Charakter haben, liefern im Rahmen der Überwachung wertvolle Informationen für Controlling und Risikomanagement. Zudem können im IT-Fehlerfall mit dem Wissen um die Wechselbeziehungen zwischen IT und Geschäftsprozessen die Auswirkungen auf das Business konkret beziffert werden. Solche Zahlen sind für Controller und Risikomanager klar verständlich, um innerhalb ihrer Verantwortungsbereiche gezielte Gegenmaßnahmen oder Vorbereitungen ergreifen zu können. Ebenso können die technischen Informationen und konkreten Zahlen von den Verantwortlichen für Governance- und Compliance-Prüfungen herangezogen werden. Damit alles funktioniert, ist es wichtig, dass die gesammelten technischen Informationen automatisch in eine separate Datenbank einfließen. Dieser umfassende Datenfundus kann dann für Problemrecherchen, Analysen, Auswertungen und Dokumentationen genutzt werden. Auch dafür werden mit dem IT-Managementsystem wichtige Weichen gestellt. Es sollte sämtliche einzubindenden IT-Komponenten integrieren und die verschiedenen, meist proprietären Datenformate in ein Einheitsformat überführen. <

HADI STIEL



wird

COSMO CONSULT BI

Neue Möglichkeiten für Ihre Business Intelligence-Lösungen:

- ▶ **Erweitertes Portfolio**
- ▶ **Breitere Branchen-Expertise**
- ▶ **BI-Spezialisten für COSMO**
- ▶ **Größeres Berater-Team**
- ▶ **Zusätzliche Standorte**



Microsoft Partner
 Gold Enterprise Resource Planning



www.cosmoconsult.com