

Warum eine prozessorientierte IT-Landschaft so wichtig ist und wie auch Sie dieses Ziel erreichen.

Mit COBIT/ITIL sicher und kosteneffizient zu mehr Kundenorientierung und verbesserter Wettbewerbsfähigkeit.

Management Summary:

IT-Consulting ist heute eng verknüpft mit COBIT/ITIL. Diese beiden Begriffe enthalten Standards und Vorgehensweisen, um die aktuellen Herausforderungen in der IT anzugehen. „Herausforderungen“ sagt man beschönigend in der Marketingsprache, selbst wenn es um massive Probleme geht. Und in der Tat sind es massive Probleme, denen viele IT-Verantwortlichen derzeit gegenüberstehen. Prozessorientierung ist das Stichwort. Die Anpassung der IT an die sich verändernden Unternehmensstrukturen erfordert konkretes Erfahrungswissen, spezialisierte Tools und eine Kombination unterschiedlicher Kompetenzen. Wenn IT-Verantwortliche bei der Umstrukturierung keinen Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen haben, dann führt das zwangsläufig zu kostspieligen Misserfolgen – die eigentlich nicht sein müssten.

Autor:

Florian Kuntz
Geschäftsführer Maicom

Zielgruppe:

Kaufmännische Führungskräfte,
IT-Leiter und andere Abteilungsleiter in mittelständischen Unternehmen aller Branchen von 50 bis 5.000 Mitarbeitern

Version 1.0 | 30.11.2008
www.maicom.de

Warum eine prozessorientierte IT-Landschaft so wichtig ist und wie auch Sie dieses Ziel erreichen.

Mit COBIT/ITIL sicher und kosteneffizient zu mehr Kundenorientierung und verbesserter Wettbewerbsfähigkeit.

WHITEPAPER

Florian Kuntz
Version 1.0 | 30.11.2008
www.maicom.de

IT-Consulting heißt bei uns: Wir verstehen Ihre aktuellen Probleme ... und das, was noch auf Sie zukommen wird. Und zwar aus konkreter Erfahrung. Für all das haben wir Lösungen – pragmatisch und praxisbewährt.

IT-Consulting ist heute eng verknüpft mit COBIT/ITIL. Diese beiden Begriffe enthalten Standards und Vorgehensweisen, um die aktuellen Herausforderungen in der IT anzugehen. „Herausforderungen“ sagt man beschönigend in der Marketingsprache, selbst wenn es um massive Probleme geht. Und in der Tat sind es massive Probleme, denen viele IT-Verantwortlichen derzeit gegenüberstehen.

Prozessorientierung ist eine Herausforderung

Die Anpassung der IT an die sich verändernden Unternehmensstrukturen erfordert konkretes Erfahrungswissen, spezialisierte Tools und eine Kombination unterschiedlicher Kompetenzen. Wenn IT-Verantwortliche bei der Umstrukturierung keinen Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen haben, dann führt das zwangsläufig zu kostspieligen Misserfolgen – die eigentlich nicht sein müssten.

Lösungen gibt es seit Jahren

MAICOM hat die Themen Prozessorientierung und COBIT/ITIL zu einem Leistungsschwerpunkt ausgebaut und bietet modulare Service-Bausteine zu Ihrer Unterstützung an. Seit vielen Jahren – lange vor COBIT/ITIL – hat MAICOM in ursprünglich separaten Geschäftsfeldern umfassende Kompetenzen aufgebaut, die nun zu einem vernetzten Lösungsansatz verbunden wurden: Dokumentenmanagement, Softwareentwicklung und Consulting rund um COBIT/ITIL.

Informieren Sie sich, warum Sie handeln sollten

COBIT/ITIL, der Begriff ist in aller Munde. Jeder ahnt, dass er früher oder später nicht daran vorbei kommt. Die meisten haben noch keine konkrete Vorstellung, wann und warum man das Thema angehen sollte, welche Vorteile COBIT/ITIL bringt und wie man dabei das Optimum für sein Unternehmen herausholt. Viele würde gerne mehr erfahren. Für diesen Kreis haben wir auf den folgenden drei Seiten die wichtigsten Aspekte kurz und knapp zusammengefasst.

Der Druck auf die Unternehmen wächst teilweise bedrohlich. Wenn Sie sich in nur einem der folgenden Szenarien wiederfinden, dann besteht auch in Ihrem Unternehmen konkreter Handlungsbedarf.

„Warum jetzt das ganze Unternehmen umstellen – bisher ist es doch auch ganz gut gelaufen, oder?“ könnten Skeptiker einwenden. Das mag schon sein, aber

Definition COBIT

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) ist das international anerkannte Framework zur IT-Governance. Es gliedert die Aufgaben der IT in Prozesse und Steuerungsvorgaben. Der Schwerpunkt liegt nicht darauf, wie die Anforderungen umzusetzen sind, sondern was umzusetzen ist. Ursprünglich wurde COBIT als Werkzeug für IT-Auditoren entwickelt. Heute ist es ein Instrument für die Steuerung der IT aus Unternehmenssicht und wird unter anderem auch als Modell eingesetzt um die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen (Compliance) sicherzustellen.

Warum eine prozessorientierte IT-Landschaft so wichtig ist und wie auch Sie dieses Ziel erreichen.

Mit COBIT/ITIL sicher und kosteneffizient zu mehr Kundenorientierung und verbesserter Wettbewerbsfähigkeit.

gerade in den letzten Jahren hat die Unternehmenswelt einen dramatischen Wandel erfahren. Vieles ist nicht mehr so (einfach) wie früher. Die Betriebe stehen unter Druck – von allen Seiten.

- **Kundenservice verbessern**

Kunden wollen heute einen festen Ansprechpartner bzw. eine konkrete Task Force für alle ihre Anliegen haben. Sie wünschen sich eine einzige Schnittstelle zu sämtlichen Leistungsbereichen des Unternehmens. Die Schnellen am Markt bieten das bereits, daher müssen alle anderen möglichst bald nachziehen.

- **Produktentwicklung beschleunigen**

Die globalisierte Welt dreht sich immer rascher. Nur, wer mit seinen Innovationen früh auf Marktwünsche reagiert, hat noch eine Chance. Das heißt: Das für die Produktentwicklung erforderliche Know-how muss noch schneller verfügbar sein und unternehmensübergreifend zu neuen Lösungen kombiniert werden.

- **Produktion vereinfachen**

Der Preiskampf ist hart und er wird in den nächsten Jahren wahrscheinlich noch wesentlich härter werden. Die Rationalisierung auf technisch-mechanischem Sektor ist heute meist weitestgehend ausgereizt. Die Produktivitätsreserven liegen in der Vereinfachung von Abläufen und Reduktion von Personalaufwand.

- **Lieferanten einbeziehen**

Erfolg ist zunehmend das Ergebnis von Teamleistung. Über alle Unternehmensgrenzen hinweg. Unternehmenszentrale, Niederlassungen, Tochterunternehmen, Geschäftspartner, externe Lieferanten und Dienstleister – sie alle müssen eng zusammenarbeiten. Unabhängig von Geografie und Ortszeit. Sie brauchen offene aber kontrollierte Schnittstellen und müssen auf eine gemeinsame Datenbasis zugreifen können.

- **Verwaltung straffen**

Die Globalisierung hat zu einer Schiefelage des Kostenrahmens geführt. In der weltweiten Konkurrenz wird quasi alles jenseits der Armutsgrenze zum Hochlohnland. Das trifft nicht nur die Produktion, sondern immer mehr auch die personalintensive Verwaltung. Wer sich gegen die rasch lernende Konkurrenz, nicht nur aus Asien, erfolgreich behaupten will, muss seine Verwaltungsprozesse weiter optimieren und noch effizienter gestalten.

Definition ITIL

Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist eine Best-Practice-Sammlung für die Realisierung eines IT-Service-Managements (ITSM) und gilt inzwischen international als De-facto-Standard. In der aktuellen Version 3 (auch ITIL V3 genannt) orientieren sich die Inhalte des Rahmenwerks am Lebenszyklus des Service: Strategie (Strategy), Entwurf (Design), Überleitung in den Betrieb (Transition), Betrieb (Operation) und Verbesserung (Continual Improvement). Es sind die notwendigen Prozesse, die Aufbauorganisation und die Werkzeuge beschrieben. Alle Maßnahmen werden nutzenorientiert als Faktoren zur Erreichung der Unternehmensziele betrachtet. Im Fokus steht der zu erbringende wirtschaftliche Mehrwert für den Kunden.

Warum eine prozessorientierte IT-Landschaft so wichtig ist und wie auch Sie dieses Ziel erreichen.

Mit COBIT/ITIL sicher und kosteneffizient zu mehr Kundenorientierung und verbesserter Wettbewerbsfähigkeit.

Die viel beschworene Prozessorientierung ist tatsächlich die Lösung für viele drängende Probleme – sie erfordert jedoch eine prozessorientierte IT und davon sind die meisten Unternehmen weit entfernt.

Hand auf's Herz: Wie sind die Strukturen in Ihrem Unternehmen gegliedert – eher entlang der klassischen Wertschöpfungskette funktional aufgebaut in Abteilungen? Oder entlang der Hauptgeschäftsprozesse? In den meisten Unternehmen besteht der Wunsch nach einem kundenorientierten Wandel hin zur Prozessorientierung. Weg von einer starren, aufwändigen vertikalen Organisation hin zu horizontal-prozessorientierten Strukturen. Doch oft werden die Bemühungen jäh gebremst durch die Situation in der IT.

IT ist nicht Werkzeug, sondern Basis

Die IT-HW/SW-Basis ist heute nicht nur Unterstützer der Geschäftsprozesse, sie macht viele Abläufe erst möglich und ist immer mehr zum eigentlichen Motor der Kerngeschäftsprozesse geworden. Prozesse, Rollen, Aufgaben und Abhängigkeiten müssen in der IT abgebildet sein, um die vom Markt geforderte Kundenorientierung zu gewährleisten. Und genau das wird schwierig in historisch gewachsenen, zersplitterten IT-Landschaften mit Insellösungen. Eine Umstrukturierung der Geschäftsabläufe kann deshalb gar nicht erfolgreich sein, wenn die Workflows in der IT nicht abgebildet werden.

Von IT-Governance zu Implementierung

Wer seine IT nun Schritt für Schritt transformieren will, braucht das, was man mit dem Begriff IT-Governance zusammenfasst. Gefragt sind Leitlinien, mit denen die IT am Kerngeschäft ausgerichtet wird. COBIT/ITIL bieten dazu einen erfolgswährten Rahmen. COBIT bringt Ordnung in die Prozesse Ihrer IT-Landschaft, hilft beim Aufbau und Implementierung einer IT-Governance. ITIL bildet diese Kundenorientierung dann als IT-Service-Management ab.

Viele haben sich schon die Finger verbrannt

Einige Unternehmen haben die Herausforderung angenommen und schon erste Erfahrungen in der Umstrukturierung der IT gemacht ... vielfach sind es schlechte Erfahrungen. Wann immer das Thema rein technisch angegangen wird, ist es eigentlich zum Scheitern verurteilt. Prozessorientierung kann man eben nicht als Hardware/Software-Paket kaufen. Trotzdem wächst der Druck. Wer dieses ehrgeizige Projekt in den nächsten Jahren nicht erfolgreich meistert, wird es schwer haben. Auch kleine und mittelständische Unternehmen können auf diesen Wettbewerbsvorteil künftig nicht mehr verzichten. In dieser Situation brauchen die Unternehmen Unterstützung von erfahrenen Spezialisten.

Service-Lebenszyklen nach ITIL:

Die ITIL, in der aktuellen Revision 3, gliedert sich nach den Service-Lebenszyklen in mehrere Bücher. Neben der offiziellen ITIL-Service-Management-Einführung im ersten Buch sind dies:

Service Strategy (SS)

Konzeptueller und strategischer Hintergrund von IT-Dienstleistungen – Aus der Geschäftsperspektive: Definition, Spezifikation, Logistik und finanzielle Aspekte aus der Beschreibung der Ziele des Service-Life-Cycle.

Service Design (SD)

Architektonische Rahmenbedingungen zur Entwicklung – Aus der operativen Perspektive: Definition, Spezifikation, Logistik und Sicherheitsaspekte. Übertragung der Geschäftsperspektive in Service-Leistung, Beschreibung von Funktionsweise und Leistungsumfang der Prozesse angelehnt an die unternehmerischen Bedürfnisse und dazu notwendige Parameter.

Service Transition (ST)

Warum eine prozessorientierte IT-Landschaft so wichtig ist und wie auch Sie dieses Ziel erreichen.

Mit COBIT/ITIL sicher und kosteneffizient zu mehr Kundenorientierung und verbesserter Wettbewerbsfähigkeit.

WHITEPAPER

Florian Kuntz
Version 1.0 | 30.11.2008
www.maicom.de

Vom Abteilungsdenken zur Prozessorientierung – mit der Umstellung erhält die IT strategische Bedeutung. COBIT/ITIL liefert den erfolgswährten Rahmen dazu und MAICOM das komplette Portfolio.

COBIT/ITIL ist quasi ein Hersteller-unabhängiger „Best Practice“-Leitfaden, der bewährte, aus der Praxis gewonnene Erkenntnisse, Modelle und Architekturen beschreibt – als Richtlinie für den systematischen Aufbau und Betrieb einer durchgängig abgestimmten professionellen IT-Servicestruktur.

ITIL geht dabei vordergründig darauf ein, NUR WAS zu tun ist, welche Prozesse, Rollen, Aufgaben und Anhängigkeiten abzubilden sind, jedoch NICHT, WIE dies konkret im Einzelnen umzusetzen ist. ITIL liefert weder Implementierungsvorschriften oder Formularvorlagen, noch werden irgendwelche Tools bestimmter Hersteller favorisiert.

Ganzheitliches unternehmensweites Vorgehen

Die praktische Umsetzung muss den jeweiligen unternehmensspezifischen Anforderungen und Bedürfnissen gerecht werden. Dabei reicht es nicht, nur die Kerngeschäftsprozesse zu berücksichtigen. Soziale, politische und kulturelle Belange spielen eine ebenso wichtige Rolle wie die technischen Anforderungen. Für den systematischen Aufbau und Betrieb einer durchgängig abgestimmten professionellen IT-Servicestruktur sind Schnittstellen mit konkreten Ansprechpartnern wichtig sowie Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten, um ein Höchstmaß an Qualität und Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Die Ziele müssen zunächst realistisch und klar formuliert sein und dann allen Beteiligten verständlich vermittelt werden.

Hilfe von erfahrenen Profis

MAICOM hat sich in den letzten acht Jahren zu einem Spezialdienstleister entwickelt, der kleine und mittelständische Unternehmen bei der erfolgreichen Implementierung prozessorientierter IT-Landschaften unterstützt. Die Kunden, darunter kleine renommierte Firmen und größere Unternehmen mit 1.500 Mitarbeitern, schätzen an MAICOM die ganzheitliche Themen-Spezialisierung und die hohe Professionalität. Alle wichtigen Aspekte rund um das Themenfeld Prozessorientierung deckt MAICOM mit jahrelanger Erfahrung und hochkarätigem Know-how ab. Wir sind Ihnen bei der Definition der prozessorientierten Workflows ein versierter Sparringspartner. Wir wissen, wie sich was im Dokumentenmanagement am besten darstellen lässt und bieten Ihnen als Partner des Marktführers Easy eine zukunftssichere Plattform. Aus unserer eigenen Softwareentwicklung stehen bereits eine Vielzahl von Add-ons zur sofortigen Anwendung bereit. Und weitere Anpassungen an die individuellen Erfordernisse Ihres Unternehmens können wir mit einem leistungsfähigen Team erfahrener Programmierer auf effiziente Weise vornehmen. ■

Übertragung der geschäftlichen Anforderungen in konkrete IT-Dienstleistungen – Weiterführung des bekannten Change-Managements und standardisierte Übermittlung von Service-Leistungen, u.a. Risiko-Analyse, Nutzenrechnung, sichere Auslieferung und Gewährleistung für eine stabile Erfüllung der Leistungsverpflichtung.

Service Operation (SO)

Operativer Teil – Maßnahmen zur störungsfreien Aufrechterhaltung und Sicherung der vereinbarten Leistung im täglichen Betrieb.

Continual Service Improvement (CSI)

Optimierung der Servicequalität – Nachhaltige Steigerung der Service-Leistung und -Qualität: Methoden zur Festlegung und Einführung von Leistungsparametern und Messgrößen, Überwachung von Zielvereinbarungen, Identifikation von Schwachpunkten und Umsetzung von Service-Verbesserungen.