

Virtual Roundtable

Titel des VR: IT-Infrastructure Management: Leistung steigern – Kosten senken!

Teilnehmer/Organisation: Dr. Robert Brun
Business Manager IT Governance
Plaut Business Consulting GmbH, Ismaning/Heidlberg

Kurzeinführung in das Thema:

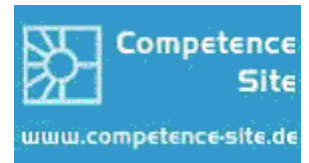
IT-Infrastruktur-Management als Mittel zur Leistungssteigerung und Kostensenkung in der IT – für Anbieter und Anwender gleichermaßen attraktiv?

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

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



und effizient positioniert werden? Welche Risiken liegen in der Entscheidung für IT-Infrastructure Management -Produkte heute? Was sind Chancen für den Mittelstand mit oft knappen finanziellen und personellen Ressourcen?

Ist IT-Infrastructure Management eine Chance für neue Player oder sind die etablierten wieder am Zuge? Wohin wird sich IT-Infrastructure 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 Dr. Brun,

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?

Dr. Robert Brun:

Plaut stellt bei den KMU in Deutschland einen erheblichen Nachholbedarf beim IT-Infrastruktur Management fest. Dies betrifft in erster Linie die Fragen der Strategie, Konzeption und Betriebsorganisation; die Ausstattung mit Tools ist hingegen oft völlig ausreichend.

Plaut bemüht sich, die Kunden an eine betriebswirtschaftliche Ausrichtung der IT und speziell an ein IT-Infrastruktur Management gemäß etablierten Organisations-Standards (z.B. ITIL) heranzuführen. Bei der operativen Umsetzung kann in vielen Fällen auf vorhandene Tools zurückgegriffen werden, die nur zweckdienlich eingesetzt werden müssen (z.B. System Management Tools der HW- und SW-Hersteller). Auch vorhandene generische Anwendungskomponenten (z.B. Anlagenbuchhaltung, Controlling, Materialwirtschaft, Instandhaltung im ERP-System oder Call Center Funktionen im CRM-System) können genutzt werden, um die Funktionen des IT-Infrastruktur Managements applikatorisch abzubilden.

Schließlich beobachten wir den Trend, daß Infrastruktur Manager und Systemadministratoren zunehmend vorhandene Entwicklungsplattformen (z.B. J2EE) nutzen, um Scripts und Tools für den Eigenbedarf herzustellen, weil die klassischen System Management Tools trotz teilweise hohen Reifegrades nicht alle Funktionen bieten und weil diese oft umständlich zu bedienen und zu parametrisieren sind.

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?

Dr. Robert Brun:

Wenn man die IT-Infrastruktur als das Nervensystem des Unternehmens ansieht, dann liegt es sicher nahe, den hierfür Verantwortlichen in enge Verbindung mit der Unternehmensleitung zu setzen.

Speziell wenn das Unternehmen die Verknüpfung seiner Geschäftsprozesse mit den Lieferanten und den Kunden anstrebt, ist aktives, innovatives IT-Management unerlässlich. Plaut beobachtet auch einen Trend zur Wiederannäherung bis hin zur Zusammenführung von IT- und Organisationsabteilungen sowohl im Großunternehmen als auch in KMU.

Von den Unternehmen ist zu erwarten, daß sie aus der Unternehmensstrategie eine IT-Strategie ableiten, zumindest jedoch eine "Roadmap" für die wichtigen IT-Vorhaben der nächsten 3 - 4 Jahre. Dringend zu empfehlen ist dabei die interdisziplinäre Zusammenarbeit der Führungskräfte, die für Unternehmensentwicklung, Geschäftsprozeßgestaltung, Betriebsorganisation und IT verantwortlich sind.

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?

Dr. Robert Brun:

Zwecks Kostensenkung wird besonders die Konsolidierung ausgewachsener "Server-Farmen" betrieben, wofür es auch eine Reihe technologisch interessanter Ansätze gibt (z.B. Fujitsu-Siemens FlexFrame). Moderne Storage-Lösungen (SAN, NAS) leisten hierzu einen wichtigen Beitrag.

Bei den Anwendungslandschaften wächst der Bedarf an Flexibilität, d.h. leichter Anpaßbarkeit an Veränderungen der Geschäftsprozesse. Dies soll die Service Oriented Architecture (SOA) leisten, die inzwischen von führenden SW-Herstellern propagiert wird. Die technologische Entwicklung der SOA muß jedoch noch die Lücken zwischen den verschiedenen Anwendungsebenen und den darin wirkenden Tools schließen:

- qualitative Geschäftsprozeß-Modellierung
- Semantik und Implementierung von Geschäftsregeln
- quantitative Geschäftsprozeß-Planung
- operative Geschäftsprozeß-Abwicklung und -Steuerung
- Geschäftsprozeß-Controlling (Activity Based Costing etc.)
- Sicherheit (Identity Management, Transaktionssicherheit)

Erst dann läßt sich eine Service Oriented Architecture (SOA) treffsicher und mit vertretbarem Aufwand umsetzen. Die integrierte Unternehmenssoftware der Zukunft wird sich weniger durch Funktionsreichtum als durch ein robustes, durchgängiges Rahmenwerk mit den o.a. Modellierungs-, Steuerungs- und Controlling-Funktionen auszeichnen.

Früh adaptierende Innovator-Kunden tragen das Risiko, daß nicht alle notwendigen Funktionen durch Tools unterstützt werden, daß die vorhandenen Tools unreif sind und daß Standards erst teilweise etabliert sind (z.B. UML 2.0).

Beim Outsourcing sehen wir den Trend zum "Meta-Service" im Sinne der SOA, d.h. klassische komplexe Anwendungspakete (z.B. ERP) werden soweit aufgegliedert, daß sie von den Kunden als Services in ihre Prozesse eingebunden werden können. Gleichzeitig wird sich ein Markt für granulare, hochspezialisierte Services entwickeln.

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?

Dr. Robert Brun:

siehe Frageblock 1

Gerade der Mittelstand muß den bestmöglichen ROI aus seiner IT-Infrastruktur anstreben. Deshalb ist ein pragmatisches, kosten- und nutzenorientiertes IT-Infrastruktur-Management unerlässlich. Die Plaut Business Consulting GmbH als mittelstandsorientiertes Beratungshaus bietet hierzu unter dem Titel "IT-Governance" ein vollständiges, praxiserprobtes Modell an, welches auf die individuellen Bedürfnisse angepaßt und modular implementiert werden kann.

Branchenlösungen beim IT-Infrastruktur-Management machen eventuell dort Sinn, wo eine starke unternehmensübergreifende Integration notwendig ist, beispielsweise bei "just in time" Prozessen der Logistik.

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 ?

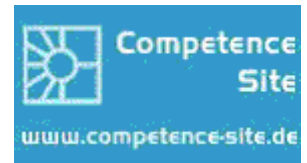
Wie werden Sie als Person bzw. Ihre Organisation den diskutierten Herausforderungen des IT-Infrastruktur Management begegnen? Welche strategische Leitlinien verfolgen Sie dabei?

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

Dr. Robert Brun:

In Deutschland wird sich die Nutzung organisatorischer Standards (ITIL, COBIT) für das IT-Infrastruktur Management stärker durchsetzen. Dies wird auch das Benchmarking wesentlich

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



erleichtern. Das Risiko besteht darin, daß die KMU vor der Herausforderung des aktiven IT-Managements zurückschrecken und dadurch die Chance auf Wettbewerbsvorteile vergeben.

Die Plaut Business Consulting GmbH hat bereits 2004 das Thema "IT-Governance" in ihrem Beratungsangebot verankert. Darin sind nicht nur die technischen, sondern auch die strategischen, betriebswirtschaftlichen und organisatorischen Aspekte des IT-Infrastruktur Managements enthalten. Das Plaut Modell lehnt sich bezüglich IT Service Management an den bewährten ITIL Standard an; die übrigen Bereiche einer professionellen IT-Organisation (Führungs- und Unterstützungsprozesse, Projektmanagement) werden durch eigene Konzepte abgedeckt.

Längerfristig wird auch die IT-Infrastruktur mit den Methoden des Portfolio Managements und des Product Lifecycle Managements zu behandeln sein, um Fehlentwicklungen zu vermeiden und den Abgleich mit der Unternehmensstrategie zu schaffen. Plaut hat die hierzu notwendigen betriebswirtschaftlichen Konzepte und Werkzeuge bereits in seinem Beratungsangebot.

Vielen Dank, Herr Dr. Brun, für die Teilnahme am Virtual Roundtable!