

Industrialisierung der IT-Prozesse bringt mehr Wettbewerbsfähigkeit

Max Peter (econet AG)

Längst zählt das Fließband von Henry Ford in der Automobilindustrie zum alten Eisen: Kunden wünschen sich ein individuelles Fahrzeug, statt des schwarzen Standardmodells Ford T. Der Markt hat sich im 21. Jahrhundert an die veränderten Bedürfnisse angepasst und bietet Kunden nun auch ausgefallene Farblackierungen und extravagante Innenausstattungen neben speziellen Sondermodellen an. Dazu nutzt die Automobilindustrie Fertigungsprozesse, die trotz Standardisierung einen hohen Grad an Individualisierung ermöglichen. Sinn und Zweck: In einer flexiblen Montageumgebung lassen sich bei einem minimalen Stückkostenpreis individuelle Automobile produzieren: Beispielsweise hat Audi in 2004 nur vier Prozent identische A4 produziert, während 96 Prozent aller A4-Modelle an Kundenwünsche angepasst wurden.

Was für die Automobilindustrie mittlerweile gang und gäbe ist, spiegelt sich auch in anderen Bereichen des täglichen Lebens wider: Kunden fordern immer mehr Flexibilität, Agilität und Verfügbarkeit zu immer günstigeren Preisen. Um diesen Spagat meistern zu können, müssen Unternehmen ein Geschäftsmodell bieten, das sowohl ihrem eigenen Wunsch nach Kosteneinsparungen durch Standardisierung nachkommt, als auch die Kundenanforderungen an Individualisierung und Flexibilisierung erfüllt. Dazu benötigen Unternehmen eine Lösung, mit der sich IT-Prozesse und IT-Services – von User- über Mail- bis hin zu File- und Print Services – standardisieren, automatisieren, steuern und optimieren lassen.

Standardisierte IT-Prozesse sind erst selten der Fall

Bei vielen internen und externen IT-Dienstleistern sind standardisierte IT-Services noch nicht an der Tagesordnung – und wenn, dann oft starr und ohne jegliche Individualisierung. Der Grund dafür sind heterogen gewachsene Infrastrukturen und manuelle Abläufe, die die reibungslosen IT-Standardprozesse erschweren und für deren Ineffizienz sorgen. Laut einer Studie des Beratungsunternehmens A.T. Kearney und der Yankee Group entfallen 80 Prozent der IT-Budgets von Unternehmen auf das Tagesgeschäft. Die Studienergebnisse von Mercury Interactive und der Manchester Business School verdeutlichen die Problematik: Lediglich ein Viertel der standardisierbaren Geschäftsabläufe funktionieren von selbst und nur rund 20 Prozent der Unternehmen automatisieren bei der Einrichtung und Verwaltung von IT-Infrastrukturen.

Unter einem IT-Service versteht man einen Satz zusammengehörender Funktionen oder Dienstleistungen, die von einem IT-System oder der IT-Abteilung geliefert werden, um die Geschäftsprozesse des Unternehmens zu unterstützen. Das kann beispielsweise die Einrichtung eines neuen E-Mail-Accounts, der Zugriff auf einen File-Server oder die Berechtigung für die Nutzung einer Applikation sein – mit allen dazugehörigen Genehmigungsprozessen durch den jeweiligen Vorgesetzten und die tatsächliche technische Umsetzung.

Die IT-Standardprozesse zur Benutzer- und Ressource-Verwaltung sind ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensprozesse und somit in ihrer Funktionalität und Qualität für den Erfolg eines Unternehmens entscheidend. Dies propagiert auch der Analyst

und SOA-Experte Dr. Wolfgang Martin in seinem Whitepaper „SOA-basierendes IT Service Management“ längst: „Das Geld steckt in den Prozessen. Die IT muss wie ein Unternehmen betrieben werden.“

Business Process Management für agiles IT-Service-Management

Um Kosteneinsparungen durch Standardisierung – aber auch die Kundenanforderungen an Individualisierung und Flexibilisierung – zu erfüllen, benötigen Unternehmen eine Lösung, mit der sich IT-Prozesse, die bei der Bereitstellung und Verwaltung von Services anfallen, industrialisieren lassen.

Den Schlüssel dazu liefert ein professionelles Prozess-Management. Durch die Fokussierung auf den steuerbaren, prozessorientierten IT-Betrieb können Unternehmen schnell und flexibel auf sich ändernde Anforderungen reagieren und an Effizienz zulegen. Die durch Standardisierung und Automatisierung gewonnene Transparenz führt zur besseren Auditierbarkeit der IT-Prozesse und Prozessschritte und somit zur Einhaltung von internen und externen Compliance-Vorgaben.

Gefordert ist also eine Provisioning-Lösung, um die IT-Prozesse, IT-Services und somit den gesamten IT-Betrieb zu verwalten. Die Lösung muss die Bereitstellungsprozesse effizienter machen und dabei so steuerbar sein, dass auch die Individualisierung der Services in standardisierten Prozessen möglich ist. Durch den Einsatz einer solchen Provisioning-Lösung – einem Business Process Management für IT-Service-Management (ITSM) – unterstützt die IT das Kerngeschäft.

Der Einsatz eines Provisioning-Systems

Ein automatisierter Standard-Service, zum Beispiel die Namensänderung eines Users in verschiedenen Systemen, ist eine Kombination aus Einzelprozessen. Diese wiederum entstehen durch Verkettung einzelner Regelkomponenten aus einer Regeldatenbank. Über das Herzstück des Provisioning-Systems, die Prozessmaschine, werden sie zu einem Gesamtprozess orchestriert über den die korrekten Änderungen in den Zielsystemen umgesetzt werden. Im Falle einer Namensänderung können aus Erfahrung bis zu 100 durchgehend automatisierte Subprozesse beteiligt sein.

Der für diese Änderung benötigte Input ist minimal und setzt keine Kenntnisse der nachgeschalteten Systeme voraus. Die Prozessmaschine „berechnet“ und ergänzt die für einen standardisierten Zielsystemzugriff notwendigen technischen Details anhand der hinterlegten Regeln und bedient sich bereitgestellter Umgebungsdaten. Sind die Änderungen erfolgt, aktualisiert sie die Ausführungshistorie sowie die entsprechenden Datenbanken und gibt Rückmeldung an den Initiatoren der Änderung.

Individualisierung trotz Standardisierung mit einer Provisioning-Lösung

Wie wird aus dem schwarzen Ford T nun ein rosafarbener Porsche, das heißt, wie werden aus Standard-Services individuelle Angebote für die ganz unterschiedlichen Bedürfnisse der jeweiligen Kunden, Fachbereiche, User-Gruppen oder gar einzelnen Usern?

Je nach individueller Anforderung kann nun der Standard-Service durch Austausch eines Einzelprozesses, oder auch nur einzelner Regelbausteine modifiziert werden.

So unterscheidet sich die Namensänderung eines Users bei Unternehmen A von dem eines Users bei Unternehmen B, obwohl sie auf gemeinsamen Standardprozessen basieren.

In einer Provisioning-Lösung, die nach dem Prinzip einer service-orientierten Architektur (SOA) aufgebaut ist, werden die Meta-Daten, Prozesse, Regeln und Datenbank-Objekte getrennt voneinander verwaltet. Dadurch lassen sich die Regeln und Einzelprozesse wie Objekte verwalten und intelligent, mandantenfähig und auch rollenbasiert kombinieren; im besten Falle über einen graphischen Prozess-Designer, mit dem auch Nicht-Spezialisten fähig sind, Prozesse zu ändern oder aufzusetzen. Konsequentes Regelmanagement ermöglicht auch die Simulation von Regel- oder Prozessänderungen im laufenden Betrieb und minimiert deutlich das Risiko einer Veränderung für Unternehmen.

Mit der dadurch gewonnenen Dynamik, Vorhersehbarkeit und Steuerbarkeit rücken die eigentlichen Geschäftsprozesse in den Vordergrund und die realisierende Technologie mehr und mehr in den Hintergrund.

Um auf das Beispiel Automobilindustrie zurückzukehren: In der Produktionslinie spielt es für den Roboter keine Rolle, welches Modell produziert wird. Solange die entsprechende Programmierung durchgeführt wurde, kann sich der Roboter innerhalb kürzester Zeit auf eine andere Karosserieform umstellen und seine Arbeit bei der Schutzgasschweißung, Metallbearbeitung oder Vermessung von Fertigungsgenauigkeit fortsetzen. Dieses Prinzip findet sich auch im IT-Service-Management wieder: intelligent kombinierte Regeln und Prozesse in einer service-orientierten Architektur bilden die Voraussetzung, um flexibel und dynamisch auf Marktänderungen reagieren zu können.

Fazit

Mit einer intelligenten Provisioning-Lösung lassen sich IT-Services durch eine eindeutige Prozess-Orientierung industrialisieren. Dadurch sinken die Kosten, während die Agilität und Flexibilität in der Erstellung und Anpassung von Services steigt. Auch die Qualität der IT-Services verbessert sich durch Selfservice-Funktionen mit Genehmigungs-Workflows, kürzere Prozesslaufzeiten und geringeren Reibungsverlusten. Durch die Transparenz und das umfassende Reporting wird die Rechtskonformität zum Beispiel auf dem Gebiet des Rechtemanagements garantiert

Während die Industrialisierung der Service-Bereitstellung für externe IT-Dienstleister einen elementaren Bestandteil des Kerngeschäfts darstellt, gewinnen interne IT-Dienstleister eine leistungsfähigere IT, die das Unternehmenskerngeschäft unterstützt und ihre Leistungsfähigkeit vor allem bei Fusionen sowie Umstrukturierungen zeigt.

„Prozess-Effizienz heißt mehr IT-Budget für Aufgaben jenseits der Routine“, bringt es Max Peter, CEO und Vorstand von econet, auf den Punkt. „Unsere Philosophie ist es, Kunden mit cMatrix ein flexibles Instrumentarium zur Verfügung zu stellen, mit dem sie ihre IT als eine Sammlung standardisierter Services verwalten können und darüber hinaus einen hohen Grad an Automatisierung erreichen.“ Dadurch erhalten Kunden hoch individualisierte Produkte bei maximaler Standardisierung – analog zur Autoindustrie.