

IT-Betrieb auf höchstem Standard halten

Wie eine Service-orientierte IT-Betriebsumgebung das Geschäft und die Ausrichtung der IT verbessern kann



Inhalt	
2	Einleitung
3	Nach dem höchsten Standard des IT-Betriebs streben
4	Voraussetzung für den höchsten Standard des IT-Betriebs ist die Entwicklung einer Unternehmensarchitektur
6	Service-orientierter Ansatz für die IT-Betriebsumgebung
8	Modularer Ansatz geht auf die sich verändernden Bedürfnisse des Geschäfts ein
10	Trotz Kostenkontrolle die Geschäftsbedürfnisse erfüllen
11	Qualität der Dienstleistung sicherstellen
13	Schlussfolgerung

Einleitung

Die fortlaufende Anstrengung, den IT-Betrieb an den Geschäftszielen auszurichten, wurde bereits zu einem Mantra der IT-Führungskräfte in praktisch allen Branchen. Diese Ausrichtung aber tatsächlich zu erreichen kann eine Herausforderung sein. Insbesondere, da von den IT-Führungskräften auch verlangt wird, das Geschäft zu modernisieren und gleichzeitig die Kosten des täglichen Betriebs zu senken. Tatsächlich haben in einer weltweiten Studie der IBM über Vorstandsvorsitzenden 78 Prozent der Befragten angegeben, dass sie glauben, dass die Integration des Geschäfts und der Technologie eine Grundlage des innovativen Fortschritts ist¹. Von den heutigen IT-Führungskräften wird daher Folgendes erwartet:

- *Nach dem höchsten Standard des IT-Betriebs streben – durch besseres Eingehen auf die Bedürfnisse des Geschäfts, eine verbesserte Effektivität der IT bei der Unterstützung der Geschäftsprozesse und Verbesserung der Governance und des Risiko-Managements.*
- *Beschleunigung des Wachstums – durch Mithilfe bei der Einführung neuer Produkte, Dienstleistungen und Prozesse und der Unterstützung neuer Geschäftsmodelle mit dem Ziel, einen Konkurrenzvorteil zu erlangen.*
- *Investitionen optimieren – durch effektiveres Managen der Ressourcen, um die Kosten vom laufenden Betrieb des Geschäfts zum innovativen Fortschritt bei Geschäftsmodellen, Produkten und Prozessen zu verlagern.*
- *Die IT zu einem Katalysator für Veränderungen machen – indem neue Technologien zur Unterstützung alternativer Geschäftsstrategien eingesetzt werden, durch die wieder weltweite Ressourcen für höchste Effizienz eingesetzt werden und damit geholfen wird, neue Geschäftsinvestitionen zu finanzieren.*
- *Die laufende Verpflichtung zur sozialen Verantwortung und zur Verantwortung für die Umwelt zeigen – durch die Betonung des effizienteren Einsatzes der Energie.*
- *Sicherstellen, dass die IT- und Anwendungsumgebung sicher ist und behördliche Regeln erfüllt.*

Highlights

Ziel ist es, den Konkurrenzvorteil zu wahren und gleichzeitig die Betriebskosten und das Risiko zu senken.

IT-Führungskräfte zählen zu ihren wichtigsten Zielen eine flexible Technologie der Infrastruktur, erneuern überkommener Systeme, verhindern von Sicherheitsverletzungen und erreichen eines widerstandsfähigen Systems.

Wenn IT-Führungskräfte in ihrer täglichen Arbeit erfolgreich sein wollen, müssen sie für das Managen des IT-Betriebs und für die Integration der langen Liste von Technologien neue Prioritäten setzen. Ziel ist es, einen Konkurrenzvorteil zu erlangen und dabei auch die Betriebskosten und das Betriebsrisiko zu vermindern. Das heißt, die IT-Führungskraft muss einen dynamischen, widerstandsfähigen, reagierenden und verfügbaren IT-Betrieb leiten, welcher in Übereinstimmung mit den Regeln und kosteneffizient ist.

Nach dem höchsten Standard des IT-Betriebs streben

Von einem Best Practices Standpunkt aus gesehen, sprechen wir über Operational Excellence als das Erreichen des höchsten Standards für den IT-Betrieb. Und das verlangt die Einrichtung einer gut strukturierten Unternehmensarchitektur. Dieser Ansatz geht von der Notwendigkeit aus, die IT an den Bedürfnissen des Geschäfts auszurichten und nicht umgekehrt zu versuchen, das Geschäft nach den Bedürfnissen der IT auszurichten. Das bedeutet die Unterstützung der Geschäftsbedürfnisse mit dem entsprechenden IT-Ressourcen, Governance und Risiko-Management.

Das erfordert normalerweise das Entwickeln und Managen einer flexiblen Technologie-Infrastruktur, die Verbesserung der Qualität der Dienstleistung und die Verhinderung von Sicherheitsverletzungen und Geschäftsunterbrechungen. Als in einer Studie im Jahre 2007 die IT-Führungskräfte über die Entwicklung der idealen IT-Organisation befragt wurden, war die häufigste Antwort, dass sie danach streben, ein flexibleres und wendigeres System zur Verfügung zu stellen und überkommene Systeme auf den neuesten Stand zu bringen, um Sicherheitsrisikos auszuschließen².

Gleichzeitig stellt der andauernde Trend der wirtschaftlichen Globalisierung an die IT-Organisationen die Herausforderung, die Dienstleistungen über kulturelle Grenzen hinweg und in mehreren Zeitzonen über den Globus verteilt zu liefern. Und wie die Nachtzone sich rund um den Globus weiterbewegt, findet sie oft zahlreiche Geschäfts- und IT-Führungskräfte wach liegend vor, welche sich über den 24 Stunden-Betrieb und Fragen der Übereinstimmung mit behördlichen Regeln Sorgen machen. Was kann ihnen einen besseren Schlaf verschaffen?

Highlights

Das Erreichen des höchsten Standards für den IT-Betrieb kann den Weg dafür bahnen, die von der IT gelösten Aufgabenstellungen an den Geschäftszielen auszurichten. Dafür kann aus der IT durch Folgendes erhöhter Nutzen gezogen werden:

- **Verringerung der Komplexität** – durch Standardisierung und Konsolidierung. Dadurch werden die Betriebskosten reduziert. Die damit freigesetzten Budgetmittel können für neue von der IT gelösten Aufgabenstellungen ausgegeben werden.
- **Entwicklung von gemeinsam genutzten Dienstleistungslösungen** – welche im gesamten Unternehmen genutzt werden können.
- **Schaffung einer dynamischen und reagierenden IT-Umgebung** – und damit die beschleunigte Einführung von neuen Lösungen und Reduzierung der Komplexität.
- **Bessere Ausnutzung der Ressourcen** – und Verbesserung der Verfügbarkeit der Anwendungen.
- **Automatisierung manueller Prozesse** – um Betriebskosten zu senken und die Fehler bei der Durchführung zu minimieren.
- **Verringerung der Ausfallzeiten und Verbesserung der Überprüfungsberichte** – um die verbundenen Risiken und Geschäftsunterbrechungen zu vermindern.

Unternehmen mit „strategischen IT-Führungskräften“ setzen die IT vermehrt ein, um neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und die Technologie im gesamten Unternehmen effektiver einzusetzen.

Tatsächlich hat das Center for CIO Leadership kürzlich berichtet, dass Unternehmen mit „strategischen IT-Führungskräften“ die IT vermehrt einsetzen, um neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und Technologie effektiver im gesamten Unternehmen zu nutzen³.

Voraussetzung für den höchsten Standard des IT-Betriebs ist die Entwicklung einer Unternehmensarchitektur

Viele IT-Führungskräfte stellen sich die Frage, wo – und wie – sie den Prozess zur Erreichung des höchsten Standards des IT-Betriebs beginnen sollen? Viele Fachleute stimmen heute darin überein, dass man am besten mit der Entwicklung einer Unternehmensarchitektur beginnt. Ganz einfach ausgedrückt ist eine Unternehmensarchitektur „ein konzeptueller Plan, der die Struktur und die Abläufe einer Organisation definiert“. Die Zielsetzung der Unternehmensarchitektur ist es, festzustellen, wie eine Organisation ihre gegenwärtigen und künftigen Ziele am effektivsten erreichen kann⁴.

Highlights

Wenn zum Beispiel die Geschäftsstrategie einer Firma mit der Verbesserung der Effizienz des Kundendienstes verknüpft ist, sollte ihre Unternehmensarchitektur die Grundlage bieten, welche die Verbesserung der Effizienz des Kundendienstes unterstützt.

S. E. Slack, Berater für Neuausrichtung der Unternehmenskommunikation, sagt dazu: „Obwohl sie sich auf die Informationssysteme innerhalb einer Organisation bezieht, ist das interessante an einer Unternehmensarchitektur, dass sie die Betonung aber viel mehr auf Verfahren zur Optimierung der Geschäftsabläufe legt⁵⁴⁴. Fazit: Eine Unternehmensarchitektur muss so entworfen werden, dass sie die spezifischen Geschäftsstrategien einer Organisation unterstützt. Wenn zum Beispiel die Geschäftsstrategie einer Firma mit der Verbesserung der Effizienz des Kundendienstes verknüpft ist, sollte ihre Unternehmensarchitektur die Grundlage für eine IT-Strategie bieten, welche die Verbesserung der Effizienz des Kundendienstes unterstützt. Kurz gesagt ist es also wichtig, genau zu verstehen, was sie erzielen wollen, bevor sie Automatisierungstechnologien auszuwählen beginnen. Denn die Automatisierung kann sowohl gute als auch schlechte Dinge rascher umsetzen.

Jenseits dieser allgemeinen Parameter kann eine Unternehmensarchitektur der IT-Führungskraft helfen:

- *Einen Satz von interaktiven Systemen und Prozessen zu definieren, welche wieder einsetzbar, verlässlich, flexibel, anpassbar und sicher sind und welche die Geschäftsprozesse und -dienstleistungen unterstützen.*
- *Planungsgrundlagen für das Hinzufügen neuer Infrastruktur und neuer Systeme zu erstellen bzw. um den Wert der gegenwärtigen Systeme zu maximieren.*
- *Die Geschwindigkeit, Lösungen für das Geschäft selbst und neue Geschäftslösungen für Kunden zu verwirklichen, steigern.*
- *Die Kosten von Betriebsvorgängen zu reduzieren, indem Geschäftsprozesse effizienter gemacht werden, während auch die IT-Anschaffungen, die Unterstützung, die Wartungs- und Ausbildungskosten optimiert werden und der Wiedereinsatz von IT-Ressourcen ausgenutzt wird.*
- *Das Wissen im Unternehmen ausgenutzt wird, indem Prozesse, Daten, Geschäftsfunktionen und andere Ressourcen konsolidiert und optimiert werden.*

Aber während es leicht einzusehen ist, dass die Entwicklung der Unternehmensarchitektur einen grundlegenden ersten Schritt zur Erreichung der höchsten Standards des IT-Betriebs darstellen kann, ist es wichtig zu erkennen, dass nicht alle Verfahren zur Entwicklung der Unternehmensarchitektur untereinander gleichwertig sind.

Highlights

Ein Ansatz ist die Festlegung einer Unternehmensarchitektur, welche Service-orientierte Prinzipien betont und den Firmen Flexibilität, Antwortbereitschaft und Effizienz verleiht, welche sie für den Erfolg benötigen.

Ein Verfahren, welches auf dem Konzept einer hoch-strukturierten, Service-orientierten IT-Betriebsumgebung beruht, führt zu einer Unternehmensarchitektur, welche Service-orientierte Prinzipien betont. Sie bietet IT-Führungskräften Planungsgrundlagen für eine neue Art von Infrastruktur, welche den Firmen Flexibilität, Antwortbereitschaft und Effizienz verleiht, welche sie für den Erfolg benötigen. Und sie können Unternehmen helfen, rasch Werte zu schaffen, Kosten zu reduzieren, große Projekte einfacher auszurichten und zu managen und die Unternehmens-IT-Infrastruktur in ein mächtiges Instrument zur Förderung der Geschäftsziele einer Organisation zu verwandeln.

Service-orientierter Ansatz für die IT-Betriebsumgebung

Das Modell, welches IBM für diese Art von IT-Betriebsumgebung empfiehlt, legt den Grundstein für die Erstellung einer Unternehmensarchitektur. Durch den Einsatz von gut definierten, interaktiven Services werden durch das Modell die Arten von Funktionen und von der IT gelösten Aufgabenstellungen zur effektiven Unterstützung der Unternehmensziele vorgeschrieben und positioniert.

Die Erstellung dieser IT-Betriebsumgebung stützt sich auf das Konzept der Service-Orientierung, um alle IT-Funktionen zu gewährleisten. Die sich ergebenden Komponenten – die meisten davon werden normalerweise als Services definiert sein – sind eine Kombination von bereits von der IT mit Hardware, Software und technischem Wissen gelösten Aufgabenstellungen, welche rasch zu Lösungen zusammengefügt werden können, die den Firmen Flexibilität, Antwortbereitschaft und Effizienz verleihen, welche sie zur raschen Anpassung an die sich ändernden Anforderungen benötigen.

Highlights

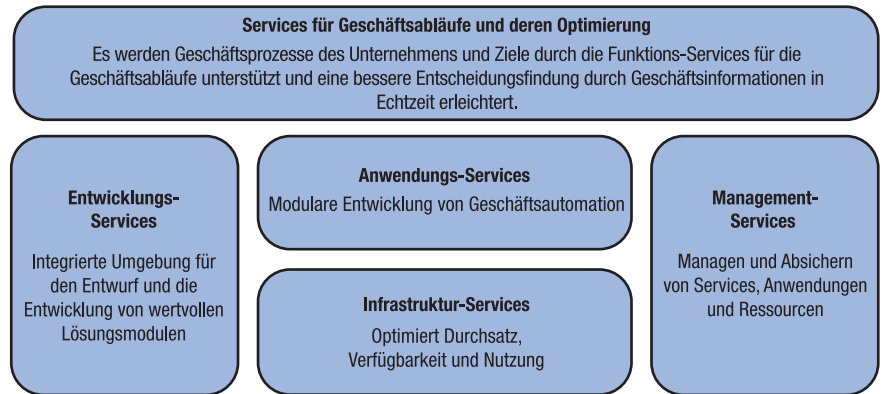


Abbildung 1. Eine Service-orientierten IT-Betriebsumgebung bietet eine strukturierte Plattform, um Service-Bausteine zu definieren, welche in vielfacher Art und Weise zusammengestellt – und neuerlich zusammengestellt – werden können, um Geschäftsprozesse quer durch das gesamte Unternehmen zu unterstützen.

Mit einem Service-orientierten Ansatz können standardisierte, wieder-einsetzbare Komponenten zu komplexen Lösungen zusammengestellt werden, welche komplexe Projekte unterstützen.

Daher ist es mit einer Service-orientierten IT-Umgebung möglich, rasch komplexe Lösungen zur Unterstützung komplexer Projekte zu entwickeln. Diese basieren alle auf einem konsequent beschriebenen Funktionsziel, welches die Vorteile von standardisierten, wieder einsetzbaren Komponenten mit gut definierten Schnittstellen und Wechselwirkungen ausnutzt. Darüber hinaus erlaubt der Ansatz über die IT-Betriebsumgebung eine Unternehmensarchitektur zu entwickeln, welche die IT-Operation einer Organisation nach denselben Leitsätzen wie den Betrieb des Gesamtgeschäfts aufbaut.

Zum Beispiel ist es oft sehr schwierig, die Lücken zwischen den Geschäftsanforderungen und den Anforderungen der IT-Infrastruktur beim Entwickeln komplexer, örtlich verstreuter Anwendungen zu überbrücken. Das mit dem Entwurf und der Einführung einer auf das Geschäft ausgerichteten Infrastruktur verbundene grundlegende Problem ergibt sich aus der Tatsache, dass sich Geschäftsanforderungen nicht direkt in Infrastruktur umsetzen lassen. Der Prozess erfordert normalerweise eine sorgfältige, mehrstufige Umsetzung mit standardisierten Bausteinen zu der entsprechenden Architektur. Aber der präzise, methodische Ansatz, der eine Unternehmensarchitektur auszeichnet, macht es viel einfacher, eine solche Komplexität in den Griff zu bekommen.

Highlights

Der Service-orientierten Ansatz bringt die IT-Betriebsumgebung der Zusammenführung der Organisationsbereiche mit verschiedenen Verantwortungen, wie Geschäftszeige, Anwendungen und Infrastruktur, einen Schritt näher.

In der Anstrengung, die immer größere Komplexität der heutigen Geschäftsumgebung kosteneffektiv zu managen, verfolgt ein Großteil der IT-Gemeinschaft einen Service-orientierten Ansatz, um Lösungen zu entwickeln, welche wieder einsetzbare Service-Komponenten definieren und entwickeln. Diese gut-definierten Service-Komponenten – welche austauschbar sind, da sie auf einem gemeinsamen Satz von Interface-Definitionen basieren – können dann in verschiedener Art und Weise zusammengesetzt werden, um neue Lösungen zu erstellen. Diese müssen allerdings mit den Anforderungen der sorgfältig strukturierten Architektur übereinstimmen.

Durch die Betonung der soliden Struktur zur Unterstützung der Flexibilität bringt der Service-orientierten Ansatz die IT-Betriebsumgebung der Zusammenführung der Organisationsbereiche mit verschiedenen Verantwortungen, wie Geschäftszeige, Anwendungen und Infrastruktur, einen Schritt näher. Daher ist sie geeignet, die Lücken zwischen den Geschäftsanforderungen und den Anforderungen der IT-Infrastruktur erfolgreich zu überbrücken, wo andere Ansätze versagt haben.

Modularer Ansatz geht auf die sich verändernden Bedürfnisse des Geschäfts ein

Mit den modularen Komponenten kann dieser Service-orientierte Ansatz für eine IT-Betriebsumgebung nach und nach eingeführt werden, in dem Maße, wie die Bedürfnisse und Technologien eines Unternehmens sich weiterentwickeln. Aber auch kurzfristig kann dieser Ansatz beginnen, Unternehmen zu helfen, rasch Werte zu schaffen, Kosten zu reduzieren und neue Gelegenheiten zu entdecken. Und langfristig kann der Ansatz helfen, die IT-Infrastruktur des Unternehmens in ein mächtiges, flexibles Instrument zur Förderung der Geschäftsziele einer Organisation zu verwandeln.

Unter Verwendung dieses Modells können Unternehmen eine Infrastruktur aufbauen, welche die Gesamtkosten über den Lebenszyklus verringert, aber den Wert der bestehenden IT-Investitionen maximiert. Der Ansatz gibt Organisationen eine Gelegenheit, ihre Systeme zu verbessern, ohne bestehende Hardware oder Software auf den Müll zu werfen und neue anzuschaffen. Dadurch wird Geld gespart und werden Geschäftsunterbrechungen minimiert. Es wird dadurch möglich, die Infrastruktur so rasch und so oft, wie es die Geschäftsanforderungen notwendig machen, zu ändern.

Highlights

Eine Service-orientierte IT-Betriebsumgebung kann den Unternehmen helfen, sowohl die Übereinstimmung mit behördlichen Regeln als auch Fragen der Datensicherheit einfacher und kosteneffizienter zu bewältigen.

Eine Service-orientierten IT-Betriebsumgebung kann Unternehmen dank einem definierten Governance-Prozess der Unternehmensarchitektur und einem strukturierten Rahmenplan helfen, die Übereinstimmung mit zusätzlichen behördlichen Regeln als auch Fragen der Datensicherheit zu bewältigen, damit die strategische Bewältigung der Risiken überall sichergestellt ist. Dieser Gesamtüberblick über die Bedürfnisse und Prozesse einer Organisation, welcher durch die Unternehmensarchitektur notwendig wird, kann einzigartige Erkenntnisse liefern, welche für die Aufdeckung potentieller Sicherheitsschwächen und die Einhaltung von behördlichen Regeln notwendig sind.

Zum Beispiel ist es einsichtig, dass immer mehr Anwendungen, die gemeinsame Informations-Services nutzen, schließlich größeren Anwendergruppen zur Verfügung stehen werden, weil der Bedarf nach Information im gesamten Unternehmen weiter wächst. Daher sind es die Entwickler der Unternehmensarchitektur, die auch potentieller Sicherheitslücken aufdecken. Aber ohne eine gut dokumentierte, auf einer soliden Grundlage basierenden Unternehmensarchitektur kann es nahezu unmöglich sein, Daten durch die Infrastruktur zu verfolgen und die notwendigen Mittel zur Authentifizierung und Sicherung effektiv festzustellen, wie zum Beispiel Firewalls und persönliche Anmeldesysteme.

Überlegen Sie die Herausforderung an ein globales Finanzierungsinstitut, welches große Mengen von sensiblen Daten und persönlichen Informationen handhabt. Die Firma muss Sicherheitsstufen über Landesgrenzen hinweg und in vielen Abteilungen einhalten. Aber es ist eine wesentliche Voraussetzung, um das Geschäft im Gange zu halten, dass die entsprechenden Mitarbeiter Zugriff auf diese Informationen bekommen. Trotzdem wächst zusammen mit den Veränderungen und dem Wachstum des Unternehmens auch das Risiko des verbotenen Zugriffs auf empfindliche Daten. Eine von einer Service-orientierten IT-Betriebsumgebung unterstützte Unternehmensarchitektur macht es für das Unternehmen möglich, potentielle Sicherheitsrisikos kosteneffektiv zu vermeiden.

Highlights

Dieser Ansatz kann den IT-Führungskräften helfen, größere Innovation zu ermöglichen und Geschäftsnutzen aus der IT zu ziehen, indem die IT-Investitionen nach den Geschäftszielen ausgerichtet werden.

Gleichzeitig kann dieser hoch-strukturierte Ansatz den IT-Führungskräften helfen, größere Innovation zu ermöglichen und Geschäftsnutzen aus der IT zu ziehen, indem die IT-Investitionen besser an den Geschäftszielen ausgerichtet werden. Dabei wird das Risiko und die Kosten des Betriebs eines sicheren, widerstandsfähigen Geschäfts durch den effektiven Einsatz von IT-Governance verringert.

Eine stabile, dynamische, flexible und effiziente IT-Umgebung schaffen

Erfolgreiche IT-Führungskräfte wissen, dass es ihre Aufgabe ist, verlässliche IT-Dienstleistungen zu überschaubaren Kosten (wobei auch die getätigten Investitionen maximiert sind) zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig müssen sie den IT-Betrieb straffen und sicher machen, um die zur Erreichung der Unternehmensziele notwendige Flexibilität und Antwortbereitschaft zur Verfügung zu stellen.

Modernste Lösungen, wie zum Beispiel Virtualisierung, Konsolidierung, Leistungs-Management der Anwendungen und IT-Auslagerung können eine Schlüsselrolle bei der Kostenkontrolle, bei der Erzielung einer höheren Kapitalrendite und der technischen Innovation spielen. Zum Beispiel kann die Virtualisierung die Gesamtkosten über den Lebenszyklus wesentlich verringern. Aber die Einführung in größerem Maßstab für die gesamte IT-Infrastruktur – für Server-, Speicher-, Netzwerk- und Workstation-Elemente – kann auch in den Bereichen Verfügbarkeit, Widerstandsfähigkeit des Geschäfts wichtigen schrittweisen Nutzen und eine verbesserte Zugänglichkeit zur Information bringen.

Als ein weiteres Beispiel werden für alle oberen Führungsebenen – und im Aufsichtsrat und bei den Aktionären – Energieeinsparungen im Datenzentrum immer wichtiger. Eine umfassende Lösung, welche die Infrastruktur des Datenzentrums umfasst – inklusive Klimaanlage und unterbrechungsfreie Stromversorgung – sind für die Entwicklung eines „grünen“ Datenzentrums genauso wichtig wie die Zusammenarbeit mit Regierungsstellen und Stromversorgungsunternehmen, welche für Energieeinsparungen wesentliche Anreize bieten. Das ist ein Ansatz, der sowohl Geld sparen als auch die soziale Verantwortung des Unternehmens zeigen kann.

Highlights

Eine Service-orientierten IT-Betriebsumgebung kann helfen, dauernde schrittweise Verbesserungen der Kapitalrendite, der Kostenkontrolle und der technischen Innovation zu erzielen.

Trotz Kostenkontrolle die Geschäftsbedürfnisse erfüllen

Die IT wird dauernd durch immer komplexere Infrastrukturen, Neuausrichtungen des Geschäfts, neue Technologien und Anforderungen zur Übereinstimmung mit behördlichen Regeln herausgefordert. In einem typischen Unternehmen können leicht mehr als 1000 Geschäfts-Services – wie zum Beispiel Online-Abfrage eines Kundenkontos, Bestellungen, Versand, Prozesse des Wareneingangs und organisatorische Datenspeicher – einsetzen. Diese laufen alle auf einer komplexen Infrastruktur mit von verschiedenen Lieferanten stammenden Komponenten, die durch viele verschiedene technologische Prozesse und verschiedene organisatorische Datenspeicher gekennzeichnet sind. Diese Datenspeicher behindern normalerweise die Antwortbereitschaft, die Verfügbarkeit und die Innovation.

Eine Service-orientierten IT-Betriebsumgebung kann helfen, dauernde schrittweise Verbesserungen der Kapitalrendite, der Kostenkontrolle und der technischen Innovation zu erzielen, da die austauschbaren „Bausteine“ die notwendige Grundlage für eine offene Kommunikation zwischen dem Geschäftsbereich und der IT legen. Das wiederum ist der Schlüssel für die Verbesserung der Effizienz und Effektivität der IT- und Anwendungs-Infrastruktur und der Beschleunigung der Entwicklung und Einführung von Infrastruktur-Lösungen (Abbildung 2).

Zum Beispiel kann die Einführung eines gemeinsamen Standards in sowohl Infrastruktur- als auch Anwendungskonsolidierungsprojekten die Betriebs- und Kapitalkosten vermindern. Das gilt insbesondere, wenn sie mit der Identifizierung von offenen Standards einhergeht, welche für die vielfältigsten Geschäftslösungen eingesetzt werden können. In solchen Situationen kann in einem Unternehmen eine Service-orientierte IT-Betriebsumgebung eine einzigartige Grundlage für praktisch alle Lösungen darstellen.

Highlights

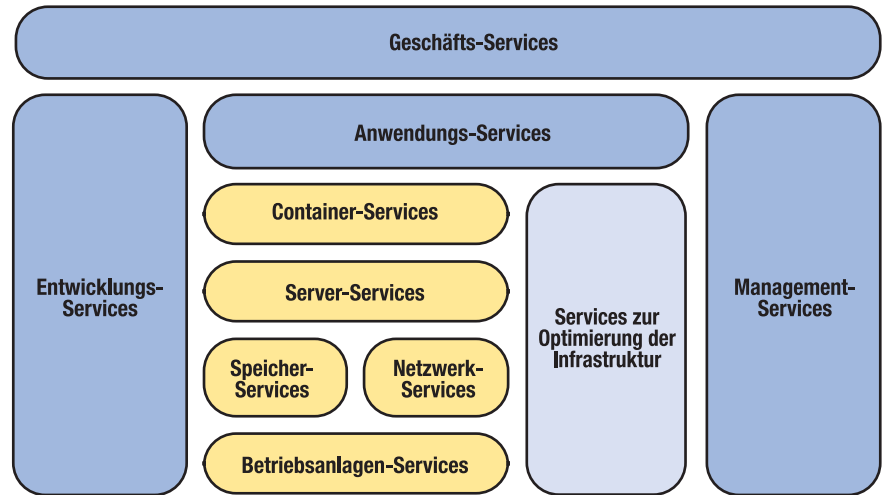


Abbildung 2. Die eine Service-orientierte IT-Betriebsumgebung ausmachenden austauschbaren „Bausteine“ können helfen, die Effizienz und Effektivität der IT- und Anwendungs-Infrastruktur zu verbessern und die Entwicklung und Einführung von Infrastruktur-Lösungen zu beschleunigen.

Umso mehr, da der IT-Betrieb arbeitsintensiv und fehleranfällig sein kann, kann es den IT-Führungskräften immer öfter passieren, dass sie die IT-Ausgaben von der Neuentwicklung und der Innovation zum Betrieb verlagern müssen. In vielen IT-Umgebungen kann es bereits vorkommen, dass mehr als 70 Prozent des gesamten IT-Budgets für die Aufrechterhaltung der gegenwärtigen Umgebung aufgewendet werden müssen. Um mitzuhelfen, die technologischen, Prozess- und operativen Bunker niederzureißen und eine flexiblere, reagierende Umgebung zu schaffen, wenden sich viele Unternehmen heute dem automatisierten Service-Management als einer Voraussetzung für die Geschäftsabwicklung zu.

Qualität der Dienstleistung sicherstellen

Da die Einführung des Service-Managements oft eine Verlagerung in der Arbeitsweise der Mitarbeiter verlangt, kann das bedeutende technische und organisatorische Herausforderungen bedeuten. Damit die für das Erreichen der Geschäftsziele notwendigen Integration der Mitarbeiter, der Prozesse, der Technologie und der Informationen erzielt werden kann, muss eine effektive Governance – die eine effektive Entscheidungsfindung erleichtert – eingeführt werden. Wichtig ist, dass ein Service-orientierter Governance-Rahmen helfen kann, dass IT-Entscheidungen mit den Geschäftsvisionen, -werten und -strategien übereinstimmen und dass die IT dem Geschäft den maximalen Wert liefert.

Governance-Initiativen können in einer richtig aufgebauten IT-Betriebsumgebung leicht unterstützt werden. Sie helfen den IT-Führungskräften, die Qualitätsanforderungen an die Dienstleistung zu erfüllen.

Highlights

Eine richtig entwickelte IT-Betriebsumgebung kann die Governance-Initiativen unterstützen, indem Gesamtaufgaben und Gesamtverantwortungen und wie sie mit spezifischen Funktionen zusammenhängen, definiert werden. Dabei wird auch eine hierarchische Kette für die Lösung von Problemen und Unstimmigkeiten geschaffen und die Geschäfts- und IT-Prozesse werden gestrafft. Gleichzeitig kann damit der oberen Führungsebene geholfen werden, kritische „Was ist, wenn ...“-Szenarios zu erkennen und vor auszuplanen und damit rascher auf Geschäftschancen zu reagieren.

Zum Beispiel hat eine große Online-Auktions-Website – um zu helfen, die Herausforderung des Betriebs eines Rund-um-die-Uhr-arbeitenden globalen Unternehmens zu bewältigen – eine integrierte Geschäfts-Service-Management-Lösung eingeführt, welche die Betriebsumgebung überwacht, Probleme erkennt, die Service-Probleme verursachen könnten und die automatischen Selbstheilungsfähigkeiten einsetzt, um solche Probleme zu lösen. Diese Lösung hat es den Mitarbeitern ermöglicht, Spitzen von Anfragen bei einem bestimmten Artikel oder einer bestimmten Kategorie festzustellen und die Systemressourcen dynamisch zuzuordnen, damit der erhöhte Bedarf unterstützt wird. Das Unternehmen kann Änderungen innerhalb seiner gesamten Website rasch und konsequent durchziehen. Damit sind neue Dienstleistungen und Funktionen rascher verfügbar.

Indem der Rahmen für die Erstellung einer Sicherheitsorientierten Infrastruktur geschaffen wird, erlaubt eine Serviceorientierte IT-Betriebsumgebung den Unternehmen kritische Sicherheitsfragen zu entsprechen und sie zu lösen.

Sichern des Betriebsvermögens

Sicherheitsfragen wird in Unternehmen rund um den Globus weiterhin eine höhere Aufmerksamkeit gewidmet werden. Besonders da die IT eine zentrale Rolle beim Schutz der Marken, der Daten und des Betriebsvermögens spielt, weil sie den Benutzerzugriff und Verwendung durch den Benutzer ermöglicht bzw. interne und externe Gefahren bewältigen muss. Indem der Rahmen für die Erstellung einer Sicherheitsorientierten Infrastruktur geschaffen wird, erlaubt eine Serviceorientierte IT-Betriebsumgebung den Unternehmen kritische Sicherheitsfragen im Zusammenhang mit den Geschäfts- und IT-Bedürfnissen zu entsprechen und zu lösen (Abbildung 3).

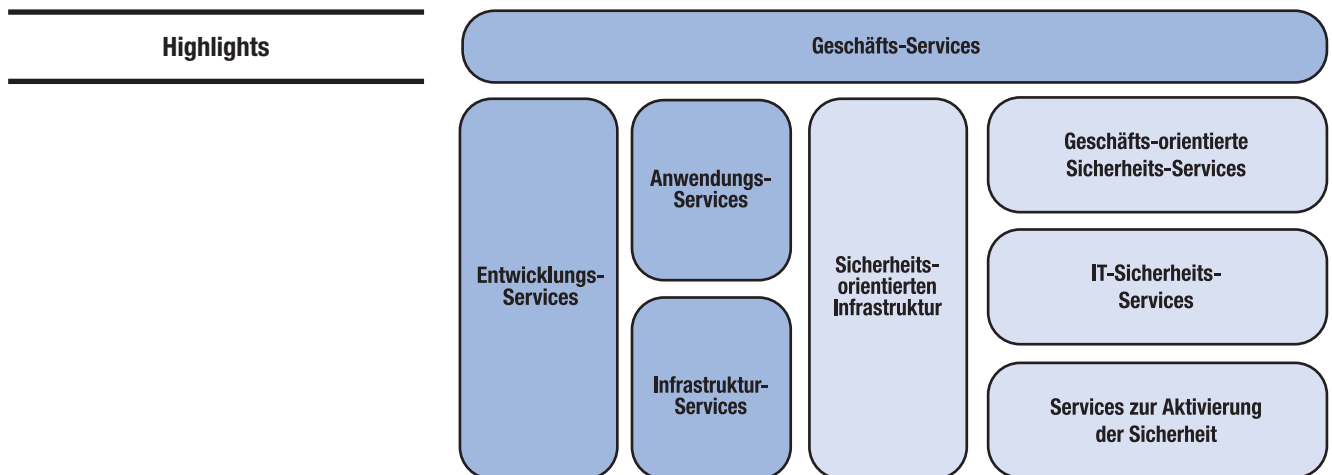


Abbildung 3. Eine Service-orientierten IT-Betriebsumgebung kann den Unternehmen helfen, Sicherheitsfragen zu entsprechen und zu lösen, ohne dass damit die Geschäfts- und IT-Bedürfnissen aus den Augen verloren werden.

Die daraus entstehende Sicherheitsorientierte Infrastruktur kann die Geschäftsorientierten Sicherheits-Services für solche Funktionen wie Übereinstimmung mit Regeln, Berichtswesen, Datensicherheit und -schutz, Identifizierung und Zutrittskontrolle und allgemein Schutz des Vertrauens enthalten. Zusätzlich kann es IT-Sicherheits-Services für Authentifizierung, Autorisierung, Vertraulichkeit und Überprüfung enthalten, während ein Satz von Services zur Aktivierung der Sicherheit entwickelt werden würde, um die Service-Ressourcen zu managen und abzusichern.

Schlussfolgerung

Wenn es auf die Unterstützung der Innovation ankommt, gibt es wenig Zweifel, dass die IT-Führungskräfte weiterhin eine immer wichtiger werdende Rolle im Bestreben ihrer Organisation spielen werden, im Markt einen Konkurrenzvorteil zu erlangen. Tatsächlich ist es laut dem Unternehmensberater Gartner so, dass 83 Prozent der IT-Führungskräfte in den nächsten drei Jahren wesentliche Veränderungen in ihrem Unternehmen wie Einführung neuer Produkte und das Öffnen neuer Märkte vorhersagen. Der Erfolg dieser Initiativen wird die künftigen Rollen und Verantwortungen für die IT-Führungskraft und die IT-Organisation bestimmen⁶.

Die Unterstützung neuer Produkte, neuer Märkte und anderer Geschäftsveränderungen werden der IT-Führungskraft weiterhin gestatten, eine wichtige Rolle beim Erfolg der Organisation zu spielen.

Highlights

Die IT-Führungskraft kann mithilfe, einen Konkurrenzvorteil zu erlangen und dabei das Betriebsrisiko mit einem dynamischen, widerstandsfähigen, reagierenden und verfügbaren IT-Betrieb, welche sicher, in Übereinstimmung mit den Regeln und kosteneffizient arbeitet, vermindern.

Durch Anerkennung der Grundsätze zur Erreichung der höchsten Standards des IT-Betriebs kann die IT-Führungskraft mithilfe, einen Konkurrenzvorteil zu erlangen und dabei auch das Betriebsrisiko mit einem dynamischen, widerstandsfähigen, reagierenden und verfügbaren IT-Betrieb, welche sicher, in Übereinstimmung mit den Regeln und kosteneffizient arbeitet, vermindern. Und während das gesamt-strategische Ziel es weiterhin sein kann, die IT nach den Bedürfnissen des Geschäfts auszurichten, wird der Erfolg sich wahrscheinlich am leichtesten für jene einstellen, welche zum Erreichen des höchsten Standards für den IT-Betrieb einen strukturierten, Service-orientierten Ansatz wählen.

Das Service-orientierte Modell für die IT-Betriebsumgebung stellt ganz genau diesen Ansatz zur Verfügung. Er erlaubt der IT die Geschäftsziele des Unternehmens wirksam zu unterstützen, indem die IT-Operation einer Organisation nach denselben Leitsätzen wie der Betrieb des Gesamtgeschäfts aufgebaut wird. Zusätzlich wird eine Unternehmensarchitektur festgelegt, welche Service-orientierte Ansätze für die Entwicklung und den Einsatz von Anwendungen betont und den Firmen Flexibilität, Antwortbereitschaft und Effizienz verleiht, welche sie für den Erfolg benötigen.

Weitere Informationen

Um mehr über den Aufbau und die Einführung einer Service-orientierten IT-Betriebsumgebung zu erfahren und wie IBM Ihrer Organisation helfen kann, die IT-Organisation an den Geschäftszielen auszurichten, setzen Sie sich mit einem Repräsentanten von IBM oder dem zuständigen IBM-Geschäftspartner in Verbindung oder besuchen Sie:

ibm.com/cio/de.



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-Webseite finden Sie unter **ibm.com**.

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Andere Firmen-, Produkt- und Dienstleistungsbezeichnungen können Marken und Service-Marken von Anderen sein.

Hinweise in dieser Veröffentlichung auf Produkte, Programme und Dienstleistungen von IBM 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. Funktionell gleichwertige Produkte, Programme oder Services können alternativ verwendet werden.

Hardwareprodukte von IBM werden aus neuen Teilen oder neuen und gebrauchten Teilen gefertigt. In einigen Fällen kann die Hardware nicht neu sein und könnte bereits anderwärtig installiert gewesen sein. Unabhängig davon gelten die Garantiebedingungen von IBM.

Diese Veröffentlichung ist nur als allgemeine Information gedacht.

IBM behält sich das Recht auf Änderungen ohne vorherige Ankündigung vor. Aktuelle Informationen zu Produkten und Dienstleistungen von IBM erhalten Sie von der IBM-Geschäftsstelle oder vom zuständigen IBM-Geschäftspartner.

Diese Veröffentlichung enthält Internet-Adressen, die nicht Eigentum von IBM sind. IBM ist für Informationen auf diesen Websites nicht verantwortlich.

IBM gibt keine rechtlichen, buchhalterische bzw. die Buchprüfung betreffenden Ratschläge.

IBM nimmt nicht in Anspruch, dass sich ihre Produkte oder Dienstleistungen in Übereinstimmung mit gesetzlichen Vorschriften befinden.

Für die Einhaltung geltender sicherheitsrelevanter Gesetze und Bestimmungen, einschließlich nationaler Gesetze und Bestimmungen, sind die Kunden selbst verantwortlich.

Bei abgebildeten Geräten kann es sich um Entwicklungsmodelle handeln.

© Copyright IBM Corporation 2008
Alle Rechte vorbehalten.

- ¹ IBM, *Expanding the Innovation Horizon: The Global CEO Study*, 2006
- ² IBM, *IBM Market Intelligence: CIO Challenges and Aspirations*, 2007
- ³ Center for CIO Leadership, *The CIO profession: driving innovation and competitive advantage*, 2007
- ⁴ SearchCIO.com, Definitions, http://searchcio.techtarget.com/sDefinition/0,,sid182_gci1081274,00.html, Juni 2007
- ⁵ S. E. Slack, *Enterprise architecture essentials, Part 1: Enterprise architecture viewpoints: What's best for your organisation?* IBM.com. developerWorks, Juli 2007
- ⁶ Gartner, Inc., *Making the Difference: The 2008 CIO Agenda*, Januar 2008