

# 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:</b>	Michael Naunheim
<b>Organisation:</b>	Alliance Marketing Manager EMEA von Altiris

## 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 Unternehmens-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 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-

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

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.

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

**Sehr geehrter Herr Naunheim,**

## **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 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?

### **Michael Naunheim:**

Infolge schneller Marktveränderungen und der anhaltend schwierigen Konjunktur haben sich die Anforderungen an die IT wesentlich verändert. Die in den vergangenen Jahren geschaffene Komplexität verursacht Kosten, beeinflusst die Effizienz und hemmt die Flexibilität. Darüber hinaus verschärfen zunehmender Kostendruck und sinkende IT-Budgets die Situation vieler Unternehmen weiter.

In einer zunehmend komplexeren IT-Umgebung stehen grundlegende Entscheidungen an, die bestehenden Strukturen zugunsten zeitgemäßerer Geschäftsmodelle zu überdenken. Nur ein ganzheitlicher Ansatz für ein unternehmensweites IT-Management vermag den sowohl wirtschaftlichen wie technologischen Herausforderungen zu begegnen.

Es muss den Unternehmen gelingen, für eine schnellere Anpassung an die Geschäfts- und Unternehmensentwicklung zu sorgen, fortschrittliche Technologien schnell und sicher zu integrieren und Ausfallrisiken zu minimieren. In der wirtschaftlichen Betrachtung erhöht sich dann die Wertschöpfung im Unternehmen, die Kontrolle der „Total Cost of Ownership“ wird erleichtert, das operative Geschäft effizient unterstützt.

Dabei steht Return on Investment (ROI) jeder eingesetzten Lösung im Vordergrund. Jedoch herrscht beim Thema ROI viel Verunsicherung, denn der Begriff wurde zum Modewort, auch wenn oftmals Lösungen verkauft wurden, die einen solchen nicht erreichen. Der Anbieter-Markt konsolidiert deshalb auch gnadenlos, weil die Kunden zu Recht erwarten das Infrastructure Management Software und Dienstleistungen Kosten durch Automatisierung sparen.

Zwar werden Werkzeuge für Netzwerk- und System-Management in Deutschland fast flächendeckend eingesetzt. Der Nutzungsgrad unterscheidet sich jedoch erheblich in Bezug auf den Einsatzbereich. So werden beispielsweise systemnahe Tools für Datenbanken oder Netzwerk-Management weit häufiger genutzt als etwa Lösungen für Service Level Management, die die Prozesse im Service Management unterstützen und im

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

Zusammenhang mit der Ausrichtung der operativen IT-Prozesse an ITIL (IT Infrastructure Library) stark an Bedeutung gewinnen.

Die derzeit stattfindende Marktkonsolidierung (CA kauft Miramar, Novell kauft Tally, Symantec kauft Powerquest...) ist immer noch nicht abgeschlossen, obwohl auch aus Randbereichen immer neue Firmen in diesen Markt vorstoßen. Aufkäufe dienen bisher zur Ergänzung des Technologieportfolios, zukünftig wird es aber um Marktanteile gehen. Die Hersteller von IT-Infrastruktur Management Lösungen, die eine komplette Lösung für die gesamte IT-Infrastruktur und Werkzeuge für die Verwaltung der Systeme während der Gesamtnutzungsdauer (IT Lifecycle Management) anbieten können, werden die Gewinner in diesem Markt sein.

### **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?

### **Michael Nauenheim:**

IT Abteilungen in Europa und in speziell in Deutschland stehen unter dem großen Druck Kosten zu senken. Einsparungen dürfen aber auf gar keinen Fall den eigentlichen Business Prozess gefährden. Eine IT-Abteilung kann es sich daher einfach nicht mehr leisten die falsche Software einzukaufen. Die gewählte Lösung muß vom ersten Tag an funktionieren und sehr schnell positive Ergebnisse bringen. „Easy to use, easy to install und easy to manage“ sind daher ein wesentlicher Teil der Altiris Erfolgsformel. Unsere Suites lassen sich einfach installieren und die beigefügten Reports und Quick Starts erlauben erste Ergebnisse vom ersten Tag an.

Nachdem der IT Markt (weltweit und auch in Deutschland) sich in sehr starkem Wandel befand, hat sich die Gesamtlage nun doch etwas „normalisiert“. Nachdem IT Abteilungen längere Zeit hauptsächlich Budgetstreichungen durchleben mussten, sind diese nun wieder gleichgestellt mit anderen Abteilungen. Dies heißt aber auch, dass IT Abteilungen (und damit der CIO) nachweislich Unternehmensziele unterstützen muss und klare Unternehmensvorteile erwirtschaftet und/oder liefert. Dies wird anhand von betriebswirtschaftlichen Kenndaten gemessen und auch auf Managementebene diskutiert (TCO, ROI, Service Level Agreements etc.). Daher ist heute die Produktivität von IT

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

Abteilungen (oder der IT Dienstleister) für das gesamte Unternehmensmanagement transparent.

Z.B. der Löwenanteil aller IT Aufwendungen entsteht nicht durch die Anschaffungskosten für Hardware und Software, sondern durch die Komplexität der Installation und des Managements der Geräte. Laut Gartner „betragen die Ausgaben für Hard- und Software typischerweise weniger als 30% der jährlichen Betriebskosten (TCO) eines PCs“. Bei Servern machen Hardware und Software-Kosten lediglich 20% der jährlichen TCO aus.

In der Vergangenheit wurde das Management der IT Infrastruktur zunehmend teurer und komplexer. Studien belegen, dass heute immer noch mehr als 50% der IT Investitionen für die laufende Konfiguration, die Aktualisierung, die Migration und das Management der IT Anlagevermögen (Assets) anfallen. Um wiederkehrenden Aufgaben möglichst kosteneffizient durchzuführen, investieren heute mehr und mehr Firmen in System-Management-Software. Auf diese Weise werden die Stabilität und Verfügbarkeit der Hardware und Software in allen Phasen des Lebenszyklus eines IT Assets verbessert.

Desweiteren wird heute mehr und mehr darauf geachtet, innerhalb der Unternehmen standardisierte Prozesse zu implementieren, die sich auch nachweislich im Einsatz bewährt haben. Z.B. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) beschreibt Prozesse, die einen effizienten und effektiven Betrieb der gesamten IT-Infrastruktur ermöglichen, um die zwischen der IT-Organisation und ihren Kunden vereinbarten Service Levels einhalten zu können. ITIL liefert ein prozessorientiertes Vorgehensmodell, das sich auf die Erbringung und Einhaltung qualitativ hochwertiger IT-Dienstleistungen konzentriert.

### Was können/sollten Unternehmen heute tun?

Unternehmen sollten Ihre IT Kenndaten und Prozesse genau analysieren und dementsprechend die notwendigen Investitionen tätigen, um die bisher getätigten Investitionen weitestgehend zu schützen, aber auch die IT Prozesse an neue, notwendige Betriebsprozesse anzupassen.

## 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?

#### Michael Naunheim:

Die Unternehmen im Markt fordern dynamische Lösungen, die sich an jeden Business Prozess anpassen lassen. Sie müssen so dynamisch sein, dass sie mit wachsenden Umgebungen Schritt halten können und auch eine Anbindung Legacy Systeme schaffen. Trotz Wachstum und immer größerer IT-Umgebungen wollen die IT-Manager gleichzeitig eine größere Kontrolle. Wann wurde welche Software installiert, haben alle Clients die aktuellen Patches erhalten, welches Inventar habe ich aktuell, wo bestehen Sicherheitslücken und wie vermeide ich diese. Egal wie komplex eine Umgebung ist, alle Arbeitsschritte müssen nachvollziehbar sein, um entsprechende Einsparungen durch Automatisierung erzielen zu können.

Der Markt ist – wenn es um IT-Infrastruktur Management geht – noch sehr technisch geprägt. Häufiger werden hier „Features“ im Rahmen eines Anforderungskatalogs für „Tools“ (Werkzeuge) gefragt. Besser ist es, wenn die die Auswahl der Werkzeuge auf einer Gesamtstrategie aufsetzen, was Stand der Dinge heute jedoch nicht immer gegeben ist.

Dabei ist ein wichtiges Auswahlkriterium natürlich die für den Hersteller die Integrationsmöglichkeit der angebotenen Lösung in die bestehende Systemlandschaft. Altiris verfügt über strategische Schlüsselallianzen mit allen führenden Hardwareherstellern (HP, Dell, Fujitsu Siemens Computers, IBM) und ermöglicht seinen Kunden den ungehinderten Datenaustausch sowie die perfekte Integration zwischen den Lösungen von Altiris und den Management Tools anderer Anbieter (z.B. HP OpenView oder Microsoft SMS)

Weitere Vorteile der Altiris Lösungen:

- Umfassendes, integriertes IT Lifecycle Management
- Produktivitätssteigerungen bei IT Assets, Endanwendern und IT Professionals
- Reduktion des Zeit- und Kostenaufwands durch automatisiertes System-Management
- Sicherung bestehender IT Investitionen durch Erweiterung der vorhandenen Infrastruktur

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

- Hoher Flexibilitätsgrad bei der Anschaffung durch modulare Struktur – so können die Bausteine dem aktuellen Bedarf angepasst und jederzeit problemlos erweitert werden
- Eine zentrale Management-Konsole und Datenbank
- Unterstützung für verschiedenste Betriebssysteme und Hardware-Typen
- Geringerer Schulungsaufwand

### **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?

### **Michael Naunheim:**

Der Mittelstand verfügt seit jeher über ein enormes Innovationspotenzial. Vor allem in einer Zeit, in der der Kampf um Marktanteile immer härter wird, müssen neue Ideen in kürzerer Zeit und mit begrenzten Ressourcen und knappen finanziellen Mitteln umgesetzt werden.

Das bedeutet zum Beispiel, Produkte noch schneller auf den Markt zu bringen, noch flexibler auf Kundenwünsche zu reagieren oder die Unternehmensprozesse noch effizienter zu gestalten. Nur Unternehmen, die diese Entwicklung als Chance begreifen und sich weitblickend mit ihr auseinandersetzen, werden auch in Zukunft vorankommen.

Diese veränderten Rahmenbedingungen und Herausforderungen haben Auswirkungen auf alle Bereiche.

Auch auf die IT-Abteilung, die zwar meist unauffällig im Hintergrund arbeitet, die für das gesamte Unternehmen jedoch zu einer unentbehrlichen Stütze geworden ist und von der stets ein Höchstmaß an Effizienz gefordert wird. Laut unseren Erfahrungen sind mittelständische Unternehmen auf eine reibungslose IT nicht nur im eigenen Betrieb, sondern auch in Ihren Kunden- und Lieferantenbeziehungen angewiesen. Jedoch allein aufgrund der Größe eines Unternehmens eine allgemeingültige Bewertung zu machen wäre falsch. Gerade kleinere und mittelständische Unternehmen haben schon in der Vergangenheit auf gesteigerte Produktivität und Effizienz Wert gelegt – daher hat Altiris auch in diesem Marktsegment große Erfolge vorzuweisen. Altiris Lösungen werden auch im Grosskundensegment eingesetzt, jedoch passierte dies in der Vergangenheit mehr punktuell (auf Abteilungsebene).

Heute ist eine gesteigerte Nachfrage unter der Berücksichtigung einer Gesamt IT Strategie festzustellen.

## 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 strategische Leitlinien verfolgen Sie dabei?

Welche langfristigen Entwicklungslinien sehen Sie für das IT-Infrastruktur Management ?

#### **Michael Naunheim:**

Mit sehr hoher Geschwindigkeit wurden in den letzten Jahren neue Technologien im IT Markt eingeführt (Bsp: Intel Prozessoren, Hauptspeicher, etc.). Diese Geschwindigkeit wird zwar etwas abnehmen, jedoch werden durch die zunehmende Komplexität (z.B. durch die stärkere Verbreitung von Handhelds und mobilen Endgeräten) und durch immer höhere Anforderungen an die IT die IT Management Aufgaben nicht kleiner. In den nächsten 2 Jahren wird der IT-Infrastruktur Management Markt weiter stark wachsen, bevor es dann flachere Wachstumsraten geben wird.

Altiris entwickelt IT Lifecycle Management Lösungen, mit denen sowohl Desktops als auch Notebooks, Handhelds und Server (MS, Unix, Linux) von einer zentralen webfähigen Konsole aus verwaltet werden können. Dieses IT Lifecycle Management-Konzept ist modular aufgebaut und umfasst drei Bereiche: Client & Mobile Management, Asset Management, und Server Management. Altiris verfolgt das Ziel, den durch Nutzung von IT Ressourcen verursachten Kosten- und Administrationsaufwand drastisch zu reduzieren, zu vereinfachen und zu automatisieren.

Altiris wird seinen technologischen Vorsprung weiter ausbauen, in dem weitere Lösungskomponenten (z.B. Security Management) in ein einheitliches Gesamtkonzept integriert werden.

**Vielen Dank, Herr Naunheim, für die Teilnahme am Virtual Roundtable!**