

# Virtual Roundtable der Competence Site zu IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken

## Virtual Roundtable

<b>Titel des VR:</b>	IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken!
<b>Teilnehmer/Organisation:</b>	Matthias Frank, Field Marketing Program Manager Infrastructure Management / CA Computer Associates GmbH

## Kurzeinführung in das Thema:

### **IT-Infrastruktur-Management als Mittel zur Leistungssteigerung und Kostensenkung in der IT – für Anbieter und Anwender gleichermaßen attraktiv?**

Das störungsfreie Funktionieren der IT-Infrastruktur ist für Unternehmen eine Überlebensfrage. Systemausfälle machen nicht an der Grenze des eigenen Unternehmens halt, sondern betreffen auch Kunden und Geschäftspartner, was die Geschäftsbeziehung entscheidend beeinträchtigen kann. Der Betrieb und die Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur zählen für die meisten Unternehmen jedoch nicht zu deren Kernkompetenzen, obgleich die IT-Infrastruktur durch ihr unmittelbares Einwirken auf die Kernprozesse einen zunehmend strategischen Charakter erhält. Hieraus resultiert ein Spannungsfeld von Komplexität, Projektstress und Kostenkontrolle, das zu einem Dilemma für die IT-Führung führt: Es gilt gleichermaßen die Aufrechterhaltung der Zuverlässigkeit, als auch der Forderung nach Kostensenkungsmaßnahmen der Unternehmensführung gerecht zu werden. IT-Infrastruktur Management muss daher zur Absicherung der Zukunftssicherheit der Unternehmens-IT wichtige Ziele gleichzeitig erreichen: Betriebskosten senken, Serviceausrichtung der IT stärken, Standards etablieren, die Sicherheit gewährleisten und die Integration neuer Projekte fördern. Durchgängige interne Standards, Best Practices wie aus ITIL ("IT Infrastructure Library"), neue gesamtheitliche IT-Management-Systeme und nicht zuletzt Outsourcing des IT-Managements an Dienstleister sind hierbei angesprochen. IT-Infrastruktur-Management darf sich daher nicht nur auf einzelne Fragestellungen wie beispielsweise die Systemarchitektur beschränken, sondern vielmehr eine ganzheitliche Betrachtungsweise entwickeln, die von der Hardware, den Netzen und den Anwendungen über die Serviceprozesse bis zum Programm- und Projekt-Management reicht.

IT-Infrastruktur-Management stellt in den Augen vieler Analysten und Berater einen großen Wachstumsmarkt dar. Insbesondere im relativen Anteil innerhalb der IT-Budgets wird erhebliches Wachstum prognostiziert. Entsprechend wollen einige Anbieter die Karten neu mischen, indem sie sich zu übergeordneten Lösungsanbietern entwickeln und damit bei den strategischen Budgetentscheidungen der Unternehmen maßgeblich berücksichtigt werden möchten.

Wie wird sich der Markt für IT-Infrastruktur-Management entwickeln, volumenmäßig und strukturell, in Deutschland und weltweit? Welchen Reifegrad haben die Lösungen am Markt, technisch und organisatorisch? Welche Erfahrungen liegen mit dem Outsourcing der IT-Infrastruktur bereits vor, was sind die Erfolgsfaktoren? Wie sollen sich die Unternehmen, die

## Virtual Roundtable der Competence Site zu IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken

IT-Verantwortlichen verhalten? Wie kann die IT im Einklang mit der Geschäftsstrategie neu und effizient positioniert werden? Welche Risiken liegen in der Entscheidung für IT-Infrastruktur-Management-Produkte heute? Was sind Chancen für den Mittelstand mit oft knappen finanziellen und personellen Ressourcen?

Ist IT-Infrastruktur-Management eine Chance für neue Player oder sind die etablierten wieder am Zuge? Wohin wird sich IT-Infrastruktur Management entwickeln? Wie entwickelt sich der Markt von Anbieterseite und mit welchen Lösungen können die Kunden rechnen? Was tun die Anbieter, um IT-Entscheidungssicherheit zu fördern, was sind die Forderungen der IT-Chefs? Wo stellen sich die heutigen Anbieter strategisch auf, wie sehen Märkte und Lösungen in 3 Jahren aus?

Diese und andere Fragen beantworten hochkarätige Experten in diesem Roundtable, um den Competence Site Nutzern einen aktuellen Einblick zu geben und Hilfe bei der Entscheidungsfindung zu leisten.

**Sehr geehrter Herr Frank,**

### **Frageblock 1: Der Markt für IT-Infrastruktur Management**

Der IT-Infrastruktur-Management-Markt soll in den nächsten Jahren wachsen! Neben den großen Namen findet auch bei einigen anderen Anbietern eine Neuausrichtung statt.

Wie wird sich der Markt für IT-Infrastruktur-Management entwickeln, volumenmäßig und strukturell, in Deutschland und weltweit? Welche Player sehen Sie im Bereich des Marktes für große Unternehmen und welche für die Bedienung des KMU-Segments? Handelt es sich schon um ein globales Business und haben globale Unternehmen auf der Anwenderseite hier Nutzungsvorteile?

Welche Marktbewegungen haben bereits stattgefunden, welche sind noch zu erwarten? Welche Rolle spielt das Marktsegment der kleinen und mittleren Unternehmen für die Entwicklung des Gesamtmarktes für IT-Infrastruktur Management?

Was sind aus Ihrer Sicht die nächsten Entwicklungsstadien dieses Marktes? Wer sind die Gewinner, wer die Verlierer – in den Unternehmen und auf Anbieterseite?

### **Matthias Frank:**

Nach einer Prognose von IDC wird der Infrastruktur-Management-Markt weltweit stetig weiter wachsen. Im Jahr 2007 wird mit einem Marktvolumen von 13 Mrd. US\$ gerechnet. Die Wachstumsraten liegen jährlich zwischen fünf und zehn Prozent. IT-Infrastrukturen werden zunehmend dynamischer. On-Demand-Technologien sorgen für einen höheren Auslastungsgrad der Systeme. Die Kundenvorteile liegen mehr in der Flexibilität und der Senkung der Betriebskosten.

Die Player bleiben Computer Associates (CA), HP, IBM. In homogenen Microsoft-Umgebungen kann Microsofts MOM zukünftig eine größere Rolle spielen. Für das KMU-

## Virtual Roundtable der Competence Site zu IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken

Segment gibt es eine Vielzahl von Anbietern, wobei Komplett-Anbieter wie CA auch in diesem Markt unterwegs sind!

Global aufgestellte Unternehmen suchen sich in der Regel auch einen Anbieter der weltweit agiert. Die Vorteile liegen auf der Hand. Die lokalen Institutionen der Anbieter können die Kunden vor Ort optimal bedienen. Zeitzonen entfallen, die Berater sitzen vor Ort. Auf diese Vorteile möchten Unternehmen nicht verzichten und setzen eine partnerschaftliche Geschäftsbeziehung voraus. Die Erfahrungen haben gezeigt, dass gerade in globalen Unternehmen sehr komplexe und heterogene Infrastrukturen bestehen. Die Automation, Stabilität der Umgebung und rund um die Uhr Verfügbarkeiten sind absolut notwendig. Störungen des Betriebsablaufes kann sich kein Unternehmen leisten. Sehr schnell sind diese Auswirkungen in der Produktivität oder in der Geschäftstätigkeit zu verzeichnen. Diese Störungen kosten letztendlich Geld.

CA ist Anbieter von Management-Software und kein Analyst. Über Marktberichtigungen können wir nur spekulieren. Sicher ist, dass das Entwicklungstempo weiter steigt. Es ist zu erwarten, dass einige Anbieter bei diesem Tempo nicht mithalten können. Die neuen Entwicklungen sind mit hohen Investitionen verbunden.

Dem mittleren Marktsegment wird immer ein hohes Potential bescheinigt. Das ist auch richtig. Bei vielen Unternehmen steckt ein hohes Maß an Automatisierungspotential. Das wird auch erkannt. Nur die Investitionsentscheidung fällt dennoch nicht schneller. Knappe Budgets und Mangel an Personal verzögern notwendige Investitionen.

Die Unternehmen profitieren von dem harten Wettbewerb der Anbieter untereinander. Der Trend nach finanzstarken und technologisch führenden Anbietern, die auch in den nächsten Jahren noch im Markt zu finden sind, hält an. Die Lösungen der Anbieter werden immer ausgefeilter und entlasten das Fachpersonal zusehends. Verlierer werden die Lieferanten sein, die das Entwicklungstempo nicht mithalten können und nicht mit strategischen Partnern zusammenarbeiten. Die Unternehmen werden erkennen, dass Investitionen in die IT notwendig sind, um ihre Geschäftsprozesse zu unterstützen, wettbewerbsfähig zu bleiben und nicht aus Kostengründen dem Outsourcer zum Opfer zu fallen.

## Virtual Roundtable der Competence Site zu IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken

### **Frageblock 2: Herausforderungen für die IT-Abteilungen und -Verantwortlichen**

IT-Infrastruktur Management greift oft auch in bestehende Organisations- und Entscheidungsstrukturen ein. Durch die Verbindung zu den strategischen Geschäftsprozessen ergeben sich zum Teil Implikationen, die vor Einführung neuer Lösungen und Organisationsformen bewusst geplant werden müssen.

Wie sollen sich die Unternehmen, die IT-Verantwortlichen verhalten? Kann oder muss die IT im Einklang mit der Geschäftsstrategie neu positioniert werden? Stehen sich die IT-Leiter vielleicht selbst im Weg oder ist das die Chance für eine Wiederaufwertung des CIO als Strategiepartner des Managements? Ist eventuell die Wandlung vom CIO zum CPO notwendig?

Welche Erfahrungen aus Projekten können Ihrer Meinung nach besonders hilfreich sein, den unternehmensindividuellen Weg hier zu finden? Was tun die Anbieter, um IT-Entscheidungssicherheit zu fördern, was sind die Forderungen der IT-Chefs? Was ist von den Unternehmen jetzt zu tun oder aber zurückzustellen?

#### **Matthias Frank:**

Die IT-Infrastruktur sollte nicht in bestehende Organisationsstrukturen eingreifen, sondern sie unterstützen. D. h. die IT-Infrastruktur muss sich an den Geschäftsprozessen orientieren und nicht umgekehrt. Das ist eine schwierige Aufgabe und setzt ein Verständnis der geschäftlichen Abläufe und Erfordernisse voraus. Das Rollenbild der IT-Spezialisten verändert sich in ein „unternehmerisches“ Denken. Die Fragen sind, wie sehen meine Prozesse aus, wie kann ich sie aufrechterhalten oder welche Vorkehrungen müssen getroffen werden, wenn neue Prozesse eingeführt werden. Größere Unternehmen sind dazu übergegangen, ihre IT-Prozesse auf den Prüfstand zu stellen. Sie machen sich Gedanken, inwieweit sich ihre Geschäftsprozesse überwachen und steuern lassen. Die Qualität und das Wissen der IT-Mitarbeiter und Verantwortlichen wird wachsen. Die Kombination technisches Fachwissen mit betriebswirtschaftlichem Verständnis wird für beide Seiten ein Gewinn sein. Mitarbeiter, die auf ihren Positionen verharren und sich dieses Verständnis nicht aneignen, werden an Bedeutung verlieren. Die Kommunikation zwischen dem IT-Management und CIO wird jedoch einfacher. Sie sprechen dann dieselbe Sprache.

Wir stehen noch am Anfang in der Abstimmung der IT auf die Unternehmensbedürfnisse. Als ersten Schritt versuchen viele Unternehmen, ihre IT-Prozesse zu optimieren, bevor sie an eine Verknüpfung der IT mit den Geschäftsprozessen gehen. Beratungshäuser haben spezielle Teams gebildet, um die Unternehmen kompetent zu beraten. Die Tools für die Überwachung und automatische Diagnose sowie Re-design der Infrastruktur schließen sich an. In die neue Version von Unicenter R11 von Computer Associates wurde viel „Intelligenz“ gepackt, um fundierte Entscheidungen treffen zu können. Grundlage ist eine zentrale Management-Datenbank (MDB) mit allen Informationen, die benötigt werden. Intelligente Tools helfen bei der Auswertung von Informationen.

## Virtual Roundtable der Competence Site zu IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken

### Frageblock 3: Technologische Trends und Tücken

War und ist die Integration von Unternehmensanwendungen weiterhin eine technologische und organisatorische Herausforderung, so trifft dies sicher auch für IT-Infrastruktur Management zu.

Sehen Sie sich mit neuen Anforderungen auf der Anwenderseite konfrontiert oder sind v.a. technologische Kriterien der Treiber für Lösungsangebote? Welche technologischen und funktionalen Trends zeichnen sich ab? Was setzt sich kurzfristig durch, was wäre vielleicht zusätzlich oder statt dessen wünschenswert? Wer sind die technologischen Vorreiter und was sind die Risiken für die Anwender?

Wie sollen die bislang heterogenen Landschaften gesamthaft koordiniert und gleichzeitig die Komplexität reduziert werden? Was ermöglicht uns die Technologie im Hinblick auf Outsourcing und global bereitgestellte Serviceangebote?

#### Matthias Frank:

Die Integration von Lösungen ist nach wie vor ein Thema. Wir haben es mit gewachsenden IT-Infrastrukturen zu tun, in denen Lösungen zum Einsatz kommen, die sich bewehrt haben und auf die man nicht so ohne weiteres verzichten möchte. CA achtet bei der Weiterentwicklung seiner Werkzeuge sehr darauf, dass die Bausteine zusammenpassen, also miteinander integriert werden können. Wir gehen sogar noch einen Schritt weiter. Wir bieten Offenheit für bestehende Lösungen. Integrierte Lösungen sind ein Kostenvorteil. Das ist unbestritten und nachweisbar. Treiber sind die schnelllebige Zeit sowie die wachsenden Anforderungen und Erwartungen an die zur Verfügung stehenden Systeme. Die Hersteller bieten immer neue Möglichkeiten, denen sich die Kunden bedienen.

Das Risiko des Anwenders ist es, die richtige Entscheidung zu treffen. Das Lösungsspektrum ist enorm. Viele Anbieter werben mit den gleichen Slogans, Differenzierungsmerkmale verschwimmen. Ein weiteres Risiko ist es, die Komplexität der Sachverhalte zu unterschätzen. Kompetente Partner, die den Puls an der Zeit haben, können eine wichtige Stütze sein. Sie können die Trends, die sich auch in den Unternehmen nutzen lassen, identifizieren und in Projekten umsetzen.

Die Heterogenität lässt sich über zwei Wege reduzieren. Konsolidierung auf wenige Hersteller und eine gute Infrastruktur-Management-Lösung, die mit einer großen Bandbreite die State-of-the-Art Technologien unterstützt.

Vom Design bis zur Verrechnung von Service-Leistungen besteht ein umfangreiches Angebot an Software-Lösungen. Dienstleister bzw. Leistungen jeglicher Art können berücksichtigt werden. Das lässt sich bereits heute alles realisieren. Es ist häufig nur eine Frage, wie viel man bereit ist, dafür auszugeben.

## Virtual Roundtable der Competence Site zu IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken

### **Frageblock 4: Chancen für den Mittelstand – Bedeutung für den Markt**

Wie immer muss gefragt werden, ob der Mittelstand, der über nur beschränkte Ressourcen verfügt, von der Entwicklung im IT-Infrastruktur-Management profitieren kann, und ob er vielleicht individuell und on-demand bedient werden kann.

Was sind Benefits und Lösungen, die auch für kleinere und mittelgroße Unternehmen von Nutzen sind? Was ist mit der Perspektive zu on demand IT-Infrastruktur Management?

Welche bekannten oder neuen Anbieter werden sich dem KMU-Markt widmen? Was sind hier Erfolg versprechende Strategien? Wird es hier einen Trend zu Branchenlösungen geben?

#### **Matthias Frank:**

Auch der Mittelstand kann ohne weiteres vom On-Demand-Management profitieren. Am Beispiel des Defacto-Standards VMware wird es deutlich. VMware ermöglicht eine Verteilung der Rechnerleistung auf mehrere, virtuelle Systeme oder Partitionen. Die Größe der Partitionen bestimmt der Administrator. Die Rechnerleistung ist durch darauf laufende Anwendungen und die Anwenderanzahl Schwankungen unterworfen. Wie bei herkömmlichen Systemen wird die Rechnerleistung nicht voll ausgeschöpft. On-Demand-Technologien oder - besser gesagt - die Management-Software überwacht den Auslastungsgrad der Systeme und nimmt automatisch eine erforderliche Neujustierung vor. Die gesamte Auslastungsrate steigt, ohne dass der Administrator etwas davon merkt. Eine manuelle Re-Konfiguration ist nicht mehr notwendig. Die Total Cost of Ownership-Rate konnte in Untersuchungen auf bis zu **35%** reduziert werden. Investitionen in neue Rechner entfallen oder werden zu einem späteren Zeitpunkt getätigt. Die Anwender können reibungsloser arbeiten. Schlechte Antwortzeiten gehören der Vergangenheit an; rundum ist man mit der IT und dem Service-Angebot zufriedener.

Grundsätzlich stehen wir hier aber am Anfang von den On-Demand-Technologien oder dem Adaptive Computing. Die Hardware muss entsprechende Vorkehrungen treffen oder Schnittstellen liefern, über die die Systeme verwaltet werden können. In der (Fehler-) Diagnose und in der Selbstverwaltung der Systeme sind wir schon einige Schritte weiter. Aber keine Angst: Die IT-Fachleute werden dadurch nicht weniger beschäftigt. Sie werden jedoch in die Lage versetzt, diese immer komplexer werdende IT-Infrastruktur überhaupt im Griff zu behalten.

Spezielle Trends im KMU-Markt zeichnen sich nach unserer Einschätzung im Moment nicht ab. Ich hatte es an anderer Stelle zuvor erwähnt, dass die großen Anbieter sich als Vollsortimenter verstehen. So ist das in jedem Fall bei Computer Associates. Wir wollen den gesamten Markt, branchenunabhängig bedienen. Im Management der Infrastruktur besteht keine unmittelbare Branchenabhängigkeit. Ob Kühlschränke produziert oder Finanztransaktionen unterstützt werden, ist nicht relevant. Eine gute Management-Software bewältigt beides. Ganz ohne Branchen-Know-how geht es jedoch nicht. Man muss die Anforderungen und Gegebenheiten des Kunden und seines Umfeldes verstehen, um eine optimale Beratung sicherzustellen. Hierfür beschäftigen wir gut ausgebildete Mitarbeiter und kooperieren mit strategischen Partnern, die dieses Know-how in Fachgesprächen und Projekten mit einbringen.

## Virtual Roundtable der Competence Site zu IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken

### **Frageblock 5: Ihre Prognose und Strategie**

Wo stehen wir mit diesem Thema IT-Infrastruktur Management in 2 und in 5 Jahren? Welche Chancen und welche Risiken sehen Sie für die Zukunft?

Wie werden Sie als Person bzw. Ihre Organisation den diskutierten Herausforderungen des IT-Infrastruktur Management begegnen? Welche strategischen Leitlinien verfolgen Sie dabei? Welche langfristigen Entwicklungslinien sehen Sie für das IT-Infrastruktur Management?

#### **Matthias Frank:**

Eine Prognose über eine Periode von bis zu fünf Jahren abzugeben, ist sehr gewagt.

Wir sehen eine große Zukunft der sogenannten Embedded Systeme, d.h. in nahezu jedem Artikel, den wir kaufen, steckt ein Stück Elektronik, die verwaltet werden muss. Der Consumer-Markt birgt hierfür ein enormes Potential, an dem auch CA partizipieren wird.

Im Infrastruktur-Management wird sich die Selbstverwaltung und Integration der Systeme unter einander verbessert. Die Verwaltung dieser Infrastrukturen wird weiterhin vereinfacht. In sich abgeschottete, proprietäre Anwendungen und Systeme werden keine Zukunft haben. Organisationen sind gut beraten, damit ihre IT-Prozesse zu straffen und sich mit neuen Technologien zu beschäftigen. D.h. nicht, dass sie sofort beschafft werden müssen, aber sie sollten in der mittelfristigen Planung Berücksichtigung finden. Veraltete Infrastrukturen auf den neusten Stand zu bringen, ist um ein vielfaches aufwendiger gegenüber einem vorsichtigen, schrittweisen Aufbau.

Es bleibt ein sehr spannendes Thema und wir werden sicher noch viele Entwicklungen erleben, die wir nicht für möglich gehalten haben.

**Vielen Dank Herr Frank für die Teilnahme am Virtual Roundtable!**

## Virtual Roundtable der Competence Site zu IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken

Matthias Frank:

Als Field Marketing Program Manager ist Matthias Frank für den Lösungsbereich Infrastructure Management bei Computer Associates in Deutschland verantwortlich. Zu seinen Hauptaufgaben zählen die Marktpositionierung und Argumentation, Entwicklung von Sales-Strategien/-Schulungen und Marketing-Kampagnen, Briefing von Journalisten und Analysten sowie Auf- und Ausbau von Partnerschaften.