



IT Service Management: Prioritäten für eine ungewisse Wirtschaft erneut festlegen.

Auf welche Weise wirkt sich die gegenwärtige Umgebung der ökonomischen Ungewissheit und des Abschwungs auf IT-Investitionen aus? Zur Klärung dieser Frage führte IBM unter Geschäftsführern und IT-Experten eine globale Umfrage durch, die die IT-Investitionen ihrer Unternehmen betreuen. Dabei wurden die Auswirkungen der jüngsten wirtschaftlichen Ereignisse auf ihre Pläne untersucht. Aus den Ergebnissen wird ersichtlich, dass die aktuellen wirtschaftlichen Gegebenheiten eine Umgestaltung der Unternehmensprioritäten vorantreiben, die ihrerseits neue IT-Prioritäten festlegen. Ebenso ergab die Studie, dass Organisationen ihre IT-Programme und -Projekte neu priorisieren, um in der neuen Ökonomie zu überleben und zu prosperieren – und hierfür nutzen sie die bewährten Methoden des Service-Managements.

Größere Wertschöpfung aus IT-Investitionen

Die im Dezember 2008 und im Januar 2009 durchgeführten verdeckten Befragungen von IT-Investoren in weltweit 421 Organisationen beleuchteten die Auswirkungen der gegenwärtigen ökonomischen Krise auf Organisationen. 61 Prozent gaben an, dass ökonomische Ungewissheit bei der Festlegung von Investitionsprioritäten in der IT der Hauptfaktor ist.

Obgleich das aktuelle ökonomische Klima die Unternehmensbudgets erheblich beeinflusst, gaben 85 Prozent dieser IT-Entscheidungsträger an, dass ihre Budgets relativ gleich bleiben. Lediglich 10 Prozent meldeten einschneidende Budgetkürzungen von 2008 bis 2009 an, während weitere 5 Prozent eine bedeutende Budgeterhöhung ankündigten. Bei IBM ist man davon überzeugt, dass sich darin eine grundsätzliche Entwicklung der Rolle der IT weg von einem einfachen Kostenpunkt hin zu einem Motor von entscheidenden Unternehmensprozessen spiegelt. Organisationen verstehen IT nicht mehr nur als Gebrauchsgegenstand, der Technologiesysteme zur Verfügung stellt, sondern als einen Dienstanbieter für IT-gestützte Unternehmensprozesse. Da die Effizienz und Wirksamkeit jedes anderen Unternehmensbereichs auf IT-Services basiert, werden IT-Investitionen fortgesetzt, andere Budgets dagegen erfahren eine Kürzung.

Im Grunde lautet die Botschaft von Unternehmen an die IT:

Wir brauchen dich für unseren Erfolg – gerade angesichts der bevorstehenden Personalkürzungen. Obwohl sich also unsere Organisation als Ganzes gezwungen sieht, Kosten zu senken, leisten wir uns ein relativ üppiges IT-Budget, da wir von der IT Verbesserungen der Qualität und der Zuverlässigkeit von IT-Services erwarten, die wiederum Verbesserungen in der restlichen Organisation nach sich ziehen sollten. Für unsere wichtigsten Unternehmensprozesse erhoffen wir uns seltenere Dienstunterbrechungen. Tritt eine Unterbrechung dann doch auf, benötigen wir eine schnellere Lösung des Problems.

Erneute Priorisierung für den Erfolg

Um diesen Erwartungen gerecht zu werden, nehmen die meisten IT-Organisationen eine erneute Priorisierung der Investitionen ihrer finanzierten Programme und Projekte vor. CIOs (Chief Information Officers), IT-Leiter, CFOs (Chief Finance Officers) und sonstige Geschäftsführer, die IT-Investitionen betreuen, nehmen einen geschäftsbasierten Ansatz ein – im Gegensatz zu einem Ansatz basierend auf Systemtechnologie. Allmählich entwickeln Sie ein Verständnis für die Prioritäten des Unternehmens.

Nachdem CIOs herausgefunden haben, welche Unternehmensaktivitäten in besonderem Maße von der verbesserten Qualität und Zuverlässigkeit von IT-Services in ihren Organisationen abhängen, müssen sie diese



Aktivitäten den IT-Services zuordnen, die sie unterstützen, aktivieren oder automatisieren. An dieser Stelle beginnen sie ihre IT-Projektinvestitionen neu zu priorisieren. Bei vorliegenden Budgetengpässen stehen obligatorische Bereiche wie Sicherheit und Compliance normalerweise an erster Stelle. Darauf folgt das intelligentere Management von IT-Services und -Systemen und anschließend intelligentere Ansätze für Technologie, einschließlich Konsolidierungs-, Virtualisierungs- und Konvergenzprojekte.

Intelligenteres Management für eine ungewisse Ökonomie

Intelligenteres Infrastrukturmanagement ist gleichbedeutend mit Service-Management. Organisationen nutzen die bewährten Methoden des Service-Managements, um die Qualität von entscheidenden IT-Services zu verbessern und die Kosten von IT-basierten Unternehmensaktivitäten zu reduzieren. Auf diese Weise sollen aus den bereits vorhandenen Funktionen und Ressourcen größere Werte geschöpft werden.

Die Ergebnisse der IBM-Studie weisen auf entscheidende Empfehlungen, aus denen die meisten Organisationen heute profitieren können:

- Verbesserung der Qualität und Zuverlässigkeit von IT-Services, die die Produktivität von Mitarbeitern ermöglichen
- Priorisierung intelligenterer Methoden zum Erreichen dieses Ziels, einschließlich Technologiekonsolidierung
- Ändern Sie den Fokus von Technologie und optimierten Teilsystemen zur Optimierung der IT-gestützten Unternehmensaktivität.

Vor dem Hintergrund der aktuell ungewissen Wirtschaft dreht es sich nicht mehr um die Optimierung von Technologie oder Prozessteilsystemen. Es dreht sich um die Verbesserung von IT-gestützten Unternehmensaktivitäten über intelligenteres Management und verbesserte Messmethoden, die ihren Fokus auf IT-Servicequalität und Geschäftsergebnisse richten.

Weitere Informationen

Weitere Informationen und Ressourcen zum Service-Management finden Sie unter CIO: Service-Management-Website:

ibm.com/services/de/cio/optimize

Weitere Informationen zu Tools und Support, mit deren Hilfe Sie die Funktion des CIO stärken, erhalten Sie vom Center for CIO Leadership:

www.cioleadershipcenter.com

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter **ibm.com**

IBM, das IBM-Logo, ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Wenn dieser und andere von IBM geschützte Begriffe bei ihrer ersten Erwähnung in diesen Informationen durch ein Warenzeichen (® oder ™) gekennzeichnet sind, geben sie eingetragene US-amerikanische oder durch die allgemeine Rechtsprechung geschützte Warenzeichen an, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Eigentum von IBM sind. Solche Warenzeichen können auch in anderen Ländern eingetragene oder durch die allgemeine Rechtsprechung geschützte Warenzeichen sein.

Eine aktuelle Liste der IBM-Marken finden Sie im Web unter „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml

Marken-, Produkt- und Servicebezeichnungen anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Hinweise auf Produkte, Programme und Dienstleistungen von IBM in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet.

Der Hinweis auf Produkte, Programme oder Services von IBM bedeutet nicht, dass nur Produkte, Programme oder Services von IBM verwendet werden können. Stattdessen können alle von der Funktionalität her gleichwertigen Produkte, Programme oder Dienstleistungen verwendet werden.

Diese Publikation dient nur zur allgemeinen Publikation.

IBM behält sich das Recht auf Änderungen ohne vorherige Ankündigung vor. Aktuelle Informationen zu Produkten und Dienstleistungen erhalten Sie von Ihrem zuständigen IBM-Vertreter.

Fotos zeigen möglicherweise Konzeptstudien.

© Copyright IBM Corporation 2009
Alle Rechte vorbehalten.



Recyclingfähig, bitte der Wiederverwertung zuführen

CIE03043-DEDE-00