

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

Virtual Roundtable

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

Teilnehmer/Organisation: Torsten Watzel; Business Unit Manager (USU AG)

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-Infrastruktur Management -Produkte heute? Was sind Chancen für den Mittelstand mit oft knappen finanziellen und personellen Ressourcen?

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

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 Watzel,

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?

Torsten Watzel:

Leistung Steigern – Kosten senken: Nach all den fetten Jahren in denen getrieben von Y2K und der Internet Euphorie, viele IT-Budgets, ähnlich wie manche Aktienkurse, in den Himmel zu wachsen schienen, ist dieses Motto in vielen IT Organisationen nicht nur Realität sondern Tagesgeschäft. Wie in den letzten Jahren müssen immer noch viele große und kleine IT Organisationen die Kosten signifikant senken, aber gleichzeitig muss das Serviceangebot verbessert werden und Änderungen durch die vielfältigen Anpassungen an den Markt müssen schneller umgesetzt werden. Es gilt die Balance zu finden zwischen kurzfristiger, echter Ausgabenkürzung und gezielten, zukunftsorientierten Investitionen, die die Wertschöpfung des Unternehmens erhöhen. Dieser Drahtseilakt kann nur durch ein konsequentes und wertschöpfungsorientiertes IT-Management, insbesondere auch IT-Finanzmanagement, gelingen. Leider sehen wir sehr oft und das spiegelt sich auch in diversen Studien und Ansätzen wieder, dass darunter nur verstanden wird die Dinge effizienter zu machen. Nach dem Motto: „Wir machen die Dinge, die wir bisher gemacht haben nur zu geringeren Kosten. In diesem Zusammenhang wird IT Infrastrukturmanagement gerne auf technische Themen und Point Solutions wie: Systemsmanagement, Performance- und Capacity Management, Autodiscovery, Inventory, SW-Verteilung, Patch Management, usw. reduziert. Ein weiterer Hype in diesem Zusammenhang ist das wiedergeborene Schlagwort „Geschäftsprozessoptimierung“. Dieses kommt in der Regel im Gewand von ITIL. Rollen und Prozesse werden im ITIL Sinne redefiniert und optimiert. Deshalb ist es nicht verwunderlich, dass genau diese Themen überdurchschnittlich gute Wachstumsraten aufweisen und zudem über enorme Einsparpotentiale verfügen.

Da wir bei der USU AG diese Themen und die damit verbundenen Technologien als wichtig und notwendig erachten, bietet die USU AG und ihre Partner ausgereifte, skalierbare und trotz vielfältiger Anpassungsmöglichkeiten, schnell zu implementierende Lösungen in diesen Bereichen an.

Allerdings sind unserer Meinung nach die Optimierung von Prozessen und Technologien alleine nicht ausreichend. Es geht vielmehr auch darum, die IT-Ausgaben an der

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

Geschäftsstrategie auszurichten. Die IT-Kosten müssen variabler werden. Kosten die nur den Status Quo erhalten („run“), also typische Operationskosten, müssen gesenkt werden (z.B. durch klassische Technologie und Prozess Themen wie oben beschrieben, aber z.B. auch durch Outsourcing). IT-Initiativen die Geschäftsprozesse schlanker, reaktiver, adaptiver („grow“) machen, müssen gefördert werden und es müssen immer noch genügend Ressourcen zur Verfügung stehen, um IT-Projekte, die echte Wettbewerbsvorteile („transform“) versprechen, durchführen zu können. D.h. es geht auch darum zu verstehen, welche Services in welcher Ausprägung (SLA) von den „Kunden“ benötigt werden und es wird immer wichtiger die Kosten der angebotenen Services zu ermitteln, zu verstehen und zu „benchmarken“.

Wertschöpfungsorientiertes Finanzmanagement oder im Sinne des USU AG Ansatzes „Ganzheitliches IT Controlling“ hat einen Fokus auf den kaufmännischen, finanziell orientierten Aspekten der IT und auf dem technischen „Operation“ orientiertem Systems- und Applikation-Management. Die Anforderungsliste unserer Kunden sieht wie folgt aus, und die folgende Liste könnte aus einer konkreten Zieldefinition für ein Projekt abgeleitet sein (tatsächlich finden sich 6 von den 8 Punkten im Zielkatalog eines unserer Projekte, dabei ist Operational Risk später dazugekommen und ITIL im Sinne von Service Support wird indirekt im Rahmen eines zentralen UHD eingeführt und zum Teil gelebt.):

- die ITIL Prozesse einzuführen
- die IT (Kosten-) Planung an den Geschäftsprozessen auszurichten
- die Kostentreiber zu verstehen und Defizite zu adressieren, die IT Budgets und Ressourcen effizient zu nutzen
- zu verstehen wie die eigenen IT Ausgaben (und Preise) im Vergleich zu einer Peer Gruppe liegen
- IT-Ausgaben als Investment zu verstehen und entsprechende Prozesse zu etablieren deren Performance zu messen
- das Kostenbewusstsein bei den Auftraggebern zu fördern.
- ein „Operational Risk Management“ aufzubauen
- und nicht zuletzt vernünftige Wege zu finden IT- Leistungen oder besser IT-Services zu bepreisen und zu verrechnen

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?

Torsten Watzel

Wenn wir die drei wesentlichen Komponenten: Menschen, Prozesse und Tools eines ganzheitlichen und vollständigen IT Infrastruktur Management Ansatzes anschauen, und dann mit den tatsächlichen Gegebenheiten, die wir immer wieder in unseren Projekten vorfinden, vergleichen, dann stellen wir schnell fest, warum viele Effizienzversprechungen und Kostenspareffekte in der Vergangenheit nicht eingetroffen sind. Immer wieder hört und liest man, dass der Erfolg eines IT Infrastruktur Management Programmes zu 80% von der erfolgreichen Prozessdefinition und –einführung bestimmt wird und zu 20% von den eingesetzten Tools. Meiner Erfahrung nach ist diese Formel nur bedingt richtig: Für 80% des Erfolges sind die beteiligten Menschen, deren KnowHow, Kultur und Einstellungen verantwortlich und die restlichen 20% verteilen sich dann wie oben angegeben auf die Tools und Prozesse.

Die Frage ist nicht CIO oder CPO, die Frage ist wie erhöhe ich das Know How und die Motivation meiner Mitarbeiter und wie können die Veränderungen in der Kultur gemanaged werden. Wir stellen immer wieder fest, dass die besten IT Organisationen einen starke Führung haben, die nicht nur über IT- KnowHow verfügt, sondern auch über gute Kenntnisse im Finanzbereich, insbesondere in der Darstellung von Kennzahlen und der Business orientierten Aufbereitung der Projektergebnisse. Er/Sie hat Marketing Knowhow und/oder ein natürliches Talent für Marketing und kann sich im Gesamtunternehmen auch politisch geschickt bewegen und die Mitarbeiter motivieren.

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?

Torsten Watzel

Die meisten IT-Infrastruktur Management-Ausschreibungen und -Projekte sind technisch geprägt. Bei der Frage nach konkreten Zielen wird häufig auf einen generischen Anforderungskatalog für ein Tool verwiesen bzw. soll dieser Anforderungskatalog erstellt werden und anschließend dann das Tool implementiert werden. Bei den Prozessen wird dann auf ITIL verwiesen, bzw. sich auf die im Tool implementierten und vorgegebenen Prozesse verlassen. Ich möchte hier nicht missverstanden werden. Tools und die Anforderungen an Tools und auch die Prozesse sind wichtig und müssen zielorientiert implementiert werden. Ohne Tool geht es schließlich auch nicht. Der Erfolg im Sinne der besseren Entscheidungsfindung, erzielte Kosteneinsparungen usw. wird aber nur zu einem kleinen Teil von der Tool- und Prozessfrage bestimmt. Meistens werden auch die Fragen des Reportings und der Analyse nach hinten gestellt und die Projektkommunikation beruht auf Problemen und Fehlerlisten, anstatt von Anfang an auf Erfolge zu setzen und diese auch zu kommunizieren. Und zwar nicht nur im Hinblick auf erreichte technische Meilensteine, sondern auch auf erzielte Einsparungen, Effizienzsteigerungen (z.B. durch Abschalten von Altsystemen, schnellerer Durchlaufzeit von Prozessen usw.). Insbesondere der Nutzen für den Gesamtbereich muss immer wieder Thema sein, um auch Mitarbeiter von den neuen Prozessen und Arbeitsweisen zu erreichen und zu motivieren, die subjektiv zu den Verlierern gehören, weil sie z.B. mehr Daten erfassen müssen, mehr Arbeit bekommen.

Da aber häufig genau diese Punkte vernachlässigt werden, ist es nicht verwunderlich, dass sehr oft die Prozesse nicht integriert sind, es viele Brüche gibt und deshalb nicht gelebt werden.

Bei den Tools sieht es meist nicht besser aus. Was wir vorfinden ist eine heterogene und nicht integrierte Toollandschaft, die auf dem technischen und organisatorischen Silodenken der Vergangenheit beruhen und dadurch auch in diesen Silos leben. So gibt es z.B. oft gute Lösungen im Bereich Host und/oder Desktop oder eine komplette Netzwerkdokumentation. Allerdings sind diese Tools nicht integriert und Abhängigkeiten untereinander (technische Wirkketten) werden nicht berücksichtigt. Der komplette Überblick fehlt. Sehr oft ist die Datenqualität auch sehr, lassen sie es mich so formulieren, unterschiedlich. Und Stammdaten sind inkompatibel (In unseren Projekten erleben wir z.B. immer wieder

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

unterschiedliche Nomenklaturen und Formate für einen Standort, Personalnummer, ... Die Liste lässt sich beliebig fortsetzen). Und auch hier stellen wir immer wieder fest, die Tools und die Prozesse sind nicht integriert und können auch nicht aufeinander aufbauen. Teilweise kreuzen sich die Silos, z.B. gibt es ein übergreifendes Vertragsmanagement, doch die betroffenen Assets können, wie z.B. bei Wartungsverträgen, nicht zugeordnet werden, da Desktops woanders verwaltet werden als Server- und Netzwerk-Komponenten. Die Folge: zum Leasingende werden Assets nicht wiedergefunden und Verträge müssen kostentreibend verlängert werden, Wartungen für nicht mehr vorhandene Geräte werden bezahlt und oft auch noch verlängert. Auf der anderen Seite kann die Planung nicht von den Verträgen profitieren, weil entsprechende Mechanismen fehlen um z.B. Sockelbeträge (Zahlungen die aufgrund von Verträgen in die entsprechende Planperiode fallen) zu ermitteln.

D.h. die Unternehmen müssen eine übergreifende Plattform implementieren um alle Informationen technisch als auch kaufmännisch auf einer gemeinsamen Datenbasis zusammenführen, analysieren und bewerten zu können. Und hier kommt die USU AG mit dem Produkt Valuemation ins Spiel, das diese Informationsplattform bilden kann.

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?

Torsten Watzel

Es ist immer wieder interessant zu hören, dass der Markt bei den großen und internationalen Unternehmen gesättigt sei. Dass diese IT-Organisationen die neuen Methoden wie z.B. ITIL schon umgesetzt hätten, bestimmte Tools schon eingeführt seien, usw. Möglicherweise stimmt das in Bezug auf einige Point Solutions oder wie weiter oben schon angesprochen in bestimmten Silos. Allerdings ist meine Erfahrung eher die, dass viele dieser großen IT-Organisation vom oft gut geführten und strukturierten Mittelstand lernen könnten. Dass dies nicht nur meine Erfahrung ist, zeigt auch eine Studie der Meta Group, in der aufgezeigt wird, dass gerade im Mittelstand die Verbreitung eines ganzheitlichen Ansatzes weiter verbreitet ist als in Grossunternehmen. Meines Erachtens ist dies unter anderem dadurch begründet, dass kleinere IT-Organisationen schon immer sehr starkem Kostendruck ausgesetzt waren und schon immer jeden Cent IT-Investition gut begründen mussten. Und zweitens, nicht zu unterschätzen, dass die unternehmenspolitischen Gegebenheiten im Mittelstand einfacher zu beeinflussen sind als in großen Organisation mit starken Bereichs- und/oder Länderfürsten.

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

Wer den Markt beobachtet stellt schnell fest, dass sich im Gegensatz zu früher, als sich die bekannten großen Anbieter eher um die Großkunden stritten, heute fast alle, große wie kleine Anbieter, versuchen auf dem KMU Markt Fuss zu fassen.

Erfolgskriterien sind hier ein schneller „ROI“ und „Time to Value“. Echte Einsparungen stellen sich nicht nur als rechnerische Größen in Euro dar, sondern sind Lösung der drängendsten Probleme, gepaart mit schnellen Implementierungszeiten, hohem Integrationsgrad und Automatisierung. Wichtig sind soweit wie möglich „Out of the Box“-Funktionalitäten mit möglichst guter Anpassbarkeit und Flexibilität, um schnell auf Änderungen der Prozesse reagieren zu können. Dies sind alles Themen, die wir im Rahmen von Valuemation abdecken und aktiv mit Hilfe unserer Kunden weiter vorantreiben.

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 ?

Torsten Watzel:

Leistung Steigern – Kosten senken: Es gehört nicht viel Phantasie und Weitblick dazu um zu prognostizieren, dass dieser Anspruch auch in zwei und in fünf Jahren das Mantra der IT-Organisationen darstellt. Und die ITO's werden darauf reagieren. Zum Teil durch rigorose Kosteneinsparung durch die Optimierung der eigenen Prozesse und Verfahren (ITIL und COBIT), als auch durch einen immer größeren Anteil von Outsourcing-Aktivitäten, sei es ein vollständiges Outsourcing oder auch nur in nicht geschäftskritischen Teilbereichen. Das Outsourcing des Infrastruktur-Managements wird sich in dem Maße beschleunigen, wie die zugrunde liegenden Services vergleichbar werden und auch standardisiert von Außen, „on demand“, zugekauft werden können. Dies hat zur Folge, daß die „Make or Buy“-Frage neue Züge bekommt und „Sourcing“-Strategien sowie das Vendor-Management immer wichtiger werden.

In diesem Zusammenhang wird auch das IT-Risikomanagement eine immer größere Bedeutung gewinnen. Dabei ist Risiko eine wesentliche Säule unseres Wirtschaftslebens. Ohne Risiko kein Fortschritt, keine Innovation und kein Wachstum. Allerdings wird das unternehmerische Risiko aufgrund von Gesetzen und Vorgaben immer mehr eingeschränkt und überwacht. IT-relevante Risiken gibt es in vielfältiger Ausprägung:

- Operational Risk: klassische IT-Risiken durch Ausfall bzw. nicht Verfügbarkeit der IT durch Defekte, Sicherheitslecks
- Regulatory Risk : KonTraG, Basel II,
- Business Risk : mangelnde Flexibilität den Anforderungen der Märkte zu folgen
- Financial Risk: Risiken aufgrund von Kostenfallen, aber auch aufgrund verpasster Chancen
- Legal Risk: Software Piraterie, nicht Einhalten von Compliance-Regeln, ...

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

Es gibt immer mehr Standards und Regulatorien, die auch von IT-Seite nachgehalten und dokumentiert werden müssen. Dadurch wird das Risiko-Management immer mehr ein Treiber für ein vollständiges IT-Infrastruktur Management. Gartner spricht davon, dass z.B. IT-Assetmanagement schon aus diesem Grunde nicht mehr optional sein kann. Das beruht im Wesentlichen darauf, dass nur durch ein ganzheitliches Konzept eine komplette „technische Wirkkette“ gebildet werden kann. (Der Ausdruck „technologische Wirkkette“ wurde u.a. von unserem Kunden T-Online geprägt, im Englischen bzw. in der Literatur z.B. von Gartner oder Meta taucht immer wieder der Begriff „Technological Relationship Management“ auf.)

IT-Infrastruktur Management wird zwar nicht alle Probleme lösen, aber sinnvoll aufgebaut, etabliert, permanent in die Prozesse integriert und einem fortwährenden Verbesserungsprozess unterliegend, liefert es die Grundlage und Datenbasis um z.B. drastische Einsparungen in den Wartungsaufwendungen zu erzielen, Leasingkosten zu optimieren, Standardisierungen und Konsolidierungen voranzutreiben, sowie insgesamt die Service Support und Service Delivery Prozesse zu optimieren und das IT-Risikomanagement zu bedienen.

Unternehmen, die konsequent einen wie von der USU AG propagierten Ansatz einer ganzheitlichen Umsetzung gehen, werden dann nicht nur die von Gartner prognostizierte rechnerische Senkung des TCO's von 25% erzielen, sondern tatsächliche Einsparungen in harten Euros erhalten. Dabei liegt der wesentliche Unterschied dieser neuen Prognose, zu den früheren Veröffentlichungen von Gartner, nicht im Einsparungspotenzial (es waren auch schon einmal 30%), sondern in der Tatsache, dass hier endlich einmal auch die Aufwände benannt werden, die erforderlich sind um diese Einsparungen zu erzielen.

Und hier gibt es viel zu tun:

- Prozesse müssen eingeführt und optimiert werden
- KnowHow (insbesondere im Projekt-Management sowie im Finanz- und Marketing-Bereich) muss aufgebaut werden
- Diverse Programme, Initiativen und Werkzeuge müssen konsolidiert und integriert werden
- Und nicht zu vergessen der „Cultural Change“ muss gemanaged werden.

Doch die Benefits eines IT-Infrastruktur Managements gibt es nicht umsonst. Sie müssen hart erarbeitet werden. Die USU AG hilft Ihnen gerne dabei und hilft Ihnen auch viele der Klippen zu umschiffen.

Vielen Dank, Herr Watzel, für die Teilnahme am Virtual Roundtable!