

itService Management

- Agilität und stabiler Betrieb – Water-SCRUM-Fall vermeiden
- Wege zur automatisierten Servicebereitstellung „From ‚DevOps‘ to DevOps“
- Wie viel Agilität verträgt ITSM? - Perspektiven agiler Methoden im IT Service Management
- Next Generation IT-Automatisierung
- Integration von Providerprozessen bei selektivem Sourcing

Quo vadis IT-Governance?

IT-Risikomanagement und IT-Compliance sind zentrale Themen der IT-Governance. Viele Unternehmen versuchen, diesen gesetzlichen Anforderungen mit allen Konsequenzen gerecht zu werden. Dabei bleibt die wichtigste Frage der Umsetzung meist unbeantwortet: „Wie stellen wir sicher, dass IT-Governance funktioniert?“

Der Betrieb der Informationstechnologie ist für Unternehmen mit unüberschaubaren Risiken und Kosten verbunden. Neben der fortschreitenden Technologie macht die stete Zunahme an Regelwerken in Form von Gesetzen, Verordnungen, Normen, Standards, Verträgen und Richtlinien zu beachtende Vorschriften unüberschaubar. Potenzielle Regelverstöße sind die Folge. Transaktionsorientierte Branchen wie Finanzindustrie oder Telekommunikation setzen sich darum besonders intensiv mit IT-Governance auseinander. Tatsächlich gefordert sind jedoch alle Unternehmen.

Risiko Haftung und Kosten

Seit 1998 das Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) in Kraft getreten ist, sind die Anforderungen an ein rechtssicheres IT-Risikomanagement erheblich gestiegen. Im Schadensfall sind Vorstandsmitglieder und Geschäftsführer heute gemäß Paragraf 93, Abs. 2 des Aktiengesetzes beziehungsweise gemäß Paragraf 43, Abs. 2 des GmbH-Gesetzes persönlich haftbar.

Da in vielen Unternehmen die IT-Kosten einen hohen, intransparenten Block an Gemeinkosten bilden, deren Umlage in der Regel mit groben Schlüsseln erfolgt, besteht zudem die permanente Gefahr ausufernder IT-Kosten. Diese Situation ist sowohl für die IT als Dienstleister als auch für die Unternehmensbereiche als IT-Kunden unbefriedigend. Denn in der Regel lassen sich weder die IT-Kostentreiber auf der Geschäftsseite enttarnen noch ist der Nutzen der IT-Leistungen für die Kunden ersichtlich. Hinzu kommt, dass der hohe Kostendruck und die hohe Intransparenz der Ist-Kosten im IT-Betrieb die Preisbildung von IT-Services sowie die Budgetierung und Planung beeinträchtigt.

Die zwei Seiten der IT

Der Grund dafür liegt in den unterschiedlichen Sichtweisen auf den IT-Betrieb. Während es für die IT-Abteilung um die Technologie und deren Management geht, steht für die IT-Kunden die geschäftsorientierte Ausrichtung dieser Technologie im Fokus. Diese Trennung gilt es für die erfolgreiche

Einführung und Einhaltung von IT-Governance zu überwinden.

Aus Sicht des geschäftsorientierten Managements bleiben damit folgende Fragen offen: Was wird im IT-Betrieb tatsächlich eingesetzt und welche Kosten und Risiken sind damit verbunden? Welche IT-Komponenten gehören zu einem spezifischen Service? In welcher Beziehung stehen Geschäftsprozesse, Services sowie Hard- und Software? Und: Was konkret bedeuten Änderungen für die Geschäftsprozesse in Bezug auf Kosten und Risiko?

Auch das technische Management steckt im Dilemma: Was bedeutet die IT-Strategie für die technische Betriebsführung konkret? Welche technischen Komponenten im IT-Betrieb werden vom geschäftsorientierten Management kritisch gesehen oder positiv beurteilt?

Die Intransparenz hinsichtlich Kosten, Leistungen und Risiken wirkt sich bis zur geschäftsorientierten IT-Führung aus. Anstatt bei Entscheidungen auf fundierte Kennzahlen setzen zu können, werden diese aus dem Bauch getroffen. Angesichts der technologischen Durchdringung von Unternehmen eine unhaltbare Situation, die es zu meistern gilt.

Erfolgreiche Wege aus dem Dilemma Dank Ansätzen und Technologien wie SNMP, MOF, ITIL oder COBIT finden sich im IT-Betrieb eine Vielzahl von Modellen. Der Grund dafür liegt auf der Hand: Ohne deren Einsatz ist es schwierig bis unmöglich, in komplexen und dynamischen Zusammenhängen Maßnahmen zu verstehen, Ergebnisse zu verifizieren und Verhaltensweisen zu erkennen. Die resultierenden Informationen bilden ein wesentliches Element der Kommunikation und Dokumentation im IT-Betrieb. Unternehmen können damit Entscheidungen und Maßnahmen, die im Zuge der Definition der IT-Strategie, des Designs, der Implementierung, der Überführung in den Betrieb und der Durchführung getroffen wurden, leichter nachvollziehen.

Die Basis für die Nachvollziehbarkeit bilden die Daten, die den Steuerungssystemen zugrunde liegen. Aktuelle Kennzahlen lassen sich in Projekten definieren, in denen Business- und IT-Fragen gleichermaßen berücksichtigt werden. Unschärfe Kennzahlen weisen auf Mängel in der Datenbasis hin und können durch leere Feldeinträge, Dubletten oder Formatfehler bedingt

sein. Historisch gewachsene IT-Strukturen, verteilte Datenhaltung und Probleme der Integration führen ebenso zu Unstimmigkeiten.

Hier ist das IT-Controlling als Informationsversorger gefordert, die Qualität der Daten sicherzustellen. Die Menge an zu verarbeitenden Informationen, die Unterschiedlichkeit in Bezug auf die Datenformate und -quellen sowie die Änderungshäufigkeit im IT-Betrieb erfordern die automatisierte Auswertung und Bereitstellung.

Zukunft IT-Governance

Die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation lässt sich erreichen, indem IT-Governance-Lösungen mehrere Bedingungen erfüllen: der Einsatz erprobter und standardisierter Verfahren, die Wiederverwendung existierender Daten und Produkte, sowie die automatisierte Beschaffung und Aufbereitung der Informationen. Die Integration von technologischem und geschäftsorientiertem IT-Management harmonisiert Kontrollen, senkt Gesamtkosten und macht aus Bauchentscheidungen Köpfechen.

Joachim Hörnle

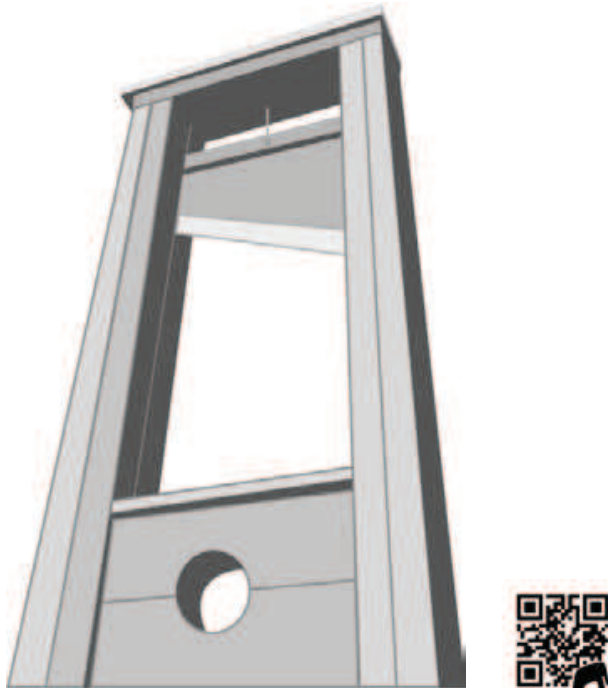
Blue Elephant Systems GmbH

joachim.hoernle@

blue-elephant-systems.com

www.blue-elephant-systems.com

ITSM = IT Stress Management?!



Wächst Ihnen IT Governance über den Kopf?

Die steigenden Anforderungen in den Bereichen IT Compliance und IT Riskmanagement zu erfüllen, macht IT Governance zu einer besonderen Herausforderung. Den Kopf sollte es Sie aber nicht kosten.

Setzen Sie auf:

- den Einsatz erprobter und standardisierter Verfahren,
- die Wiederverwendung Ihrer existierender Daten und Produkte, sowie
- die Automatisierung der Beschaffung und Aufbereitung von Informationen aus dem Technologie- und Geschäftsumfeld.

Als Ergebnis erhalten Sie realistische Kennzahlen, die die Kosten und Risiken der IT in Echtzeit widerspiegeln. Und die aus Bauchentscheidungen plötzlich Köpfchen machen.

Wie einfach das geht, zeigt Ihnen Blue Elephant Systems. Damit Sie auch bei IT Governance die Nase vorn haben. Rufen Sie jetzt an: +49 711 400 425-25



www.blue-elephant-systems.com

Vielleicht denken Sie jetzt „Nicht noch ein Artikel über Stress!“ und da kann ich Sie gut verstehen. Doch wir spüren es alle deutlich - gerade im IT- und Service-Bereich: Wir geraten immer mehr unter Druck, fühlen uns schnell überfordert und gestresst. Mit folgendem Text möchte ich Sie anregen, sich mit der kompliziertesten Infrastruktur zu beschäftigen, mit der Menschen konfrontiert werden können: sich selbst.

Es ist Fakt: Stress ist auch, was man selbst aus einer Situation macht. Was zunächst unglaublich vereinfachend klingt, ist nur der Anfang einer Reise in unwegsames und zugleich ungemein spannendes Terrain. Wer diese Reise wagt, kann am Ende mit anderen Augen auf bisher stressende Situationen blicken und mit neuen Möglichkeiten versuchen, etwas zu ändern.

Stresserleben und -verarbeitung wird durch verschiedene Faktoren bestimmt. Dabei spielen extrinsische Faktoren aus den Umwelten, in denen man sich bewegt, wie z. B. Arbeitsplatz, Familie, Freunde usw. eine Rolle, wie auch intrinsische Kräfte, z. B. eigene Ansprüche, Werte, Ziele usw. Der vorliegende Artikel beschränkt sich auf den Bewertungsmechanismus und was Sie damit anfangen können.

Ihr Tagesablauf besteht aus einer Reihe aneinandergefüger Situationen. Jedes Mal, wenn sich die Situation ändert, findet automatisch eine Neubewertung durch Ihr Gehirn statt. Es kennt dabei drei mögliche Ergebnisse: irrelevant, herausfordernd und bedrohlich.

Nur bei anspruchsvollen oder bedrohlichen Situationen findet eine zweite Bewertung gemäß der verfügbaren Ressourcen statt. Die Frage lautet dabei: Was ist die beste Strategie, um diese Situation zu meistern? Immer dann, wenn Ihr internes Rating für die Bewältigungsfähigkeit der Situation zu wenig „Likes“ auf seiner Facebook-Seite erhält, bereiten Sie sich unbemerkt auf die letzten, ältesten Alternativen eines jeden Menschen vor: Kampf, Flucht oder Totstellen. Ein bunter Hormoncocktail ergießt sich in Ihre Blutbahn, der Sie physisch fit macht, um zu überleben. Wie Sie sich vorstellen können, nutzt Ihnen das im Büro oder beim Kunden herzlich wenig. Alles das passiert in wenigen Zehntelsekunden, und vor allem, an Ihrem bewussten Denken vorbei. Und all das nur, weil Sie, oder besser gesagt, Ihr Gehirn, auf brainblog.me gepostet hat, dass es mit der aktuellen Situation nicht zurechtkommt.

Haben Sie das verdient? Sie stemmen die Beine in den Boden für einen Sprint-Start,