

## **IT muss sich zum Partner der Fachabteilungen entwickeln**

*IDC White Paper zum IT Business Alignment*

**Overath, 13. Oktober 2009 – Das Analystenhaus IDC hat im Auftrag der Numara Software AG ein White Paper zum IT Business Alignment veröffentlicht. Danach muss die IT das Image einer reinen Kostenstelle ablegen und sich zu einem Partner der Fachabteilungen entwickeln, der einen Beitrag zur Wertschöpfung des Unternehmens leistet.**

IDC beobachtet vor dem Hintergrund der aktuellen Wirtschaftskrise eine wachsende Bedeutung des IT-Business Alignment. Das Analystenhaus versteht darunter, dass eine effiziente Zusammenarbeit zwischen den Fachabteilungen sowie der IT intern geschaffen wird. Dadurch werden IT-Services stärker an den Unternehmenszielen ausgerichtet und die Geschäftsprozesse der Fachabteilungen wirksamer unterstützt.

Laut IDC White Paper ist Voraussetzung für IT Business Alignment ein professionelles IT Service Management (ITSM), mit dem die IT-Abteilung die Kosten für den Betrieb der IT-Infrastruktur deutlich senkt und die Qualität der IT-Services erhöht. Die Best Practices Sammlung ITIL sei dabei der wichtigste Standard, um diese Ziele zu erreichen. Die aktuelle ITIL Version 3 spiegele den gesamten Lifecycle der IT-Services wider und stelle das IT Business Alignment stärker in den Mittelpunkt. Darüber hinaus sei entscheidend, dass IT-Abteilung und Fachabteilungen eng zusammenarbeiten. Um dies zu erreichen sei die Überwindung der unterschiedlichen Mentalitäten und Sprachen von IT und Fachabteilungen notwendig.

### **Erkenntnisse basieren auf Fallbeispielen aus der Praxis und einer IDC-Umfrage unter 203 deutschen Unternehmen**

Das IDC White Paper beschreibt die geplanten Maßnahmen und erreichten Ziele sowie die Hindernisse für ein erfolgreiches IT-Business Alignment anhand von zwei praxisorientierten Fallbeispielen. Die Erkenntnisse werden mit Fakten aus einer IDC Umfrage bei 203 deutschen Unternehmen unterlegt, welche ITSM bereits geplant oder eingeführt haben.

Um ein IT Business Alignment zu etablieren, kommt es laut IDC vorrangig auf folgende Punkte an:

- Ziele definieren: Für die meisten Unternehmen ist die Erhöhung der Zufriedenheit der Fachabteilungsmitarbeiter das wichtigste Motiv für die ITSM-Einführung.
- Hürden überwinden durch externe Unterstützung in Form von Beratung oder Implementierungsservices
- Standardisierte ITSM Software und Methoden nutzen
- Stufenweise Implementierung von ITSM-Prozessen
- Quick Wins umsetzen und vorweisen, weil dadurch das Vertrauen in den Nutzen von ITSM-Maßnahmen und die Position der IT-Abteilung innerhalb des Unternehmens steigen.
- Business Case nutzen: Erfolgreiche Beispiele der IT-Abteilung erhöhen die Chancen, beim Management neue Budgets für ITSM und insbesondere Business Alignment zu erhalten.
- CMDB als Basis für Geschäftsprozessunterstützung

In dem White Paper beschreibt IDC die CMDB (Configuration Management Database) als wesentliche Voraussetzung, um den Automatisierungsgrad von ITSM-Prozessen zu erhöhen, IT-Kosten einzusparen und die Kontrolle von IT-Services zu ermöglichen.

Kostenloser Download des IDC White Paper „IT Business Alignment – Die IT auf dem Weg zum Partner der Fachabteilungen“ unter: <http://www.numara.de/idc/anmeldung/>

### **Über die Numara Software AG**

Die Numara Software AG mit Sitz in Overath bei Köln vertreibt die Software des amerikanischen Anbieters Numara Software im deutschsprachigen Raum und in Osteuropa. Mit den beiden preisgekrönten Produktlinien Numara Track-It! und der ITIL Pink Elephant zertifizierten Lösung Numara FootPrints und mehr als 50.000 Kunden gehört Numara Software zu den weltweit führenden Unternehmen im Bereich Helpdesk und IT Service Management. Neben insgesamt fünf Standorten in Deutschland (Overath, Berlin, Freiburg, Stuttgart, Frankfurt a.M.) befinden sich weitere Niederlassungen in Österreich, der Schweiz und Tschechien.

Im Web: [www.numarasoftware.de](http://www.numarasoftware.de)

**Ansprechpartner für die Presse:**

Angelika Erz  
Marketing und Public Relations  
Numara Software AG Central Europe

Alte Ziegelei 2-4  
51491 Overath

Tel. +49 (0) 2204 7398 15

[angelika.erk@numarasoftware.de](mailto:angelika.erk@numarasoftware.de)

[www.numarasoftware.de](http://www.numarasoftware.de)